



API

Web-сервисы для работы с данными в «облаке» 1С-Коннект

Версия 2.22

Оглавление

1.	Общие положения	5
2.	Алгоритм выполнения ws-операции.....	7
3.	Описание операций	8
3.1.	ClientSetClientManager	8
3.2.	ClientSetServiceManager	8
3.3.	GetHistoryOfAgentSessions	8
3.4.	GetHistoryOfServiceCalls	9
3.5.	GetHistoryOfServiceChat	10
3.6.	GetHistoryOfServiceRASessions	11
3.7.	GetHistoryOfServiceTreatments.....	13
3.8.	GetOpenedServiceTreatments	14
3.9.	ClientAdditionalParameterAdd.....	15
3.10.	ClientAdditionalParameterRead	15
3.11.	ClientAdditionalParameterEdit.....	16
3.12.	ClientAdditionalParameterDelete	16
3.13.	ClientAdditionalParameterValueRead.....	17
3.14.	ClientAdditionalParameterValueEdit	17
3.15.	GetHistoryOfSIPCalls.....	18
3.16.	PartnerNotificationAdd.....	19
3.17.	StorefrontProductsRead	19
3.18.	StartPictureRead	20
3.19.	StorefrontProductClicksHistoryRead	21
3.20.	StartPictureClickHistoryRead.....	22
3.21.	ClientRead.....	22
3.22.	ClientAdd.....	23
3.23.	ClientEdit	23
3.24.	ClientDelete	24
3.25.	ClientUserRead	24
3.26.	ClientUserAdd	25
3.27.	ClientUserEdit.....	26
3.28.	ClientUserDelete.....	27
3.29.	CompetenceRead	27
3.30.	CompetenceAdd.....	28
3.31.	CompetenceEdit	28
3.32.	CompetenceDelete	29
3.33.	RegionRead.....	29

3.34.	ServiceLineKindRead	29
3.35.	ServiceLineKindAdd	32
3.36.	ServiceLineKindEdit.....	35
3.37.	ServiceLineKindDelete.....	37
3.38.	SpecialistRead.....	38
3.39.	SpecialistAdd	38
3.40.	SpecialistEdit	39
3.41.	SpecialistDelete.....	40
3.42.	ClientITSSStatus	41
3.43.	ClientUserSendWelcomeEmail	41
3.44.	SpecialistSendWelcomeEmail	42
3.45.	GetHistoryOfServiceTreatmentsComments	42
3.46.	GetHistoryOfServiceRASessionsComments.....	43
3.47.	GetHistoryOfServiceCallsComments	44
3.48.	StorefrontProductBuyRequestsGet	45
3.49.	StorefrontProductBuyRequestAccept	45
3.50.	StorefrontProductBuyRequestRefuse	46
3.51.	UserServiceLineRead	46
3.52.	UserServiceLineAdd.....	47
3.53.	UserServiceLineEdit	47
3.54.	UserServiceLineDelete	48
3.55.	GetClientUsageStatistics.....	48
3.56.	GetHistoryOfColleaguesChat	49
3.57.	ServiceRequestChannelRead	49
3.58.	ServiceKindRead	50
3.59.	ServiceRequestTypeRead	50
3.60.	ServiceRequestStatusRead.....	50
3.61.	ServiceRequestRead	51
3.62.	ServiceRequestAdd.....	52
3.63.	ServiceRequestEdit.....	53
3.64.	ServiceRequestHistory.....	54
3.65.	DepartmentRead	55
3.66.	DepartmentAdd.....	55
3.67.	DepartmentEdit	55
3.68.	DepartmentDelete	56
3.69.	ClientDepartmentRead.....	56
3.70.	ClientDepartmentAdd.....	56
3.71.	ClientDepartmentEdit	57

3.72.	ClientDepartmentDelete	57
3.73.	GetHistoryOfServiceFileTransfer	57
4.	Дополнительная информация.....	59
4.1.	Примечания	59
4.2.	Ограничения на вызов операций	59
4.3.	Коды ошибок.....	61
4.4.	Типы сервисных сообщений операции GetHistoryOfServiceChat	62
5.	BotAPI.....	68
5.1.	AddEmployee	68
5.2.	RestoreEmployee	69
5.3.	DeleteEmployee	69
5.4.	GetSupportLinesList	69
5.5.	GetLinesToConsumers	70
5.6.	GetConsumersList.....	70
5.7.	SendNotification	71
5.8.	AddFile	72
5.9.	SendFile	73
5.10.	GetEmployeesList.....	73
6.	История изменения документа.....	75

1. Общие положения

Цель документа: обеспечить работу с личным кабинетом (ЛК) партнера в «облаке» 1С-Коннект программным путем.

Web API основан на технологии SOAP Web Services в реализации «1С: Предприятие 8.3». Предполагается, что пользователь данного документа знаком с этой технологией и соответствующей терминологией.

Web API (далее по тексту – API) предназначен для синхронизации БД ИС внутреннего учета партнера и «облака» 1С-Коннект, и в текущей редакции позволяет:

- Создание и управление данными о клиентах, специалистах, линиях поддержки и т.п.
- Получать информацию по объему и качеству оказанных услуг через инструмент «1С-Коннект» за период

Доступ к API, а также настройка часового пояса, в котором будет показана информация, полученная по средствам web-сервисов настраивается в разделе Администрирование на форме Настройки API учетной системы 1С-Коннект. Так же в этом разделе вы можете посмотреть статистику по использованию web-сервисов.



Администрирование

Терминология объектов личного кабинета:

- Partner - Партнер
- Client – Клиент (организация).
- User - Сотрудник клиента
- Specialist - Сотрудник партнера
- ServiceUserID – Получатель поддержки, владелец агента программы. Может быть как пользователем, так и специалистом.

Примечание: в API 1.0 мы разделяли понятие получателя поддержки и устройства, в API 2.0 мы их объединили

- Service – Линия поддержки, по которой ведутся работы
- ServiceTreatment – Обращение

Основные принципы работы:

- Регулировка часового пояса для более удобного вывода значений даты и времени в данных.
- Ввод ограничений на вызов операций в час в дневное и ночное время.
- Получение логов вызова ws-операций.
- Входные параметры ws-операции теперь передаются единой переменной-структурой (XDTO-совместимой с типом «Структура» прикладного языка 1С: Предприятия 8). При расширении входных данных теперь не будет сбоя в программе на вашей стороне, использующей этот API.
 - Доступна возможность работы с несколькими объектами внутри одной операции. Количество объектов в пакете ограничено, согласно лимитам, описанным в [разделе 4.1](#)
- Каждая операция на выходе выдает структуру из двух полей: ResultCode, ResultData. ResultCode содержит код выполнения, если код = SUCCESS, то в поле ResultData результат операции, иначе текстовое описание ошибки. Необработанная ошибка вызовет исключение, и операция вернет исключение с текстом ошибки.
 - При пакетной передаче данных поле ResultData будет содержать таблицу значений. Объекты в пакете обрабатываются построчно. При этом номер строки входного параметра будет соответствовать номеру строки, соответствующей этому запросу на выходе. При возникновении ошибки выполнение операции не прекратится, пока не обработаются все содержимое пакета, либо не будет достигнут лимит.

- **ВАЖНО!**

Значения параметра ClientID второго поколения API аналогичны значениям client_new_id из первого.

2. Алгоритм выполнения ws-операции

1. Подключение к web-сервису осуществляется по ссылке
<https://cus.buhphone.com/cus/ws/PartnerWebAPI2?wsdl>
 - 1.1. Для партнеров из Украины, Азербайджана, Армении, Грузии, Латвии, Литвы, Эстонии, Молдовы и Румынии
<https://eu-cus.1c-connect.com/cus/ws/PartnerWebAPI2?wsdl>
2. Проверка превышения лимита по количеству вызовов этого вида операции в текущее время суток. Условно сутки разделены на ночное время, которому соответствует интервал времени **23:00МСК-02:00МСК**, и дневное время (оставшееся в сутках).
3. Преобразование входных параметров в ссылочные типы ЛК.
4. Проверка правильности введенных параметров и их согласованности.
5. Проверка допустимости значений согласно уровню доступа к данной информации.
6. Выполнение операции согласно вызванной функции. Вывод результата для данного объекта. В качестве результата выполнения ws-операции может быть возвращена ошибка. При обнаружении первой же ошибки, операция завершает выполнение, возвращая в качестве результата код ошибки и её описание.
7. Возвращаемое значение операции:
 - 7.1. **ResultCode** - Строка Содержит код результата исполнения. При успешном исполнении значение поля = «SUCCESS». Возможные коды результата приведены во вложении 4.3.
 - 7.2. **ResultData** - Структура
 - 7.2.1. Если ResultCode <> «SUCCESS», то содержит дополнительное описание ошибки: поле, которое не удовлетворяет условиям, или прочие сведения.
 - 7.2.2. Если ResultCode = "SUCCESS", то содержит целевые данные, соответствующие назначению функции (см. описание конкретной ws-операции).

3. Описание операций

ПРИМЕЧАНИЕ №1: Входной параметр с префиксом «*» означает, что параметр обязательный к указанию. У такого параметра нельзя указывать пустое значение

ПРИМЕЧАНИЕ №2: Все метки времени (поля с типом Дата и Дата+Время) воспринимаются/возвращаются по часовому поясу технического аккаунта API!

3.1. ClientSetClientManager

Операция ClientSetClientManager устанавливает выбранному клиенту значение поля КлиентМенеджер. При установке нулевого значения параметр сбрасывается.

Входные параметры:

- ***ClientID** - UUID (максимальная длина 36)
Это клиент, которому следует установить значение поля КлиентМенеджер. Значение параметра берется из функции [ClientRead](#).
- ***SpecialistID** - UUID (максимальная длина 36)
Это специалист, которого требуется указать в поле КлиентМенеджер указанного клиента.

Возвращаемое значение:

- **ResultData** - Результат выполнения операции. При успешном выполнении не заполняется.

3.2. ClientSetServiceManager

Операция ClientSetServiceManager устанавливает выбранному клиенту значение поля СпециалистПоСопровождению. При установке нулевого значения параметр сбрасывается.

Входные параметры:

- ***ClientID** - UUID (максимальная длина 36)
Это клиент, которому следует установить значение поля СпециалистПоСопровождению. Значение параметра берется из функции [ClientRead](#).
- ***SpecialistID** - UUID (максимальная длина 36)
Это специалист, которого требуется указать в поле СпециалистПоСопровождению указанного клиента.

Возвращаемое значение:

- **ResultData** - Результат выполнения операции. При успешном выполнении не заполняется.

3.3. GetHistoryOfAgentSessions

Операция GetHistoryOfAgentSessions возвращает журнал авторизаций агентов за период. При вызове операции в *дневное время* максимальное значение запрашиваемого периода **не может превышать 35 календарных дней**.

Входные параметры:

- ***PeriodFrom** - ДатаВремя
Нижняя граница времени авторизации. Позволяет отбирать те авторизации, которые

- начались после этого момента.
- **PeriodTo** - ДатаВремя
Верхняя граница времени авторизации. Позволяет отбирать те авторизации, которые начались до этой даты. При указании этого параметра значение указывать обязательно.
- **AgentType** - Число
Отбор по типу агента: 1 - сотрудник клиента, 2 - свой сотрудник (специалист). Если партнер вводит другое число, то отбор не устанавливается, ошибка не выводится.
- **AgentID** - UUID (максимальная длина 36)
Строка, содержащая UID агента сотрудника. При заполнении этого параметра на журнал авторизации накладывается фильтр по агенту, который авторизовывался в периоде. При указании этого параметра значение указывать обязательно.

Возвращаемое значение:

- **ResultData** - таблица значений:
 - **AgentID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор агента
 - **Started** - ДатаВремя
Время начала сессии
 - **AgentVersion** - Строка (максимальная длина 15)
Версия агента на момент запуска
 - **IPv4** - Строка (максимальная длина 15)
IP адрес хоста, с которого произведен запуск
 - **MAC** - Строка (максимальная длина 18)
MAC адрес хоста, с которого произведен запуск агента
 - **Ended** - ДатаВремя
Время окончания сессии
 - **StartedFromICConf** - Булево
Истина, если агент запустился из под кнопки 1С
 - **AppType** - Число
Код вида приложения агента. Значения:
 - 1 - WindowsDesktop
 - 2 - WEBВерсия
 - 3 - Android
 - 4 - iOS

3.4. *GetHistoryOfServiceCalls*

Операция *GetHistoryOfServiceCalls* выдает историю звонков по линиям поддержки за период. Позволяет получить звонки не только по своим клиентам и специалистам, но и по сторонним, подключившим линию поддержки партнера (вендорная схема). При вызове операции в *дневное время* максимальное значение запрашиваемого периода **не может превышать 7 календарных дней**.

Входные параметры:

- ***PeriodFrom** - ДатаВремя
Позволяет отбирать звонки, которые начались после этого момента времени.
- **PeriodTo** - ДатаВремя
Позволяет отбирать звонки, которые начались до этой даты. При указании этого параметра значение указывать обязательно.
- **ClientID** - UUID (максимальная длина 36)

Уникальный идентификатор клиента или партнера, сотрудник которого получал поддержку по линии. Значение параметра берется из функции [ClientRead](#). При указании этого параметра значение указывать обязательно.

- **ServiceUserID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор агента, получающего поддержку по линии. При указании этого параметра значение указывать обязательно.
- **ServiceID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор линии, по которой ведется работа. При указании этого параметра значение указывать обязательно.
- **SpecialistID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор сотрудника, оказывающего поддержку по линии. При указании этого параметра значение указывать обязательно.
- **CallResult** - Число
Отбор по результату звонка:
 - 1 - успешные,
 - 2 - неуспешные (все остальные).

Возвращаемое значение:

- **ResultData** - содержит таблицу значений:
 - **CallID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор звонка
 - **ClientID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор клиента или партнера, сотрудник которого получал поддержку по линии
 - **ServiceUserID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор агента, подключенного к линии поддержки
 - **ServiceID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор линии, по которой ведется работа
 - **CallTime** - ДатаВремя
Время ответа на звонок
 - **CallerID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор агента, который звонил
 - **CalleeID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор агента, который принял звонок
 - **CallResult** - Число
Код результата звонка. Значения:
 - 1 - успешный звонок,
 - 2 - не успешный звонок
 - **Duration** - Число (максимальная длина 10)
Длительность разговора в секундах.

3.5. [GetHistoryOfServiceChat](#)

Операция [GetHistoryOfServiceChat](#) выдает историю переписки в чате за период. Позволяет получить историю переписки не только по своим клиентам и специалистам, но и по сторонним, подключившим линию поддержки партнера (вендорная схема).

При вызове операции в *дневное время* максимальное значение запрашиваемого периода **не может превышать 7 календарных дней**.

