

#	Название	Запрос	Ответ	Описание
1.	Авторизация	<pre>{ "mode": "auth", "login": "system", "pass": "1234", "device_token": "" }</pre>	<pre>{ "status" : "ok", "uniq_id" : "5ebeba9b109645e75f6333204ea039fc", "fio" : "System Account", "error_description" : null }</pre>	<p>Служит для авторизации и получения <u>uniq_id</u>, который используется во всех последующих запросах.</p> <p><u>device_token</u> (в запросе) - содержит код устройства, на который может быть отправлена обратная информация (напр IOS-устройство).</p> <p><u>status</u> (в ответе) - может принимать значения <u>ok</u> - если результат правильный и <u>error</u>, если ошибка запроса.</p> <p><u>error_description</u> (в ответе) - описание ошибки, если status вернул error.</p>
2.	Просмотр входящих заявок	<pre>{ "mode": "ticket_list", "uniq_id" : "5ebeba9b109645e75f6333204ea039fc", "type" : "in" }</pre>	<pre>[{ "status" : "ok", "error_description" : null, "tickets" : [{ "status" : "free", "id_ticket" : 49, "prio" : 1, "client_hash" : "7371a131b959f3527cbde59f0e5caf96", "subj" : "etc", "ticket_hash" : "e62103b652a4b6ddb563015c723979e2", "text" : "322", "date_created" : "2015-03-11 16:04:36", "to_user_hash" : "fbe39ad51627f3be5b811d912645132d0", "user_init_hash" : "7371a131b959f3527cbde59f0e5caf96", "to_unit_id" : 2 },] }]</pre>	<p>Служит для получения списка заявок.</p> <p><u>type</u> (в запросе) - определяет категорию списка заявок. Поддерживаются 3 типа категорий: <u>in</u> - для входящих заявок, <u>out</u> - для исходящих заявок, <u>arch</u> - для архивных заявок.</p> <p><u>ticket_hash</u> (в ответе) - уникальный код заявки для запросов.</p> <p><u>tickets</u> (в ответе) - содержит массив тело заявки.</p> <p><u>status</u> (в ответе) - статус заявки, может принимать следующие значения: <u>arch</u> (заявка в архиве), <u>free</u> (заявка свободна), <u>ok</u> (заявка выполнена), <u>lock_by_me</u> (заявка заблокирована мной), <u>lock_by_other</u> (заявка заблокирована кем-то).</p> <p><u>id_ticket</u> (в ответе) - код заявки.</p> <p><u>prio</u> (в ответе) - приоритет заявки (0 - низкий, 1 - средний, 2 - высокий).</p> <p><u>client_hash</u> (в ответе) - содержит код клиента, по которому можно узнать о нём информацию.</p> <p><u>to_user_hash</u> (в ответе) - содержит код пользователя-исполнителя заявки, по которому можно узнать о нём информацию. Если значение равно 0, значит заявка направлена на отдел.</p> <p><u>to_unit_id</u> (в ответе) - содержит код отдела, по которому можно узнать о нём название.</p> <p><u>user_init_hash</u> (в ответе) - содержит код пользователя-автора заявки, по которому можно узнать о нём информацию.</p>

3.	Просмотр исходящих заявок	<pre>{ "mode": "ticket_list", "uniq_id" : "5ebeba9b109645e75f6333204ea039fc", "type" : "out" }</pre>	<pre>[{ "status" : "ok", "error_description" : null, "tickets" : [{ "status" : "lock_by_me", "id_ticket" : 50, "prio" : 1, "client_hash" : "7371a131b959f3527cbde59f0e5caf96", "subj" : "etc", "ticket_hash" : "50df0c13590d4c500a55751f6e705552", "text" : "1212", "date_created" : "2015-03-11 16:05:41", "to_user_hash" : null, "user_init_hash" : "7371a131b959f3527cbde59f0e5caf96", "to_unit_id" : 2 },] }]</pre>	см. описание для п.2 (просмотр входящих заявок)
4.	Просмотр архивных заявок	<pre>{ "mode": "ticket_list", "uniq_id" : "5ebeba9b109645e75f6333204ea039fc", "type" : "arch" }</pre>	<pre>[{ "status" : "ok", "error_description" : null, "tickets" : [{ "status" : "arch", "id_ticket" : 15, "prio" : 1, "client_hash" : "7371a131b959f3527cbde59f0e5caf96", "subj" : "Computers", "ticket_hash" : "c84cbb7ed38561f8a664560990a9a7a", "text" : "test", "date_created" : "2015-02-18 10:32:33", "to_user_hash" : null, "user_init_hash" : "7371a131b959f3527cbde59f0e5caf96", "to_unit_id" : 2 },] }]</pre>	см. описание для п.2 (просмотр входящих заявок)

