

Actiereeksen: Waarden en mappings

Auteur: Rogier Visser (Laansloot IT)

Datum: 11 maart 2020

Naam: Laansloot-Actiereeksen-waarden-mappings.pdf

Versie: 0.1

Doelgroep: TOPdesk-applicatiebeheerders

Introductie

Met de optie "Waarde invoegen" kun je actiereeksen uitbreiden met verschillende data, zoals velden uit de TOPdesk-database, JSON-responsedata van eerdere stappen, en vooraf gedefinieerde variabelen. Hiermee haal je interactief de gewenste gegevens op, en verwerk je ze verder.

Deze handleiding sluit aan bij het actiereeks-archief op het TOPdesk-forum van Laansloot IT. Het actiereeks-archief is een naslagwerk van actiereeksen waarmee je terugkerende taken binnen TOPdesk kunt automatiseren.

Je vindt het actiereeks-archief op de volgende locatie:

<https://topdeskforum.laansloot.nl/c/actiereeks-archief>

Disclaimer

Deze handleiding is puur van informatieve aard. Laansloot IT kan niet aansprakelijk gesteld worden voor enigerlei schade die zou kunnen voortkomen uit het volgen van deze handleiding. Laansloot IT geeft verder geen garantie dat actiereeksen doen wat ze moeten doen, en Laansloot IT geeft ook geen support hierop.

Heb je behoefte aan hulp? Stel dan je vraag op het TOPdesk-forum:

<https://topdeskforum.laansloot.nl/>

Copyright en licentie

Copyright op de teksten in deze handleiding ligt bij Laansloot IT. Copyright op de screenshots van TOPdesk ligt bij TOPdesk. Deze handleiding wordt gepubliceerd onder de licentie Creative Commons BY-NC-ND 4.0:

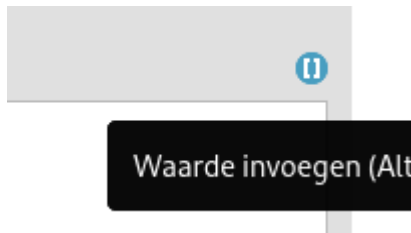
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.nl>

Waar gaat dit document precies over?

Als je met actiereeksen aan de gang gaat, dan krijg je met verschillende invoervelden te maken:

- Variabelen
- Naam
- URL
- Headers
- Body
- Aangepaste voorwaarde

In al die velden kun je variabelen invoegen met de optie "Waarde invoegen":



Hiermee kun je velden uit de TOPdesk-database, JSON-responsedata van eerdere stappen, en vooraf gedefinieerde variabelen oproepen. De mogelijkheden en bijzonderheden van deze optie "Waarde invoegen" is het onderwerp van dit document.

Ook aan de orde komen mappings. TOPdesk gebruikt hiervoor de term "Waardetoewijzingen". Deze functionaliteit maakt het mogelijk om geautomatiseerd bronwaarden te vervangen met doelwaarden, op basis van een sleutel die je opstelt.

Inhoud

- p.3: Waarde invoegen: Huidige waarden
- p.4: Waarde invoegen: Oude waarden
- p.6: Waarde invoegen: Variabelen
- p.7: Waarde invoegen: Progress trail
- p.11: Waarde invoegen: Reactiegegevens
- p.12: Waardetoewijzingen

Waarde invoegen: Huidige waarden

Tweedelijns melding

HUIDIGE WAARDEN

OUDE WAARDEN

VARIABELEN

PROGRESS TRAIL

REACTIEGEGEVENS

Via het tabblad "Huidige waarden" voeg je heel eenvoudig een bepaald veld toe aan je actiereeks. Dit werkt grofweg op dezelfde manier als bij emailsjablonen of HTTP-requests. Je zoekt gewoon het juiste veld op in de verschillende opzoeklijsten.

Er is echter één groot verschil: je krijgt meestal de UNID van een kaart terug in plaats van de naam. Dit is omdat je dan makkelijker een API-call kunt uitvoeren op de betreffende kaart, in een losse stap in je actiereeks.