Входные параметры:

- ***PeriodFrom** - ДатаВремя
Позволяет отбирать ленту чата, история переписки по которой началась после этой даты.
- **PeriodTo** - ДатаВремя
Позволяет отбирать ленту чата, история переписки по которой началась до этой даты. При указании этого параметра значение указывать обязательно.
- **ClientID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор клиента или партнера, сотрудник которого получал поддержку по линии. Значение параметра берется из функции [ClientRead](#). При указании этого параметра значение указывать обязательно.
- **ServiceUserID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор агента, подключенного к линии. При указании этого параметра значение указывать обязательно.
- **ServiceID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор линии, по которой ведется работа. При указании этого параметра значение указывать обязательно.

Возвращаемое значение:

- **ResultData** - содержит таблицу значений:
 - **MessageID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор сообщения
 - **MessageType** - Число
Тип сервисного сообщения. Коды сообщений описаны в таблице в приложении [4.4](#)
 - **ServiceUserID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор агента, подключенного к линии
 - **ServiceID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор линии, по которой ведется работа
 - **AuthorID** - UUID (максимальная длина 36)
Это агент пользователя или специалиста, который написал сообщение.
 - **Message** - Строка
Текст сообщения чата, либо содержимое (в XML) служебных сообщений. См. таблица 1 в приложении [4.4](#)
 - **MessageTime** - ДатаВремя
Время написания сообщения.
 - **ServiceTreatmentID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор обращения. В рамках одного обращения может вестись переписка, звонки и УД.

3.6. [GetHistoryOfServiceRASessions](#)

Операция [GetHistoryOfServiceRASessions](#) выдает историю сеансов удаленного доступа по линиям поддержки за период. Позволяет получить историю сеансов удаленного доступа не только по своим клиентам и специалистам, но и по сторонним, подключившим линию поддержки партнера (вендорная схема). При вызове операции в *дневное время* максимальное значение запрашиваемого периода **не может превышать 7 календарных дней**.

Входные параметры:

- ***PeriodFrom** - ДатаВремя
Позволяет отбирать сеансы удаленного доступа, начатые после этой метки времени.
- **PeriodTo** - ДатаВремя

Позволяет отбирать сеансы удаленного доступа, начатые до этой даты. При указании этого параметра значение указывать обязательно.

- **ClientID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор клиента или партнера, сотрудник которого получал поддержку по линии. Значение параметра берется из функции [ClientRead](#). При указании этого параметра значение указывать обязательно.
- **ServiceUserID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор агента, подключенного к линии. При указании этого параметра значение указывать обязательно.
- **ServiceID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор линии, по которой ведется работа. При указании этого параметра значение указывать обязательно.
- **SpecialistID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор сотрудника, оказывающего поддержку по линиям. При указании этого параметра значение указывать обязательно.

Возвращаемое значение:

- **ResultData** - содержит таблицу значений:
 - **RAAccessID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор сеанса удаленного доступа
 - **ClientID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор клиента или партнера, сотрудник которого получал поддержку по линии
 - **ServiceUserID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор агента, подключенного к линии
 - **ServiceID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор линии, по которой ведется работа
 - **ServiceTreatmentID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор обращения
 - **AgentAsAdmin** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор агента, который пользуется удаленным рабочим столом.
 - **AgentAsHost** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор агента, который предоставляет удаленный рабочий стол.
 - **NoIPHost** - Строка (максимальная длина 36)
DNS-имя или IP-адрес сервера, обеспечивающего сеанс УД.
 - **Result** - Булево
Истина, если сеанс удаленного доступа успешно состоялся
 - **StartTime** - ДатаВремя
Начало сеанса
 - **Duration** - Число(максимальная длина 10)
Длительность сеанса в секундах
 - **FilesUploadCount** - Число
Количество файлов переданных от специалиста к пользователю
 - **FilesUploadSize** - Число
Размер файлов переданных от специалиста к пользователю
 - **FilesDownloadCount** - Число
Количество файлов переданных от пользователя к специалисту
 - **FilesDownloadSize** - Число
Количество файлов переданных от пользователя к специалисту

- **AnyComments** - Булево
Истина, если к сеансу УД есть комментарии

3.7. *GetHistoryOfServiceTreatments*

Операция *GetHistoryOfServiceTreatments* выдает историю закрытых обращений по линиям поддержки за период. Позволяет получить историю не только по своим клиентам и специалистам, но и по сторонним, подключившим линию поддержки партнера (вендорная схема). При вызове операции в *дневное время* максимальное значение запрашиваемого периода **не может превышать 35 календарных дней**.

Входные параметры:

- ***OpenedFrom** - ДатаВремя
Позволяет отбирать обращения, начатые после этой даты.
- **OpenedTo** - ДатаВремя
Позволяет отбирать обращения, начатые до этой даты. При указании этого параметра значение указывать обязательно.
- **ClosedFrom** - ДатаВремя
Позволяет отбирать обращения, завершенные после этой даты.
- **ClosedTo** - ДатаВремя
Позволяет отбирать обращения, завершенные до этой даты. При указании этого параметра значение указывать обязательно.
- **ClientID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор клиента или партнера, сотрудник которого получал поддержку по линии. Значение параметра берется из функции [ClientRead](#). При указании этого параметра значение указывать обязательно.
- **ServiceUserID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор агента, подключенного к линии. При указании этого параметра значение указывать обязательно.
- **ServiceID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор линии, по которой ведется работа. При указании этого параметра значение указывать обязательно.
- **SpecialistID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор сотрудника, оказывающего поддержку по линии. При указании этого параметра значение указывать обязательно.

Возвращаемое значение:

- **ResultData** - содержит таблицу значений:
 - **ServiceTreatmentID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор обращения
 - **ClientID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор клиента или партнера, сотрудник которого получал поддержку по линии
 - **ServiceUserID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор агента, подключенного к линии
 - **ServiceID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор линии, по которой ведется работа
 - **Initialized** - ДатаВремя
Время начала обращения.

- ***SpecAppointed*** - ДатаВремя
Время назначения специалиста.
- ***QueueWaitingTime*** - Число
Время ожидания специалиста в секундах. Если поле не заполнено - это означает, что специалист по данному обращению назначился мгновенно, или на момент выборки данных еще не назначался
- ***QueueLength*** - Число
Количество ожидающих в очереди пользователей, которым еще не назначался специалист, на момент начала обращения.
- ***ClosedSpecialistID*** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор сотрудника, который закрыл обращение
- ***ReactionStarted*** - ДатаВремя
Время от момента назначения до ответной реакции специалиста
- ***Closed*** - ДатаВремя
Время завершения работы с обращением
- ***Duration*** - Число (максимальная длина 10)
Длительность обращения в секундах
- ***ServiceQualityAssessment*** - Число
Оценка обращения

3.8. *GetOpenedServiceTreatments*

Операция *GetHistoryOfServiceTreatments* выдает историю открытых обращений по линиям поддержки за период. Позволяет получить историю обращений не только по своим клиентам и специалистам, но и по сторонним, подключившим линию поддержки партнера (вендорная схема). При вызове операции в *дневное время* максимальное значение запрашиваемого периода **не может превышать 35 календарных дней**.

Входные параметры:

- ***OpenedFrom** - ДатаВремя
Позволяет отбирать обращения, начатые после этой даты.
- **OpenedTo** - ДатаВремя
Позволяет отбирать обращения, начатые до этой даты. При указании этого параметра значение указывать обязательно.
- **ClientID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор клиента или партнера, сотрудник которого получал поддержку по линии. Значение параметра берется из функции [ClientRead](#). При указании этого параметра значение указывать обязательно.
- **ServiceUserID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор агента, подключенного к линии. При указании этого параметра значение указывать обязательно.
- **ServiceID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор линии, по которой ведется работа. При указании этого параметра значение указывать обязательно.
- **SpecialistID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор сотрудника, оказывающего поддержку по линии. При указании этого параметра значение указывать обязательно.

Возвращаемое значение:

- **ResultData** - содержит таблицу значений:
 - ***ServiceTreatmentID*** - UUID (максимальная длина 36)

- Уникальный идентификатор обращения
 - **ClientID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор клиента или партнера, сотрудник которого получал поддержку по линии
- **ServiceUserID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор агента, подключенного к линии
- **ServiceID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор линии, по которой ведется работа
- **Initialized** - ДатаВремя
Время начала обращения.
- **SpecAppointed** - ДатаВремя
Время назначения специалиста.
- **QueueWaitingTime** - Число
Время ожидания специалиста в секундах. Если поле не заполнено - это означает, что специалист по данному обращению назначился мгновенно, или на момент выборки данных еще не назначался
- **QueueLength** - Число
Количество ожидающих в очереди пользователей, которым еще не назначался специалист, на момент начала обращения.
- **CurrentSpecialist** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор сотрудника, который закрыл обращение
- **ReactionStarted** - ДатаВремя
Время от момента назначения до ответной реакции специалиста

3.9. *ClientAdditionalParameterAdd*

Операция *ClientAdditionalParameterAdd* создает новый вид дополнительного параметра клиента.

Входные параметры:

- ***Name** - Строка (максимальная длина 50)
Наименование создаваемого вида дополнительного параметра клиента. Длина наименования не более 50 символов. Если наименование более 50 то строка обрезается, ошибка не выдается.
- ***ShowToClientUsers** - Булево
Признак отображения пользователям.
- ***ShowToSpecialists** - Булево
Признак отображения специалистам.

Возвращаемое значение:

- **ResultData** - содержит таблицу значений:
 - **ClientParameterID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор вида дополнительного параметра клиента

3.10. *ClientAdditionalParameterRead*

Операция *ClientAdditionalParameterRead* выдает список видов дополнительных параметров клиентов. Выводятся не удаленные доп параметры.

Входные параметры:

Пустая структура. В данной операции нет входных параметров, но структуру передать необходимо.

Возвращаемое значение:

- **ResultData** - содержит таблицу значений:
 - **ClientParameterID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор вида дополнительного параметра клиента
 - **Name** - Строка (максимальная длина 50)
Наименование создаваемого вида дополнительного параметра клиента. Длина наименования не более 50 символов. Если наименование более 50 то строка обрезается, ошибка не выдается.
 - **ShowToClientUsers** - Булево
Признак отображения пользователям
 - **ShowToSpecialists** - Булево
Признак отображения специалистам

3.11. *ClientAdditionalParameterEdit*

Операция ClientAdditionalParameterEdit изменяет вид дополнительного параметра клиента.

Входные параметры:

- ***ClientParameterID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор вида дополнительного параметра клиента.
- **Name** - Строка (максимальная длина 50)
Наименование создаваемого вида дополнительного параметра клиента. Длина наименования не более 50 символов. Если наименование более 50 то строка обрезается, ошибка не выдается. При указании этого параметра значение указывать обязательно.
- **ShowToClientUsers** - Булево
Признак отображения пользователям. При указании этого параметра значение указывать обязательно.
- **ShowTo Specialists** - Булево
Признак отображения специалистам. При указании этого параметра значение указывать обязательно.

Возвращаемое значение:

- **ResultData** - Результат выполнения операции. При успешном выполнении не заполняется.

3.12. *ClientAdditionalParameterDelete*

Операция ClientAdditionalParameterDelete удаляет вид дополнительного параметра клиента.

Входные параметры:

- ***ClientParameterID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор вида дополнительного параметра клиента.

Возвращаемое значение:

- **ResultData** - Результат выполнения операции. При успешном выполнении не заполняется.

3.13. *ClientAdditionalParameterValueRead*

Операция *ClientAdditionalParameterValueRead* возвращает значения параметров и цвет для клиентов. Если входные параметры не заданы, то выдается полный список клиентов с их значениями.

Входные параметры:

- **ClientParameterID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор вида дополнительного параметра клиента.
- **ClientID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор клиента. Значение параметра берется из функции [ClientRead](#).

Возвращаемое значение:

- **ResultData** - содержит таблицу значений:
 - **ClientParameterID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор вида дополнительного параметра клиента
 - **ClientID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор клиента
 - **Value** - Строка (максимальная длина 10)
Значение параметра у клиента
 - **Color** - Строка (максимальная длина 6)
Цвет параметра у клиента. Значения:
 - NONE - нет цвета,
 - RED - красный,
 - GREEN - зеленый,
 - ORANGE - оранжевый,
 - BLUE – голубой

3.14. *ClientAdditionalParameterValueEdit*

Операция *ClientAdditionalParameterValueEdit* изменяет значение дополнительного параметра клиента.

Входные параметры:

- ***ClientParameterID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор вида дополнительного параметра клиента. Можно получить из операции [ClientAdditionalParameterRead](#)
- ***ClientID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор клиента. Значение параметра берется из функции [ClientRead](#).
- **Value** - Строка (максимальная длина 10)
Новое значение параметра. Необязательный параметр. Можно указывать пустое значение. Если параметр не передан, то он не меняется.
- **Color** - Строка (максимальная длина 11)
Цвет дополнительного параметра у клиента. Необязательный параметр. При указании этого параметра значение указывать обязательно. Если параметр не передан, то он не

меняется. Значения:

- NONE - нет цвета,
- RED - красный,
- GREEN - зеленый,
- ORANGE - оранжевый,
- BLUE - голубой.

Возвращаемое значение:

- **ResultData** - Результат выполнения операции. При успешном выполнении не заполняется.

3.15. *GetHistoryOfSIPCalls*

Операция *GetHistoryOfSIPCalls* выдает историю звонков своих сотрудников через софтфон за период.

При вызове операции в *дневное время* максимальное значение запрашиваемого периода **не может превышать 35 календарных дней**.

Входные параметры:

- ***PeriodFrom** - ДатаВремя
Позволяет отбирать звонки, которые начались после этого момента времени.
- **PeriodTo** - ДатаВремя
Позволяет отбирать звонки, которые начались до этой даты. При указании этого параметра значение указывать обязательно.
- **SpecialistID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор сотрудника, оказывающего поддержку по линии. При указании этого параметра значение указывать обязательно.

Возвращаемое значение:

- **ResultData** - содержит таблицу значений:
 - **SpecialistID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор сотрудника, участвовавшего в звонке.
 - **CallStartTime** - ДатаВремя
Дата/время инициализации звонка
 - **CallNumber** - Строка
Номер на который (или с которого) был совершен звонок
 - **CallDirection** - Число
Направление звонка. Значения:
 - 0 - Исходящий,
 - 1 - Входящий
 - **CallResult** - Число
Результат звонка. Значения:
 - 0 - Успех,
 - 1 - Занято,
 - 2 - Нет ответа
 - **Duration** - Число
Длительность разговора в секундах.

3.16. *PartnerNotificationAdd*

Операция позволяет отправлять рассылку в программу своим пользователям и специалистам.

