

# Tips & tricks: Actiereeksen in TOPdesk

Auteur: Rogier Visser (Laansloot IT)

Datum: 12 februari 2020

Naam: Laansloot-Actiereeksen-tips.pdf

Versie: 0.3

Doelgroep: TOPdesk-applicatiebeheerders

## Introductie

Actiereeksen binnen TOPdesk kun je gebruiken om van alles en nog wat te automatiseren in je eigen TOPdesk. Deze technologie is gewoon beschikbaar in recente versies van TOPdesk, maar er is nog weinig documentatie beschikbaar. Dit document geeft een aantal tips & tricks die je helpen om effectief actiereeksen te maken.

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?**

Actiereeksen zijn ontzettend krachtig om terugkerende taken in TOPdesk te automatiseren. De drempel om ermee aan de slag te gaan is echter hoog, en dat komt vooral door een gebrek aan documentatie.

In dit document geef ik vier onmisbare tips die het werken met actiereeksen een stuk duidelijker maken.

## **Inhoud**

- p.3: Tip 1: zorg dat TOPdesk goed is geconfigureerd
- p.4: Tip 2: houd je testomgeving gescheiden van je productieomgeving
- p.6: Tip 3: waarden opzoeken met een GET-call
- p.11: Tip 4: UNIDs vinden met het pi-symbool

## **Tip 1: zorg dat TOPdesk goed is geconfigureerd**

### **Vorbereiding**

Beetje open deur, maar zorg ervoor dat je basis goed is. Dat doe je simpelweg door de PDF-handleiding “Aan de slag met actiereeksen in TOPdesk” precies te volgen: <https://www.laansloot.nl/forum/ActArch/Laansloot-Starten-met-actiereeksen.pdf>

Uiteindelijk heb je twee authenticatie-strings, voor een account dat updates standaard zichtbaar maakt, en voor een account dat updates standaard onzichtbaar maakt. Die accounts roep je aan in de actiereeksen.

### **De juiste rechten**

Je gebruikt een serviceaccount in TOPdesk om actiereeksen uit te voeren. Dit account moet de juiste rechten hebben om te kunnen doen wat de actiereeksen moeten doen. Het account moet ook niet meer rechten hebben dan noodzakelijk.

Actiereeksen kunnen omgaan met bijna alle modules van TOPdesk. Wil je een melding geautomatiseerd laten aanmaken wanneer er import mislukt? Zorg er dan bijvoorbeeld voor dat je serviceaccount rechten heeft om meldingen te kunnen aanmaken.

Denk dus na over de rechten die je serviceaccount nodig heeft.

## Tip 2: houd je testomgeving gescheiden van je productieomgeving

### Probleemstelling

De actiereeksen in het actiereeks-archief op het TOPdesk-forum van Laansloot IT hebben allemaal hetzelfde doel, namelijk om taken in TOPdesk te automatiseren. Die actiereeksen doen dat door API-calls op de eigen TOPdesk af te vuren. Heb je bijvoorbeeld je TOPdesk draaien op <https://locatietopdesk.net.com>, dan stel je in de actiereeksen de URL hardcoded op <https://locatietopdesk.net.com>:



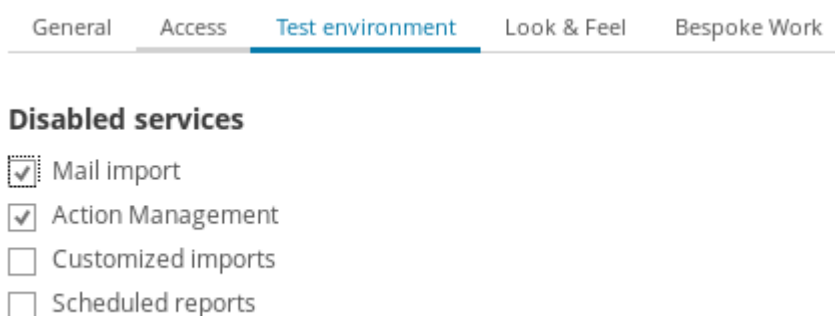
Naam	Waarde
TOPdeskURL	https://locatietopdesk.net.com
TOPdeskLoginZichttt	QWUT01BVEIPTjpob3FwYy10ejV6ci16NWpvdY12dTV5Zi1vYnUzaw==

Ga je nu je productieomgeving kopiëren naar je testomgeving, dan gaan je actiereeksen (met hardcoded de URL van je productieomgeving!) ook mee. Het kan dan gebeuren dat de actiereeksen vanuit je testomgeving data gaan aanpassen in je productieomgeving. Dat wil je absoluut vermijden.

