

Описание API системы обработки обращений

1. Назначение и условия применения API BPM

1.1. Общие положения

1.2. Доступ к API BPM

1.3. Информирование об изменениях

2. Обращение к API

2.1. Метод авторизации и получения авторизующей cookie

2.2. Метод получения информации по обращению

2.3. Метод создания обращения

2.4. Метод добавления вложения в обращение

2.5. Метод добавления комментария к обращению

2.6. Метод возврата обращения в работу или его закрытия

3. Список сокращений и условных обозначений

1. Назначение и условия применения API ВРМ

1.1. Общие положения

Интерфейс взаимодействия Системы обработки обращений Службы технической поддержки Оператора (API ВРМ) предназначен для интеграции Систем (ServiceDesk, товарно-учетные системы и пр.) Участника с системой обработки обращений Оператора. С помощью API ВРМ можно:

- направить обращение в Службу технической поддержки;
- получить информацию по обращению;
- внести дополнительную информацию по обращению;
- вернуть обращение в работу или закрыть его.

Время доступности API ВРМ 24 часа, 7 дней в неделю с перерывами на техническое обслуживание.

По вопросам работы API ВРМ необходимо обращаться в Службу технической поддержки Оператора по телефону 8-800-222-15-23 или по электронной почте support@crpt.ru.

1.2. Доступ к API ВРМ

Доступ к API ВРМ предоставляется Участникам, зарегистрированным на Портале технической поддержки - support.crpt.ru. Интеграционный стенд доступен по адресу int.support.crpt.ru.

Для регистрации на портале технической поддержки необходимо создать обращение в Службу технической поддержки Оператора на электронный почтовый адрес: support@crpt.ru. В обращении необходимо указать:

- наименование Пользователя;
- ИНН;
- контактные данные представителей, уполномоченных осуществлять взаимодействие со Службой технической поддержки:
 - Ф.И.О.;
 - должность;
 - номер телефона;
 - адрес электронной почты.

1.3. Информирование об изменениях

Изменения в API ВРМ публикуются на сайте Честныйзнак.рф, а также в информационной рассылке не позднее двух недель до внесения изменений.

Узнать об изменениях и ознакомиться с актуальной версией описанием методов API ВРМ можно на сайте Честныйзнак.рф.

2. Обращение к API

2.1. Метод авторизации и получения авторизующей cookie

Метод используется для авторизации на API и получения авторизующей cookie. После получения cookie ее необходимо добавлять в headers каждого запроса.

URL: {hostname}/ServiceModel/AuthService.svc/Login

Метод: POST

Пример строки запроса:

```
https://support.crpt.ru/ServiceModel/AuthService.svc/Login
```

Пример запроса:

```
{  
  "UserName": "ivan.petrov",  
  "UserPassword": "Qwertytab"  
}
```

Параметры запроса:

Параметр	Тип	Обяз.	Описание	Комментарий
login	string	+	Логин	
password	string	+	Пароль	

Заголовки ответа:

```
Set-Cookie: BPMLOADER=cookie_value; path=/Creatio_application_address;  
HttpOnly
```

```
Set-Cookie: .ASPXAUTH=cookie_value; path=/Creatio_application_address;  
HttpOnly
```

```
Set-Cookie: BPMCSRF=cookie_value; path=/
```

```
Set-Cookie: UserName=cookie_value; expires=date_expire_to; path=/; HttpOnly
```

Cookie BPMLOADER, .ASPXAUTH, BPMCSRF нужно добавлять в headers запросов.