5.	Просмотр определённой заявки	<pre>{ "mode": "ticket_view", "uniq_id" : "5ebeb9b109645e75f6333204ea039fc", "ticket_hash" : "e62103b652a4b6ddb563015c723979e2" }</pre>	<pre>[{ "ticket" : [{ "unit_id" : 2, "subj" : "etc", "prio" : 1, "ok_date" : "2015-03-12 10:36:48", "deadline_time" : null, "ticket_hash" : "e62103b652a4b6ddb563015c723979e2", "lock_by" : null, "text" : "322", "date_created" : "2015-03-11 16:04:36", "id_ticket" : 49, "client_id" : "7371a131b959f3527cbde59f0e5caf96", "user_to_id" : "f3be39ad51627f3be5b811d912645132d0", "ok_by" : null, "status" : "free", "user_init_id" : "7371a131b959f3527cbde59f0e5caf96" }], "status" : "ok", "error_description" : null }]</pre>	<p>Служит для получения информации о заявке. <u>ticket_hash (в запросе)</u> - содержит уникальный код заявки. <u>deadline_time (в ответе)</u> - дата крайнего срока (null - если не задано). <u>lock_by (в ответе)</u> - уникальный код пользователя, который заблокировал заявку. <u>ok_by (в ответе)</u> - уникальный код пользователя, который выполнил заявку.</p> <p>доп. см. описание для п.2 (просмотр входящих заявок)</p>
6.	Блокировка заявки	<pre>{ "mode": "ticket_lock", "uniq_id" : "5ebeb9b109645e75f6333204ea039fc", "ticket_hash" : "e62103b652a4b6ddb563015c723979e2" }</pre>	<pre>[{ "status" : "ok", "error_description" : null }]</pre>	Служит для блокирование заявки.
7.	Разблокировка заявки	<pre>{ "mode": "ticket_unlock", "uniq_id" : "5ebeb9b109645e75f6333204ea039fc", "ticket_hash" : "e62103b652a4b6ddb563015c723979e2" }</pre>	<pre>[{ "status" : "ok", "error_description" : null }]</pre>	Служит для разблокирования заявки.

8.	Выполнение заявки	<pre>{ "mode": "ticket_ok", "uniq_id" : "5ebeba9b109645e75f6333204ea039fc", "ticket_hash" : "e62103b652a4b6ddb563015c723979e2" }</pre>	<pre>[{ "status" : "ok", "error_description" : null }]</pre>	Служит для выполнения заявки.
9.	Пометка «не выполнено»	<pre>{ "mode": "ticket_no_ok", "uniq_id" : "5ebeba9b109645e75f6333204ea039fc", "ticket_hash" : "e62103b652a4b6ddb563015c723979e2" }</pre>	<pre>[{ "status" : "ok", "error_description" : null }]</pre>	Служит для пометки как «не выполнено» заявки.
10.	Просмотр информации о пользователе	<pre>{ "mode": "get_user_info", "uniq_id" : "5ebeba9b109645e75f6333204ea039fc", "user_hash" : "7371a131b959f3527cbde59f0e5caf96" }</pre>	<pre>[{ "status" : "ok", "error_description" : null, "info" : [{ "unit" : "1,2,3,5", "def_unit_id" : 0, "def_user_id" : "0", "posada" : "0", "priv" : 2, "unit_desc" : "0", "fio" : "System Account", "skype" : "", "adr" : "", "last_time" : "2015-03-12 16:23:47", "lang" : "ru", "is_client" : 0, "tel" : "", "email" : "2221@ee.ee", "status" : 1, "usr_img" : "4s7ga7caykg4rhzr37900ytf.jpg" }] }]</pre>	<p>Служит для получения информации о пользователе по его уникальному коду.</p> <p><u>user_hash (в запросе)</u> - содержит уникальный код пользователя.</p> <p><u>unit (в ответе)</u> - список отделов пользователя.</p> <p><u>def_unit_id (в ответе)</u> - исполнитель по умолчанию.</p> <p><u>ok_by (в ответе)</u> - уникальный код пользователя, который выполнил заявку.</p> <p><u>def_unit_id (в ответе)</u> - код отдела назначения заявки по умолчанию.</p> <p><u>def_user_id (в ответе)</u> - уникальный код пользователя исполнителя заявки по умолчанию.</p> <p><u>posada (в ответе)</u> - код должности.</p> <p><u>unit_desc (в ответе)</u> - описание подразделения.</p> <p><u>last_time (в ответе)</u> - дата последнего входа.</p> <p><u>lang (в ответе)</u> - язык пользователя.</p> <p><u>is_client (в ответе)</u> - тип пользователя (1 - клиент, 0 - пользователь).</p> <p><u>priv (в ответе)</u> - код привилегий пользователя (2 - главный начальник, 0 - начальник отдела, 1 - пользователь системы)</p> <p><u>usr_img (в ответе)</u> - название аватара пользователя.</p> <p><u>status (в ответе)</u> - (0 - не активный, 1 - активный, 2 - удалён).</p>

