


VIEJOLOBATO	Manual de uso del ESP_CreateEntry.	
	Versión 1.0	08/08/2005

Manual de uso del ESP_CreateEntry.

Versión	Fecha	Autor
1.0	08/08/05	Jose Manuel Viejo Lobato

Índice.

1.	Introducción.....	3
2.	¿Qué es ESP_CreateEntry?.....	3
3.	Instalación.	3
4.	Ejecución.	4
4.1.	Modo de ejecución.....	4
4.2.	Formato.....	4
4.3.	Limitaciones en la ejecución del programa.	5
5.	Respuesta.....	5
6.	Ejemplo.	6

	Manual de uso del ESP_CreateEntry.	
	Versión 1.0	08/08/2005

1. Introducción.

El programa ESP_CreateEntry ha sido durante años uno de los sistemas mas sencillos (y por tanto mas extendido) para realizar integraciones con servidores ARS Remedy.

Tras el cierre de la empresa Elegant Software, responsable de este programa y otros muchos, ya no se realizan las modificaciones necesarias para su adaptación a las nuevas versiones de ARS Remedy.

Seguramente este sistema de integración no se utilice en adelante, pero sigue funcionando en muchos de los servidores existentes, sobre los que hay que realizar tareas de mantenimiento evolutivo y desarrollo.

No siempre es posible modificar los sistemas de integración utilizados, y por tanto es necesario conocer algo más en profundidad el funcionamiento de este programa para poder realizar un correcto mantenimiento de nuestro servidor ARS Remedy y de las integraciones que soporta.

2. ¿Qué es ESP_CreateEntry?.

ESP_CreateEntry es un ejecutable que utiliza una función de las APIs de Remedy para realizar inserciones en formularios Remedy.

Existen distintas versiones del ejecutable en función del sistema operativo sobre el que se ejecute, pero todas ellas llegan a la versión 5 de ARS Remedy, por lo cual no se asegura el funcionamiento de este programa sobre la versión 6.0 y posteriores.

Este programa solamente permite la inserción de registros (no la modificación ni el borrado), y precisamente por su sencillez se ha venido utilizando como sistema para integrar desarrollos Remedy con otras aplicaciones.

3. Instalación.

Una ventaja del ESP_CreateEntry es que no necesita instalación, únicamente se debe copiar el fichero ejecutable en la ruta deseada.

El único requisito necesario que desde esa ruta se "vea" el servidor ARS Remedy, es decir, se tenga conexión a través del nombre o IP de la máquina.

En ocasiones este acceso está limitado por un firewall y es necesario garantizar la conectividad entre las máquinas, al igual que si se tratase de un cliente Windows del Remedy User.

La ejecución del fichero se puede realizar sobre cualquier máquina (no necesariamente desde el servidor Remedy), independientemente del sistema operativo sobre el que corra el servidor.

Por ejemplo, en un servidor web montado sobre Windows 2000 se puede ejecutar el programa ESP_CreateEntry (en su versión Windows) para que realice inserciones en una aplicación Remedy montada sobre AIX 5.

4. Ejecución.

4.1. Modo de ejecución.

La ejecución del ESP_CreateEntry se realiza a través de línea de comandos, especificando los parámetros necesarios para la inserción.

No es imprescindible que el ejecutable se encuentre en el mismo servidor, sino que puede estar ubicado en cualquier otra máquina (desde la que se pueda "ver" el servidor ARS Remedy).

Aun con esta multiplicidad de entornos de ejecución, el formato de la cadena de ejecución es siempre el mismo, independientemente del sistema sobre el que se esté ejecutando el ESP_CreateEntry (ya sean sistemas Windows o Unix).

4.2. Formato.

La llamada al ejecutable debe realizarse en un formato concreto que se especifica a continuación:

```
esp_createentry <servidor destino> <usuario> <password> <formulario destino> <id de campo> <valor> <id de campo> <valor> ...
```

Servidor Destino:	Nombre del servidor al que se va a conectar (o dirección IP).
Usuario:	Usuario con el que se va a conectar a Remedy.
Password:	Contraseña del usuario especificado anteriormente.
Formulario Destino:	Formulario en el que se va a realizar la inserción.
Id de campo:	ID del campo en el que se va a introducir el valor.
Valor:	Valor a introducir en el campo indicado anteriormente.