Входные параметры:

- ***Name** - Строка (максимальная длина 150)
Название рассылки
- ***Subject** - Строка (максимальная длина 150)
Тема сообщения
- ***Text** - Строка (максимальная длина 500)
Текст сообщения
- ***Recipients** - Таблица значений (максимальная длина 100)
Массив получателей рассылки
 - ***ServiceUserID** - UUID (максимальная длина 36)
Пользователь или специалист которому предназначено сообщение
 - ***ServiceID** - UUID (максимальная длина 36)
Линия поддержки, по которой в чат будет доставлено сообщение
- **DescriptionHint** - Строка (максимальная длина 20)
Текст на кнопке подробнее. DescriptionHint и DescriptionURL должны быть либо оба заполнены, либо оба пусты. Если один из них не заполнен, а другой заполнен то выдавать ошибку "EMPTY_PARAM", а в ResultData указывать на незаполненное поле.
- **DescriptionURL** - Строка (максимальная длина 300)
Ссылка на подробное описание.
- **ScheduledDate** - ДатаВремя
Запланированная дата отправки с точностью до секунды в часовом поясе пользователя API (Изменяется в разделе «Администрирование» на форме Настройки API). Должно быть больше текущей даты, иначе выдавать ошибку "PARAM_NOT_CORRECT". Если дата отправки не заполнена, рассылка отправляется в момент создания.

Возвращаемое значение:

- **ResultData** - содержит таблицу значений:
 - **PartnerNotificationID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор рассылки в программу

3.17. *StorefrontProductsRead*

Операция позволяет получить список не удаленных продуктов на витрине.

Входные параметры:

- **EnabledToShow** - Булево
Отбор по признаку отображения на витрине
- **OwnProduct** - Булево
Отбор по своим или общим продуктам

Возвращаемое значение:

- **ResultData** - содержит таблицу значений:
 - **ProductID** - UUID (максимальная длина 36)

- UUID продукта витрины
 - **Name** - Строка (максимальная длина 30)
Наименование продукта витрины
 - **OwnProduct** - Булево
Флаг принадлежности продукта. Истина, если продукт создан партнером
 - **Cost** - Строка (максимальная длина 30)
Стоимость продукта
 - **Picture** - Base64
Изображение продукта. В двоичных данных.
 - **EnabledToShow** - Булево
Признак отображения на витрине
 - **DescriptionURL** - Строка (максимальная длина 300)
Ссылка на продукт
 - **EMailForNotification** - Строка (максимальная длина 300)
E-mail для уведомлений о клике
 - **PublicationDate** - ДатаВремя
Дата публикации. В часовом поясе пользователя API
 - **PublicationEndDate** - ДатаВремя
Дата снятия с публикации. В часовом поясе пользователя API
 - **ShowsCount** - Число
Количество показов
 - **UniqueShowsCount** - Число
Количество показов уникальным пользователям
 - **ClicksCount** - Число
Количество переходов уникальных пользователей
 - **CreateTime** - ДатаВремя
Дата создания. В часовом поясе пользователя API

3.18. *StartPictureRead*

Операция позволяет получить список не удаленных стартовых заставок.

Входные параметры:

- **EnabledToShow** - Булево
Отбор по признаку отображения стартовой заставки
- **OwnProduct** - Булево
Отбор по своим или общим стартовым заставкам
- **StartPictureType** - Булево
 - Отбор по типу заставки. Значения:
 - "CLIENTS"
 - "SPECIALISTS"
 - "BIRTHDAYS"

Возвращаемое значение:

- **ResultData** - содержит таблицу значений:
 - **StartPictureID** - UUID (максимальная длина 36)
UUID стартовой заставки
 - **Name** - Строка (максимальная длина 50)
Наименование продукта витрины
 - **OwnStartPicture** - Булево

- Флаг принадлежности стартовой заставки. Истина, если стартовая заставка создана партнером
- **EnabledToShow** - Булево
Признак отображения стартовой заставки
 - **StartPictureType** - Строка
Тип заставки:
 - "CLIENTS" - Заставка для пользователей клиентов
 - "SPECIALISTS" - Заставка для специалистов
 - "BIRTHDAYS" - Заставка ко дню рождения
 - **DescriptionURL** - Строка (максимальная длина 300)
Ссылка, на которую переходит пользователь или специалист по клику на стартовую заставку
 - **ShowsLimit** - Число
Лимит на показы
 - **EMailForNotification** - Строка (максимальная длина 300)
E-mail для уведомлений о клике
 - **PublicationDate** - ДатаВремя
Дата публикации. В часовом поясе пользователя API
 - **PublicationEndDate** - ДатаВремя
Дата публикации. В часовом поясе пользователя API
 - **ShowsCount** - Число
Количество показов
 - **UniqueShowsCount** - Число
Количество показов уникальным пользователям
 - **ClicksCount** - Число
Количество переходов уникальных пользователей
 - **CreateTime** - ДатаВремя
Дата создания. В часовом поясе пользователя API

3.19. *StorefrontProductClicksHistoryRead*

Операция для предоставления журнала кликов по не удаленным продуктам витрины.

Входные параметры:

- **ProductID** - UUID (максимальная длина 36)
UUID продукта витрины
- **PeriodFrom** - ДатаВремя
Начало периода отбора журнала кликов. В часовом поясе пользователя API
- **PeriodTo** - ДатаВремя
Конец периода отбора журнала кликов. В часовом поясе пользователя API

Возвращаемое значение:

- **ResultData** - содержит таблицу значений:
 - **ProductID** - UUID (максимальная длина 36)
UUID продукта витрины
 - **ClickMoment** - Строка (максимальная длина 50)
Момент нажатия на продукт. В часовом поясе пользователя API
 - **ClientID** - UUID (максимальная длина 36)
UUID клиента, пользователь которого нажал на продукт
 - **ServiceUserID** - UUID (максимальная длина 36)

- UUID пользователя
- **CurrentLink** - Строка
Ссылка для перехода на момент нажатия

3.20. *StartPictureClickHistoryRead*

Операция для предоставления журнала кликов по не удаленным стартовым заставкам.

Входные параметры:

- **StartPictureID** - UUID (максимальная длина 36)
UUID стартовой заставки
- **PeriodFrom** - ДатаВремя
Начало периода отбора журнала кликов. В часовом поясе пользователя API
- **PeriodTo** - ДатаВремя
Конец периода отбора журнала кликов. В часовом поясе пользователя API

Возвращаемое значение:

- **ResultData** - содержит таблицу значений:
 - **StartPictureID** - UUID (максимальная длина 36)
UUID стартовой заставки
 - **ClickMoment** - Строка (максимальная длина 50)
Момент нажатия на заставку. В часовом поясе пользователя API
 - **ClientID** - UUID (максимальная длина 36)
UUID клиента, пользователь которого нажал на заставку
 - **ServiceUserID** - UUID (максимальная длина 36)
UUID пользователя
 - **CurrentLink** - Строка
Ссылка для перехода на момент нажатия

3.21. *ClientRead*

Операция позволяет получить список своих клиентов, клиентов сторонних партнеров и самих партнеров, сотрудникам которых оказывается или оказывалась поддержка по линиям данного партнера.

Входные параметры:

- **ChangedFrom** - ДатаВремя
Отбор объектов по которым были изменения не ранее указанной даты. Точность до секунд. Необязательный параметр. Не может быть пустым.

Возвращаемое значение:

- **ResultData** - содержит таблицу значений:
 - **ClientID** - UUID (максимальная длина 36)
Идентификатор организации
 - **Name** - Строка (максимальная длина 50)
Наименование организации
 - **FullName** - Строка (максимальная длина 255)
Полное наименование организации

- **RegionID** - UUID (максимальная длина 36)
Регион организации
- **TaxPayerIdentifier** - Строка
ИНН организации
- **ClientManager** - UUID (максимальная длина 36)
Менеджер клиента. Для стороннего клиента выдается пустое значение
- **ServiceManager** - UUID (максимальная длина 36)
Специалист по сопровождению. Для стороннего клиента выдается пустое значение
- **RegNumberPPIC** - Строка (максимальная длина 12)
Регистрационный номер подписки 1С ИТС. Для стороннего клиента или партнера выдается пустое значение
- **Deleted** - Булево
Признак удаления клиента. Истина если клиент удален
- **CreatedByMe** - Булево
Признак принадлежности клиента. Истина, если клиент создан вашей обслуживающей организацией

3.22. *ClientAdd*

Операция позволяет создать клиента. Клиента можно создать только в доступных организации регионах присутствия.

Входные параметры:

- ***Name** - Строка (максимальная длина 50)
Наименование клиента. Обязательный параметр. Не может быть пустым.
- **FullName** - Строка (максимальная длина 255)
Полное наименование клиента. Необязательный параметр. Можно указывать пустое значение.
- ***RegionID** - UUID (максимальная длина 36)
Регион клиента. Обязательный параметр. Не может быть пустым.
- **TaxPayerIdentifier** - Строка
ИНН клиента. Необязательный параметр. Можно указывать пустое значение.
- **RegNumberPPIC** - Строка (максимальная длина 12)
Регистрационный номер подписки 1С ИТС. Необязательный параметр. Можно указывать пустое значение.

Возвращаемое значение:

- **ResultData**
 - **ClientID** - UUID (максимальная длина 36)
Идентификатор клиента в справочнике контрагенты

3.23. *ClientEdit*

Операция позволяет изменить параметры существующего (не удаленного) клиента. Для изменений доступны только клиенты, которых завел текущий партнер.

Входные параметры:

- ***ClientID** - UUID (максимальная длина 36)
Идентификатор клиента в справочнике контрагенты. Обязательный параметр. Не может быть пустым.

- **Name** - Строка (максимальная длина 50)
Наименование клиента. . Необязательный параметр. Не может быть пустым.
- **FullName** - Строка (максимальная длина 255)
Полное наименование клиента. Необязательный параметр. Можно указывать пустое значение.
- **RegionID** - UUID (максимальная длина 36)
Регион клиента. Не обязательный параметр. Не может быть пустым.
- **TaxPayerIdentifier** - Строка
ИНН клиента. Необязательный параметр. Можно указывать пустое значение.
- **RegNumberPP1С** - Строка (максимальная длина 12)
Регистрационный номер подписки 1С ИТС. Необязательный параметр. Можно указывать пустое значение.

Возвращаемое значение:

- **ResultData** - Результат выполнения операции. При успешном выполнении не заполняется.

3.24. *ClientDelete*

Операция позволяет удалить клиента. Для удаления доступны только клиенты, которых завел текущий партнер.

Входные параметры:

- ***ClientID** - UUID (максимальная длина 36)
Идентификатор клиента в справочнике контрагенты. Обязательный параметр. Не может быть пустым.

Возвращаемое значение:

- **ResultData** - Результат выполнения операции. При успешном выполнении не заполняется.

3.25. *ClientUserRead*

Операция позволяет получить список сотрудников клиента, включая пользователей и специалистов сторонних партнеров, получающих или когда-либо получавших поддержку по линиям данного партнера.

Входные параметры:

- **ClientID** - UUID (максимальная длина 36)
Идентификатор клиента, или партнера, сотрудников которого мы получаем в данной операции. Не обязательный параметр. Не может быть пустым.
- **ChangedFrom** - ДатаВремя
Отбор объектов, по которым были изменения не ранее указанной даты. Точность до секунд. Необязательный параметр. Не может быть пустым.

Возвращаемое значение:

- **ResultData** - содержит таблицу значений:

- **ClientUserID** - UUID (максимальная длина 36)
Идентификатор пользователя
- **ClientID** - UUID (максимальная длина 36)
Идентификатор клиента(партнера) в справочнике контрагенты
- **Login** - Строка (максимальная длина 10)
Логин пользователя
- **Name** - Строка (максимальная длина 20)
Имя пользователя
- **Surname** - Строка (максимальная длина 20)
Фамилия пользователя
- **SecondaryName** - Строка (максимальная длина 20)
Отчество пользователя
- **BirthDay** - ДатаВремя
День рождения пользователя
- **Post** - Строка (максимальная длина 50)
Должность пользователя
- **DepartmentID** - Строка (максимальная длина 36)
Подразделение пользователя
- **Phone** - Строка (максимальная длина 320)
Телефон пользователя. Можно ввести несколько значений через запятую.
- **EMail** - Строка (максимальная длина 320)
E-mail пользователя. Можно ввести только одно значение.
- **Deleted** - Булево
Признак удаления клиента. Истина если клиент удален
- **CreatedByMe** - Булево
Признак принадлежности клиента. Истина, если клиент создан вашей обслуживающей организацией

3.26. ClientUserAdd

Операция позволяет добавить сотрудника клиента, далее мы будем называть его пользователь

Входные параметры:

- ***ClientID** - UUID (максимальная длина 36)
Идентификатор клиента, сотрудников которого мы получаем в данной операции.
Обязательный параметр. Не может быть пустым.
- ***Name** - Строка (максимальная длина 20)
Имя пользователя. Обязательный параметр. Не может быть пустым.
- **Surname** - Строка (максимальная длина 20)
Фамилия пользователя. Не обязательный параметр. Можно указывать пустое значение.
- **SecondaryName** - Строка (максимальная длина 20)
Отчество пользователя. Не обязательный параметр. Можно указывать пустое значение.
- **Password** - Строка (максимальная длина 10)
Пароль пользователя. Не обязательный параметр. Не может быть пустым.
- **BirthDay** - Дата
День рождения пользователя. Не обязательный параметр. Можно указывать пустое значение.
- **Post** - Строка (максимальная длина 50)
Должность пользователя. Не обязательный параметр. Можно указывать пустое значение.
- **DepartmentID** - Строка (максимальная длина 36)

Подразделение пользователя. Не обязательный параметр. Можно указывать пустое значение.

- **Phone** - Строка (максимальная длина 320)
Телефон пользователя. Можно ввести несколько значений через запятую.
- ***EMail** - Строка (максимальная длина 320)
E-mail пользователя. Обязательный параметр. Не может быть пустым. Можно ввести только одно значение. Должно соответствовать маске:

Часть адреса до символа @ (логин) может включать любые из этих символов:

- Английские буквы верхнего и нижнего регистра (a–z, A–Z)
- Буквы кириллицы верхнего и нижнего регистра
- Цифры от 0 до 9
- Символы ! # \$ % & ' * + - / = ? ^ _ ` { | } ~
- Символ . (точка) при условии, что он не первый и не последний, а также, если он не повторяется больше одного раза подряд
- Общая длина логина может быть вплоть до 64 символов.

Часть адреса после символа @ (домен) может включать любые из этих символов:

- Английские буквы верхнего и нижнего регистра (a–z, A–Z)
- Буквы кириллицы верхнего и нижнего регистра
- Цифры от 0 до 9
- Символ - (тире)
- Символ . (точка). После символа @ должна быть хотя бы одна точка
- Части домена, разделенные точкой не должны начинаться тире и заканчиваться тире, а также они должны иметь длину от 1 до 63 символов. Общая длина домена должна иметь максимум 255 символов.

Возвращаемое значение:

- **ResultData** - содержит таблицу значений:
 - **ClientUserID** - UUID (максимальная длина 36)
Идентификатор клиента в справочнике контрагенты
 - **Login** - Число (максимальная длина 10)
Логин пользователя

3.27. *ClientUserEdit*

Операция позволяет изменить параметры существующего (не удаленного) пользователя. Для изменений доступны только пользователи, которых завел текущий партнер.