11.	Просмотр информации об отделе	<pre>{ "mode": "get_unit_info", "uniq_id" : "5ebeb9b109645e75f6333204ea039fc", "unit_code" : "1" }</pre>	<pre>[{ "status" : "ok", "error_description" : null, "info": [{ "id" : 1, "name" : "Web-designers dep" }] }]</pre>	Получение название отдела, на основе его кода
12.	Просмотр списка отделов	<pre>{ "mode": "get_unit_list", "uniq_id" : "5ebeb9b109645e75f6333204ea039fc" }</pre>	<pre>[{ "status" : "ok", "error_description" : null, "list": [{ "id" : 1, "name" : "Web-designers dep" }, { "id" : 2, "name" : "Hosting dep" }] }]</pre>	Получение списка отделов
13.	Просмотр списка тем	<pre>{ "mode": "get_subj_list", "uniq_id" : "5ebeb9b109645e75f6333204ea039fc" }</pre>	<pre>[{ "status" : "ok", "error_description" : null, "list" : [{ "id" : 1, "name" : "Systems" }, { "id" : 2, "name" : "Internet and Local Network" }] }]</pre>	Получение списка тем заявок

14.	Просмотр списка должностей	<pre>{ "mode": "get_posada_list", "uniq_id" : "5ebeba9b109645e75f6 333204ea039fc" }</pre>	<pre>[{ "status" : "ok", "error_description" : null, "list": [{ "id" : 1, "name" : "administrator" }, { "id" : 2, "name" : "coordinator" }] }]</pre>	Получение списка должностей
15.	Просмотр комментариев заявки	<pre>{ "mode": "get_ticket_comments", "uniq_id" : "5ebeba9b109645e75f6 333204ea039fc", "ticket_hash": "5e8f6b806c8d2695546 b5e4a4f8bc51b" }</pre>	<pre>[{ "comments" : [{ "author" : "7371a131b959f3527cbde59f0e5caf96", "dt" : "2015-03-11 14:43:22", "text" : "test" }, { "author" : "7371a131b959f3527cbde59f0e5caf96", "dt" : "2015-03-12 16:32:58", "text" : "test2" }], "status" : "ok", "error_description" : null }]</pre>	Получение списка комментариев опр. заявки. <u>author (в ответе)</u> - содержит уникальный код пользователя. <u>text (в ответе)</u> - содержит текст комментария.
16.	Создание заявки	<pre>{ "mode": "create_ticket", "uniq_id" : "5ebeba9b109645e75f6 333204ea039fc", "user_to_id": "42e69b e09d3b4b030cfcac470b fe8df6, 42e69be09d3b4 b030cfcac470bfe8df6" , "subj": "11111111", "msg": "222222222", "client_id": "42e69be 09d3b4b030cfcac470bf e8df6", "unit_id": "2", "prio": "0" }</pre>	<pre>[{ "status" : "ok", "ticket_hash" : "fc175c90dbfb6480b033f2ce6fc41cfc", "error_description" : null }]</pre>	Обеспечивает создание заявки при помощи json-запроса. <u>user_to_id (в запросе)</u> - содержит уникальный код пользователя-исполнителя заявки или нескольких пользователей, через запятую. <u>subj (в запросе)</u> - содержит тему заявки. <u>msg (в запросе)</u> - содержит текст заявки. <u>client_id (в запросе)</u> - содержит уникальный код пользователя-клиента заявки. <u>unit_id (в запросе)</u> - содержит код отдела назначения заявки. <u>prio (в запросе)</u> - содержит код приоритета заявки (0 - низкий, 1 - средний, 2 - высокий). <u>ticket_hash (в ответе)</u> - содержит уникальный код заявки, присвоенный системой.