De oproepbare velden die beginnen met "Naam" geven echter wel de naam van de kaart terug. In het dropdownmenu "Aanmelder" zie je bijvoorbeeld "Naam aanmelder" en "Naam vestiging":

- ▼ Aanmelder
 - 'Kostenplaats' (Aanmelder)
 - Aanmelder (geregistreerd)
 - Afdeling
 - E-mail (Aanmelder)
 - Naam aanmelder
 - Naam vestiging

Om het verschil te laten zien zet ik beide opties, "Naam vestiging" en "Vestiging (Aanmelder)", onder elkaar in een actie-update:

JSON-body

```
{
  "action": "Naam vestiging is ${ref_vestiging}<BR>Vestiging (Aanmelder) is  
${aanmeldervestigingid}."
```

Resultaat:



AUTOMATION,

Naam vestiging is Ministerie van Serieuze Zaken

Vestiging (Aanmelder) is bd280bbf-79e0-4f70-8617-74fce2db4932.

Waarde invoegen: Oude waarden

Tweedelijns melding

HUIDIGE WAARDEN

OUDE WAARDEN

VARIABELEN

PROGRESS TRAIL

REACTIEGEGEVENS

Het tabblad "Oude waarden" gebruik je wanneer je wijzigingen op velden wil loggen.

Voorbeeld

Stel dat je in het actieveld wil registreren wanneer het veld "Categorie" wijzigt. De eerste stap is een gebeurtenis maken op "Wijzigen van de kaart", en specifiek op het veld "Categorie":

Gebeurtenis **Categorie gewijzigd**

Opslaan



Verwijderen

Tweedelijns meldingen

Details

Naam

Categorie gewijzigd

Actief

☒

Soort kiezen

Wijzigen kaart

Omschrijving

Gekoppelde acties

Categorie gewijzigd

Voorwaarden

Toepassen ☐

Specificaties wijzigen

Toepassen ☒

Gebeurtenis treedt op met enkele wijziging

Veld	Oude waarde	Nieuwe waarde
Categorie	Geen specifieke waarde	Geen specifieke waarde

Toevoegen

De tweede stap is om de actiereeks te maken en te koppelen aan de gebeurtenis. In je actie-update verwerk je dan zowel de "Oude waarde" van het veld "Categorie" als de "Huidige waarde" van het veld:

JSON-body

```
{
  "action": "De categorie is veranderd van ${_previous.incident_domeinid} naar ${incident_domeinid}."
}
```

Ga je nu de categorie wijzigen en daarna de kaart herladen? Dan zie je (als het goed is) een nieuwe actie-update:



AUTOMATION,

10 maart 2020 19:55

De categorie is veranderd van 6c40acaf-4f64-5373-839e-4b66ded9fe93 naar 02c2b593-b1fa-53eb-8576-9b1538438003.



Dit toont aan dat TOPdesk de vorige waarde van een veld kan "vangen" via het tabblad "Oude waarden", via een gebeurtenis en een actiereeks.

Voorbeeld met namen

Zoals gezegd geeft de TOPdesk API standaard UNIDs terug. Wil je de *naam* van de categorie ophalen? Dan krijg je een complexere actiereeks met 2 stappen:

- een GET-call op het endpoint /tas/api/incidents/categories
- een PUT-call waarin je de naam uit de lijst met categorieën opzoekt met `<#list>` en `<#if>`

JSON-body

```
<#list _responses.getcategories.body as category>
<#if category.id == _previous.incident_domeinid>
<#assign oudecategorie = category.name></#if></#list>
<#list _responses.getcategories.body as category>
<#if category.id == incident_domeinid>
<#assign nieuwecategorie = category.name></#if></#list>

{
  "action": "De categorie is veranderd van ${oudecategorie} naar ${nieuwecategorie}."
}
```

Resultaat:



AUTOMATION,

De categorie is veranderd van Netwerk hardware naar FM Diensten.