Входные параметры:

- ***ClientUserID** - UUID (максимальная длина 36)
Идентификатор пользователя. Обязательный параметр. Не может быть пустым.
- **Name** - Строка (максимальная длина 20)
Имя пользователя. Не обязательный параметр. Не может быть пустым.
- **Surname** - Строка (максимальная длина 20)
Фамилия пользователя. Не обязательный параметр. Можно указывать пустое значение.
- **SecondaryName** - Строка (максимальная длина 20)
Отчество пользователя. Не обязательный параметр. Можно указывать пустое значение.
- **Password** - Строка (максимальная длина 10)
Пароль пользователя. Не обязательный параметр. Не может быть пустым.
- **BirthDay** - ДатаВремя

День рождения пользователя. Не обязательный параметр. Можно указывать пустое значение.

- **Post** - Строка (максимальная длина 50)
Должность пользователя. Не обязательный параметр. Можно указывать пустое значение.
- **DepartmentID** - Строка (максимальная длина 36)
Подразделение пользователя. Не обязательный параметр. Можно указывать пустое значение.
- **Phone** - Строка (максимальная длина 320)
Телефон пользователя. Можно ввести несколько значений через запятую.
- **EMail** - Строка (максимальная длина 320)
E-mail пользователя. Не обязательный параметр. Не может быть пустым. Можно ввести только одно значение. Должно соответствовать маске:

Часть адреса до символа @ (логин) может включать любые из этих символов:

- Английские буквы верхнего и нижнего регистра (a-z, A-Z)
- Буквы кириллицы верхнего и нижнего регистра
- Цифры от 0 до 9
- Символы ! # \$ % & ' * + - / = ? ^ _ ` { | } ~
- Символ . (точка) при условии, что он не первый и не последний, а также, если он не повторяется больше одного раза подряд
- Общая длина логина может быть вплоть до 64 символов.

Часть адреса после символа @ (домен) может включать любые из этих символов:

- Английские буквы верхнего и нижнего регистра (a-z, A-Z)
- Буквы кириллицы верхнего и нижнего регистра
- Цифры от 0 до 9
- Символ - (тире)
- Символ . (точка). После символа @ должна быть хотя бы одна точка
- Части домена, разделенные точкой не должны начинаться тире и заканчиваться тире, а также они должны иметь длину от 1 до 63 символов. Общая длина домена должна иметь максимум 255 символов.

Возвращаемое значение:

- **ResultData** - Результат выполнения операции. При успешном выполнении не заполняется.

3.28. *ClientUserDelete*

Операция позволяет удалить пользователя. Для удаления доступны только пользователи, которых завел текущий партнер.

Входные параметры:

- ***ClientUserID** - UUID (максимальная длина 36)
Идентификатор пользователя. Обязательный параметр. Не может быть пустым.

3.29. *CompetenceRead*

Операция позволяет получить список компетенций - линий, по которым специалист может оказывать поддержку. Все поля компетенций выдаются по состоянию на текущий момент.

Входные параметры:

- **ChangedFrom** - ДатаВремя
Отбор объектов по которым были изменения не ранее указанной даты. Точность до секунд. Необязательный параметр. Не может быть пустым.

Возвращаемое значение:

- **ResultData** - содержит таблицу значений:
 - **SpecialistID** - UUID (максимальная длина 36)
Идентификатор специалиста.
 - **ServiceID** - UUID (максимальная длина 36)
Идентификатор линии поддержки.
 - **ActivateDate** - ДатаВремя
Дата активации компетенции. Время в часовом поясе сервера GMT +3.
 - **ExpiresDate** - ДатаВремя
Дата истечения компетенции. Время в часовом поясе сервера GMT +3.
 - **Priority** - Число
Приоритет. Возможные значения:
 - Приоритет = 0 - Наблюдатель
 - Приоритет = 1 - Высокий
 - Приоритет = 2 – Средний
 - Приоритет = 3 - Стандартный

3.30. *CompetenceAdd*

Операция для предоставления специалисту возможности оказывать поддержку по линии с текущего момента.

Входные параметры:

- ***SpecialistID** - UUID (максимальная длина 36)
Идентификатор специалиста. Обязательный параметр. Не может быть пустым.
- ***ServiceID** - UUID (максимальная длина 36)
Идентификатор линии поддержки. Обязательный параметр. Не может быть пустым.
- **Priority** - Число
 - Приоритет. Не обязательный параметр. Можно указывать пустое значение.
Возможные значения:
 - Приоритет = 0 - Наблюдатель
 - Приоритет = 1 - Высокий
 - Приоритет = 2 – Средний
 - Приоритет = 3 - Стандартный

Возвращаемое значение:

- **ResultData** - Результат выполнения операции. При успешном выполнении не заполняется.

3.31. *CompetenceEdit*

Операция для изменения приоритета оказания поддержки специалистов.

Входные параметры:

- ***SpecialistID** - UUID (максимальная длина 36)
Идентификатор специалиста. Обязательный параметр. Не может быть пустым.
- ***ServiceID** - UUID (максимальная длина 36)
Идентификатор линии поддержки. Обязательный параметр. Не может быть пустым.
- ***Priority** - Число
 - Приоритет. Обязательный параметр. Можно указывать пустое значение.
Возможные значения:
 - Приоритет = 0 - Наблюдатель
 - Приоритет = 1 - Высокий
 - Приоритет = 2 – Средний
 - Приоритет = 3 - Стандартный

Возвращаемое значение:

- **ResultData** - Результат выполнения операции. При успешном выполнении не заполняется.

3.32. *CompetenceDelete*

Операция для запрета на оказание поддержки специалистов.

Входные параметры:

- ***SpecialistID** - UUID (максимальная длина 36)
Идентификатор специалиста. Обязательный параметр. Не может быть пустым.
- ***ServiceID** - UUID (максимальная длина 36)
Идентификатор линии поддержки. Обязательный параметр. Не может быть пустым.

Возвращаемое значение:

- **ResultData** - Результат выполнения операции. При успешном выполнении не заполняется.

3.33. *RegionRead*

Операция для получения списка регионов.

В операции не используются входные параметры.

Возвращаемое значение:

- **ResultData** - содержит таблицу значений:
 - **RegionID** - UUID (максимальная длина 36)
Идентификатор региона.
 - **RegionName** - Строка (максимальная длина 50)
Наименование региона.

3.34. *ServiceLineKindRead*

Операция для получения списка линий поддержки. При вызове операции без параметра она вернет список не удаленных линий поддержки, доступных партнеру.

Входные параметры:

- **ChangedFrom** - ДатаВремя
Отбор объектов по которым были изменения не ранее указанной даты. Точность до секунд. Необязательный параметр. Не может быть пустым.

Возвращаемое значение:

- **ResultData** - содержит таблицу значений:
 - **ServiceID** - UUID (максимальная длина 36)
Идентификатор линии поддержки.
 - **Deleted** - Булево
Признак удаления линии поддержки. Истина если линия удалена.
 - **Name** - Строка (максимальная длина 50)
Наименование линии поддержки
 - **DisplayedName** - Строка (максимальная длина 100)
Отображаемое в агенте название
 - **DisplayedHint** - Строка (максимальная длина 100)
Всплывающая подсказка.
 - **DescriptionLink** - Строка (максимальная длина 300)
Ссылка на описание
 - **OwnerType** - Строка
Тип принадлежности линии поддержки. Значения:
 - INTERNAL = своя внутренняя
 - EXPORTED = своя экспортируемая
 - IMPORTED = импортирована
 - **VendorID** - UUID (максимальная длина 36)
Вендор. Если услуга собственная, то поле пустое. Только для чтения.
 - **EMailForNotifications** - Строка (максимальная длина 1000)
Email для уведомления по линии поддержки. Возможно несколько значений, перечисленных через «,» или «;»
 - **NotifyBeforeExpires** - Булево
Уведомлять об истечении поддержки по линии.
 - **NotifyAtDaysBeforeExpires** - Число (от 1 до 30)
Количество дней до напоминания об истечении поддержки по линии. По умолчанию 10 дней.
 - **ServiceUsersAudience** - Строка
Доступность услуги. Значения:
 - ALL = всем
 - FORSPECIALISTS = своим сотрудникам
 - **OfferServiceForClients** - Булево
Рекламирывать линию в программе клиента
 - **OfferServiceForSpecialists** - Булево
Рекламирывать линию в программе специалиста
 - **AutoConnectServiceForClients** - Булево
Автоматически подключать линию клиенту при создании.
 - **AutoConnectServiceForSpecialists** - Булево
Автоматически подключать линию специалисту при создании.
 - **AutoAcceptRequestForConnectService** - Булево
Автоматически принимать заявку на подключение линии поддержки
 - **CloseTreatmentAfterInactivityForSeveralDays** - Число (от 0 до 90)
Завершать обращение при отсутствии активности более указанного числа дней. Если 0, то автозавешение отключено. Максимум 90 дней.

- **MaxQueueTimeBySLA** - Число (от 0 до 99 999)
Нормативное время ожидания в очереди. В минутах. Максимум 99 999
- **MaxSpecialistReactionTimeBySLA** - Число (от 0 до 99 999)
Нормативное время реакции специалиста. В минутах. Максимум 99 999
- **MaxTreatmentTimeBySLA** - Число (от 0 до 99 999)
Нормативное время работы с обращением. В минутах. Максимум 99 999.
- **NotifyOfNoAppointedSpec** - Булево
Отправлять уведомление если обращение поставлено в очередь(отсутствуют свободные специалисты).
- **NotifyOfCriticalQueueLengthReached** - Булево
Отправлять уведомление если длина очереди достигла лимита.
- **CriticalQueueLength** - Число (от 1 до 99)
Количество обращений, при достижении которого отправляется уведомление о превышении длины очереди.
- **ScheduleOfServiceAvailabilityEnabled** - Булево
Признак использования расписания доступности услуги. Если Ложь, то элемент "ScheduleOfServiceAvailability" пустой (или неопределенно).
- **ScheduleOfServiceAvailability** - Структура
Время доступности услуги. Все поля структуры должны быть заполнены (существовать).Расписание сохраняется вне зависимости от значения параметра «ScheduleOfServiceAvailabilityEnabled» Значения:
 - AvailableOnMonday - Булево
Вид линии поддержки доступен в понедельник
 - AvailableOnTuesday - Булево
Вид линии поддержки доступен во вторник
 - AvailableOnWednesday - Булево
Вид линии поддержки доступен в среду
 - AvailableOnThursday - Булево
Вид линии поддержки доступен в четверг
 - AvailableOnFriday - Булево
Вид линии поддержки доступен в пятницу
 - AvailableOnSaturday - Булево
Вид линии поддержки доступен в субботу
 - AvailableOnSunday - Булево
Вид линии поддержки доступен в воскресенье
 - *StartTime - ДатаВремя
Время начала рабочего дня по местному времени партнера. Обязательный параметр. Можно указывать пустое значение. Время в часовом поясе головного региона партнера.
 - *EndTime - ДатаВремя
Время окончания рабочего дня по местному времени партнера. Обязательный параметр. Можно указывать пустое значение. Время в часовом поясе головного региона партнера.
- **MessageDeliveryPriority** - Строка
Приоритет доставки сообщений:
 - NO_PRIORITY=без персонального приоритета
 - FIRST_TO_SPECIALIST=сервис-инженер-->клиент-менеджер-->остальные по приоритету
 - FIRST_TO_MANAGER=клиент-менеджер-->сервис-инженер-->остальные по приоритету
- **MaximumQualityMarkToNotifyPartner** - Число
Уведомлять об оценках. От 1 до 5. Если уведомление отключено то 0.

- ***ServiceQueueLimitEnabled*** - Булево
Тумблер включения лимитов по количеству обращений на одного специалиста.
- ***ServiceQueueLimit*** - Число
Лимит обращений на одного специалиста. Возможные значения 1-99.
- ***AutoAcceptRequestForImport*** - Булево
Автоматически принимать заявку на импорт.
- ***EnableFirstLineOnImport*** - Булево
Разрешать первую линию при импорте.
- ***RequiringPayment*** - Булево
Платная услуга. Только чтение.
- ***EnableSearch*** - Булево
Разрешение поиска. Значение по умолчанию false.
- ***SearchAreaVisibility*** - Строка
Вариант поиска. Возможные значения:
 - NONE = Значение отсутствует.
 - FOR_MY_CUSTOMERS = "Только для моих клиентов и специалистов".
Можно установить своей или вендорной линии поддержки. Значение по умолчанию.
 - FOR_CUSTOMERS_IN_MY_REGION = "Всем клиентам в моем регионе".
Можно установить только своей линии поддержки
 - FOR_CUSTOMERS_IN_MY_TIME_ZONE = "Всем в моем часовом поясе".
Можно установить только своей линии поддержки
 - FOR_CUSTOMERS_IN_MY_COUNTRY = "Всем клиентам в стране". Можно установить только своей линии поддержки

3.35. *ServiceLineKindAdd*

Операция для добавления новой линии поддержки.