17.	Перенаправление заявки	<pre>{ "mode": "refer_ticket", "uniq_id" : "5ebeb9b109645e75f6333204ea039fc", "user_to_id": "42e69be09d3b4b030cfcac470bfe8df6,42e69be09d3b4b030cfcac470bfe8df6" , "msg": "", "unit_id": "2", "ticket_hash": "7eb4d6b5dca77d698c245f62979c3d46" }</pre>	<pre>[{ "status" : "ok", "error_description" : null }]</pre>	Служит для перенаправления заявки. <u>user_to_id</u> (в запросе) - содержит уникальный код пользователя-исполнителя заявки или нескольких пользователей, через запятую. <u>msg</u> (в запросе) - содержит текст комментария. <u>unit_id</u> (в запросе) - содержит код отдела назначения заявки.
18.	Добавление комментария к заявке	<pre>{ "mode": "add_ticket_comment" , "uniq_id" : "5ebeb9b109645e75f6333204ea039fc", "msg": "hello @", "ticket_hash": "7eb4d6b5dca77d698c245f62979c3d46" }</pre>	<pre>[{ "status" : "ok", "error_description" : null }]</pre>	Данный запрос добавляет комментарий к заявке. <u>msg</u> (в запросе) - содержит текст комментария.
19.	Получение списка пользователей отдела	<pre>{ "mode": "get_user_by_dep", "uniq_id": "5ebeb9b109645e75f6333204ea039fc", "dep_code" : "5" }</pre>	<pre>[{ "status" : "ok", "error_description" : null, "users" : [{ "status" : 1, "unit" : "1,2,3,5", "uniq_id" : "7371a131b959f3527cbde59f0e5caf96", "fio" : "System Account", "priv" : 2, "is_client" : 0, "email" : "2221@ee.ee" }, { "status" : 1, "unit" : "5", "uniq_id" : "1c73b6aaed1bc6fac74db34c8fa897f9", "fio" : "user", "priv" : 1, "is_client" : 0, "email" : "" }]..... }]</pre>	Служит для получения списка пользователей по коду отдела. <u>dep_code</u> (в запросе) - содержит код отдела. По ответу данных пользователя см. п. 10.

20.	Получение списка всех пользователей и клиентов по имени, email, логину или номеру телефона	<pre>{ "mode": "get_users_list", "uniq_id": "5ebeb9b1 09645e75f6333204ea03 9fc", "find_param" : "roman" }</pre>	<pre>[{ "status" : "ok", "error_description" : null, "users" : [{ "status" : 1, "unit" : "null", "uniq_id" : "6a3b9ede1ef87b9a1b545d7cc83ea0b6207", "fio" : "romanjuk", "priv" : 1, "is_client" : 1, "email" : "" }, { "status" : 1, "unit" : "null", "uniq_id" : "6a3b9ede1ef87b9a1b545d7cc83ea0b6781", "fio" : "Романов Руслан Олександрович", "priv" : 1, "is_client" : 1, "email" : "" }] }]</pre>	<p>Служит для поиска пользователей или клиентов. <u>find_param</u> (в запросе) - текст, на основе которого производить поиск.</p> <p>По ответу данных пользователя см. п. 10.</p>
-----	--	--	--	---