

# API osTicket

- [Общее описание](#)
- [/api/tickets.json](#)
- [/api/tickets/get.json](#)
- [/api/tickets/thread.json](#)
- [/api/tickets/getunreaded.json](#)
- [/api/tickets/message.json](#)
- [/api/tickets/unreaded.json](#)
- [/api/tickets/gettopics.json](#)
- [/api/tickets/threads.json](#)

# Общее описание

Все запросы к API osTicket http post. Ко всем передаются следующие http-заголовки:

X-API-Key - Ключ API-доступа к osticket

User-Login - Логин пользователя osTicket, от имени которого выполняется запрос. Должен быть правильным email.

User-Password - Пароль пользователя. Не используется для специальных API ключей, работающих совместно с авторизацией Ik2.

Запрос должен содержать хотя бы один post-параметр. Если параметры по логике запроса не нужны, его следует вызывать с параметром-заглушкой.

```
{  
  "param": 1  
}
```

# /api/tickets.json

Создает тикет.

- subject - тема сообщения. В нашем интерфейсе традиционно используется как номер заказа но системных ограничений на это нет.
- message - содержимое сообщения
- topicId - id категории заявки. Полный их список задан в системных настройках osTicket. Например "topicId": 103 соответствует категории "Срочная доставка день в день"
- attachments - массив вложенных файлов. Ключ - имя файла. Значение - содержимое файла в виде base64 - строки (data URL).
- returnWorkingNow - булев параметр. Если true - возвращает json в котором кроме номера созданного тикета содержится признак работает ли отдел в текущее время. И сообщение с рабочим временем отдела, которое можно выдать клиенту.

```
{
  "success": true,
  "number": "219600",
  "is_working_now": false,
  "not_working_message": "График работы сервисного отдела ежедневно с 9:00 до 21:00. Мы ответим Вам в рабочие часы. Спасибо за обращение!"
}
```

- returnJson - булев параметр. Если true возвращает номер и ID созданного тикета в формате JSON. Иначе - просто строковое значение номера тикета (режим совместимости с нативным osTicket)

```
{
  "success": true,
  "number": "526252",
  "id": 224336
}
```

Пример запроса:

```
{
  "subject": "777",
  "message": "data: text/html; charset=utf-8, <p>Пробное сообщение</p>",
  "topicId": 103,
```

```
"returnJson": true,  
"attachments": [  
  [{"logo-color.svg": "data: image/svg+xml; base64, ..."}],  
  {"test.log": "data: text/x-log; base64, ..."}  
]  
}
```

# /api/tickets/get.json

Возвращает список тикетов пользователя, переданного в http-заголовке запроса

Все параметры не обязательны.

- size, page - пагинация. Номер страницы начинается с 0. Если не задано - возвращает все тикеты
- search - поиск. Если значение начинается с цифры ищет по вхождению в номер тикета или в поле subject, которое в нашем интерфейсе применяется как номер заказа. Иначе - полнотекстовый поиск по тикету.
- direction - outbound входящие тикеты, inbound - исходящие, пустое значение - все.
- collaborator\_visibility - в возвращаемые тикеты включаются те, для которых пользователь является соавтором
- org\_visibility - в возвращаемые тикеты включаются созданные другими пользователями организации. Если у пользователя в osTicket нет прав просмотра тикетов других пользователей организации - не влияет на результат.
- unreaded\_only - возвращает только непрочитанные тикеты
- subject - фильтрация тикетов по номеру заказа. В отличие от search поиск не по вхождению а по полному соответствию строки.
- updated\_from - возвращаются тикеты измененные в указанное время или позднее. Время изменения тикета - это время его создания или последнего сообщения в цепочке его переписки

```
{
  "page": 0,
  "size": 10,
  "search": "878",
  "direction": "outbound",
  "collaborator_visibility": true,
  "org_visibility": true,
  "unreaded_only": true,
  "subject": "171220-41656-1959"
  "updated_from": "2022-08-08 23:08:09"
  "number": "367871"
  "ticket_id": "203300"
}
```

Пример возвращаемого значения:

- state отличается от status тем что state более обобщенное понятие. Например state:

colse значит что тикет закрыт. Но закрыт он может быть как по причине проблема решена так и без объяснения причин. Этому соответствует status.