Входные параметры:

- ***Name** - Строка (максимальная длина 50)
Наименование линии поддержки. Обязательный параметр. Не может быть пустым.
- **DisplayedName** - Строка (максимальная длина 100)
Отображаемое в агенте название. Не обязательный параметр. Можно указывать пустое значение.
- **DislpayedHint** - Строка (максимальная длина 100)
Всплывающая подсказка. Не обязательный параметр. Можно указывать пустое значение.
- **DescriptionLink** - Строка (максимальная длина 300)
Ссылка на описание. Не обязательный параметр. Можно указывать пустое значение.
- **EMailForNotifications** - Строка (максимальная длина 1000)
Емайл для уведомления по линии поддержки. Возможно несколько значений, перечисленных через «,» или «;». Не обязательный параметр. Не может быть пустым.
- **NotifyBeforeExpires** - Булево
Уведомлять об истечении поддержки по линии.
- **NotifyAtDaysBeforeExpires** - Число (от 1 до 30)
Количество дней до напоминания о прекращении поддержки по линии. По умолчанию 10 дней. Не обязательный параметр. Можно указывать пустое значение.
- **ServiceUsersAudience** - Строка
Доступность услуги. Не обязательный параметр. Не может быть пустым. Значения:
 - ALL = всем

- FORSPECIALISTS = своим сотрудникам
- **OfferServiceForClients** - Булево
Рекламирывать линию в программе клиента. Не обязательный параметр. Не может быть пустым.
- **OfferServiceForSpecialists** - Булево
Рекламирывать линию в программе специалиста. Не обязательный параметр. Не может быть пустым.
- **AutoConnectServiceForClients** - Булево
Автоматически подключать линию клиенту при создании. Не обязательный параметр. Не может быть пустым.
- **AutoConnectServiceForSpecialists** - Булево
Автоматически подключать линию специалисту при создании. Не обязательный параметр. Не может быть пустым.
- **AutoAcceptRequestForConnectService** - Булево
Автоматически принимать заявку на подключение линии поддержки. Не обязательный параметр. Не может быть пустым.
- **CloseTreatmentAfterInactivityForSeveralDays** - Число (от 0 до 90)
Завершать обращение при отсутствии активности более указанного числа дней. Если 0, то автозавершение отключено. Максимум 90 дней. Не обязательный параметр. Можно указывать пустое значение.
- **MaxQueueTimeBySLA** - Число (от 0 до 99 999)
Нормативное время ожидания в очереди. В минутах. Максимум 99 999. Не обязательный параметр. Можно указывать пустое значение. Доступно для редактирования только для своих линий.
- **MaxSpecialistReactionTimeBySLA** - Число (от 0 до 99 999)
Нормативное время реакции специалиста. В минутах. Максимум 99 999. Не обязательный параметр. Можно указывать пустое значение. Доступно для редактирования только для своих линий.
- **MaxTreatmentTimeBySLA** - Число (от 0 до 99 999)
Нормативное время работы с обращением. В минутах. Максимум 99 999. Не обязательный параметр. Можно указывать пустое значение. Доступно для редактирования только для своих линий.
- **NotifyOfNoAppointedSpec** - Булево
Отправлять уведомление если обращение поставлено в очередь(отсутствуют свободные специалисты). Доступно для редактирования только для своих линий.
- **NotifyOfCriticalQueueLengthReached** - Булево
Отправлять уведомление если длина очереди достигла лимита. Доступно для редактирования только для своих линий.
- **CriticalQueueLength** - Число (от 1 до 99)
Количество обращений, при достижении которого отправляется уведомление о превышении длины очереди. Доступно для редактирования только для своих линий.
- **ScheduleOfServiceAvailabilityEnabled** - Булево
Признак использования расписания доступности услуги. Если Ложь, то элемент "ScheduleOfServiceAvailability" пустой (или неопределенно).
- **ScheduleOfServiceAvailability** - Структура
Время доступности услуги. Все поля структуры должны быть заполнены (существовать).
Значения:
 - AvailableOnMonday - Булево
Вид линии поддержки доступен в понедельник
 - AvailableOnTuesday - Булево
Вид линии поддержки доступен во вторник

- AvailableOnWednesday - Булево
Вид линии поддержки доступен в среду
- AvailableOnThursday - Булево
Вид линии поддержки доступен в четверг
- AvailableOnFriday - Булево
Вид линии поддержки доступен в пятницу
- AvailableOnSaturday - Булево
Вид линии поддержки доступен в субботу
- AvailableOnSunday - Булево
Вид линии поддержки доступен в воскресенье
- *StartTime - ДатаВремя
Время начала рабочего дня по местному времени партнера. Должно быть меньше EndTime. Учитывается только время. День игнорируется. Обязательный параметр. Можно указывать пустое значение.
- *EndTime - ДатаВремя
Время окончания рабочего дня по местному времени партнера. Должно быть больше StartTime. Учитывается только время. День игнорируется. Обязательный параметр. Можно указывать пустое значение.
- **MessageDeliveryPriority** - Строка
Приоритет доставки сообщений. Не обязательный параметр. Не может быть пустым.
Значения:
 - NO_PRIORITY=без персонального приоритета
 - FIRST_TO_SPECIALIST=сервис-инженер-->клиент-менеджер-->остальные по приоритету
 - FIRST_TO_MANAGER=клиент-менеджер-->сервис-инженер-->остальные по приоритету
- **MaximumQualityMarkToNotifyPartner** - Число (от 0 до 5)
Уведомлять об оценках. От 1 до 5. Если уведомление отключено то 0. Значение по умолчанию 3. Не обязательный параметр. Можно указывать пустое значение. Доступно для редактирования только для своих линий.
- **ServiceQueueLimitEnabled** - Булево
Тумблер включения лимитов по количеству обращений на одного специалиста.
- **ServiceQueueLimit** - Число
Лимит обращений на одного специалиста. Возможные значения 1-99.
- **AutoAcceptRequestForImport** - Булево
Автоматически принимать заявку на импорт. Не обязательный параметр. Не может быть пустым.
- **EnableFirstLineOnImport** - Булево
Разрешать первую линию при импорте. Значение по умолчанию = Ложь. Не обязательный параметр. Не может быть пустым.
- **EnableSearch** - Булево
Разрешение поиска. Значение по умолчанию = Ложь. Не обязательный параметр. Не может быть пустым.
- **SearchAreaVisibility** - Строка
Вариант поиска. Не обязательный параметр. Не может быть пустым.
Возможные значения:
 - FOR_MY_CUSTOMERS = "Только для моих клиентов и специалистов".
Можно установить своей или вендорной линии поддержки. Значение по умолчанию.
 - FOR_CUSTOMERS_IN_MY_REGION = "Всеим клиентам в моем регионе".
Можно установить только своей линии поддержки

- FOR_CUSTOMERS_IN_MY_TIME_ZONE = "Всем в моем часовом поясе".
Можно установить только своей линии поддержки
- FOR_CUSTOMERS_IN_MY_COUNTRY = "Всем клиентам в стране". Можно
установить только своей линии поддержки

Возвращаемое значение:

- **ResultData** - содержит таблицу значений:
 - **ServiceID** - UUID (максимальная длина 36)
Идентификатор линии поддержки.

3.36. *ServiceLineKindEdit*

Операция для изменения параметров линии поддержки.

Входные параметры:

- ***ServiceID** - Строка (максимальная длина 50)
Идентификатор линии поддержки. Обязательный параметр. Не может быть пустым.
- **Name** - Строка (максимальная длина 50)
Наименование линии поддержки. Не обязательный параметр. Не может быть пустым.
- **DisplayedName** - Строка (максимальная длина 100)
Отображаемое в агенте название. Не обязательный параметр. Не может быть пустым.
- **DisplayedHint** - Строка (максимальная длина 100)
Всплывающая подсказка. Не обязательный параметр. Можно указывать пустое значение.
- **DescriptionLink** - Строка (максимальная длина 300)
Ссылка на описание. Не обязательный параметр. Можно указывать пустое значение.
- **EMailForNotifications** - Строка (максимальная длина 1000)
Email для уведомления по линии поддержки. Возможно несколько значений,
перечисленных через «,» или «;». Не обязательный параметр. Не может быть пустым.
- **NotifyBeforeExpires** - Булево
Уведомлять об истечении поддержки по линии.
- **NotifyAtDaysBeforeExpires** - Число (от 1 до 30)
Количество дней до напоминания о прекращении поддержки по линии. По умолчанию
10 дней. Не обязательный параметр. Не может быть пустым.
- **ServiceUsersAudience** - Строка
Доступность услуги. Не обязательный параметр. Не может быть пустым. Значения:
 - ALL = всем
 - FORSPECIALISTS = своим сотрудникам
- **OfferServiceForClients** - Булево
Рекламирывать линию в программе клиента. Не обязательный параметр. Не может быть
пустым.
- **OfferServiceForSpecialists** - Булево
Рекламирывать линию в программе специалиста. Не обязательный параметр. Не может
быть пустым.
- **AutoConnectServiceForClients** - Булево
Автоматически подключать линию клиенту при создании. Не обязательный параметр. Не
может быть пустым.
- **AutoConnectServiceForSpecialists** - Булево
Автоматически подключать линию специалисту при создании. Не обязательный
параметр. Не может быть пустым.

- **AutoAcceptRequestForConnectService** - Булево
Автоматически принимать заявку на подключение линии поддержки. Не обязательный параметр. Не может быть пустым.
- **CloseTreatmentAfterInactivityForSeveralDays** - Число (от 0 до 90)
Завершать обращение при отсутствии активности более указанного числа дней. Если 0, то автозавершение отключено. Максимум 90 дней. Не обязательный параметр. Можно указывать пустое значение.
- **MaxQueueTimeBySLA** - Число (от 0 до 99 999)
Нормативное время ожидания в очереди. В минутах. Максимум 99 999. Не обязательный параметр. Можно указывать пустое значение. Доступно для редактирования только для своих линий.
- **MaxSpecialistReactionTimeBySLA** - Число (от 0 до 99 999)
Нормативное время реакции специалиста. В минутах. Максимум 99 999. Не обязательный параметр. Можно указывать пустое значение. Доступно для редактирования только для своих линий.
- **MaxTreatmentTimeBySLA** - Число (от 0 до 99 999)
Нормативное время работы с обращением. В минутах. Максимум 99 999. Не обязательный параметр. Можно указывать пустое значение. Доступно для редактирования только для своих линий.
- **NotifyOfNoAppointedSpec** - Булево
Отправлять уведомление если обращение поставлено в очередь (отсутствуют свободные специалисты). Доступно для редактирования только для своих линий.
- **NotifyOfCriticalQueueLengthReached** - Булево
Отправлять уведомление если длина очереди достигла лимита. Доступно для редактирования только для своих линий.
- **CriticalQueueLength** - Число (от 1 до 99)
Количество обращений, при достижении которого отправляется уведомление о превышении длины очереди. Доступно для редактирования только для своих линий.
- **ScheduleOfServiceAvailabilityEnabled** - Булево
Признак использования расписания доступности услуги. Если Ложь, то элемент "ScheduleOfServiceAvailability" пустой (или неопределено).
- **ScheduleOfServiceAvailability** - Структура
Время доступности услуги. Все поля структуры должны быть заполнены (существовать).
Значения:
 - AvailableOnMonday - Булево
Вид линии поддержки доступен в понедельник
 - AvailableOnTuesday - Булево
Вид линии поддержки доступен во вторник
 - AvailableOnWednesday - Булево
Вид линии поддержки доступен в среду
 - AvailableOnThursday - Булево
Вид линии поддержки доступен в четверг
 - AvailableOnFriday - Булево
Вид линии поддержки доступен в пятницу
 - AvailableOnSaturday - Булево
Вид линии поддержки доступен в субботу
 - AvailableOnSunday - Булево
Вид линии поддержки доступен в воскресенье
 - *StartTime - ДатаВремя
Время начала рабочего дня по местному времени партнера. Должно быть меньше EndTime. Учитывается только время. День игнорируется.

- *EndTime - ДатаВремя
Обязательный параметр. Можно указывать пустое значение.
Время окончания рабочего дня по местному времени партнера. Должно быть больше StartTime. Учитывается только время. День игнорируется.
Обязательный параметр. Можно указывать пустое значение.
- **MessageDeliveryPriority** - Строка
Приоритет доставки сообщений. Не обязательный параметр. Не может быть пустым.
Значения:
 - NO_PRIORITY=без персонального приоритета
 - FIRST_TO_SPECIALIST=сервис-инженер-->клиент-менеджер-->остальные по приоритету
 - FIRST_TO_MANAGER=клиент-менеджер-->сервис-инженер-->остальные по приоритету
- **MaximumQualityMarkToNotifyPartner** - Число (от 0 до 5)
Уведомлять об оценках. От 1 до 5. Если уведомление отключено, то 0. Не обязательный параметр. Можно указывать пустое значение. Доступно для редактирования только для своих линий.
- **ServiceQueueLimitEnabled** - Булево
Тумблер включения лимитов по количеству обращений на одного специалиста.
- **ServiceQueueLimit** - Число
Лимит обращений на одного специалиста. Возможные значения 1-99.
- **AutoAcceptRequestForImport** - Булево
Автоматически принимать заявку на импорт. Не обязательный параметр. Не может быть пустым.
- **EnableFirstLineOnImport** - Булево
Разрешать первую линию при импорте. Не обязательный параметр. Не может быть пустым.
- **EnableSearch** - Булево
Разрешение поиска. Значение по умолчанию = Ложь. Не обязательный параметр. Не может быть пустым.
- **SearchAreaVisibility** - Строка
Вариант поиска. Не обязательный параметр. Не может быть пустым.
Возможные значения:
 - FOR_MY_CUSTOMERS = "Только для моих клиентов и специалистов".
Можно установить своей или вендорной линии поддержки. Значение по умолчанию.
 - FOR_CUSTOMERS_IN_MY_REGION = "Всем клиентам в моем регионе".
Можно установить только своей линии поддержки
 - FOR_CUSTOMERS_IN_MY_TIME_ZONE = "Всем в моем часовом поясе".
Можно установить только своей линии поддержки
 - FOR_CUSTOMERS_IN_MY_COUNTRY = "Всем клиентам в стране". Можно установить только своей линии поддержки

Возвращаемое значение:

- **ResultData** - Результат выполнения операции. При успешном выполнении не заполняется.

3.37. *ServiceLineKindDelete*

Операция для удаления линии поддержки.

Входные параметры:

- ***ServiceID** - UUID (максимальная длина 36)
Идентификатор линии поддержки. Обязательный параметр. Не может быть пустым.

Возвращаемое значение:

- **ResultData** - Результат выполнения операции. При успешном выполнении не заполняется.

3.38. *SpecialistRead*

Операция для получения списка специалистов.

Входные параметры:

- **ChangedFrom** - ДатаВремя
Отбор объектов по которым были изменения не ранее указанной даты. Точность до секунд. Необязательный параметр. Не может быть пустым.

Возвращаемое значение:

- **ResultData** - содержит таблицу значений:
 - **SpecialistID** - UUID (максимальная длина 36)
Идентификатор специалиста
 - **Login** - Число (максимальная длина 10)
Логин специалиста
 - **Name** - Строка (максимальная длина 20)
Имя специалиста
 - **Surname** - Строка (максимальная длина 20)
Фамилия специалиста
 - **SecondaryName** - Строка (максимальная длина 20)
Отчество специалиста
 - **BirthDay** - ДатаВремя
День рождения специалиста
 - **Post** - Строка (максимальная длина 36)
Должность специалиста
 - **DepartmentID** - Строка (максимальная длина 50)
Подразделение специалиста
 - **Phone** - Строка (максимальная длина 320)
Телефон специалиста. Можно ввести несколько значений через запятую.
 - **EMail** - Строка (максимальная длина 320)
E-mail специалиста. Можно ввести только одно значение.
 - **Deleted** - Булево
Признак удаления специалиста. Истина, если специалист удален

3.39. *SpecialistAdd*

Операция для добавления нового специалиста.

