

Especificação APIs Service Desk

O objetivo desse documento é prover material para publicação das informações referentes a APIS do ServiceDesk no portal do openbanking.

Segue um consolidado da estrutura:

[API SysAid \(1 sub tópico\)](#)

[Documentação \(10 tópicos\)](#)

Interação com chamado através da API do SysAid

Como consumir os métodos da API do SysAid?

Informações

O tipo de API utilizada é a REST, interface de programação de aplicações que segue conformidade com as restrições da arquitetura REST.

Tipo da API: REST

End point: <https://servicedesk.openbankingbrasil.org.br/api/v1/>

Formato dos dados de retorno e envio: JSON

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

1. MÉTODO PARA LOGIN

ENVIO

POST: <https://servicedesk.openbankingbrasil.org.br/api/v1/login?user>

BODY: {"user_name":"LOGIN", "password":"PASS"}

RETORNO

Armazernar o cookie para consumo dos demais métodos

Nome: JSESSIONID

Exemplo do valor: FEB74314575634276602976020DF5AEF

2. MÉTODO PARA CONSULTA DE CHAMADOS

GET: https://servicedesk.openbankingbrasil.org.br/api/v1/sr?fields=id,update_time,status,insert_time,description,solution,priority,request_user&status=1,0

Alteração de chamado

Essa API é utilizada para fazer alteração no SysAid.

Esta API é utilizada para alteração no chamado, ou seja, será possível alterar alguns campos para que o usuário faça as análises e inclusão de informações.

Importante: É Pré requisito a execução da API de Login.

O tipo de API utilizada é a REST, interface de programação de aplicações que segue conformidade com as restrições da arquitetura REST.

Tipo da API: REST

End point: <https://servicedesk.openbankingbrasil.org.br/api/v1/>

Fomato dos dados de retorno e envio: JSON

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

[https://community.sysaid.com/help-](https://community.sysaid.com/help-page.htm?helpPageld=14823&helpPageName=CustomNotificationsForm.htm&edition=2&version=v20.3.64&Admin=Y&productId=1&lang=pt¬AddingIndexJSP=true)

[page.htm?helpPageld=14823&helpPageName=CustomNotificationsForm.htm&edition=2&version=v20.3.64&Admin=Y&productId=1&lang=pt¬AddingIndexJSP=true](https://community.sysaid.com/help-page.htm?helpPageld=14823&helpPageName=CustomNotificationsForm.htm&edition=2&version=v20.3.64&Admin=Y&productId=1&lang=pt¬AddingIndexJSP=true)

API Login: <https://servicedesk.openbankingbrasil.org.br/ShowFAQ.jsp?print=true&articleId=86¬AddingIndexJSP=true>

Encaminhado N2

atendimento: <https://servicedesk.openbankingbrasil.org.br/ShowFAQ.jsp?print=true&articleId=82¬AddingIndexJSP=true>

Em análise N2: <https://servicedesk.openbankingbrasil.org.br/ShowFAQ.jsp?print=true&articleId=83¬AddingIndexJSP=true>

Em atendimento N2: <https://servicedesk.openbankingbrasil.org.br/ShowFAQ.jsp?print=true&articleId=71¬AddingIndexJSP=true>

Encaminhado N1

encerramento: <https://servicedesk.openbankingbrasil.org.br/ShowFAQ.jsp?print=true&articleId=85¬AddingIndexJSP=true>

Nomes dos campos para

API: <https://servicedesk.openbankingbrasil.org.br/ShowFAQ.jsp?print=true&articleId=80¬AddingIndexJSP=true>

Interação com chamado através da API do

SysAid: <https://servicedesk.openbankingbrasil.org.br/ShowFAQ.jsp?print=true&articleId=87¬AddingIndexJSP=true>

Nomes dos campos para API

Nome do campo Front-End	Nome do campo para API
Categoria	problem_type
Data de encerramento	close_time
Data de modificação	update_time
Data de solicitação	insert_time
Descrição	description
E-mail do novo usuário	CustomColumn7sr
E-mail do responsável	CustomColumn14sr
E-mail para notificação	CustomColumn12sr