### Oplossing 1: events en actions helemaal uitschakelen

Het probleem is opgelost wanneer je de events en actions in je testomgeving uitschakelt. Je weet dan 100% zeker dat je testomgeving nooit je productieomgeving gaat aanpassen.

Draai je TOPdesk on premise? Log dan in de Administrator console in, en zet het vinkje “Action Management” aan (aanvinken is hier gelijk aan functionaliteit uitschakelen).



General Access **Test environment** Look & Feel Bespoke Work

**Disabled services**

- ☒ Mail import
- ☒ Action Management
- ☐ Customized imports
- ☐ Scheduled reports

Draai je TOPdesk SAAS, dan kan TOPdesk support de events en actions voor je uitschakelen.

NB: “Action Management” uitschakelen zorgt er ook voor dat er geen uitgaande emails in TOPdesk meer beschikbaar zijn.





## Oplossing 2: URLs aanpassen na kopieerslag

Het nadeel van de eerste oplossing is dat je je testomgeving niet kan gebruiken om je actiereeksen in te testen. Dan heb je alleen je productieomgeving om in te ontwikkelen, en dat is niet best practice.

Wil je wel je testomgeving houden om actiereeksen in te ontwikkelen? Dan ontkom je er niet aan om met de hand de URLs in de actiereeksen in de testomgeving aan te passen. Het gaat dan om de variabele TOPdeskURL in de actiereeksen. **Zorg ervoor dat je in je testomgeving geen URLs hebt die verwijzen naar de productieomgeving.**

Vind je dus een actiereeks in je testomgeving zoals onderstaande:



Naam	Waarde	
TOPdeskURL	https://locatietopdesk.net.com	 
TOPdeskLoginZichtb	QWUT01BVEIPTjpob3FwYy10ejV6ci16NWpvdy12dTV5Zi1vYnUzaw==	 

verander dan gelijk de URL zodat deze daadwerkelijk naar de testomgeving verwijst:



Naam	Waarde	
TOPdeskURL	https://locatietesttopdesk.net.com	 
TOPdeskLoginZichtb	QWUT01BVEIPTjpob3FwYy10ejV6ci16NWpvdy12dTV5Zi1vYnUzaw==	 

Het resultaat is dat je productieomgeving je productieomgeving aanspreekt, en je testomgeving je testomgeving. Precies zoals het hoort dus.

**Ga je je productieomgeving kopiëren naar je testomgeving? Pas dan daarna meteen je actiereeksen één-voor-één aan in de bijgewerkte testomgeving.**

## Tip 3: waardes opzoeken met een GET-call

In feite zijn actiereeksen niets anders dan API-calls die je op TOPdesk zelf afvuurt. De simpelste API-call is een GET-call, waarmee je een kaart kunt ophalen. Je hebt hier helemaal geen externe programmatuur of browser-plugins voor nodig. TOPdesk kan het helemaal zelf.

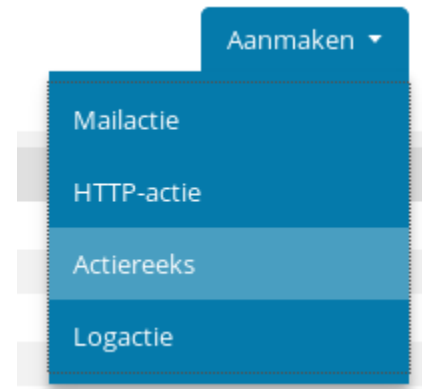
In onderstaande voorbeeld laat ik zien hoe je met een actiereeks een GET-call uitvoert, met als doel om waardes op te halen uit een bestaande kaart.

### Stap 1: actiereeks aanmaken

Ga naar Modules → Actiebeheer → Actieverkenner, en kies daar Aanmaken → Actiereeks.

