

Actiereeksen: je eerste GET-call

Auteur: Rogier Visser (Laansloot IT)

Datum: 18 februari 2020

Naam: Laansloot-Actiereeksen-GET-call.pdf

Versie: 0.1

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 stap voor stap weer hoe je een eenvoudige GET-call uitvoert binnen TOPdesk.

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?

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. Met TOPdesk kun je helemaal zelf een GET-call uitvoeren. Je hebt hier helemaal geen externe programmatuur of browser-plugins voor nodig.

In dit document laat ik zien hoe je met een actiereeks een GET-call uitvoert, met als doel om waardes op te halen uit een bestaande kaart. Dit is functionaliteit die vaak terugkeert als je later zelf actiereeksen gaat ontwikkelen

Op de werking van de API van TOPdesk gaat dit document niet in. Dit is allemaal gedocumenteerd op de volgende pagina:

<https://developers.topdesk.com/#documentation>

Inhoud

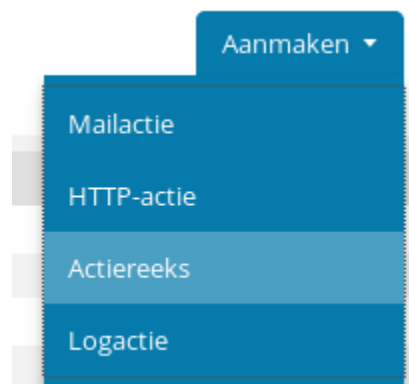
- p.3: Stap 1: actiereeks aanmaken
- p.4: Stap 2: variabelen opvoeren
- p.4: Stap 3: API-call inregelen
- p.5: Stap 4: header invoeren
- p.5: Stap 5: activeren
- p.6: Stap 6: uitvoeren
- p.7: Stap 7: responsedata structureren met unminify

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

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

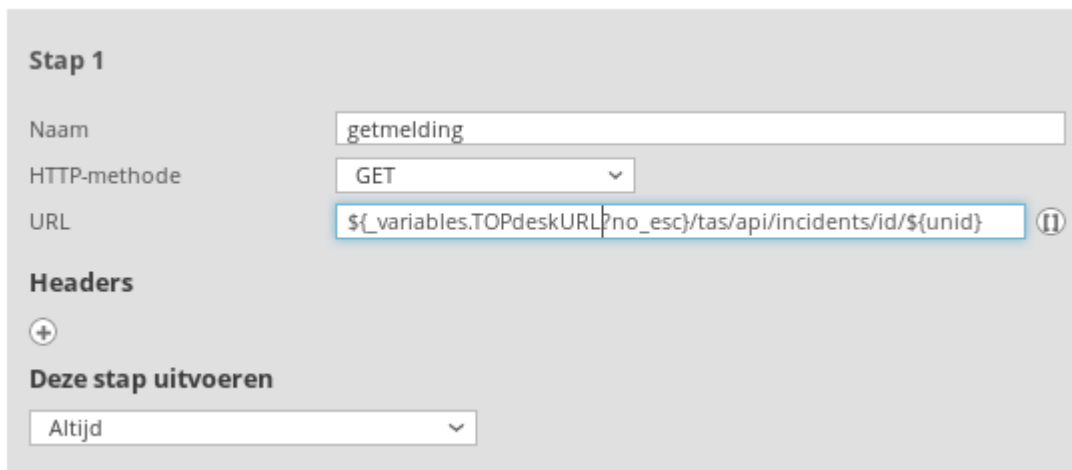
Het resultaat is als volgt:



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

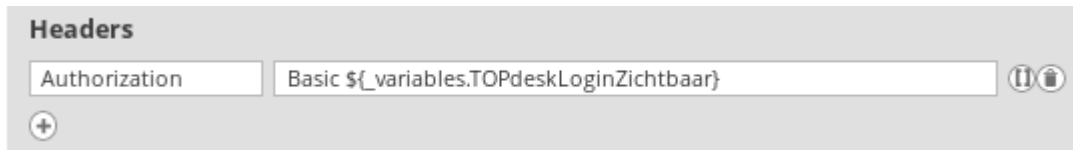
Altijd

- 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}

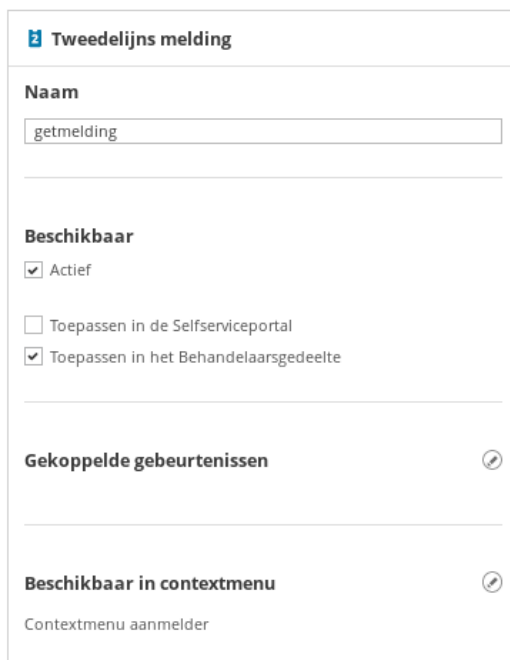
De waarde van het veld “Authorization” moet ook hier precies kloppen:

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

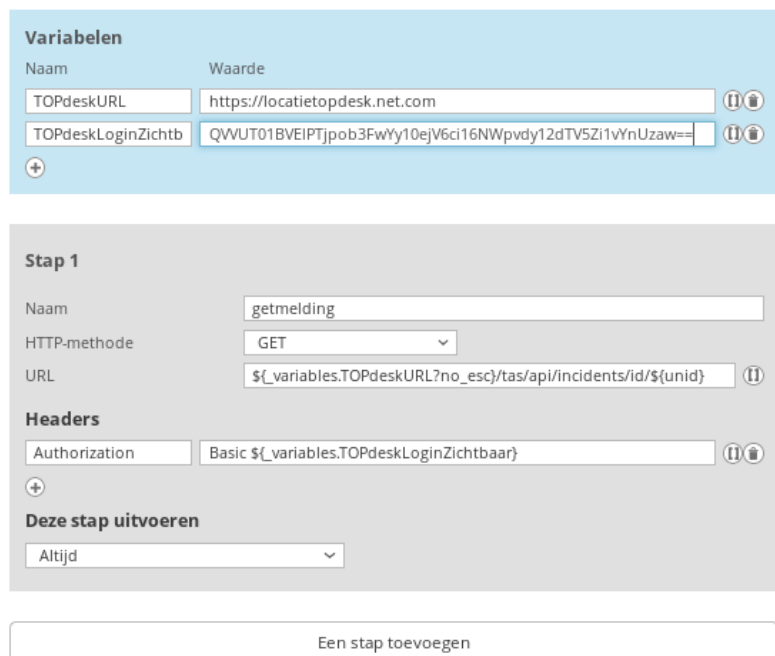
☐ Toepassen in de Selfserviceportal

☒ Toepassen in het Behandelaarsgedeelte

Gekoppelde gebeurtenissen

Beschikbaar in contextmenu

Contextmenu aanmelder



Variabelen

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

Stap 1

Naam: getmelding

HTTP-methode: GET

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

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 responsedata, vanaf de tekst 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=13613}
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: responsedata structureren met unminify

De responsedata 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 <https://unminify.com/>.

Kopieer de hele response body (vanaf de tekst Response body) en plak het integraal in het invoerveld op <https://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 en gestructureerde 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 responsedata 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.