Equipe de atendimento	assigned_group
Equipe Solucionadora	CustomColumn16sr
Especialista Atribuido	responsibility
Fone para contato	CustomColumn8sr
Nome da instituição	CustomColumn9sr
Nome do campo Front	Nome do campo para API
Nome do novo usuário	CustomColumn6sr
Nome do responsável	CustomColumn13sr
Solução	solution
Status	status
Título	title
Usuário Solicitante	request_user

Como abrir um chamado para incidentes / dúvidas API SysAid.

Informações

O sistema de chamados Open Banking foi criado para:

1. Atendimento que inclui:
 1. problemas ou dúvidas no Diretório;
 2. Onboarding;
 3. Sugestões de melhoria;
 4. Dúvidas ou solicitações de API;
 5. Acessos Service Desk que inclui cadastros de usuários e sugestões;
 6. FAQ para consulta de informações relacionadas a utilização do sistema e problemas de API.

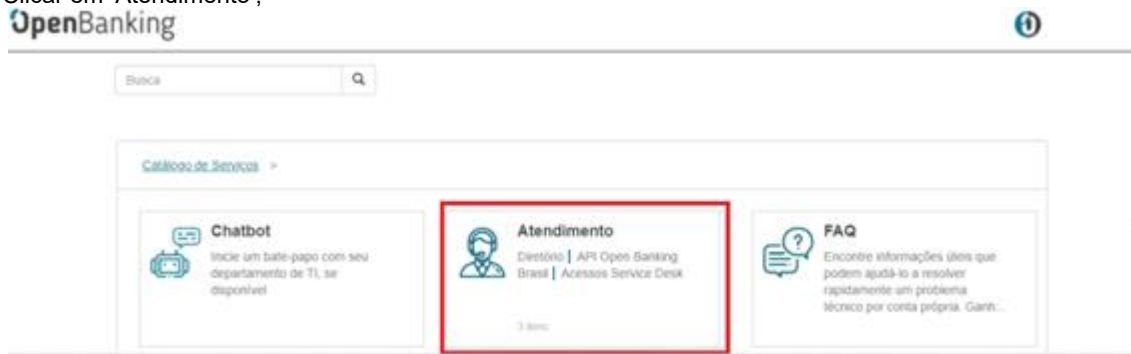
API SysAid

Havendo dúvidas ou problemas com API da SysAID, deverá abrir um chamado para que o Service Desk realize o atendimento.

Report de Erro ou Dúvidas

Acessar o link <https://servicedesk.openbankingbrasil.org.br/> com login e senha;

Clicar em 'Atendimento';



Clicar em 'Acesso Service Desk'

Catálogo de Serviços > Atendimento

<p>Diretório</p> <p>Portal Onboarding Sugestão / Melhoria</p> <p>3 itens</p>	<p>API Open Banking...</p> <p>Dúvidas ou solicitações Report de Erro Documentação - Repositório Oficial Sugestão / Melhoria Indisponibilidade</p> <p>5 itens</p>	<p>Acessos Service D...</p> <p>Cadastro de equipe NÍVEL 2 Cadastro de requisitante Sugestão / Melhoria Dúvidas API SysAid</p> <p>5 itens</p>
---	---	---

Opção 'API SysAid'

Catálogo de Serviços > Atendimento > Acessos Service Desk

<p>Cadastro de equip...</p> <p>Os cadastros de equipes de atendimento no SysAid são necessários para gestão do processo de atendimento. Cliq...</p>	<p>Cadastro de requi...</p> <p>Clique aqui e tenha acesso ao formulário de requisição para cadastro de um novo usuário da área logada do service desk</p>	<p>Sugestão / Melhoria</p> <p>Comente aqui sugestões ou melhorias.</p>
<p>Dúvidas</p>	<p>API SysAid</p> <p>Dúvidas / Problemas na utilização das APIs SysAid.</p>	

Preencher todos os campos.