- message здесь возвращается без html-тегов. Полный ткст сообщения можно получить в вызове thread

```
{
  "success": true,
  "recordsTotal": 26,
  "tickets": [
    {
      "ticket_id": 34901,
      "subject": "тестовый номер 777",
      "status_id": 2,
      "status": "Проблема решена",
      "number": "651265",
      "isanswered": 0,
      "state": "closed",
      "created": "2021-02-08 13: 35: 08",
      "message": "Пробное сообщение",
      "topic_id": 103,
      "unreaded": false,
      "direction": "outbound",
      "reopenable": true,
      "user_id": 10,
      "user_login": "test@mail.ru",
      "user_name": "Иван",
      "updated": "2022-05-06 14: 28: 14"
    },
  ],
}
```

```
    {
      "ticket_id": 12514,
      "subject": "888-888",
      "status_id": 3,
      "status": "Закрыт",
      "number": "840372",
      "isanswered": 0,
      "state": "closed",
      "created": "2020-12-09 19: 15: 19",
      "message": "Тестовое сообщение",
      "topic_id": 1,
    },
  ],
}
```

```
        "unreaded": false,
        "direction": "outbound",
        "reopenable": false,
        "user_id": 12,
        "user_login": "test2@mail.ru",
        "user_name": "Петр",
        "updated": "2022-05-06 14:28:14"
    },
]
}
```

Если в заголовке передан логин пользователя, отсутствующий в osTicket запрос не завершается ошибкой а возвращает следующий ответ:

```
{
  "account_not_found": 1
}
```

Это можно использовать для авторегистрации пользователей при первом обращении к функционалу osTicket.

# /api/tickets/thread.json

Возвращает цепочку переписки данного тикета

```
{
  "ticket_id": 34937
}
```

Пример возвращаемого значения

- id - id сообщения.
- type - 'M' заявка, 'R' ответ
- is\_staff - true сообщение от сотрудника, false - от пользователя
- author - имя автора сообщения
- user\_login - логин (email) автора сообщения
- created - дата создания сообщения
- title - не используется
- message - текст сообщения
- attachments - вложенные файлы
  - size - длина
  - url - url для скачивания файла
  - name - имя файла

```
{
  "success": true,
  "messages": [
    {
      "id": 1074256,
      "type": "M",
      "is_staff": false,
      "author": "Slava",
      "user_login": "slava-sh@yandex.ru",
      "created": "2023-03-14 23:34:02",
      "title": null,
      "message": "<p>Новая заявка</p>",
      "attachments": [

```



```
{
  "size": 26556,
  "url": "https://ticket.kak2c.ru/file.php?key=f-5x9e888ngsiuvsgeuy_ge59gczgnsu&expires=1612828800&signature=ae890af39b6ba9e4659ec5f221b7a4a4d24",
  "name": "baner-1.jpg"
}

],
{
  "id": 1074257,
  "type": "R",
  "is_staff": true,
  "author": "admin notasoft",
  "user_login": "adm1@notasoft.ru",
  "created": "2023-03-14 23:54:33",
  "title": null,
  "message": "<p>Привет! </p>",
  "attachments": []
}

}
```

# /api/tickets/getunreaded.json

Возвращает количество непрочитанных пользователем сообщений. Учитываются только тикеты владеец которого данный пользователь. Не учитываются тикеты других пользователей организации и те в которых данный пользователь соавтор. Пример возвращаемого результата:

```
{  
  "success": true,  
  "unreadedCount": 2  
}
```

# /api/tickets/message.json

Отправка сообщения в ветку тикета (ответа на тикет)

- attachments - массив вложенных файлов. Ключ - имя файла. Значение - содержимое файла в виде base64 - строки (data URL).
- is\_resolved - если true, одновременно с ответом тикет закрывается со статусом "проблема решена". Т.о. пользователь может сам закрыть тикет.

```
{
  "attachments": [
    {
      "p-14334.jpg": "data:image/jpeg;base64,..."
    }
  ],
  "is_resolved": true,
  "message": "data:text/html;charset=utf-8,<p>0ответ на сообщение</p>",
  "ticket_id": 34937
}
```

Ответ:

```
{
  "success": true,
  "message_id": 1074273
}
```

# /api/tickets/unreaded.json

Помечает тикет как прочитанный или непрочитанный:

- ticket\_id - можно передать как отдельный ID тикета, так и массив id для установки статуса нескольким тикетам за один вызов
- value - true - непрочитан, false - прочитан

```
{  
  "ticket_id": 34960,  
  "value": false  
}
```