Los datos de "servidor destino", "usuario" y "password" hacen referencia a la máquina sobre la que se va a realizar la inserción del registro.

El dato de "Formulario Destino" es el formulario sobre el que se va a realizar la inserción.

VIEJOLOBATO	Manual de uso del ESP_CreateEntry.	
	Versión 1.0	08/08/2005

El "ID del Campo" al que se hace referencia es el ID que Remedy asigna internamente al campo. No es un texto sino un dato numérico (1, 8, 536870924, etc). En Remedy, cada campo tiene asociada una etiqueta (nombre que ve el usuario), un nombre en base de datos y un id único en base de datos. Por tanto para utilizar el ESP_CreateEntry es necesario conocer previamente los IDs de los campos sobre los que vamos a realizar la inserción.

El valor del campo hay que introducirlo siempre indicando el ID del campo y a continuación el valor a introducir. En el caso de insertar varios valores, se repetirá este formato (siempre en pares ID del campo - valor).

Un ejemplo podría ser:

536870913 "Categoría" 536870914 "Tipo" 536870921 "Item"

4.3. Limitaciones en la ejecución del programa.

La ejecución del ESP_CreateEntry tiene una limitación en cuanto al número máximo de caracteres que contiene la cadena de ejecución (explicada en el punto anterior del documento).

Esta limitación no viene dada por el propio programa sino por el modo de ejecución, es decir, la línea de comandos de Windows o Unix.

En el caso de sistemas Windows, la ejecución se debe realizar desde una pantalla ms-dos, que tiene una limitación de unos 2045 caracteres (aproximadamente). Las cadenas de ejecución con una longitud superior a ésta son cortadas y por tanto no se ejecutan correctamente.

En el caso de sistemas Unix, aunque se admiten cadenas de mayor número de caracteres, sigue existiendo un límite. En AIX, por ejemplo, se admiten unos 4043 caracteres (aproximadamente).

A partir de estas cifras de caracteres (en Windows, AIX y otros sistemas), la cadena de ejecución se corta quedando incompleta y generando un error.

Aunque es un dato a tener en cuenta para el correcto uso y funcionamiento del ESP_CreateEntry, no es habitual realizar inserciones de registros con más de 4000 caracteres.

5. Respuesta.

Como respuesta a la ejecución del programa, se devuelven dos posibles valores, que son:

- Si la inserción es correcta, devuelve el ID del registro insertado, con formato texto con 15 caracteres (000000000000234). En el caso que el ID de registro tenga especificado algún prefijo, el dato devuelto mantendrá el formato existente en la definición del campo (HPD000000000149).

VIEJOLOBATO	Manual de uso del ESP_CreateEntry.	
	Versión 1.0	08/08/2005

- Si la inserción es incorrecta o se ha generado algún error, devuelve un código de error, con el texto y número de error en Remedy. El mensaje de error no diferencia entre el texto y número especificados en Remedy, sino que devuelve una cadena de texto compuesta por el mensaje y finalizada por el número de error especificado en Remedy, tal y como se mostraría a un usuario al que se le hubiese generado el mismo error a través del cliente Windows ("Se ha generado un error (ARERR 1111)").

6. Ejemplo.

Pongamos unos datos de ejemplo para la ejecución e inserción del registro:

Servidor destino: SERVIDOR_A
Usuario: Usuario
Password: Pass
Formulario: FORMULARIO_DE_PRUEBA
Titulo (id de campo 536870955): Esto es un registro de Prueba
Asignado A: (id de campo 4): Admin

El comando ejecutable tendría el siguiente formato:

```
esp_createentry SERVIDOR_A "Usuario" "Pass" "FORMULARIO_DE_PRUEBA" 536870955 "Esto es un registro de Prueba" 4 "Admin"
```