Atentar-se na Descrição do erro ou dúvida, para que seja de forma detalhada e fácil entendimento. Desta forma o atendimento será mais rápido e eficaz.

Em seguida, clicar em 'Enviar'.

(Status) Encaminhado N2 atendimento

Informações

O tipo de API utilizada é a REST, interface de programação de aplicações que segue conformidade com as restrições da arquitetura REST.

Tipo da API: REST

End point: <https://servicedesk.openbankingbrasil.org.br/api/v1/>

Formato dos dados de retorno e envio: JSON

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

Importante: É Pré requisito a execução da API de Login.

Encaminhado N2 Atendimento (Status)

Ao receber o chamado neste status, significa que o Suporte N1 Service Desk realizou as análises e identificou que haverá uma ação do N2 da Instituição.

Detalhes gerais | Solução | Atividades | Mensagens | Bate-papos | Impacto come... | Histórico | Itens relacion... | Ocultar painel superior

Data de solicitação:

Prazo de SLA:

Data de encerramento:

Usuário Solicitante: nenhum

Status: ENCAMINHADO N2 ATENDIMENTO

Informações de encerramento: Nenhum

Equipe de atendimento: N2_EmpresaTeste

Especialista atribuído: Maria Teste

Equipe solucionadora *: Seleccione um valor

Categoria *: API Open Banking Brasil

Canais de Atendimento:

Sugestão / Melhoria:

Título *: Digite o título do chamado

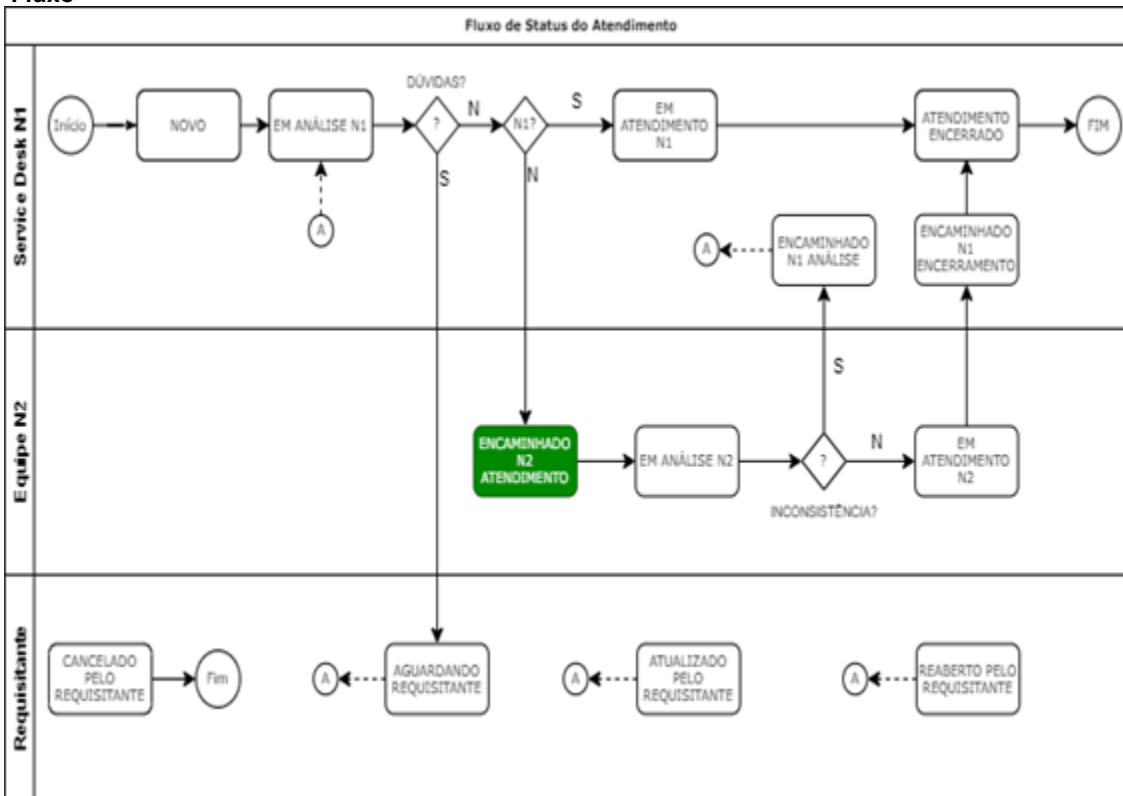
Descrição *: Detalhe a descrição do chamado.