De syntax met `<#list>`, `<#if>` en `<#assign>` wordt verder uitgelegd in de volgende twee documenten:

- "Laansloot-Actiereeksen-werken-met-stappen.pdf"
- "Laansloot-Actiereeksen-Freemarker-variabelen.pdf"

Waarde invoegen: Variabelen

Tweedelijs melding

HUDIGE WAARDEN






OUDE WAARDEN

VARIABLEN




PROGRESS TRAIL





REACTIEGEGEVENS

Het tabblad "Variabelen" gebruik je wanneer je variabelen wilt aanroepen die je bovenaan je actiereeks hebt gedefinieerd:

Naam	Waarde	
TOPdeskURL	https://locatietopdesk.net.com	 
TOPdeskLoginZichtbaar	QVWUT01BVEIPTjpob3FwYy10ejV6ci16NWpvdY12dTV5Zi1vYnUzaw==	 
		

De URL en de authenticatie-string roep je bijvoorbeeld aan in de velden URL en Headers:

Stap 1   

Naam	getcategories
HTTP-methode	GET
URL	<code>\$_variables.TOPdeskURL?no_esc/tas/api/incidents/categories</code> 
Headers	
Authorization	BASIC <code>\$_variables.TOPdeskLoginZichtbaar</code>  
	
Deze stap uitvoeren	
Altijd	

Heb je een URL als variabele? Gebruik dan altijd de optie `?no_esc`. Doe je dat niet? Dan werkt je actiereeks waarschijnlijk niet.

Waarde invoegen: Progress trail

Tweedelijns melding

HUIDIGE WAARDEN

OUDE WAARDEN

VARIABELEN

PROGRESS TRAIL

REACTIEGEGEVENS

Het tabblad "Progress trail" gebruik je om data uit het verzoekveld of het actieveld op te halen. Deze velden zijn bijzonder vanwege de volgende redenen:

- Ze kunnen bestaan uit *meerdere* losse entries. Je kunt tenslotte altijd een nieuwe actie-update erbij plaatsen.
- Alle entries hebben extra eigenschappen:
 - een datum/tijd van aanmaak
 - een aanmaker van de kaart
 - "zichtbaar" of "onzichtbaar" voor de aanmelder
- Ze kunnen extra opmaakopties hebben (vetgedrukt, schreef, onderstreept)
- Ze kunnen worden aangemaakt vanuit zowel de Selfserviceportal als het behandelaarsgedeelte.

Vanwege deze bijzonderheden geeft TOPdesk een nieuw scherm met allerlei opties.

Voorbeeld: enkele waarde invoegen

Wil je de tekst van de laatste actie-update die zichtbaar is voor de aanmelder, en dan zonder opmaak? Dan kies je de volgende opties:

Aanvraag		Actie	
Alleen laatste vermelding		Lijst van alle vermeldingen	
Zichtbaar voor aanmelder	Onzichtbaar voor aanmelder	Alle	

Vermelding (platte tekst)
Vermelding (tekst met opmaak)
Tijdstempel
Aanmaakdatum
Naam aanmaker
ID van behandelaar
Naam van behandelaar
ID van persoon
Naam van persoon

Dat geeft de volgende code:

```
${(_progresstrail.actions_visible?first.plaintext)!}
```

Die code kun je weer in je JSON-body plaatsen:

JSON-body

```
{  
  "action": "De laatste zichtbare actie-update is ${(_progresstrail.actions_visible?first.plaintext!)}"  
}
```

Resultaat:



AUTOMATION,

De laatste zichtbare actie-update is Gevonden, bij de deur!



Visser, Rogier

Gevonden, bij de deur!

Je ziet dat de laatste actie-update "Gevonden bij de deur!" was. Die heeft de actiereeks opgepakt en verwerkt in een nieuwe actie-update.

