

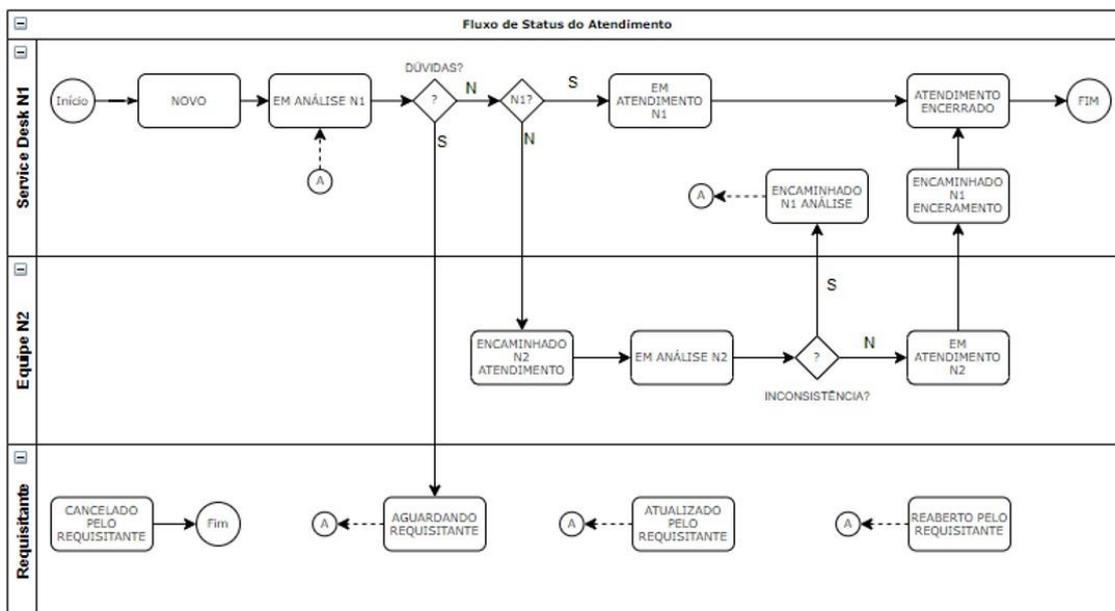
Especificação APIs Service Desk Open Insurance

O objetivo desse documento é prover material para publicação das informações referentes a APIs do Service Desk no portal do Open Insurance.

A Documentação completa e também utilizada como fonte deste conteúdo pode ser encontrada em:

https://community.sysaid.com/Sysforums/templates/default/help/files/Guide_REST_API.htm

1. Modelo de Fluxo de atendimento:



2. URLs de acesso:

<http://servicedesk.opinbrasil.com.br/> : Ambiente Produtivo do Service Desk Open Insurance.

<http://servicedesksandbox.opinbrasil.com.br/> : Ambiente Sandbox (Homologação) do Service Desk Open Insurance.

<http://servicedeskdev.opinbrasil.com.br/> : Ambiente Dev do Service Desk Open Insurance.

3. Tabela DE/PARA front-end para API

Nome do Campo	API	Detalhes
Categoria	problem_type	1ºNível_2ºNível_3ºNível / Na resposta: 1º Nível de Categoria
Subcategoria	problem_sub_type	Na resposta: 2º Nível de Categoria
Categoria de 3º Nível	third_level_category	Na resposta: 3º Nível de Categoria
Título	title	
Descrição	description	
Anotações	notes	{"userName":{NOME DO USUÁRIO},"createDate":{DATA EM MILISEGUNDOS},"text":{TEXTO}}
Solução	solution	
Data de solicitação	insert_time	Em milisegundos
Data de modificação	uptade_time	Em milisegundos

Data de encerramento	close_time	Em milisegundos
Prazo de SLA	due_date	Em milisegundos
Usuário Solicitante	request_user	
Equipe de Atendimento	assigned_group	
Especialista Atribuído	responsibility	
Status	status	Conferir lista de status
Contador de Reabertura	reopen_counter	Número de vezes que o chamado foi reaberto
Anexos	attachments	
Tipo de Registro de Serviço	sr_type	
Arquivado	archive	Tipo Booleano
Nível de Suporte Atual	current_support_level	
Tipo do Chamado	type	Incidentes = 1; Solicitação de Serviço = 10
Formulário Utilizado	template	Padrão Incidente = 20; Padrão Solicitação de Serviço = 12

4. APIs

Tipo de API: REST

Formato dos dados de retorno e envio: JSON

Fonte do conteúdo:

https://community.sysaid.com/Sysforums/templates/default/help/files/Guide_REST_API.htm

FAQ Service Desk:

<https://servicedesk.opinbrasil.com.br/KBFAQTree.jsp>

4.1 Login

Responsável pela autenticação na API, é pré-requisito para a execução de qualquer requisição. As credenciais devem ser solicitadas via Portal do Service Desk Open Insurance.

É necessário um usuário Administrador (Atendimento N2) para a utilização da API.

POST - {URL}/api/v1/login

Campos Obrigatórios:

“user_name” = Nome de usuário de integração

“password” = Senha do usuário de integração

Exemplo de Body:

```
{ "user_name": "{NOME DO USUÁRIO}", "password": "{SENHA}" }
```

No retorno é necessário armazenar o Cookie JSESSIONID para consumo dos demais métodos.