Notas recentes | Todas Notas 0

Nada para mostrar ainda

O chamado será enviado com Status (Status) Encaminhado N2 Atendimento, o analista deverá alterar para Em Análise N2, e especificar o Especialista atribuído (responsibility).

Fluxo



Importante, para realizar a consulta dos chamado no método a seguir é necessário realizar o login na API do SysAid. Veja mais no artigo [artigo](#)

Método: GET

URL:

Body: (manter vazio)

Código API JSON

```
{
  "id": "398",
  "info": [{"key": "title", "value": "CHAMADO ALTERADO PELA API"},

  {"key": "CustomColumn6sr", "value": "CHAMADO ALTERADO PELA API"},

  {"key": "status", "value": "3"},

  {"key": "assigned_group", "value": "11"} ]
}
```

Consideração: Os campos para a utilização de consumo da API devem ser validados com base no formulário de atendimento do chamado de cada categoria.

Verificar o artigo <https://servicedesk.openbankingbrasil.org.br/ShowFAQ.jsp?print=true&articleId=67¬AddingIndexJSP=true>

(Status) Em Análise N2

Informações

O tipo de API utilizada é a REST, interface de programação de aplicações que segue conformidade com as restrições da arquitetura REST.

Tipo da API: REST

End point: <https://servicedesk.openbankingbrasil.org.br/api/v1/>

Formato dos dados de retorno e envio: JSON

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

Importante: É Pré requisito a execução da API de Login.

Em Análise N2 (status)

Este status é utilizado para que o analista efetue as análises necessárias a partir do que foi descrito no chamado.

Ao receber o chamado o analista deverá:

- Alterar o campo 'Status'(status) para 'Em Análise N2'(status)
- Incluir no campo 'Especialista Atribuído'(responsibility), o nome do analista que fará o atendimento.

Detalhes gerais | Solução | Atividades | Mensagens | Bate-papos | Impacto como... | Histórico | Itens relacion... | Ocultar painel superior

Data de solicitação:

Usuário Solicitante:

Equipe de atendimento:

Prazo de SLA:

Status:

Especialista atribuído:

Data de encerramento:

Informações de encerramento:

Equipe solucionadora*:

Categoria*: | |

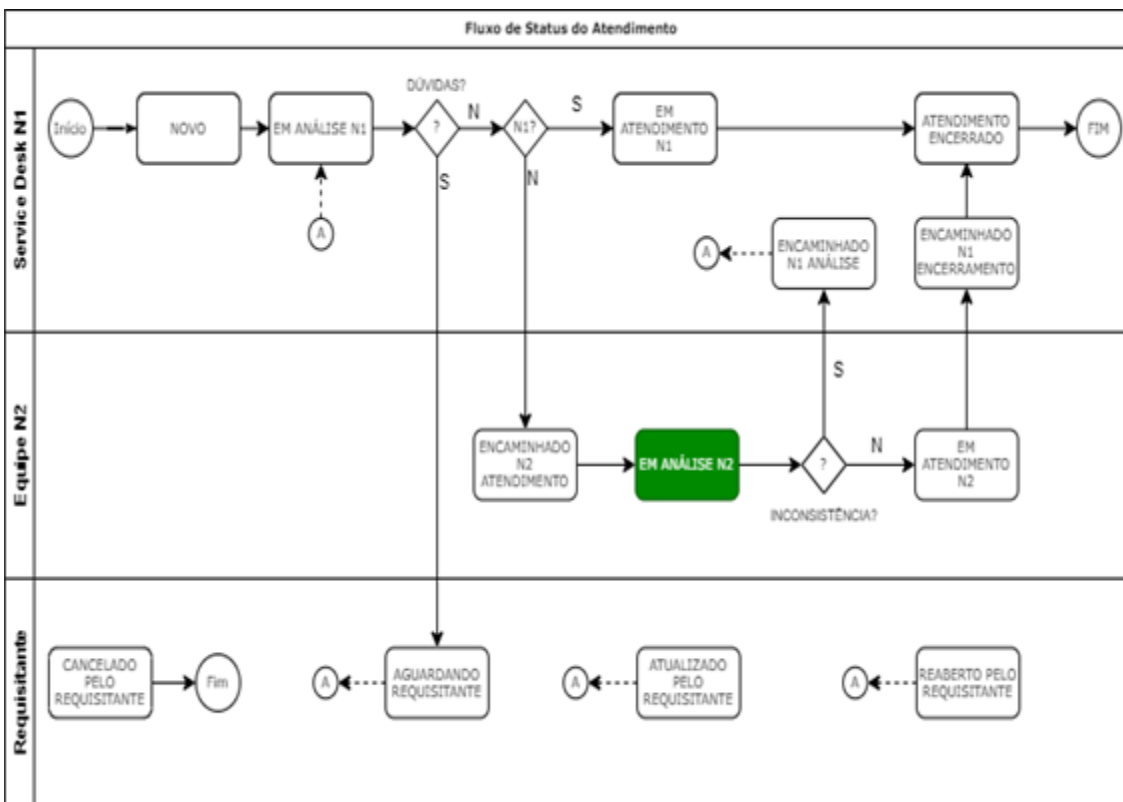
Título*:

Descrição*:

Notas recentes | Todas Notas 0

Nada para mostrar ainda

Fluxo



Método: PUT

URL: <https://servicedesk.openbankingbrasil.org.br/api/v1/sr/>

Body: ***Código API JSON***

```

{
  "id": "398",
  "info": [{"key": "title", "value": "CHAMADO ALTERADO PELA API"},
    {"key": "CustomColumn6sr", "value": "CHAMADO ALTERADO PELA API"},
    {"key": "status", "value": "3"}],
}
  
```

```
{ "key": "assigned_group", "value": "11" } ]  
}
```

Consideração: Os campos para a utilização de consumo da API devem ser validados com base no formulário de atendimento do chamado de cada categoria.
Verificar o artigo <https://servicedesk.openbankingbrasil.org.br/ShowFAQ.jsp?print=true&articleId=67¬AddingIndexJSP=true>

(Status) Em Atendimento N2

Informações

O tipo de API utilizada é a REST, interface de programação de aplicações que segue conformidade com as restrições da arquitetura REST.

Tipo da API: REST

End point: <https://servicedesk.openbankingbrasil.org.br/api/v1/>

Formato dos dados de retorno e envio: JSON

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

Importante: É Pré requisito a execução da API de Login.

Em Atendimento N2 (status)

Utilizado para incluir informações/anotações após ou durante a análise do chamado.