Voorbeeld: lijst invoegen

Een stuk complexer wordt het wanneer je data uit meerdere entries wil invoegen. De volgende opties zorgen ervoor dat je van alle actie-updates de naam van de behandelaar en de ingevoegde tekst oproept:

Aanvraag	Actie	
Alleen laatste vermelding	Lijst van alle vermeldingen	
Zichtbaar voor aanmelder	Onzichtbaar voor aanmelder	Alle

<input checked="" type="checkbox"/>	Vermelding (platte tekst)
<input type="checkbox"/>	Vermelding (tekst met opmaak)
<input type="checkbox"/>	Tijdstempel
<input type="checkbox"/>	Aanmaakdatum
<input type="checkbox"/>	Naam aanmaker
<input type="checkbox"/>	ID van behandelaar
<input checked="" type="checkbox"/>	Naam van behandelaar
<input type="checkbox"/>	ID van persoon
<input type="checkbox"/>	Naam van persoon

Dat geeft de volgende code:

```
<#list _progresstrail.actions as action> ${action.plaintext!} ${action.operator.name!}</#list>
```


Hieronder zie je twee actie-updates uit een testticket. Deze gaan we ophalen en vervolgens wegschrijven in de actiereeks:

RV **Visser, Rogier**
Gevonden, bij de deur!

RV **Visser, Rogier**
De kabelbreuk zit ergens onder de grond.

De ontvangen code (zie vorige pagina) plaatsen we in de JSON-body:

JSON-body

```
{  
  "action": "Dit zijn de actie-updates: <#list _progresstrail.actions as action>${action.plaintext!}  
  ${action.operator.name!}</#list>"  
}
```

Resultaat:

A **AUTOMATION,** 11 maart 2020 20:31
Dit zijn de actie-updates: Gevonden, bij de deur! Visser, RogierDe kabelbreuk zit ergens onder de grond. Visser, Rogier



Het resultaat is waarschijnlijk niet optimaal. Om dit prettig leesbaar te maken moeten we sleutelen aan de ontvangen code:

- Nieuwe regels toevoegen op de juiste plekken, met de tag

- Volgorde aanpassen: eerst de naam van de behandelaar, en daarna de tekst van de actie-update
- De naam van de behandelaar vetgedrukt, met de tag

De aangepaste code is als volgt:

```
<br><#list _progresstrail.actions as action><br><b>${action.operator.name!}</b><br>  
${action.plaintext!}</#list>
```

Die code zetten we weer in de JSON-body:

JSON-body

```
{
  "action": "Dit zijn de actie-updates: <br><#list _progresstrail.actions as action> <br> <b>${action.operator.name!}</b> <br> ${action.plaintext!}</#list>"
}
```

Resultaat:



AUTOMATION,

Dit zijn de actie-updates:

Visser, Rogier

Gevonden, bij de deur!

Visser, Rogier

De kabelbreuk zit ergens onder de grond.

Opmaak-opties

In het bovenstaande voorbeeld voeren we opmaak-opties door via HTML-tags en
. Andere mogelijke tags zijn <i> voor scheve tekst, en <u> voor onderstreepte tekst. **Dit werkt echter alleen in de meldingenmodule, en alleen in het verzoek- of actieveld!**

In de wijzigingsmodule is het niet mogelijk om opmaak-opties mee te geven. De enige uitzondering daarop is een nieuwe regel toevoegen. Daarvoor gebruik je \n:

Nieuwe regel toevoegen, in een verzoek- of actieveld

Meldingenmodule	
Wijzigingsmodule	\n

In de wijzigingsmodule kan dat er zo uitzien:

JSON-body

```
[
{
  "op": "add",
  "path": "/progressTrail",
  "value": "Dit zijn de actie-updates: \n<#list _progresstrail.actions as action> \n${action.operator.name!} \n ${action.plaintext!}</#list>"
}
]
```

Waarde invoegen: Reactiegegevens

Tweedelijns melding

HUDIGE WAARDEN

OUDE WAARDEN

VARIABELEN

PROGRESS TRAIL

REACTIEGEGEVENS

Het laatste tabblad "Reactiegegevens" is alleen zichtbaar vanaf stap 2 in een actiereeks. Je kunt hiermee de JSON-responsedata van een eerdere stap ophalen.

