



Popis API pro HELPDESK zadavatele

Aplikace přistupuje na helpdesk Dopravního podniku přes VPN tunel. Pro operace nad Zenworkem využívá technického účtu „XYXYXYXY“ a využívá operací z wsdl schémat překonvertovaných do java kódu:

- Authenticate.wsdl
- Request.wsdl
- Item.wsdl

Ověřování se provádí pomocí vrstvy **Authenticate** a vrácené údaje jsou použity na další volání v průběhu synchronizace a aktualizace.

Po ověření se dle typu operace využívají vrstvy **Request** pro požadavky a jejich detaily a **Item** pro doplňující informace v závislosti na kroku, který se právě provádí (vytvoření nového úkolu v helpdesk dodavatele, synchronizace).

Autentizace

Při autentizaci je využita autentizační vrstva. Pro autentizaci je nutné nastavit parametry objektu:

- Koncová url adresa
- Uživatelské jméno
- Heslo
- Tzv. příznak pro udržení stavu nastavený na true

Po nastavení se provede volání **AUTHENTICATE.connectLDAPUser()**, které má parametry:

- ldapSourceId
- username – uživatelské jméno technického účtu
- password – heslo technického účtu

Poté se načtou informace vrácené v hlavičce požadavku, které je nutné připojit pro volání dalších služeb použitých při práci s helpdeskem Zenwork.

Další služby a volání

Čtecí služby

REQUEST.getMyTask – služba vrátí všechny úkoly autentizovaného uživatele dle parametrů ve volání služby

REQUEST.getRequestDetail – služba vrátí detailní informace o úkolu

REQUEST.getNotesDetail – služba vrátí seznam komentářů k danému úkolu

REQUEST.getAttachments – služba vrátí seznam příloh k danému úkolu

ITEM.getFieldsForItem – služba vrátí doplňující informace, které jsou součástí položky, která je připojena k úkolu (např. informace o aplikaci)

Zapisovací služby

REQUEST.addNoteToRequest() – služba, která připojí komentář k danému úkolu

REQUEST.getNextState() – služba načte všechny stavy, do kterých lze úkol v SD DPP přepnout

REQUEST.updateRequest() – služba, která aktualizuje atributy úkolů