Входные параметры:

- ***Name** - Строка (максимальная длина 20)
Имя специалиста. Обязательный параметр. Не может быть пустым.
- **Surname** - Строка (максимальная длина 20)
Фамилия специалиста. Не обязательный параметр. Можно указывать пустое значение.
- **SecondaryName** - Строка (максимальная длина 20)
Отчество специалиста. Не обязательный параметр. Можно указывать пустое значение.
- **Password** - Строка (максимальная длина 10)
Пароль специалиста. Не обязательный параметр. Не может быть пустым.
- **Birthday** - Дата
День рождения специалиста. Не обязательный параметр. Можно указывать пустое значение.
- **Post** - Строка (максимальная длина 50)
Должность специалиста. Не обязательный параметр. Можно указывать пустое значение.
- **DepartmentID** - Строка (максимальная длина 36)
Подразделение специалиста. Не обязательный параметр. Можно указывать пустое значение.
- **Phone** - Строка (максимальная длина 320)
Телефон специалиста. Можно ввести несколько значений через запятую.
- ***EMail** - Строка (максимальная длина 320)
E-mail специалиста. Обязательный параметр. Не может быть пустым. Можно ввести только одно значение. Должно соответствовать маске:
Часть адреса до символа @ (логин) может включать любые из этих символов:
 - Английские буквы верхнего и нижнего регистра (a-z, A-Z)
 - Буквы кириллицы верхнего и нижнего регистра
 - Цифры от 0 до 9
 - Символы ! # \$ % & ' * + - / = ? ^ _ ` { | } ~
 - Символ . (точка) при условии, что он не первый и не последний, а также, если он не повторяется больше одного раза подряд
 - Общая длина логина может быть вплоть до 64 символов.Часть адреса после символа @ (домен) может включать любые из этих символов:
 - Английские буквы верхнего и нижнего регистра (a-z, A-Z)
 - Буквы кириллицы верхнего и нижнего регистра
 - Цифры от 0 до 9
 - Символ - (тире)
 - Символ . (точка). После символа @ должна быть хотя бы одна точка
 - Части домена, разделенные точкой не должны начинаться тире и заканчиваться тире, а также они должны иметь длину от 1 до 63 символов. Общая длина домена должна иметь максимум 255 символов.

Возвращаемое значение:

- **ResultData** - содержит таблицу значений:
 - **SpecialistID** - UUID (максимальная длина 36)
Идентификатор специалиста в справочнике контрагенты
 - **Login** - Число (максимальная длина 10)
Логин специалиста

3.40. *SpecialistEdit*

Операция для изменения данных по специалисту.

Входные параметры:

- *** SpecialistID** - UUID (максимальная длина 36)
Идентификатор специалиста. Обязательный параметр. Не может быть пустым.
- **Name** - Строка (максимальная длина 20)
Имя специалиста. Не обязательный параметр. Не может быть пустым.
- **Surname** - Строка (максимальная длина 20)
Фамилия специалиста. Не обязательный параметр. Можно указывать пустое значение.
- **SecondaryName** - Строка (максимальная длина 20)
Отчество специалиста. Не обязательный параметр. Можно указывать пустое значение.
- **Password** - Строка (максимальная длина 10)
Пароль специалиста. Не обязательный параметр. Не может быть пустым.
- **Birthday** - ДатаВремя
День рождения специалиста. Не обязательный параметр. Можно указывать пустое значение.
- **Post** - Строка (максимальная длина 50)
Должность специалиста. Не обязательный параметр. Можно указывать пустое значение
- **DepartmentID** - Строка (максимальная длина 50)
Подразделение специалиста. Не обязательный параметр. Можно указывать пустое значение
- **Phone** - Строка (максимальная длина 320)
Телефон специалиста. Можно ввести несколько значений через запятую.
- **EMail** - Строка (максимальная длина 320)
E-mail специалиста. Не обязательный параметр. Не может быть пустым. Можно ввести только одно значение. Должно соответствовать маске:
Часть адреса до символа @ (логин) может включать любые из этих символов:
 - Английские буквы верхнего и нижнего регистра (a-z, A-Z)
 - Буквы кириллицы верхнего и нижнего регистра
 - Цифры от 0 до 9
 - Символы ! # \$ % & ' * + - / = ? ^ _ ` { | } ~
 - Символ . (точка) при условии, что он не первый и не последний, а также, если он не повторяется больше одного раза подряд
 - Общая длина логина может быть вплоть до 64 символов.Часть адреса после символа @ (домен) может включать любые из этих символов:
 - Английские буквы верхнего и нижнего регистра (a-z, A-Z)
 - Буквы кириллицы верхнего и нижнего регистра
 - Цифры от 0 до 9
 - Символ - (тире)
 - Символ . (точка). После символа @ должна быть хотя бы одна точка
 - Части домена, разделенные точкой не должны начинаться тире и заканчиваться тире, а также они должны иметь длину от 1 до 63 символов. Общая длина домена должна иметь максимум 255 символов.

Возвращаемое значение:

- **ResultData** - Результат выполнения операции. При успешном выполнении не заполняется.

3.41. *SpecialistDelete*

Операция для удаления специалиста.

Входные параметры:

- ***SpecialistID** - UUID (максимальная длина 36)
Идентификатор специалиста. Обязательный параметр. Не может быть пустым.

Возвращаемое значение:

- **ResultData** - Результат выполнения операции. При успешном выполнении не заполняется.

3.42. *ClientITSStatus*

Операция, которая выводит уровень ИТС по ИНН клиента и регистрационному номеру подписки.

Входные параметры:

- ***ClientINN** - Строка (максимальная длина 50)
ИНН клиента. Обязательный параметр. Не может быть пустым.
- ***RegNumberPP1C** - Строка (максимальная длина 12)
Регистрационный номер подписки ИТС. Обязательный параметр. Не может быть пустым.

Возвращаемое значение:

- **ResultData** - содержит таблицу значений:
 - **DateFrom** - Дата
Дата начала действия подписок
 - **DateTo** - Дата
Дата окончания действия подписок
 - **ITSLevel** - Строка
Уровень подписки ИТС. Возможные значения:
 - TECHNO - ИТС Техно;
 - PROF - ИТС ПРОФ;
 - INTERNATIONAL - ИТС Международный
 - BASIC - Базовый ИТС. Выдается если ИТС не найден, но регистрационный номер корректный.
 - NOT_FOUND - ИТС не обнаружен и регномер не корректный.
 - WRONG_INN - ИНН не соответствует найденным подпискам

3.43. *ClientUserSendWelcomeEmail*

Операция для отправки пользователю клиента письма с данными авторизации для входа в агент.

Входные параметры:

- ***ClientUserID** - UUID (максимальная длина 36)
Идентификатор пользователя клиента. Обязательный параметр. Не может быть пустым.

Возвращаемое значение:

- **ResultData** - Результат выполнения операции. При успешном выполнении не

заполняется.

3.44. *SpecialistSendWelcomeEmail*

Операция для отправки специалисту письма с данными авторизации для входа в агент.

Входные параметры:

- ***SpecialistID** - UUID (максимальная длина 36)
Идентификатор специалиста. Обязательный параметр. Не может быть пустым.

Возвращаемое значение:

- **ResultData** - Результат выполнения операции. При успешном выполнении не заполняется.

3.45. *GetHistoryOfServiceTreatmentsComments*

Операция для предоставления журнала комментариев к оценке за работу по обращению (в том числе и по вендорной схеме).

При вызове операции в *дневное время* максимальное значение запрашиваемого периода **не может превышать 30 календарных дней**.

Входные параметры:

- ***PeriodFrom** - ДатаВремя
Позволяет отбирать комментарии по обращениям, добавление которых произошло не ранее этой даты. В часовом поясе пользователя API. Обязательный параметр. Не может быть пустым.
- **PeriodTo** - ДатаВремя
Позволяет отбирать комментарии по обращениям, добавление которых произошло не позднее этой даты. В часовом поясе пользователя API. Необязательный параметр. Не может быть пустым.
- **ClientID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор клиента или партнера, сотрудник которого получал поддержку по линии. Необязательный параметр. Не может быть пустым.
- **ServiceUserID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор агента, подключенного к линии. Необязательный параметр. Не может быть пустым.
- **ServiceID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор линии поддержки, по которой было принято прокомментированное обращение. Необязательный параметр. Не может быть пустым.
- **SpecialistID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор специалиста, который последним работал с обращением, по которому был комментарий. Допустимо вводить только специалистов, созданных самим партнёром. Необязательный параметр. Не может быть пустым.
- **ServiceTreatmentID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор обращения, по которому был оставлен комментарий. Необязательный параметр. Не может быть пустым.

Возвращаемое значение:

- **ResultData** - содержит таблицу значений:
 - **ServiceTreatmentID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор обращения
 - **CommentTime** - ДатаВремя
Время комментария. В часовом поясе пользователя API
 - **CommentAuthor** - UUID (максимальная длина 36)
Автор комментария
 - **Comment** - Строка
Комментарий

3.46. *GetHistoryOfServiceRASessionsComments*

Операция для предоставления журнала комментариев по сеансам удаленного доступа (в том числе и по вендорной схеме).

При вызове операции в *дневное время* максимальное значение запрашиваемого периода **не может превышать 60 календарных дней**.

Входные параметры:

- ***PeriodFrom** - ДатаВремя
Позволяет отбирать комментарии по сеансам УД, добавление которых произошло не ранее этой даты. В часовом поясе пользователя API. Обязательный параметр. Не может быть пустым.
- **PeriodTo** - ДатаВремя
Позволяет отбирать комментарии по сеансам УД, добавление которых произошло не позднее этой даты. В часовом поясе пользователя API. Необязательный параметр. Не может быть пустым.
- **ClientID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор клиента или партнера, сотрудник которого получал поддержку по линии. Необязательный параметр. Не может быть пустым.
- **ServiceUserID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор агента, подключенного к линии. Необязательный параметр. Не может быть пустым.
- **ServiceID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор линии поддержки, по которой было принято прокомментированное обращение. Необязательный параметр. Не может быть пустым.
- **SpecialistID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор специалиста, который последним работал в сеансе УД, по которому был комментарий. Допустимо вводить только специалистов, созданных самим партнёром. Необязательный параметр. Не может быть пустым.
- **RAAccessID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор сеанса УД, по которому был оставлен комментарий. Необязательный параметр. Не может быть пустым.

Возвращаемое значение:

- **ResultData** - содержит таблицу значений:
 - **RAAccessID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор обращения
 - **CommentTime** - ДатаВремя

- **CommentAuthor** - Строка
Автор комментария
- **Comment** - Строка
Комментарий

3.47. *GetHistoryOfServiceCallsComments*

Операция для предоставления журнала комментариев к звонкам по линиям поддержки (в том числе и по вендорной схеме).

При вызове операции в *дневное время* максимальное значение запрашиваемого периода **не может превышать 60 календарных дней**.

Входные параметры:

- ***PeriodFrom** - ДатаВремя
Позволяет отбирать комментарии по звонкам, добавление которых произошло не ранее этой даты. В часовом поясе пользователя API. Обязательный параметр. Не может быть пустым.
- **PeriodTo** - ДатаВремя
Позволяет отбирать комментарии по звонкам, добавление которых произошло не позднее этой даты. В часовом поясе пользователя API. Необязательный параметр. Не может быть пустым.
- **ClientID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор клиента или партнера, сотрудник которого получал поддержку по линии. Необязательный параметр. Не может быть пустым.
- **ServiceUserID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор агента, подключенного к линии. Необязательный параметр. Не может быть пустым.
- **ServiceID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор линии поддержки, по которой было принято прокомментированное обращение. Необязательный параметр. Не может быть пустым.
- **SpecialistID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор специалиста, который участвовал в звонке, по которому был комментарий. Допустимо вводить только специалистов, созданных самим партнёром. Необязательный параметр. Не может быть пустым.
- **CallID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор звонка, по которому был оставлен комментарий. Необязательный параметр. Не может быть пустым.

Возвращаемое значение:

- **ResultData** - содержит таблицу значений:
 - **CallID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор звонка
 - **CommentTime** - ДатаВремя
Время комментария. В часовом поясе пользователя API
 - **CommentAuthor** - Строка
Автор комментария
 - **Comment** - Строка
Комментарий

3.48. *StorefrontProductBuyRequestsGet*

Операция для предоставления списка заявок на продукты витрины.

Входные параметры:

- **CreateTimeFrom** - ДатаВремя
Позволяет отбирать заявки, добавление которых произошло не ранее этой даты. В часовом поясе пользователя API. Необязательный параметр. Не может быть пустым.
- **CreateTimeTo** - ДатаВремя
Позволяет отбирать заявки, добавление которых произошло не позднее этой даты. В часовом поясе пользователя API. Необязательный параметр. Не может быть пустым.
- **RequestID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор заявки. Необязательный параметр. Не может быть пустым.
- **ProductID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор продукта витрины. Необязательный параметр. Не может быть пустым.
- **AgentCreatorID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор пользователя или специалиста, который подал заявку. Необязательный параметр. Не может быть пустым.
- **Status** - Строка
Статус заявки. Необязательный параметр. Не может быть пустым. Может принимать значения:
 - ON_CONSIDERATION - На рассмотрении
 - ACCEPTED – Принята
 - REJECTED - Отклонена.

Возвращаемое значение:

- **ResultData** - содержит таблицу значений:
 - **RequestID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор заявки
 - **ProductID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор продукта витрины
 - **AgentCreatorID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор пользователя или специалиста, который подал заявку.
 - **Status** - Строка
Статус заявки
 - **CreationTime** - ДатаВремя
Дата создания заявки. В часовом поясе пользователя API.
 - **ExecutedTime** - ДатаВремя
Дата обработки заявки. В часовом поясе пользователя API

3.49. *StorefrontProductBuyRequestAccept*

Операция для принятия заявки на продукт с витрины.

Входные параметры:

- ***RequestID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор заявки. Обязательный параметр. Не может быть пустым.

Возвращаемое значение:

- **ResultData** - Результат выполнения операции. При успешном выполнении не заполняется.

3.50. *StorefrontProductBuyRequestRefuse*

Операция для отклонения заявки на продукт с витрины.

Входные параметры:

- ***RequestID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор заявки. Обязательный параметр. Не может быть пустым.

Возвращаемое значение:

- **ResultData** - Результат выполнения операции. При успешном выполнении не заполняется.

3.51. *UserServiceLineRead*

Операция для получения списка линий поддержки получателей услуг (своих или сторонних). Если свой получатель услуг получает линий поддержки другого партнера, то эта операция их не выводит.

Входные параметры:

- *** ChangedFrom** - ДатаВремя
Отбор объектов по которым были изменения не ранее указанной даты. Точность до секунд. В часовом поясе пользователя API. Не обязательный параметр. Не может быть пустым.

Возвращаемое значение:

- **ResultData** - содержит таблицу значений:
 - **ServiceUserID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор пользователя или специалиста, получающего поддержку по линии
 - **ServiceID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор линии поддержки
 - **CreateTime** - ДатаВремя
Дата предоставления поддержки.
 - **ActivateDate** - ДатаВремя
Дата активации поддержки. Может отличаться от даты предоставления, т.к. может быть установлена в будущем. В часовом поясе сервера (GMT +3)
 - **ExpiresDate** - ДатаВремя
Дата истечения предоставления поддержки по линии. В часовом поясе сервера (GMT +3)

3.52. *UserServiceLineAdd*

Операция для подключения линий поддержки пользователям или специалистам (своим или сторонним).