Voorbeeld

Wil je de naam van de eerste categorie in de lijst met categorieën ophalen? Dan kies je "Reactiebody als JSON", en vervolgens typ je `[0].name`.

Stap die de reactie gaf

getcategories

Reactiewaarde

Reactiestatuscode

Reactiebody als tekst

Reactiebody als JSON

Specificeer welke JSON-waarde u wilt ontvangen van de reactiebody:

`[0].name`

Waardetoewijzing

Geen waardetoewijzing

Voorbeeld

`${_responses.getcategories.body[0].name}`

Resultaat:



AUTOMATION,

De eerste categorie is Besturingssystemen

Hoe dit precies werkt, en welke syntax je moet gebruiken, dat is gedocumenteerd in het document "Laansloot-Actiereeksen-werken-met-stappen.pdf".

Waardetoewijzingen

Het laatste onderwerp is hoe je geautomatiseerd bronwaarden vervangt met doelwaarden. Dat regel je op het tweede tabblad in de actiereeks, "Waardetoewijzingen".

Onderstaand is het voorbeeld dat op de volgende pagina verder wordt uitgewerkt:

Actiereeks **Categorieën mappen**

ALGEMEEN **WAARDETOEWIJZINGEN** UITVOERINGSLOGS

mapping

Verwijderen

Naam

mapping

Toewijzingen

Invoerwaarde

Besturingssystemen



Uitvoerwaarde

BS



Applicaties



AP



Netwerk hardware



NW



Werkplek hardware



WH



Andere invoerwaarden

☒ Niets doen

Iedere andere invoerwaarde



Uitvoerwaarde is gelijk aan invoerwaarde

☐ Een standaard uitvoerwaarde gebruiken

Iedere andere invoerwaarde



Een set toevoegen

Voorbeeld

Het idee is dat TOPdesk het veld "Categorie" afkort volgens een bepaalde sleutel. Vindt TOPdesk de waarde "Netwerk hardware"? Dan moet de actiereeks de waarde "NW" gaan gebruiken. Links staan dus de bronwaarden, en rechts de doelwaarden.

De naam van de categorie haal ik op in een eerdere stap, getmelding, en specifiek in het element category.name. Via "Waarde invoegen", tabblad "Reactiegegevens" vul ik die gegevens in:

Stap die de reactie gaf

getmelding

Reactiewaarde

Reactiestatuscode

Reactiebody als tekst

Reactiebody als JSON

Specificeer welke JSON-waarde u wilt ontvangen van de reactiebody:

.category.name

Waardetoewijzing

Geen waardetoewijzing

Voorbeeld

`${_responses.getmelding.body.category.name}`

De truc nu is om de waardetoewijzing hierop toe te laten passen:

Waardetoewijzing

Geen waardetoewijzing

Geen waardetoewijzing

mapping

`${_responses.getmelding.body.category.name}`

Resultaat:

`${_map(_responses.getmelding.body.category.name, "mapping")}`

Die string komt vervolgens in de JSON-body:

JSON-body

```
{  
  "action": "De afgekorte categorie is ${_map(_responses.getmelding.body.category.name,  
  "mapping")}"  
}
```

Resultaat:



AUTOMATION,

De afgekorte categorie is NW

Andere waarden

Heb je nu een bronwaarde die niet gemapped is naar een doelwaarde? Dan kun je daar ofwel een standaardwaarde invullen, ofwel niets doen. Dat regel je onderaan de pagina voor "Waardetoewijzingen":

Andere invoerwaarden

☒ **Niets doen**

Iedere andere invoerwaarde

→ Uitvoerwaarde is gelijk aan invoerwaarde

☐ **Een standaard uitvoerwaarde gebruiken**

Iedere andere invoerwaarde

→