Kies bij Kaartsoort bijvoorbeeld Meldingenbeheer – Tweedelijns melding, en daarna Nieuwe actiereeks aanmaken.

Daarna krijg je het lege actiereeks-scherm te zien. Dat gaan we invullen.



ALGEMEEN   WAARDETOEWIJZINGEN   UITVOERINGSLOGS

Tweedelijns melding

**Naam \***

**Beschikbaar**  
☐ Actief  
☐ Toepassen in de Selfserviceportal  
☐ Toepassen in het Behandelaarsgedeelte

**Gekoppelde gebeurtenissen**

**Beschikbaar in contextmenu**

**Variabelen**

**Stap 1**

Naam

HTTP-methode

**URL \***

**Headers**

**Deze stap uitvoeren**

Een stap toevoegen

6

## Stap 2: variabelen opvoeren

Bovenaan in het scherm is het onderdeel “Variabelen” van de actiereeks. Met de plusknop kun je daar de volgende twee variabelen aanmaken:

- TOPdeskURL
- TOPdeskLoginZichtbaar

Het resultaat is als volgt:

Naam	Waarde
TOPdeskURL	https://locatietopdesk.net.com
TOPdeskLoginZichtt	QWUT01BVEIPTjpob3FwYy10ejV6ci16NWpvdY12dTV5Zi1vYnUzaw==

## Stap 3: API-call inregelen

In het vak “Stap 1” geef je de informatie op voor de API-call zelf:

**Stap 1**

Naam: getmelding

HTTP-methode: GET

URL: `${_variables.TOPdeskURL?no_esc}/tas/api/incidents/id/${unid}`

**Headers**

Deze stap uitvoeren: Altijd

- Het veld “Naam” kun je zelf kiezen
- Het veld “HTTP-methode” is GET
- Het veld “URL” moet precies kloppen:

```
${_variables.TOPdeskURL?no_esc}/tas/api/incidents/id/${unid}
```

#### Stap 4: header invoeren

In de vorige screenshot zie je het knopje “Headers”, met de plus-knop daaronder. Daar gaan we een header invoeren waarmee we authenticeren. Voor een GET-call is alleen de header “Authorization” nodig.



Headers	
Authorization	Basic \${_variables.TOPdeskLoginZichtbaar}

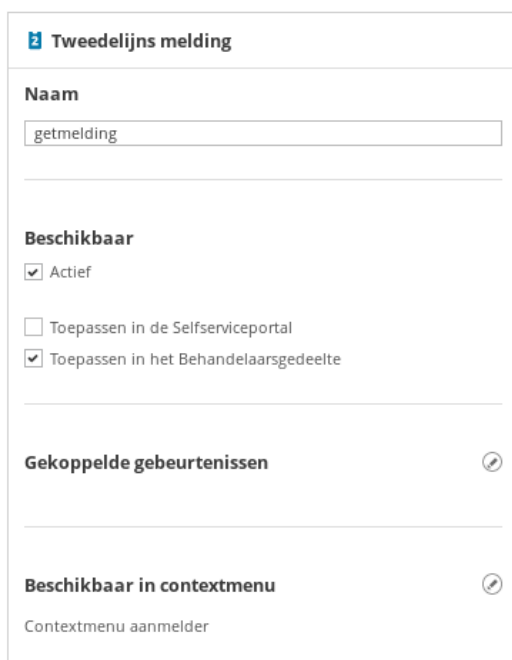
De waarde van het veld “Authorization” moet ook hier precies kloppen:

Basic \${\_variables.TOPdeskLoginZichtbaar}

#### Stap 5: activeren

Geef de actiereeks tenslotte een naam, maak actief op het Behandelaarsgedeelte, en voeg het toe in een contextmenu, bijvoorbeeld het contextmenu “Aanmelder”. Sla op.