Входные параметры:

- ***ServiceUserID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор пользователя или специалиста, получающего поддержку по линии. Обязательный параметр. Не может быть пустым.
- ***ServiceID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор линии поддержки. Обязательный параметр. Не может быть пустым.
- **CreateTime** - ДатаВремя
Дата предоставления поддержки. В часовом поясе сервера (GMT +3). Не обязательный параметр. Не может быть пустым.
- **ActivateDate** - ДатаВремя
Дата активации поддержки. Может отличаться от даты предоставления, т.к. может быть установлена в будущем. В часовом поясе сервера (GMT +3). Не обязательный параметр. Не может быть пустым.
- **ExpiresDate** - ДатаВремя
Дата истечения предоставления поддержки по линии. В часовом поясе сервера (GMT +3). Не обязательный параметр. Не может быть пустым.

Возвращаемое значение:

- **ResultData** - Результат выполнения операции. При успешном выполнении не заполняется.

3.53. *UserServiceLineEdit*

Операция для изменения параметров подключения линий поддержки пользователям или специалистам (своим или сторонним).

Входные параметры:

- ***ServiceUserID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор пользователя или специалиста, получающего поддержку по линии. Обязательный параметр. Не может быть пустым.
- ***ServiceID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор линии поддержки. Обязательный параметр. Не может быть пустым.
- **ActivateDate** - ДатаВремя
Дата активации поддержки. Может отличаться от даты предоставления, т.к. может быть установлена в будущем. В часовом поясе сервера (GMT +3). Не обязательный параметр. Не может быть пустым.
- **ExpiresDate** - ДатаВремя
Дата истечения предоставления поддержки по линии. В часовом поясе сервера (GMT +3). Не обязательный параметр. Не может быть пустым.

Возвращаемое значение:

- **ResultData** - Результат выполнения операции. При успешном выполнении не заполняется.

3.54. *UserServiceLineDelete*

Операция для деактивации поддержки по линии (в том числе и по вендорной схеме).

Входные параметры:

- ***ServiceUserID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор пользователя или специалиста, получающего поддержку по линии. Обязательный параметр. Не может быть пустым.
- ***ServiceID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор линии поддержки. Обязательный параметр. Не может быть пустым.

Возвращаемое значение:

- **ResultData** - Результат выполнения операции. При успешном выполнении не заполняется.

3.55. *GetClientUsageStatistics*

Операция для предоставления статистики по авторизации и коммуникациям за период. При вызове операции в *дневное время* максимальное значение запрашиваемого периода **не может превышать 60 календарных дней**.

Входные параметры:

- ***Period** - ДатаВремя
Начало периода отбора. Округляется до начала месяца. Обязательный параметр. Не может быть пустым.

Возвращаемое значение:

- **ResultData** - содержит таблицу значений:
 - **ClientID** - UUID (максимальная длина 36)
UUID организации, пользователь которой получает поддержку по линиям
 - **ClientType** - Число
Тип организации
Значения:
 - 1=Клиент 1С, но ИТС не действует
 - 2=Клиент 1С, есть действующий ИТС
 - 3=Не клиент 1С
 - **UsersWithAuthenticationCount** - Число
Количество пользователей, у которых в указанном месяце есть авторизация
 - **UsersWithCommunicationCount** - Число
Количество пользователей, у которых в указанном месяце есть коммуникация

3.56. *GetHistoryOfColleaguesChat*

Операция для предоставления истории переписки между коллегами.

Входные параметры:

- ***PeriodFrom** - ДатаВремя
Дата с которой будет выводиться переписка. Обязательный параметр. Не может быть пустым.
- **PeriodTo** - ДатаВремя
Дата по которую будет выведена переписка. Не обязательный параметр. Не может быть пустым.
- ***Specialist1ID** - Строка(36)
Уид специалиста, участвующего в переписке. Обязательный параметр. Не может быть пустым.
- ***Specialist2ID** - Строка(36)
Уид специалиста, участвующего в переписке. Округляется до начала месяца. Обязательный параметр. Не может быть пустым.

Возвращаемое значение:

- **ResultData** - содержит таблицу значений:
 - ***HistoryOfChatHtml*** - Строка
История переписки в html формате, запакованная в архив и закодированная в base64

3.57. *ServiceRequestChannelRead*

Операция для определения канала связи для заявок на обслуживание

Входные параметры:

Входных параметров нет

Возвращаемое значение:

- **ResultData**- содержит таблицу значений:
 - ***ServiceRequestChannelID*** - Строка(36)
ID канала связи
 - ***Name*** - Строка(25)
Наименование канала связи
 - ***ChannelType*** - Строка(25)
Тип канала связи
Значения:
 - CONNECT– 1С-Коннект
 - PHONE– Телефон
 - EMAIL– Электронная почта
 - OTHER – Другое

3.58. *ServiceKindRead*

Операция для определения видов услуг

Входные параметры:

Входных параметров нет

Возвращаемое значение:

- **ResultData**- содержит таблицу значений:
 - **ServiceKindID** - Строка(36)
ID вида услуг
 - **Name** - Строка(100)
Наименование вида услуги
 - **Description** - Строка(8000)
Описание вида услуги
 - **Deleted** - Булево
Признак удаления

3.59. *ServiceRequestTypeRead*

Операция для определения вида работ

Входные параметры:

Входных параметров нет

Возвращаемое значение:

- **ResultData**- содержит таблицу значений:
 - **ServiceRequestTypeID**- Строка(36)
ID вида работ
 - **Name** - Строка(100)
Наименование вида работ
 - **Deleted** - Булево
Признак удаления

3.60. *ServiceRequestStatusRead*

Операция для определения статусов заявок на обслуживание

Входные параметры:

Входных параметров нет

Возвращаемое значение:

- **ResultData**- содержит таблицу значений:
 - **ServiceRequestStatusID** - Строка(36)
ID статуса
 - **Name** - Строка(100)
Наименование
 - **ServiceRequestStatusIType** - Строка(25)
Тип статуса
Значения:
 - NEW - Новая

- WORK - Выполняется
- SUSPENDED - Приостановлена
- CANCELLED - Отменена
- FINISHED - Завершена

3.61. *ServiceRequestRead*

Операция для получения заявок на обслуживание, которые были созданы или изменены за выбранный период.

Входные параметры:

- ***PeriodFrom** - ДатаВремя
Дата с которой будут выводиться заявки. Обязательный параметр. Не может быть пустым.

Возвращаемое значение:

- **ResultData**- содержит таблицу значений:
 - **ServiceRequestID** - Строка(36)
ID заявки
 - **Number** - Строка(13)
Номер заявки
 - **CreateTime** - ДатаВремя
Время создания заявки
 - **ServiceRequestChannelID** - Строка(36)
Канал связи
 - **ServiceLineKindID** - Строка(36)
Линия поддержки
 - **ServiceKindID** - Строка(36)
Вид услуги
 - **ServiceRequestTypeID**- Строка(36)
Вид работ
 - **ClientID** - Строка(36)
ID клиента
 - **UserID** - Строка(36)
ID пользователя
 - **ExecutorID** - Строка(36)
ID исполнителя
 - **ServiceRequestStatusID** - Строка(36)
Состояние заявки
 - **Description** - Строка(8000)
Описание проблемы
 - **Duration** - Число
Длительность работы в секундах
 - **Summary** - Строка(1000)
Тема
 - **Priority** - Строка(8)
Приоритет
Значения:
 - LOW
 - STANDARD
 - HIGH

- **Deadline** - Строка(1000)
Плановый срок выполнения заявки
- **Field1** - Строка(1000)
Дополнительное поле 1
- **Field2** - Строка(1000)
Дополнительное поле 2
- **Field3** - Строка(1000)
Дополнительное поле 3
- **Field4** - Строка(1000)
Дополнительное поле 4
- **Field5** - Строка(1000)
Дополнительное поле 5
- **Result** - Строка(8000)
Описание решения

3.62. *ServiceRequestAdd*

Операция для создания заявки на обслуживание.
Входные параметры:

- ***ServiceRequestChannelID** - Строка(36)
Канал связи. Обязательный параметр. Не может быть пустым.
- ***ServiceLineKindID** - Строка(36)
Линия поддержки, по которой была зарегистрирована заявка. Обязательный параметр.
Не может быть пустым.
- ***ServiceKindID** - Строка(36)
Вид услуги. Обязательный параметр. Не может быть пустым.
- ***ServiceRequestTypeID** - Строка(36)
Вид работ. Обязательный параметр. Не может быть пустым.
- ***UserID** - Строка(36)
Пользователь. Обязательный параметр. Не может быть пустым.
- ***ExecutorID** - Строка(36)
Исполнитель. Обязательный параметр. Не может быть пустым.
- **Description** - Строка(8000)
Описание проблемы. Не обязательный параметр. Возможно пустое значение.
- **Duration** - Число (от 1 до 9999 часов 59 минут)
Длительность работы в секундах. Не обязательный параметр. Возможно пустое значение.
- **Summary** - Строка(1000)
Тема. Не обязательный параметр. Возможно пустое значение.
- **Priority** - Строка(8)
Приоритет. Не обязательный параметр. Не может быть пустым.
Значения:
 - LOW
 - STANDARD
 - HIGH
- **Deadline** - Строка(1000)
Плановый срок выполнения заявки. Не обязательный параметр. Возможно пустое значение.
- **Field1** - Строка(8000)

- Дополнительное поле 1. Не обязательный параметр. Возможно пустое значение.
Field2 - Строка(8000)
- Дополнительное поле 2. Не обязательный параметр. Возможно пустое значение.
Field3 - Строка(8000)
- Дополнительное поле 3. Не обязательный параметр. Возможно пустое значение.
Field4 - Строка(8000)
- Дополнительное поле 4. Не обязательный параметр. Возможно пустое значение.
Field5 - Строка(8000)
- Дополнительное поле 5. Не обязательный параметр. Возможно пустое значение.

Возвращаемое значение:

- **ResultData**- содержит таблицу значений:
 - **ServiceRequestID** - Строка(36)
ID созданной заявки
 - **Number** - Строка(13)
Номер созданной заявки

3.63. *ServiceRequestEdit*

Операция для редактирования параметров заявки на обслуживание.

Входные параметры:

- * **ServiceRequestID** - Строка(36)
ID заявки. Обязательный параметр. Не может быть пустым.
- **ServiceRequestChannelID** - Строка(36)
Канал связи. Не обязательный параметр. Не может быть пустым.
- **ExecutorID** - Строка(36)
Исполнитель. Не обязательный параметр. Не может быть пустым.
- **Description** - Строка(8000)
Описание проблемы. Не обязательный параметр. Возможно пустое значение.
- **Duration** - Число (от 1 до 9999 часов 59 минут)
Длительность работы в секундах. Не обязательный параметр. Возможно пустое значение.
- **Summary** - Строка(1000)
Тема. Не обязательный параметр. Возможно пустое значение.
- **Priority** - Строка(8)
Приоритет. Не обязательный параметр. Не может быть пустым.
Значения:
 - LOW
 - STANDARD
 - HIGH
- **Deadline** - Строка(1000)
Плановый срок выполнения заявки. Не обязательный параметр. Возможно пустое значение.
- **Field1** - Строка(8000)

- Дополнительное поле 1. Не обязательный параметр. Возможно пустое значение.
Field2 - Строка(8000)
- Дополнительное поле 2. Не обязательный параметр. Возможно пустое значение.
Field3 - Строка(8000)
- Дополнительное поле 3. Не обязательный параметр. Возможно пустое значение.
Field4 - Строка(8000)
- Дополнительное поле 4. Не обязательный параметр. Возможно пустое значение.
Field5 - Строка(8000)
- Дополнительное поле 5. Не обязательный параметр. Возможно пустое значение.
Result - Число (8000)
- Описание решения. Не обязательный параметр. Возможно пустое значение. Обязателен если статус Отменен или Завершен

Возвращаемое значение:

- **ResultData** - Результат выполнения операции. При успешном выполнении не заполняется.

3.64. *ServiceRequestHistory*

Операция для получения истории изменения заявок на обслуживание.

Входные параметры:

- * **ServiceRequestID** - Строка(36)
ID заявки.

Возвращаемое значение:

- **ResultData**- содержит таблицу значений:
 - **Time** - Дата время
Дата изменения
 - **AuthorID** - Строка(36)
Пользователь программы, сделавший изменение. Если это пользователь УС, то пустая строка
 - **ChangedField** - Строка(11)
Объект изменения
Значения:
 - CHANNEL - Канал связи
 - EXECUTOR - Исполнитель
 - STATUS - Статус
 - DESCRIPTION - Описание проблемы
 - RESULT - Описание решения
 - SUMMARY - Тема
 - Priority - Приоритет
 - Deadline - Плановый скор выполнения
 - Field1 - Дополнительное поле 1
 - Field2 - Дополнительное поле 2
 - Field3 - Дополнительное поле 3
 - Field4 - Дополнительное поле 4
 - Field5 - Дополнительное поле 5
 - DURATION - Длительность работы
 - **OldValue** - Строка(8000)

- Старое значение.
New Value - Строка(8000)
Новое значение.

3.65. *DepartmentRead*

Операция для получения своих подразделений.

Входные параметры:

- **ChangedFrom** - ДатаВремя
Отбор объектов по которым были изменения не ранее указанной даты. Необязательный параметр. Не может быть пустым.

Возвращаемое значение:

- **ResultData**- содержит таблицу значений:
 - *DepartmentID* - Строка(36)
Уникальный идентификатор подразделения
 - *Name* - Строка(100)
Наименование подразделения
 - *Deleted* - Булево
Признак пометки на удаление

3.66. *DepartmentAdd*

Операция для создания подразделения для своей организации

Входные параметры:

- ***Name** - Строка(100)
Наименование подразделения. Обязательный параметр. Не может быть пустым.

Возвращаемое значение:

- **ResultData**- содержит таблицу значений:
 - *DepartmentID* - Строка(36)
Уникальный идентификатор подразделения

3.67. *DepartmentEdit*

Операция для редактирования подразделений по своей организации.

Входные параметры:

- *** DepartmentID**- Строка(36)
Уникальный идентификатор подразделения. Обязательный параметр. Не может быть пустым.
- **Name** - Строка(11)
Наименование подразделения. Не обязательный параметр. Не может быть пустым.

Возвращаемое значение:

- **ResultData** - Результат выполнения операции. При успешном выполнении не заполняется.

3.68. *DepartmentDelete*

Операция для удаления подразделения своей организации.

Входные параметры:

- * **DepartmentID** - Строка(36)
Уникальный идентификатор подразделения. Обязательный параметр. Не может быть пустым.

Возвращаемое значение:

- **ResultData** - Результат выполнения операции. При успешном выполнении не заполняется.

3.69. *ClientDepartmentRead*

Операция для получения подразделений клиентов.

Входные параметры:

- **ChangedFrom** - ДатаВремя
Отбор объектов по которым были изменения не ранее указанной даты. Необязательный параметр. Не может быть пустым.
- **ClientID** - Строка(36)
Уникальный идентификатор клиента, по которому надо вывести подразделения. Необязательный параметр. Не может быть пустым.

