

# /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.