ALGEMEEN   WAARDETOEWIJZINGEN   UITVOERINGSLOGS



**Tweedelijns melding**

**Naam**

getmelding

**Beschikbaar**

☒ Actief

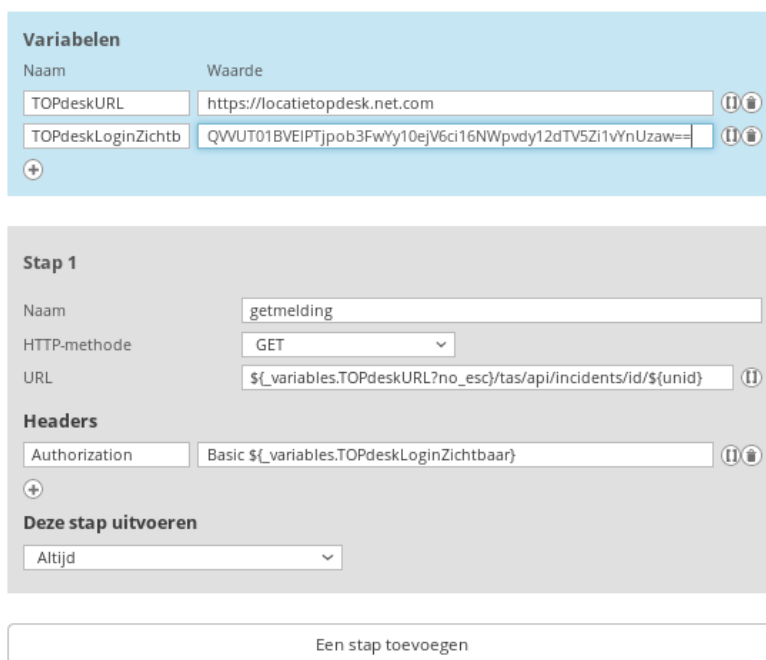
☐ Toepassen in de Selfserviceportal

☒ Toepassen in het Behandelaarsgedeelte

**Gekoppelde gebeurtenissen**

**Beschikbaar in contextmenu**

Contextmenu aanmelder



**Variabelen**

Naam	Waarde
TOPdeskURL	https://locatietopdesk.net.com
TOPdeskLoginZichtb	QWUT01BVEIPTjpob3FwYy10ejV6ci16NWpvdY12dTV5Zi1vYnUzaw==

**Stap 1**

**Naam**

getmelding

**HTTP-methode**

GET

**URL**

\${\_variables.TOPdeskURL?no\_esc}/tas/api/incidents/id/\${\_variables.TOPdeskLoginZichtb}

**Headers**

Headers	
Authorization	Basic \${_variables.TOPdeskLoginZichtbaar}

**Deze stap uitvoeren**

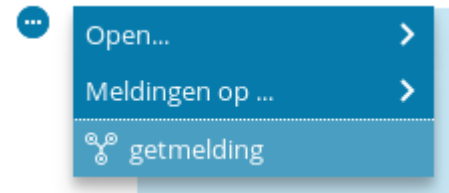
Altijd

Een stap toevoegen



## Stap 6: uitvoeren

De actiereeks kunnen we nu eindelijk uitvoeren. In het contextmenu “Aanmelder” hebben we hiervoor nu het knopje “getmelding”, waarmee we de actiereeks kunnen aftrappen.



Na het uitvoeren van de actiereeks kun je op het tabblad “Uitvoeringslogs” van de actiereeks het resultaat zien. In onderstaande screenshot zie je dat de eerste drie pogingen zijn mislukt, maar dat de meest recente wel is gelukt:

ALGEMEEN	WAARDETOEWIJZINGEN	UITVOERINGSLOGS
Kaartnaam	Uitvoeringsdatum	Gelukt
M19020004	2019-03-27T11:09:46.350+0000	✓
M19020004	2019-03-27T11:09:33.797+0000	✗
M19020004	2019-03-27T11:08:36.860+0000	✗
M19020004	2019-03-27T11:08:08.683+0000	✗

Klik op een logentry om daaronder de daadwerkelijke logs te zien. Dat zijn vaak heel veel gegevens.