Пример ответа при успешном выполнении запроса:

```
{
  "Code": 200,
  "Message": "",
  "Exception": null,
  "PasswordChangeUrl": null,
  "RedirectUrl": null
}
```

Пример ответа при неуспешном выполнении запроса:

```
{
  "Code": 1,
  "Message": "Вы ввели неправильный логин или пароль. Проверьте корректность введенных данных или обратитесь к системному администратору. Системный администратор может изменить пароль на странице пользователя",
  "Exception": {
    "HelpLink": null,
    "InnerException": null,
    "Message": "Вы ввели неправильный логин или пароль. Проверьте корректность введенных данных или обратитесь к системному администратору. Системный администратор может изменить пароль на странице пользователя",
    "StackTrace": "",
    "Type": "System.Security.SecurityException"
  },
  "PasswordChangeUrl": null,
  "RedirectUrl": null
}
```

2.2. Метод получения информации по обращению

Метод возвращает следующую информацию по обращению:

- тема;
- описание;
- приоритет;
- состояние обращения;
- сообщения от специалистов СТП и ссылки на прикрепленные файлы;
- решение по обращению.

URL: {hostname}/0/ssp/rest/PublicWebServices/case/{номер обращения}

Метод: GET

Пример строки запроса:

`https://support.crpt.ru/0/ssp/rest/PublicWebServices/case/SR00683913`

Пример ответа при успешном выполнении запроса:

```
{
  "ok": true,
```

```

"data": {
  "files": [],
  "messages": [
    {
      "contact": "Иван Петров",
      "createdon": "13.11.2020 11:59:06",
      "files": [],
      "id": "b1d0f9b9-cf11-4264-9266-2f659352589c",
      "text": "123456672"
    },
    {
      "contact": "Иван Петров",
      "createdon": "13.11.2020 12:02:08",
      "files": [
        {
          "name": "case.xlsx",
          "size": "35000",
          "url":
"http://10.200.199.1:84/0/ssp/rest/PublicWebServices/file/55c1fe71-17a1-4bd2-
a4b2-7799ccaac996/840a6198-f5b8-40ee-9b01-32f522df50df"
        }
      ], //массив файлов, привязанных к сообщению
      "id": "03c6a743-528f-4370-962f-69cbd188ce63",
      "text": ""
    }
  ], // массив сообщений в рамках обращения
  "number": "SR00683913",
  "priority": 4,
  "solution": "",
  "status": "Открыто",

  "statusCode":
  "subject": "Проблема с авторизацией",
  "symptoms": "Не выполняется авторизация с помощью УКЭП".
}
}

```

Пример ответа при неуспешном выполнении запроса:

```

{
  "error": "case not found",
}

```

Параметры ответа:

Параметр	Тип	Обяз.	Описание	Комментарий
files	array	+	Массив файлов для решения	
contact	string	+	Имя контакта	
createdon	string	+	Дата создания сообщения	
name	string	+	Название файла	

Параметр	Тип	Обяз.	Описание	Комментарий
size	string	+	Размер файла	
url	string	+	Ссылка для скачивания файла	
id	string	+	Идентификатор сообщения	
text	string	+	Текст сообщения	
number	string	+	Номер обращения	
priority	integer	+	Приоритет	<p>Возможные значения:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1-обычный; • 2-средний; • 3-высокий; • 4-критический
solution	string	+	Решение	
status	string	+	Статус	
subject	string	+	Тема обращения	
symptoms	string	+	Описание проблемы, с которой обратился Участник	
error	string	+	Описание ошибки	

2.3. Метод создания обращения

Метод возвращает номер созданного обращения.

URL: {hostname}/0/ssp/rest/PublicWebServices/case

Метод: POST

Пример строки запроса:

`https://support.crpt.ru/0/ssp/rest/PublicWebServices/case`

Пример запроса:

```
{
  "subject": "Проблема с авторизацией",
  "symptoms": "Не выполняется авторизация с помощью УКЭП"
}
```



```
}
```

Пример ответа при успешном выполнении запроса:

```
{  
  "ok": true,  
  "data": "SR00683913"  
}
```

Пример ответа при неуспешном выполнении запроса:

```
{  
  "error": "case not found",  
  "ok": false  
}
```

Параметры ответа:

Параметр	Тип	Обяз.	Описание	Комментарий
ok	boolean	+	Результат выполнения запроса	
data	string	+	Номер обращения	
error	string	+	Описание ошибки	

2.4. Метод добавления вложения в обращение

Метод предназначен для добавления вложения в обращение (скриншоты, файлы и т.д.).