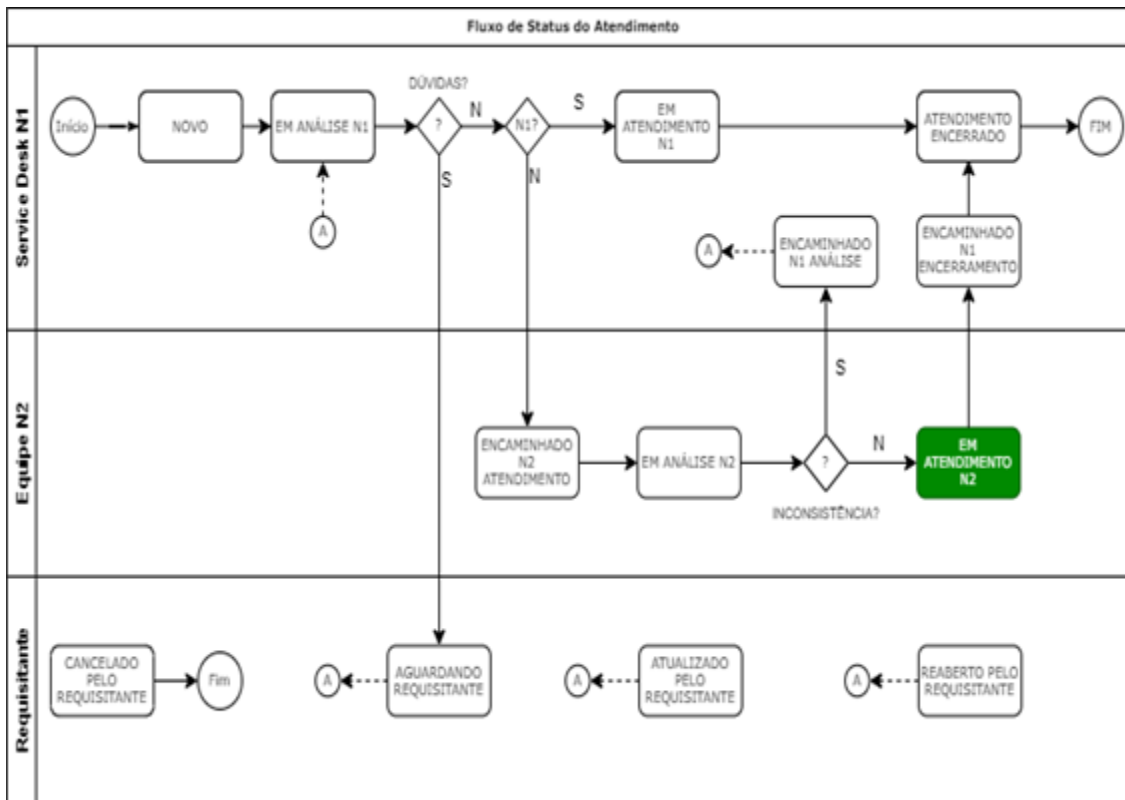
- Alterar o campo 'Status'(status) para 'Em Atendimento N2'(status)
- Incluir anexo () no campo 'Arraste o arquivo aqui ou clique para buscar', caso seja necessário.
- No campo 'Todas Notas' clicar em 'Novo'() para enviar para o usuário algum comentário/nota, questionamento ou resposta.

The screenshot displays a service desk interface with a navigation bar at the top containing tabs: Detalhes gerais (active), Solução, Atividades, Mensagens, Bate-papos, Impacto come..., Histórico, and Itens relacion... On the right side of the navigation bar, there is a button labeled 'Ocultar painel superior'. The main content area is a form with several sections:

- Data de solicitação:** A text input field.
- Usuário Solicitante:** A dropdown menu with 'nenhum' selected.
- Equipe de atendimento:** A dropdown menu with 'N2_EmpresaTeste' selected.
- Prazo de SLA:** A text input field with a calendar icon.
- Status:** A dropdown menu with 'EM ATENDIMENTO N2' selected.
- Especialista atribuído:** A dropdown menu with 'Maria Teste' selected.
- Data de encerramento:** A text input field.
- Informações de encerramento:** A text input field with 'Nenhum' selected.
- Equipe solucionadora *:** A dropdown menu with 'Selecione um valor' selected.
- Categoria *:** A dropdown menu with 'API Open Banking Brasil' selected.
- Canais de Atendimento:** A dropdown menu with 'Canais de Atendimento' selected.
- Sugestão / Melhoria:** A dropdown menu with 'Sugestão / Melhoria' selected.
- Título *:** A text input field with 'Título do chamado'.
- Descrição *:** A text area with 'Descrição do chamado.'