4.2 Consulta de Chamados

Retorna todos os chamados, ativos e encerrados, que se encontram na equipe de atendimento do usuário autenticado, com exceção dos chamados que já foram arquivados.

GET – {URL}/api/v1/sr

Body: Manter vazio

Para refinar a busca é necessário incluir parâmetros na requisição.

Estes são alguns exemplos de keys comuns a serem utilizadas:

“problem_type” = Categoria: 1º nível_2º nível_3ºnível

“status” = Qual status que o chamado se encontra

“insert_time” = Abertura do chamado

“due_date” = SLA

Consultar a Tabela DE/PARA (Tópico 3.)

Exemplo de requisição:

GET – {URL}/api/v1/sr?problem_type=Incidentes_APIs_Erros

Body: Manter vazio

O retorno virá com todas as informações referentes aos chamados que entrarem nos parâmetros estabelecidos. Para retornar campos específicos na resposta é necessário utilizar a key “fields” na requisição e selecionar os parâmetros de retorno.

Estes são alguns exemplos de keys comuns a serem utilizadas:

“id” = ID do chamado

“update_time” = Data e hora da última modificação

“solution” = Solução do chamado

“request_user” = Usuário Solicitante

Consultar a Tabela DE/PARA (Tópico 3.)

Exemplo de requisição:

GET – {URL}/api/v1/sr?problem_type=Incidentes_APIs_Erros&fields=id,update_time

Aplicando os mesmos parâmetros da requisição anterior, os chamados exibidos serão os mesmos, porém agora apenas a informações indicadas em “fields” serão exibidas em cada chamado respectivamente.

Existem outros parâmetros que podem ser consultados na Documentação Completa do SysAid (Tópico 4.)

Exemplo de retorno:

```
[
  {
    "id": "1273",
    "canUpdate": true,
    "canDelete": true,
    "canArchive": true,
    "hasChildren": false,
    "info": [
      {
        "key": "update_time",
        "value": 1646856953697,
        "valueClass": "",
        "keyCaption": "Data de modificação",
        "valueCaption": "09-03-2022 17:15:53"
      }
    ]
  },
  {
    "id": "1274",
    "canUpdate": true,
    "canDelete": true,
    "canArchive": true,
    "hasChildren": false,
    "info": [
      {
        "key": "update_time",
        "value": 1646862779347,
        "valueClass": "",
        "keyCaption": "Data de modificação",
        "valueCaption": "09-03-2022 18:52:59"
      }
    ]
  }
]
```

4.3 Consulta de chamado específico

Trás todas as informações de um chamado específico, possível aplicar parâmetros de busca e de retorno para customizar a consulta.

GET – {URL}/api/v1/sr/{ID DO CHAMADO}

4.4 Abertura de Chamados

Abre um chamado para o Service Desk. Todos os campos a serem inseridos no chamado devem ser passados no Body da requisição.

Consultar a Tabela DE/PARA (Tópico 3.) para informar o “type” e “template”

Algumas categorias podem possuir formulários customizados, sendo necessário utilizar templates específicos e informar campos customizados. Nestes casos deve-se acessar a FAQ do Service Desk e consultar a categoria específica no seguinte link:

<https://servicedesk.opinbrasil.com.br/KBFAQTree.jsp>

POST – {URL}/api/v1/sr?type={TIPO DE CHAMADO}&template={ID DO FORMULÁRIO}

Campos Obrigatórios:

“problem_type” = Categoria (São 3 níveis de categorização, devem ser separados utilizando “_”)

“title” = Título

“description” = Descrição

Exemplo de requisição:

POST – {URL}/api/v1/sr?type=1&template=20

Exemplo de Body:

```
{  
  "info": [{"key": "problem_type", "value": "Incidentes_Diretório_Erro"},  
  
  {"key": "title", "value": "Abertura de Chamado via API"},  
  
  {"key": "description", "value": "Teste de abertura de incidente através de API."}]  
}
```

4.5 Alteração no Chamado

Alterar um chamado, modificando as informações. Todos os campos a serem modificados no chamado devem ser passados no Body da requisição.

(Para consultar a lista com os IDs dos Status, visite a FAQ).

PUT - {URL}/api/v1/sr/{ID DO CHAMADO}

Exemplo de Body:

```
{
  "id": "1275",
  "info": [
    {"key": "status", "value": "8"},
    {"key": "notes", "value":
      [{"userName": "João Teste", "createDate": 1647019229000, "text": "Teste Nota"}]}
  ]
}
```

4.6 Recuperado Anexos

Para consultar os anexos dentro do chamado é necessário a utilização do campo "attachments" na chave "fields", de acordo com o exemplo a seguir:

GET - {URL}/api/v1/sr/{ID do CHAMADO}?fields=attachments

Body: Manter vazio

Exemplo de retorno:

```
"key": "attachments",
"value": [
  {
    "fileId": "{ID do ANEXO}",
    "fileName": "nome_do_anexo.pdf",
    "realFileName": null,
    "chatSessionId": null,
    "fileDate": "22-10-2021 09:35"
  }
],
```

Com o ID do anexo contido no campo "fileId" você vai poder utilizar a URL de Download para obter o arquivo.

URL de download:

`{URL}/getFile?table=service_req&id={ID do CHAMADO}&getFile={ID do ANEXO}`

Em caso de dúvidas ou dificuldades na utilização da API entrar em contato com o Service Desk através do Portal:

servicedesk.opinbrasil.com.br