URL:

```
{hostname}/0/ssp/rest/PublicWebServices/file?filename={filename}&number={number_case}
```

Метод: POST

Пример строки запроса:

```
https://suppor.crpt.ru/0/ssp/rest/PublicWebServices/file?filename=case.xlsx&number=SR00683913&totallength=35000
```

Пример ответа при успешном выполнении запроса:

```
{  
  "ok": true,  
  "data": "http://10.200.199.1:84/0/ssp/rest/PublicWebServices/file/55c1fe71-17a1-4bd2-a4b2-7799ccaac996/e4ab3bc8-ee50-4376-baab-8ee9657d90d0"  
}
```

Параметры ответа:

Параметр	Тип	Обяз.	Описание	Комментарий
data	string	+	Ссылка для скачивания файла	

2.5. Метод добавления комментария к обращению

Метод позволяет добавить новый комментарий к обращению от оператора Службы технической поддержки.

URL: {hostname}/0/ssp/rest/PublicWebServices/message

Метод: POST

Пример строки запроса:

`https://suppor.crpt.ru/0/ssp/rest/PublicWebServices/message`

Пример запроса:

```
{
  "number": "SR00683913",
  "message": "Проблема решена"
}
```

Параметры запроса:

Параметр	Тип	Обяз.	Описание	Комментарий
number	string	+	Номер обращения	
message	string	+	Текст сообщения	

Пример ответа при успешном выполнении запроса:

```
{
  "ok": true,
  "data": "03c6a743-528f-4370-962f-69cbd188ce63"
}
```

Пример ответа при неуспешном выполнении запроса:

```
{
  "error": "number data is required",
  "ok": false
}
```

Параметры ответа:

Параметр	Тип	Обяз.	Описание	Комментарий
ok	boolean	+	Результат выполнения запроса	
data	string	+	Идентификатор сообщения	
error	string	+	Описание ошибки	

2.6. Метод возврата обращения в работу или его закрытия

Метод позволяет вернуть обращение в работу или закрыть его.

URL: {hostname}/0/spp/rest/PublicWebServices/update_case

Метод: POST

Пример строки запроса:

`https://suppor.crpt.ru/0/spp/rest/PublicWebServices/update_case`

Пример запроса:

```
{
  "number": "SR00684153",
  "status": "close",
  "satisfactionlevel": 5,
  "satisfactioncomment": "Проблема решена, спасибо!"
}
```

Параметры запроса:

Параметр	Тип	Обяз.	Описание	Комментарий
number	string	+	Номер обращения	
status	string	+	Статус обращения. Возможные значения: <ul style="list-style-type: none"> close - обращение закрыто reopen - переоткрыть обращение со статусом «Требуется ваше внимание» с заполненным полем solution 	•

Параметр	Тип	Обяз.	Описание	Комментарий
satisfactionlevel	integer	-	Уровень удовлетворенности решением обращения	Обрабатывается в случае статуса «Требуется вашего внимания» с заполненным полем solution
satisfactioncomment	string	-	Комментарий к оценке решения	Обрабатывается в случае статуса «Требуется вашего внимания» с заполненным полем solution

Пример ответа при успешном выполнении запроса:

```
{
  "ok": true,
  "data": "SR00684153"
}
```

Пример ответа при неуспешном выполнении запроса:

```
{
  "error": "number data is required",
  "ok": false
}
```

Параметры ответа:

Параметр	Тип	Обяз.	Описание	Комментарий
data	string	+	Номер обращения	
error	string	+	Описание ошибки	

3. Список сокращений и условных обозначений

Термин, сокращение	Определение
API BPM	Интерфейс взаимодействия Системы обработки обращений Службы технической поддержки Оператора
ИНН	Идентификационный номер налогоплательщика
СТП	Служба технической поддержки
ФИО	Фамилия, имя, отчество