At the bottom of the form, there is a section for notes: 'Notas recentes' (with a green checkmark), 'Todas Notas' (with a green circle containing the number 0), and a '+ Novo' button. Below this section, it says 'Nada para mostrar ainda'.

Fluxo



Método: PUT

URL: <https://servicedesk.openbankingbrasil.org.br/api/v1/sr/>

Body: *Código API JSON*

```

{
  "id": "398",
  "info": [{"key": "title", "value": "CHAMADO ALTERADO PELA API"},
    {"key": "CustomColumn6sr", "value": "CHAMADO ALTERADO PELA API"},
    {"key": "status", "value": "3"},
    {"key": "assigned_group", "value": "11"} ]
}
  
```

Consideração: Os campos para a utilização de consumo da API devem ser validados com base no formulário de atendimento do chamado de cada categoria.

Verificar o artigo <https://servicedesk.openbankingbrasil.org.br/ShowFAQ.jsp?print=true&articleId=67¬AddingIndexJSP=true>

(Status) Encaminhado N1 Encerramento

Informações

O tipo de API utilizada é a REST, interface de programação de aplicações que segue conformidade com as restrições da arquitetura REST.

Tipo da API: REST

End point: <https://servicedesk.openbankingbrasil.org.br/api/v1/>

Formato dos dados de retorno e envio: JSON

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

Importante: É Pré requisito a execução da API de Login.

(status) Encaminhado N1 Encerramento

Após o atendimento do chamado, o analista deverá alterar o status(status) para 'Encaminhado N1 Encerramento' para que o chamado seja devolvido ao N1 Service Desk para finalizar o atendimento.

- Alterar o campo 'Status'(status) para 'Encaminhado N1 Encerramento'

- Alterar no campo 'Equipe de Atendimento'(assigned_group) para N1 Service Desk
- Incluir informações para encerramento no campo 'Solução' dentro da aba 'Solução'

Detalhes gerais | Solução | Atividades | Mensagens | Bate-papos | Impacto come... | Histórico | Itens relacion... | Ocultar painel superior

Data de solicitação:

Usuário Solicitante:

Equipe de atendimento:

Prazo de SLA:

Status:

Especialista atribuído:

Data de encerramento:

Informações de encerramento:

Equipe solucionadora *:

Categoria *:

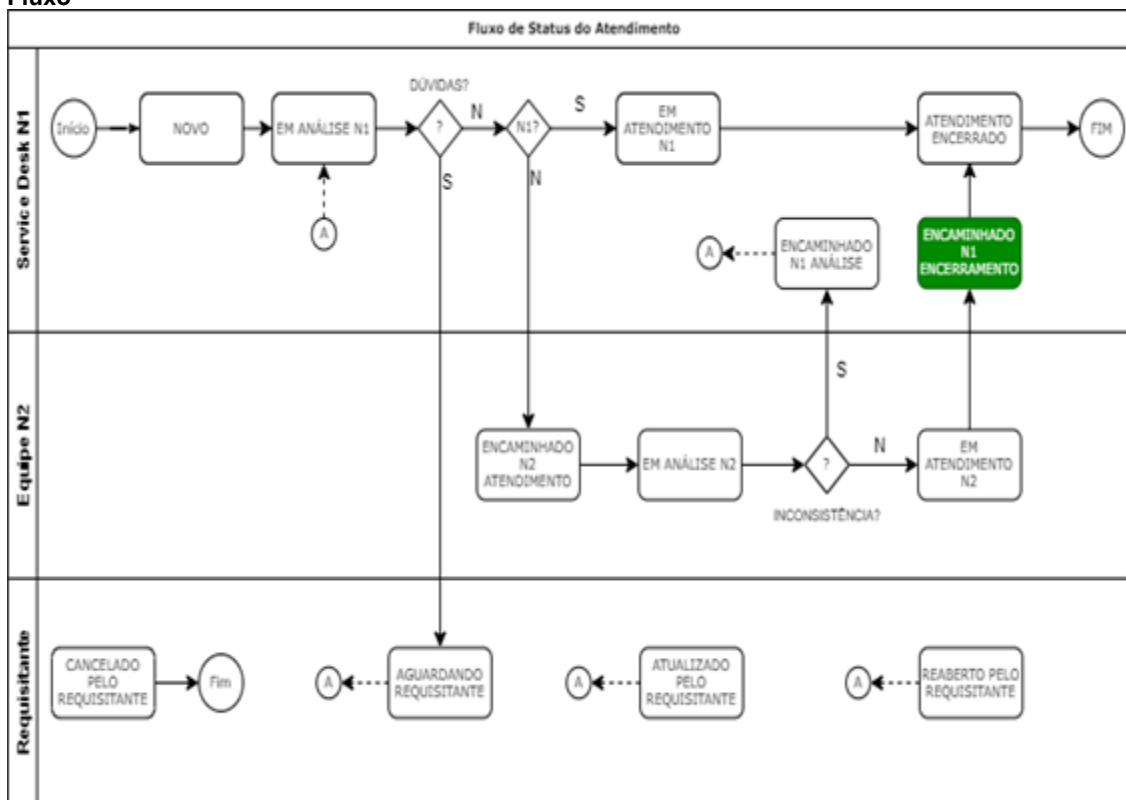
Título *:

Descrição *:

Notas recentes | Todas Notas 0

Nada para mostrar ainda

Fluxo



Método: PUT

URL: <https://servicedesk.openbankingbrasil.org.br/api/v1/sr/>

Body:*Código API JSON*

```

{
  "id": "398",
  "info": [{"key": "title", "value": "CHAMADO ALTERADO PELA API"},
           {"key": "CustomColumn6sr", "value": "CHAMADO ALTERADO PELA API"},
           {"key": "status", "value": "3"}],
}
  
```

```
    {"key":"assigned_group", "value":"11"} ]  
}
```

Consideração: Os campos para a utilização de consumo da API devem ser validados com base no formulário de atendimento do chamado de cada categoria.

Verificar o artigo <https://servicedesk.openbankingbrasil.org.br/ShowFAQ.jsp?print=true&articleId=67¬AddingIndexJSP=true>

API Login

Informações

O tipo de API utilizada é a REST, interface de programação de aplicações que segue conformidade com as restrições da arquitetura REST.

Tipo da API: REST

End point: <https://servicedesk.openbankingbrasil.org.br/api/v1/>

Formato dos dados de retorno e envio: JSON

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

Como fazer Login via API.

Método: Post

URL: <https://servicedesk.openbankingbrasil.org.br/api/v1/login?user>

Body:

```
{"user_name":"Login", "password":"Senha"}
```

Interação com chamado através da API do SysAid

Informações

O tipo de API utilizada é a REST, interface de programação de aplicações que segue conformidade com as restrições da arquitetura REST.

Tipo da API: REST

End point: <https://servicedesk.openbankingbrasil.org.br/api/v1/>

Formato dos dados de retorno e envio: JSON

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

1. MÉTODO PARA LOGIN

ENVIO

POST: <https://servicedesk.openbankingbrasil.org.br/api/v1/login?user>

BODY: {"user_name":"LOGIN", "password":"PASS"}

RETORNO

Armazenar o cookie para consumo dos demais métodos

Nome: JSESSIONID

Exemplo do valor: FEB74314575634276602976020DF5AEF

2. MÉTODO PARA CONSULTA DE CHAMADOS

GET: https://servicedesk.openbankingbrasil.org.br/api/v1/sr?fields=id,update_time,status,insert_time,description,solution,priority,request_user&status=1,0

Fonte: <https://servicedesk.openbankingbrasil.org.br/KBFAQTree.jsp?menuFlag=ssp>