

Aan de slag met actiereeksen in TOPdesk

Auteur: Rogier Visser (Laansloot IT)

Datum: 7 maart 2020

Naam: Laansloot-Starten-met-actiereeksen.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. Deze handleiding laat stapsgewijs zien hoe je op een goede manier kunt starten met actiereeksen.

Deze handleiding is vooral ook bedoeld voor mensen die actiereeksen uit het actiereeks-archief in hun eigen TOPdesk willen gaan gebruiken. 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. Het volgen van deze handleiding is dus altijd op eigen risico.

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 in TOPdesk bestaan al sinds 2017. Met deze functionaliteit is het mogelijk om TOPdesk te integreren met andere systemen. Minder bekend is dat je actiereeksen ook heel goed kan inzetten zonder integratie met andere systemen. Je kunt actiereeksen namelijk gebruiken om van alles en nog wat te automatiseren in je eigen TOPdesk. De technologie hiervoor is al helemaal ingebakken in TOPdesk.

Wat tot nog toe ontbreekt is duidelijke documentatie over actiereeksen. De drempel om aan de slag te gaan met actiereeksen ligt daarom dus hoog. Laansloot IT wil deze drempel verlagen, en stelt daarom gratis documentatie beschikbaar. Het doel hiervan is dat TOPdesk-applicatiebeheerders effectief aan de slag kunnen met actiereeksen.

Deze handleiding laat zien hoe je TOPdesk in de basis moet configureren om actiereeksen te gebruiken. Volg je deze handleiding nauwgezet, dan is het activeren van een afzonderlijke actiereeks uit het actiereeks-archief van Laansloot IT daarna een eenvoudige invuloefening.

Je vindt het actiereeks-archief van Laansloot IT op de volgende locatie:
<https://topdeskforum.laansloot.nl/c/actiereeks-archief>

Inhoud

- p.3: Stap 1: rechtengroep aanmaken
- p.4: Stap 2: behandelaar aanmaken
- p.5: Stap 3: applicatiewachtwoord aanmaken
- p.6: Stap 4: authenticatie-string aanmaken
- p.7: Stap 5 (optioneel): een onzichtbaar account
- p.8: Resultaat

Stap 1: rechtengroep aanmaken

Maak een rechtengroep aan. Geef deze een duidelijk herkenbare naam, bijvoorbeeld "TOPdesk serviceaccount: AUTOMATION".

Algemeen


Naam

TOPdesk serviceaccount: AUTOMATION

Later maken we een behandelaarsaccount met de naam AUTOMATION. Hierdoor is de relatie tussen rechtengroep en account duidelijk.

Geef de nieuwe rechtengroep de juiste twee API-vinkjes:

Reporting API

	Read	Write	Create	Delete	Archive	Create Selection
Apply to all	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
REST API	<input checked="" type="checkbox"/>					
Advanced reporting data access	<input type="checkbox"/>					
Use application passwords 		<input checked="" type="checkbox"/>				

Zet natuurlijk ook de juiste vinkjes voor de kaarten die je moet kunnen lezen of bewerken. Bijvoorbeeld als je iets met meldingen wilt gaan doen:

Call Management

	Read	Write	Create	Delete	Archive	Create Selection
Apply to all	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
First line calls	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Second line calls	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Standard Solutions	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Op het aantekeningenveld kun je bij wijze van documentatie iets schrijven:

Aantekeningen

Admin

20 maart 2019 13:55

Dit recht is bedoeld voor de serviceaccounts die in TOPdesk via de REST API velden invult en kaarten aanmaakt. Dit zijn alle actiereeksen die te vinden zijn onder Modules -> Actiebeheer -> Actieverkenner.



Stap 2: behandelaar aanmaken

Maak een nieuwe behandelaar met zowel achternaam als inlognaam AUTOMATION.

Kies als wachtwoord een moeilijke random string, bijvoorbeeld van Random.org:
<https://www.random.org/passwords/?num=100&len=15&format=html&rnd=new>