- Bij mislukte runs zijn de foutmeldingen het meest relevant.
- Bij gelukte runs vind je de meest relevante info in de response body. Daarin zitten ook de waardes die we zoeken en die je kunt uitlezen met de API. Scroll daarvoor verder in de logs:

```
length=13613J}
Response body: {"id":"2b582268-d652-4e9a-8517-77b0e2db4e22","status":"secondLine","number":"M19020005","request":"28-02-2019 15:37 Admin: \nDit is een melding van Klant2\nAfdeling is IV","requests":"/tas/api/incidents/id/2b582268-d652-4e9a-8517-77b0e2db4e22/requests","action":"/tas/api/incidents/id/2b582268-d652-4e9a-8517-77b0e2db4e22/actions","attachments":"/tas/api/incidents/id/2b582268-d652-4e9a-8517-77b0e2db4e22/attachments","caller":{"id":"33c11f65-897d-4c36-ba0b-6a2a5186ad21","dynamicName":"klant2","branch":{"id":"52027c9e-6542-4f96-993c-2428d9e1cc4c","name":"Klant 2","clientReferenceNumber":"","timeZone":"GMT+01:00","extraA":null,"extraB":null},"callerBranch":{"id":"52027c9e-6542-4f96-993c-2428d9e1cc4c","name":"Klant 2","clientReferenceNumber":"","timeZone":"GMT+01:00","extraA":null,"extraB":null,"callerLocation":null,"branchExtraFieldA":null,"branchExtraFieldB":null,"briefDescription":"test","externalNumber":"","category":{"id":"50e57348-7818-5ba3-933b-8c4730ca5dd1","name":"Basisdiensten"},"subcategory":{"id":"4a56f1c2-3108-5fe0-bad0-3f4464f069be","name":"Printen"},"callType":null,"entryType":null,"object":null,"branch":null,"location":null,"imn
```

## Stap 7: response body structureren met unminify

De response body van je GET-call is een grote lap tekst die niet overzichtelijk is. Gelukkig kun je de data structureren zodat het beter leesbaar is. Dit kan met een gratis SAAS-dienstje van unminify.com:

<https://unminify.com/>

Kopieer de hele response body uit je uitvoeringslog en plak het in het scherm van unminify.com. Alles komt waarschijnlijk op 1 lijn terecht:

```
PASTE YOUR CODE HERE

1: null, "memo5": null, "searchlist1": null, "searchlist2": null, "searchlist3": null, "searchlist4": null, "searchlist5": null, "externalLinks": []}
```

Klik nu UNMINIFY, en het resultaat is leesbare data!

```
PASTE YOUR CODE HERE

1 Response body: {
2   "id": "2b582268-d652-4e9a-8517-77b0e2db4e22",
3   "status": "secondLine",
4   "number": "M19020005",
5   "request": "28-02-2019 15:37 Admin: \nDit is een melding van Klant2\nAfdeling is IV",
6   "requests": "/tas/api/incidents/id/2b582268-d652-4e9a-8517-77b0e2db4e22/requests",
7   "action": "/tas/api/incidents/id/2b582268-d652-4e9a-8517-77b0e2db4e22/actions",
8   "attachments": "/tas/api/incidents/id/2b582268-d652-4e9a-8517-77b0e2db4e22/attachments",
9   "caller": {
10    "id": "33c11f65-897d-4c36-ba0b-6a2a5186ad21",
11    "dynamicName": "klant2",
12    "branch": {
13     "id": "52027c9e-6542-4f96-993c-2428d9e1cc4c", "name": "Klant 2", "clientReferenceNumber": "", "timeZone": "GMT+01:00",
14    }
15   }
16   "callerBranch": {
17    "id": "52027c9e-6542-4f96-993c-2428d9e1cc4c", "name": "Klant 2", "clientReferenceNumber": "", "timeZone": "GMT+01:00", "ext
18   }
19   "callerLocation": null,
20   "branchExtraFieldA": null,
21   "branchExtraFieldB": null,
22   "briefDescription": "test",
23   "externalNumber": "",
24   "category": {
25    "id": "50e57348-7818-5ba3-933b-8c4730ca5dd1", "name": "Basisdiensten"
26   }
27 }
28
29
30
```

Op deze manier kun je snel en eenvoudig de structuur herkennen van de data in de response body uit TOPdesk. Dit is belangrijk wanneer je verder actiereeksen gaat ontwikkelen.

