

MANUAL TÉCNICO - API E INTEGRAÇÕES - ZAMMAD

Código: ITGENG 0002/26 | **Classificação:** INTERNO **Responsável:** João Pedro Toledo Gonçalves | **Data:** 27/01/2026

1. HISTÓRICO DE REVISÃO

Data	Versão	Descrição	Autor
27/01/2026	1.0	Criação Inicial	João Pedro Toledo Gonçalves

2. OBJETIVO

Utilizar a REST API do Zammad para integrações com sistemas externos (CRM, ERP) e configurar Webhooks de saída.

3. PRÉ-REQUISITOS

- Token de Acesso (Gerado no Perfil do Usuário).
- Conhecimento de JSON/HTTP ou `curl`.

4. PASSO A PASSO (EXECUÇÃO)

Etapa 1: Gerar Token de Acesso

- Clique no seu Avatar > **Perfil** > **Token de Acesso**.
- Clique em **Criar Token**.
- Nome: `Integracao ERP`.
- Permissões: Marque apenas o necessário (ex: `ticket.create, user.check`).

5. **Copie o Token agora.** Ele não será mostrado novamente.

Etapa 2: Usar a API (Exemplos)

Endpoint Base: `https://seu-zammad.com/api/v1`

A. Criar um Ticket (CURL)

```
curl -X POST -H "Authorization: Token token=SEU_TOKEN" \ -H "Content-Type: application/json" \ --data '{ "title": "Ajuda com Impressora", "group": "Service Desk", "customer": "email@cliente.com", "article": { "subject": "Socorro", "body": "Impressora pegou fogo", "type": "note", "internal": false } }' \ https://zammad.local/api/v1/tickets
```

B. Buscar Usuário por Email

```
curl -H "Authorization: Token token=SEU_TOKEN" \ https://zammad.local/api/v1/users/search?query=email:joao@itguys.com
```

Etapa 3: Webhooks (Saída)

Notificar sistema externo (ex: Slack, Discord, n8n) quando algo acontece no Zammad.

1. Acesse **Admin > Gerenciar > Gatilhos**.
2. Crie um novo Gatilho.
3. **Condição:** (ex: Ticket Priority mudou para 3 High).
4. **Ação:** Webhook.
5. **Endpoint:** URL do seu n8n/Slack.
6. **Método:** POST.
7. **Custom Payload (JSON):** `json { "ticket_id": "#{ticket.id}", "title": "#{ticket.title}", "state": "#{ticket.state}" }`

5. SOLUÇÃO DE PROBLEMAS (TROUBLESHOOTING)

Pânico: Integração Quebrou

Erros de Autenticação e Payload.

Problema 1: Erro 401 Unauthorized * Causa: Token inválido ou cabeçalho mal formatado. *

Solução: O header deve ser EXATAMENTE `Authorization: Token token=XYZ`. Cuidado

com espaços extras.

Problema 2: Erro 422 Unprocessable Entity * **Causa:** JSON inválido ou campo obrigatório faltando (ex: `group` incorreto). * **Solução:** Verifique se o nome do `group` existe exatamente como escrito.

Problema 3: Rate Limiting * **Nota:** O Zammad não documenta um rate limit fixo, mas abusos travam o Webserver. Use intervalos de 1s entre requests em scripts de lote.

6. DADOS TÉCNICOS

Recurso	Info
Doc Oficial	<code>docs.zammad.org/en/latest/api/intro.html</code>
Auth	Bearer Token ou HTTP Basic (User/Pass).
Paginação	Parâmetros <code>?page=1&per_page=10</code> .

7. VALIDAÇÃO FINAL

- O comando CURL de teste criou um ticket?
- O Webhook disparou para o endpoint de teste (Use `webhook.site` para testar)?