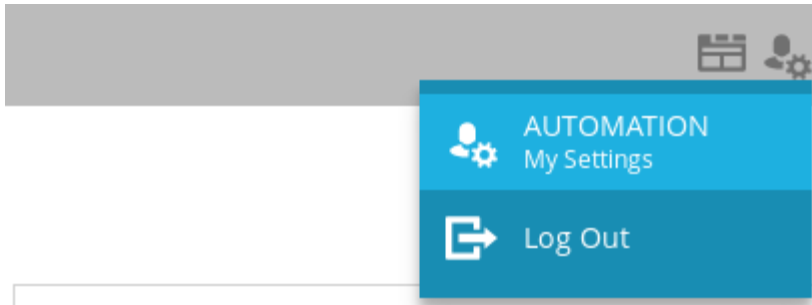
The screenshot shows the 'AUTOMATION Nieuwe behandelaar' form. The form is divided into several sections: 'Algemeen', 'Locatie', 'Contactgegevens', and 'Inloggegevens' (which is a modal window). The 'Algemeen' section contains fields for 'Achternaam' (filled with 'AUTOMATION'), 'Voornaam', 'Voorletters', 'Tussenvoegsels', 'Geboortenaam', 'Titel', 'Geslacht', and 'Taal' (set to 'Nederlands'). The 'Locatie' section contains fields for 'Vestiging' (set to 'Laansloot IT'), 'Debiteurennummer', 'Ruimte', and 'Plaats'. The 'Contactgegevens' section contains fields for 'Telefoon', 'Mobiel nummer', 'Faxnummer', 'E-mail', and 'Exchange-account' (with a checkbox for 'Zelfde als e-mail'). The 'Inloggegevens' modal window is open, showing fields for 'Inlognaam' (filled with 'AUTOMATION'), 'Wachtwoord', and 'Wachtwoord nogmaals'. The modal has buttons for 'Verwijder...', 'OK', and 'Annuler...'. Below the modal, there are checkboxes for various roles: 'Tweedenivelmeldingbehandelaar', 'Probleembeheerder', 'Probleembehandelaar', 'Externe helpdeskpartij', 'Contractbeheerder', 'Operationeel behandelaar', and 'Operationeel beheerder'.

Sla het wachtwoord versleuteld en veilig op, en koppel het bij stap 1 aangemaakte rechtenprofiel aan de behandelaar AUTOMATION.