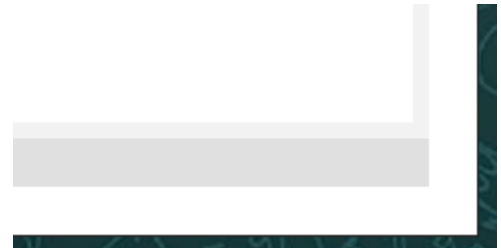
## Laatste opmerking

Er zijn natuurlijk ook allerlei andere manieren om een API-call uit te voeren en zo de gevraagde data op te halen. Deze manier is juist relevant omdat het geïntegreerd is in TOPdesk. Ga je op een gegeven moment uitgebreide processen in TOPdesk automatiseren, dan zul je zien dat je losse GET-calls in je actiereeks nodig gaat hebben.

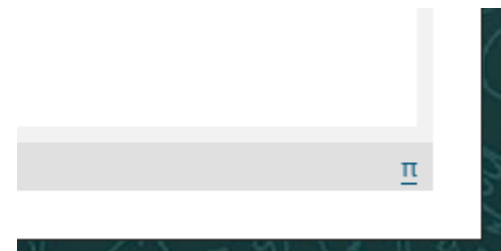
## Tip 4: UNIDs vinden met het pi-symbool

Vroeger was internet nieuw. In die tijd had je de film “The Net”, waarin Sandra Bullock de muis naar de rechteronderhoek van het scherm beweegt. Daar zit een pi-tekentje, en dat zit ook in TOPdesk.

Open een overzichtsscherm, bijvoorbeeld een lijst met meldingen. Selecteer in de lijst een melding, maar open de kaart niet. Rechtonder zie je niets.

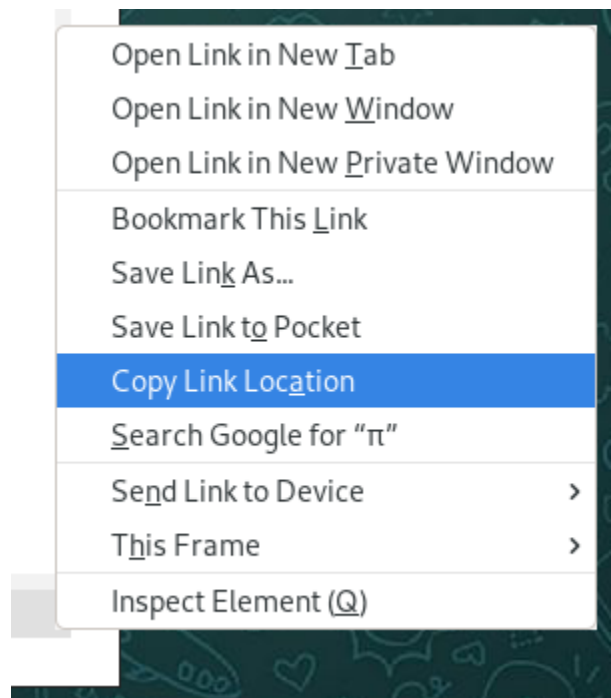


Maar beweeg je de muis nu in de rechterhoek van het grijze gedeelte, dan verschijnt er een pi-tekentje:



Klik nu rechtermuisknop, en kies “Copy Link Location” (of “Snelkoppeling kopiëren” oid).

Wat je hiermee kopieert is de directe link naar de kaart die je hebt gekozen. Dat werkt voor bijna alle soorten kaarten in TOPdesk, zoals meldingen, personen, rapporten, selecties, etc.



Open nu een tekstverwerker en plak de link. Deze link is opgebouwd uit twee delen

Deel 1	Deel 2
<code>https://locatietopdesk.net.com/tas/secure/incident?</code>	<code>unid=8e6b2adcc50941b29eff391a6b3ea136</code>

Het tweede deel bevat de UNID:

`8e6b2adcc50941b29eff391a6b3ea136`

De API accepteert echter alleen UNIDs in het format 8-4-4-4-12. Er moeten dus nog een paar streepjes tussen:

`8e6b2adc-c509-41b2-9eff-391a6b3ea136`

Dit is de waarde die je kunt gebruiken in je actiereeksen, bijvoorbeeld als variabele.