Возвращает

```
{  
  "success": true  
}
```

# /api/tickets/gettopics.json

Возвращает справочник категорий и тем тикетов

```
[
  {
    "value": 2,
    "label": "Общие вопросы",
    "fields": [],
    "order": "1",
    "isMassSending": false,
    "children": [
      {
        "value": 12,
        "label": "Возможности Кактуса",
        "fields": [],
        "order": 1000000,
        "isMassSending": false
      },
      {
        "value": 131,
        "label": "Делопроизводство",
        "fields": [],
        "order": 1000000,
        "isMassSending": false
      },
      {
        "value": 16,
        "label": "Возможности личного кабинета",
        "fields": [],
        "order": 1000000,
        "isMassSending": false
      },
      {
        "value": 17,
        "label": "Доступная отчетность",
        "fields": [],
```

```
        "order": 1000000,
        "isMassSending": false
    },
    {
        "value": 19,
        "label": "Как вызвать курьера?",
        "fields": [],
        "order": 1000000,
        "isMassSending": false
    },
    {
        "value": 14,
        "label": "Тарифы и условия",
        "fields": [],
        "order": 1000000,
        "isMassSending": false
    },
    {
        "value": 13,
        "label": "Услуги и их стоимость",
        "fields": [],
        "order": 1000000,
        "isMassSending": false
    }
]
},
{
    "value": 1,
    "label": "Старт работы",
    "fields": [],
    "order": "2",
    "isMassSending": false,
    "children": [
        {
            "value": 23,
            "label": "КП Кактус. Доставка",
            "fields": [
                {
                    "value": "dogovor",
                    "label": "Номер договора клиента",
```

```
        "note_field": "номер_договора_клиента",
        "moderatory": false
    },
    {
        "value": "company",
        "label": "Юрицо",
        "note_field": "юрицо",
        "moderatory": false
    }
],
"order": "1",
"isMassSending": false
},
{
    "value": 20,
    "label": "КП Кактус. Фулфилмент",
    "fields": [
        {
            "value": "dogovor",
            "label": "Номер договора клиента",
            "note_field": "номер_договора_клиента",
            "moderatory": false
        },
        {
            "value": "company",
            "label": "Юрицо",
            "note_field": "юрицо",
            "moderatory": false
        }
    ],
    "order": "2",
    "isMassSending": false
},
{
    "value": 24,
    "label": "Условия договора",
    "fields": [
        {
            "value": "dogovor",
            "label": "Номер договора клиента",
```

```
        "note_field": "номер_договора_клиента",
        "moderatory": false
    },
    {
        "value": "company",
        "label": "Юрлицо",
        "note_field": "юрлицо",
        "moderatory": false
    }
],
"order": "3",
"isMassSending": false
},
{
    "value": 25,
    "label": "Доп условия",
    "fields": [
        {
            "value": "dogovor",
            "label": "Номер договора клиента",
            "note_field": "номер_договора_клиента",
            "moderatory": false
        },
        {
            "value": "company",
            "label": "Юрлицо",
            "note_field": "юрлицо",
            "moderatory": false
        }
    ],
    "order": "4",
    "isMassSending": false
},
{
    "value": 118,
    "label": "Технические вопросы",
    "fields": [],
    "order": "5",
    "isMassSending": false
},
```



```
{
  "value": 26,
  "label": "Другое",
  "fields": [
    {
      "value": "dogovor",
      "label": "Номер договора клиента",
      "note_field": "номер_договора_клиента",
      "moderatory": false
    },
    {
      "value": "company",
      "label": "Юрицо",
      "note_field": "юрлицо",
      "moderatory": false
    }
  ],
  "order": "6",
  "isMassSending": false
}

],

...

]
```

# /api/tickets/threads.json

Возвращает цепочку переписки нескольких тикетов

```
{
  "updated_from": "2023-01-01 00:00:00",
  "ticket_ids": ["203296", "195327"]
}
```

Пример возвращаемого значения, содержимое массива messages для каждого тикета аналогично одноименному массиву, описанному [здесь](#)

```
{
  "success": true,
  "tickets": [
    {
      "ticket_id": 203296,
      "messages": [
        {
          "id": 1074256,
          "type": "M",
          "is_staff": false,
          "author": "Slava",
          "created": "2023-03-14 23:34:02",
          "title": null,
          "message": "<p>Новая заявка</p>",
          "attachments": []
        },
        {
          "id": 1074257,
          "type": "R",
          "is_staff": true,
          "author": "admin notasoft",
          "created": "2023-03-14 23:54:33",
          "title": null,
          "message": "<p>Привет! </p>",
          "attachments": []
        }
      ]
    }
  ]
}
```

```
    ]
  },
  {
    "ticket_id": 203297,
    "messages": [
      {
        "id": 1074260,
        "type": "M",
        "is_staff": false,
        "author": "Slava",
        "created": "2023-03-21 01:43:53",
        "title": "Другой вопрос",
        "message": "<p>Проверка статусов</p>",
        "attachments": []
      }
    ]
  }
]
```