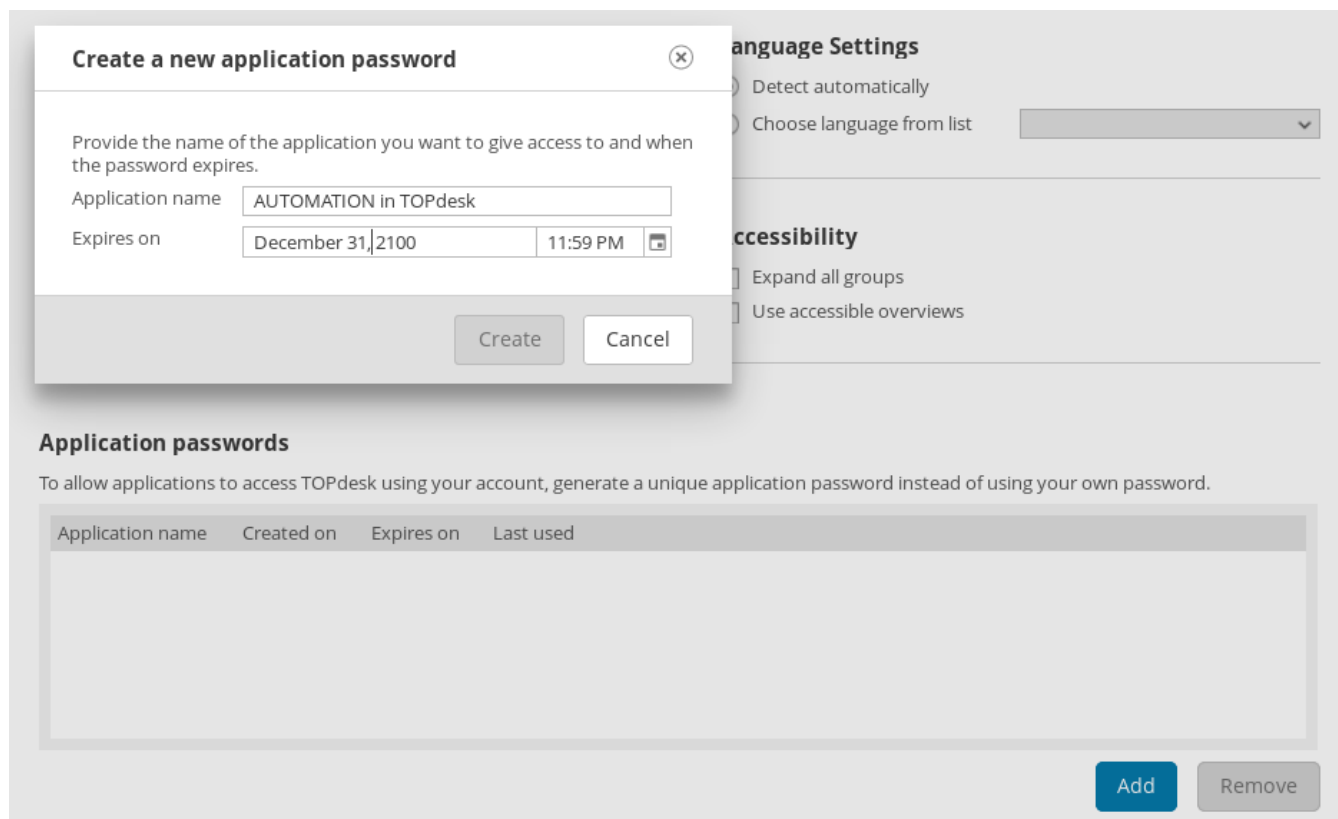
Stap 3: applicatiewachtwoord aanmaken

Log handmatig in met het nieuw aangemaakte account via de volgende url:
<https://locatietopdesk.net.com/tas/secure/login/form>

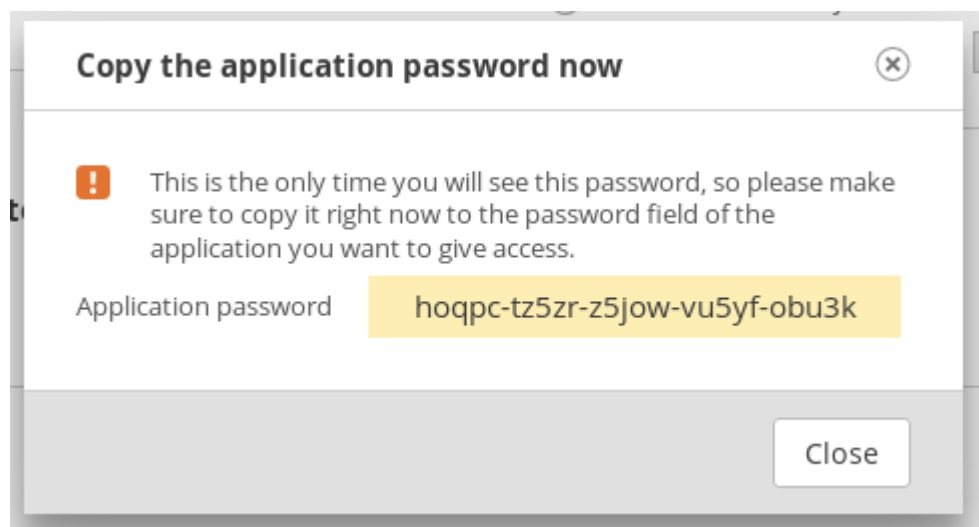
Kies rechtsboven de optie My Settings onder de Gebruikers-knop:



In het nieuwe scherm maak je een applicatiewachtwoord aan met de blauwe knop Add, rechts onderaan. Zet de verloopdatum ergens ver in de toekomst, en geef het applicatiewachtwoord een duidelijke naam:

A screenshot of the 'Create a new application password' dialog box and the 'Application passwords' section in the TOPdesk interface. The dialog box is open, showing the 'Application name' field with the text 'AUTOMATION in TOPdesk' and the 'Expires on' field with the date 'December 31, 2100' and the time '11:59 PM'. There are 'Create' and 'Cancel' buttons at the bottom of the dialog. The background shows the 'Application passwords' section with a table header: 'Application name', 'Created on', 'Expires on', and 'Last used'. There are 'Add' and 'Remove' buttons at the bottom right of the table.

Klik Create, en je applicatiewachtwoord verschijnt. Sla deze string versleuteld en veilig ergens op.

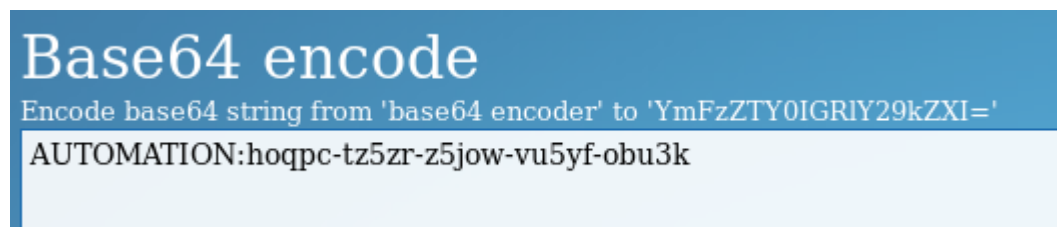


Stap 4: authenticatie-string aanmaken

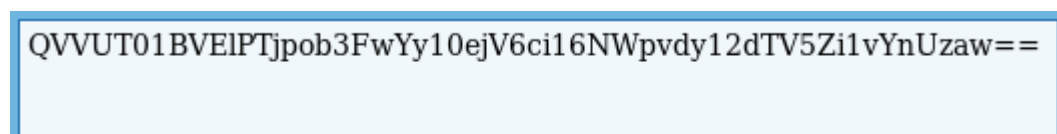
Ga nu naar de volgende website:

<https://www.base64encode.net/>

Vul in het eerste veld je inlognaam en applicatiewachtwoord in, gescheiden door dubbele punt (zoals hieronder)



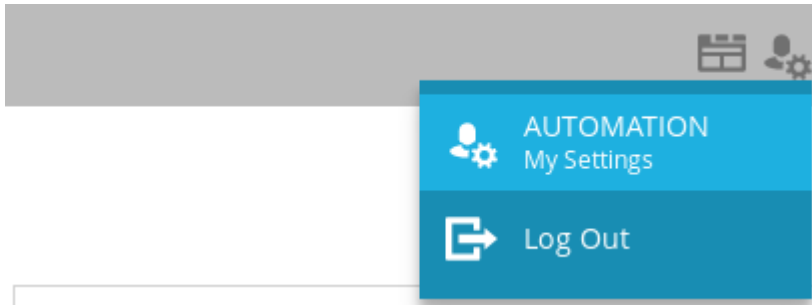
Klik op Encode, en je authenticatie-string komt eruit:



Stap 5 (optioneel): een onzichtbaar account

Een optionele extra stap is om een tweede behandelaar aan te maken, die zo is ingesteld dat alle tekstuele updates standaard onzichtbaar voor de aanmelder worden gemaakt. Dit heeft mijn voorkeur, omdat daarmee de werking van je geautomatiseerde systeem wat intuïtiever wordt.

Maak hiervoor op dezelfde manier een behandelaar aan, maar nu met de naam AUTOMATION_ONZICHTBAAR. Log handmatig in, net als bij stap 3, en open weer de optie My Settings onder de Gebruikers-knop:

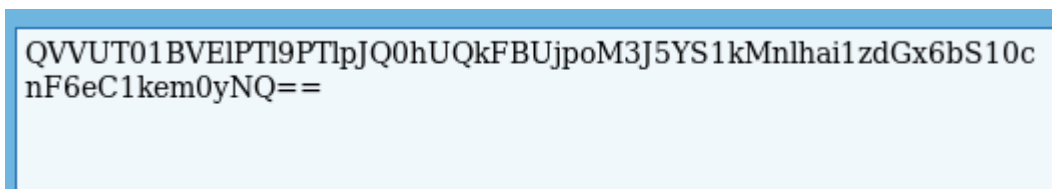


Halverwege zie je daar de optie om de standaard zichtbaarheid in te stellen. Zet deze op Invisible:

Default for Make invisible to caller

- ☐ Visible
- ☒ Invisible

Je kunt verder op dezelfde manier de authenticatie-string aanmaken.



Aan je rechtengroep hangen daarna 2 behandelaars:

⏪ ⏩ Rechtengroep TOPdesk serviceaccount: A...

ALGEMEEN

BEHANDELAARS (2)

AANTEKENINGEN

FILTER: geen

- | | |
|--------------------------|------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Inlognaam |
| <input type="checkbox"/> | AUTOMATION |
| <input type="checkbox"/> | AUTOMATION_ONZICHTBAAR |

Een onzichtbaar account is overigens niet strikt noodzakelijk. De TOPdesk API staat het namelijk ook toe om bij losse actie-updates aan te geven of ze onzichtbaar moeten worden of niet.

Resultaat

Uiteindelijk heb je twee strings, voor een account dat updates standaard zichtbaar maakt, en voor een account dat updates standaard onzichtbaar maakt:

QVVUT01BVEIPTjpob3FwYy10ejV6ci16NWpvdY12dTV5Zi1vYnUzaw==

QVVUT01BVEIPTI9PTlpjQ0hUQkFBUjpoM3J5YS1kMnlhai1zdGx6bS10cnF6eC1kem0yNQ==

Dit zijn de strings die je later aanroept als variabelen in je actiereeksen:

Variabelen	
Naam	Waarde
TOPdeskURL	https://locatietopdesk.net.com
TOPdeskLoginZichtbaar	QVVUT01BVEIPTjpob3FwYy10ejV6ci16NWpvdY12dTV5Zi1vYnUzaw==
TOPdeskLoginOnzichtbaar	QVVUT01BVEIPTI9PTlpjQ0hUQkFBUjpoM3J5YS1kMnlhai1zdGx6bS10cnF6eC1kem0yNQ==
+	

De actiereeksen in het actiereeks-archief zijn op deze manier opgebouwd, dus je kunt aan de slag!

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