Возвращаемое значение:

- **ResultData**- содержит таблицу значений:
 - **ClientID** - Строка(36)
Уникальный идентификатор клиента
 - **DepartmentID** - Строка(36)
Уникальный идентификатор подразделения
 - **Name** - Строка(100)
Наименование подразделения
 - **Deleted** - Булево
Признак пометки на удаление

3.70. *ClientDepartmentAdd*

Операция для создания подразделения клиенту

Входные параметры:

- ***ClientID** - Строка(36)
Уникальный идентификатор клиента. Обязательный параметр. Не может быть пустым.
- ***Name** - Строка(100)

Наименование подразделения. Обязательный параметр. Не может быть пустым.

Возвращаемое значение:

- **ResultData**- содержит таблицу значений:
 - **DepartmentID** - Строка(36)
Уникальный идентификатор подразделения

3.71. *ClientDepartmentEdit*

Операция для редактирования подразделений клиентов.

Входные параметры:

- ***ClientID** - Строка(36)
Уникальный идентификатор клиента. Обязательный параметр. Не может быть пустым.
- *** DepartmentID**- Строка(36)
Уникальный идентификатор подразделения. Обязательный параметр. Не может быть пустым.
- **Name** - Строка(11)
Наименование подразделения. Не обязательный параметр. Не может быть пустым.

Возвращаемое значение:

- **ResultData** - Результат выполнения операции. При успешном выполнении не заполняется.

3.72. *ClientDepartmentDelete*

Операция для удаления подразделения клиентов.

Входные параметры:

- ***ClientID** - Строка(36)
Уникальный идентификатор клиента. Обязательный параметр. Не может быть пустым.
- *** DepartmentID**- Строка(36)
Уникальный идентификатор подразделения. Обязательный параметр. Не может быть пустым.

Возвращаемое значение:

- **ResultData** - Результат выполнения операции. При успешном выполнении не заполняется.

3.73. *GetHistoryOfServiceFileTransfer*

Операция для получения ссылок на скачивание файлов, переданных по линиям поддержки. При вызове операции в *дневное время* максимальное значение запрашиваемого периода **не может превышать 90 календарных дней (7 дней без подписки на расширенный функционал)**.

Входные параметры:

- ***PeriodFrom** - ДатаВремя
Позволяет отбирать файлы, переданные после указанного времени. В дневное время обязательный параметр, ночью ограничения снимаются. Не может быть пустым.
- **PeriodTo** - ДатаВремя
Позволяет отбирать файлы, переданные после указанного времени.
- **OwnerUserID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор агента, получающего поддержку по линии. Не обязательный параметр. Не может быть пустым.
- **ServiceID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор линии, по которой ведется работа. Не обязательный параметр. Не может быть пустым.

Возвращаемое значение:

- **ResultData** - содержит таблицу значений:
 - **FileID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор файла
 - **Status** - Строка
Текущее состояние файла. Значения:
 - DOWNLOADED – доступен для скачивания,
 - EXPIRED – истек срок хранения файла
 - DELETED – файл удален
 - **OwnerUserID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор агента, получающего поддержку по линии.
 - **ServiceID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор линии, по которой ведется работа.
 - **SourceAgentID** - UUID (максимальная длина 36)
Уникальный идентификатор агента, опубликовавшего файл в линии
 - **UploadedAt** - ДатаВремя
Время публикации на сервере. В часовом поясе пользователя API.
 - **FileName** - Строка (максимальная длина 255)
Имя файла
 - **FileExtension** - Строка (максимальная длина 7)
Расширение файла
 - **FileSize** - Число (максимальная длина 12)
Размер файла в байтах
 - **DownloadLink** - Строка
Ссылка на скачивание.
 - **FileCheckSumMD5** - Строка (максимальная длина 60)
Контрольная сумма MD5.

4. Дополнительная информация

4.1. Примечания

Тип `date` – дата с точностью до дней, тип `datetime` – дата с точностью до секунды. Если вы используете тип «строка» для передачи даты, то форматируйте строку примерно в таком виде:

```
«2012-09-14T00:00:00.000+06:00»,
«2012-09-14T00:00:00.000»,
«2012-09-14T00:00:00».
```

Окончание `id` в именах операндов указывает на то, что операнд представляет собой уникальный идентификатор объекта базы Учетной системы.

При указании операндов, которые содержат в себе уникальный идентификатор объектов базы, при невозможности преобразовать в ссылку выдается ошибка. Если операнд представлен пустым значением — ошибка не выдается, значение считается пустым.

В полях ввода ссылок строка из пробелов преобразуется с пустую строку и считается что значение не указано.

4.2. Ограничения на вызов операций

Количество допустимых вызовов **операции в час** в дневной (с 02:00 до 23:00 часов Московского времени) и ночной (с 23:00 до 02:00 часов Московского времени) периоды, а также максимальное количество объектов в пакете, указано в таблице ниже.

Название операции	Дневной лимит	Ночной лимит*	Объектов в пакете
ClientAdd	250	1250	
ClientDelete	250	1250	
ClientEdit	250	1250	100
ClientRead	250	1250	
ClientAdditionalParameterAdd	25	125	
ClientAdditionalParameterDelete	25	125	
ClientAdditionalParameterEdit	25	125	
ClientAdditionalParameterRead	10	50	
ClientAdditionalParameterValueEdit	500	2500	100
ClientAdditionalParameterValueRead	250	1250	
ClientITSStatus	250	1250	100
ClientSetClientManager	10	50	100
ClientSetServiceManager	10	50	100
ClientUserAdd	250	1250	
ClientUserDelete	250	1250	
ClientUserEdit	250	1250	100
ClientUserRead	250	1250	
ClientUserSendWelcomeEmail	250	1250	100
CompetenceAdd	250	1250	100
CompetenceDelete	250	1250	100
CompetenceEdit	250	1250	100
CompetenceRead	250	1250	
GetHistoryOfAgentSessions	10	50	
GetHistoryOfServiceCalls	10	50	

GetHistoryOfServiceCallsComments	250	1250	
GetHistoryOfServiceChat	10	50	
GetHistoryOfServiceRASessions	25	125	
GetHistoryOfServiceRASessionsComments	250	1250	
GetHistoryOfServiceTreatments	10	50	
GetHistoryOfServiceTreatmentsComments	250	1250	
GetHistoryOfSIPCalls	10	50	
GetOpenedServiceTreatments	75	375	
PartnerNotificationAdd	50	250	
RegionRead	25	125	
ServiceLineKindAdd	250	1250	
ServiceLineKindDelete	250	1250	
ServiceLineKindEdit	250	1250	100
ServiceLineKindRead	250	1250	
SpecialistAdd	250	1250	
SpecialistDelete	250	1250	100
SpecialistEdit	250	1250	100
SpecialistRead	250	1250	
SpecialistSendWelcomeEmail	250	1250	100
StartPictureClicksHistoryRead	50	250	
StartPictureRead	50	250	
StorefrontProductBuyRequestAccept	50	250	
StorefrontProductBuyRequestRefuse	50	250	
StorefrontProductBuyRequestsGet	250	1250	
StorefrontProductClicksHistoryRead	50	250	
StorefrontProductsRead	50	250	
UserServiceLineAdd	250	1250	100
UserServiceLineDelete	250	1250	100
UserServiceLineEdit	250	1250	100
UserServiceLineRead	250	1250	
GetClientUsageStatistics	10	50	
GetHistoryOfColleaguesChat	100	500	
ServiceRequestChannelRead	50	250	
ServiceKindRead	50	250	
ServiceRequestTypeRead	50	250	
ServiceRequestStatusRead	50	250	
ServiceRequestRead	120	600	
ServiceRequestAdd	50	250	
ServiceRequestEdit	120	600	
ServiceRequestHistory	50	250	
DepartmentRead	250	1250	
DepartmentAdd	250	1250	
DepartmentEdit	250	1250	
DepartmentDelete	250	1250	
ClientDepartmentRead	250	1250	
ClientDepartmentAdd	250	1250	
ClientDepartmentEdit	250	1250	
ClientDepartmentDelete	250	1250	
GetHistoryOfServiceFileTransfer	250	1250	

ВАЖНО!

* Ограничения вступят в силу с 1 января 2020 г.

4.3. Коды ошибок

- **"ACCESS_ERROR"**
Нарушение прав доступа к объекту. Параметр, в котором передан UID объекта указывается в ResultData
- **"AVAILABLE_BY_SUBSCRIPTION"**
(**StartPictureClicksHistoryRead, StorefrontProductClicksHistoryRead**)
Выдается если партнер запросил журнал кликов не имея при это подписку.
- **"EMPTY_PARAM"**
Выдается, если параметр не должен содержать пустое значение (параметр при этом может быть необязательным), но содержит пустое значение (но не Неопределено). Пустым значением для строки является "", для даты является '00010101000000', для чисел это 0, для ссылочных типов это ПустаяСсылка. В поле ResultData указывается имя параметра, в котором передан пустой параметр.
- **"EXCEEDED_THE_NUMBER"**(**ClientAdditionalParameterAdd**)
Каждый партнер может добавить не более 4 видов дополнительных параметров.
- **"OUT_OF_LIMIT"**
Выдается, если текущим партнером было превышено количество вызовов этой операции.
- **"PARAMETER_IS_INVALID"**
Выдается если параметр не соответствует допустимым значениям
- **"PARAM_NOT_CORRECT"** (**PartnerNotificationAdd**)
Выдается если в параметре передано не соответствующее логике процедуры значение, при этом пройдена проверка на обязательность и заполненность. Например, дата отправки не должна быть больше текущей даты. Все условия к параметрам прописаны в описании параметров. В поле ResultData указывается имя некорректного параметра и причина ошибки.
- **"PARAM_NOT_EXIST"**
Выдается, если параметр является обязательным, но во входных параметрах его нет. В поле ResultData указывается имя параметра, который не передан.
- **"PERIOD_EXCEEDED"**
Выдается если интервал [PeriodFrom, PeriodTo] более количества дней, допускаемых для операции.
- **"STRUCTURE_IS_INVALID"**
Выдается если структура таблицы значений переданной в качестве входного параметра не соответствует описанию. При этом проверяется только наличие обязательных колонок. В ResulData выдается имя отсутствующей колонки.
- **"SUCCESS"**
Успешное выполнение операции. В поле ResultData выводится "ИСТИНА";
- **"TABLE_SIZE_LIMIT_EXCEEDED"** (**PartnerNotificationAdd**)
Выдается если количество строк таблицы значений переданной в качестве входного параметра превышает установленный в описании лимит. В ResulData выдается имя параметра.
- **"TABLE_STRUCTURE_IS_INVALID"** (**PartnerNotificationAdd**)
Выдается если структура таблицы значений переданной в качестве входного параметра не соответствует описанию. При этом проверяется только наличие обязательных колонок. В ResulData выдается имя отсутствующей колонки.
- **"TYPE_MISMATCH"**
Выдается, если параметр передан в структуру (даже если имеет пустое значение), но по

типу не подходит ко входным параметрам. В поле ResultData указывается имя параметра, тип которого не соответствует допустимому.

- **"UID_NOT_CORRECT"**

Параметр, содержащий строку, которая представляет собой уникальный идентификатор ссылочного типа данных, не корректен. Либо ссылается на несуществующий объект, либо ссылается на объект, к которому нет доступа по правам, либо имеет некорректный формат. Не возвращается, если передана пустая ссылка. В поле ResultData указывается имя параметра, в котором передана некорректная ссылка.

- **"UNCLASSIFIED_ERROR"**

Другие ошибки. Их описание доступно в поле ResultData.

- **"VALUE_IS_NOT_VALID"** - Выдается если значение параметра:

- выходит за рамки минимума или максимума,
- не входит в список возможных вариантов,
- поле электронной почты и почта не прошла проверку на валидность.

4.4. Типы сервисных сообщений операции *GetHistoryOfServiceChat*

Типы сервисных сообщений, выдаваемых операцией *GetHistoryOfServiceChat* приведены в таблице ниже:

Message Type	Описание	Содержимое XML
1	Текстовое сообщение	<i>Текст сообщения</i>
16	Ссылка на запись разговора	<code><buhphone></code> <code><record_link> URL записи разговоров</record_link></code> <code><callid> ID звонка </callid></code> <code><recordid> ID записи разговоров</recordid></code> <code></buhphone></code>
20	Начало звонка с НСС	<code><buhphone></code> <code><from> ID инициатора звонка </from></code> <code><to> ID абонента </to></code> <code></buhphone></code>
21	Начало звонка без НСС	<code><buhphone></code> <code><from> ID инициатора звонка </from></code> <code><to> ID абонента </to></code> <code></buhphone></code>
22	Удачное завершение звонка	<code><buhphone></code> <code><from> ID инициатора звонка </from></code> <code><to> ID абонента </to></code> <code><duration> Длительность звонка</duration></code> <code></buhphone></code>
23	Неудачное завершение звонка. Вызов отменен инициатором	<code><buhphone></code> <code><from> ID инициатора звонка </from></code> <code><to> ID абонента </to></code> <code></buhphone></code>
24	Неудачное завершение звонка. Абонент не ответил	<code><buhphone></code> <code><from> ID инициатора звонка </from></code> <code><to> ID абонента </to></code> <code></buhphone></code>

Message Type	Описание	Содержимое XML
25	Неудачное завершение звонка. Нет свободных специалистов	<pre><buhphone> <from> ID инициатора звонка </from> </buhphone></pre>
26	Неудачное завершение звонка. Вызов отклонен абонентом	<pre><buhphone> <from> ID инициатора звонка </from> <to> ID абонента </to> </buhphone></pre>
36	Неудачное завершение. У абонента нет аудио устройства	<pre><buhphone> <from> ID инициатора звонка </from> <to> ID абонента </to> <abonent> ID проблемного абонента</abonent> </buhphone></pre>
27	Перевод звонка на специалиста	<pre><buhphone> <from> ID инициатора звонка </from> <to> ID абонента </to> <duration> <i>Длительность звонка</i></duration> <reroute> ID специалиста на которого совершен перевод </reroute> </buhphone></pre>
28	Перевод звонка в компанию вендора	<pre><buhphone> <from> ID инициатора звонка </from> <to> ID абонента </to> <duration> <i>Длительность звонка</i></duration> <vendor> ID компании вендора</vendor> <reroute> ID специалиста в компании вендора </reroute> </buhphone></pre>
29	Перевод звонка между коллегами	<pre><buhphone> <from> ID инициатора звонка </from> <to> ID абонента </to> <reroute> ID специалиста на которого совершен перевод </reroute> <duration> <i>Длительность звонка</i></duration> </buhphone></pre>
30	Перевод звонка без окончания (когда абонент не взял трубку а сразу перевел звонок)	<pre><buhphone> <from> ID инициатора звонка </from> <to> ID абонента </to> </buhphone></pre>
31	Перевод звонка без окончания на вендора (когда абонент не взял трубку а сразу перевел звонок)	<pre><buhphone> <from> ID инициатора звонка </from> <to> ID абонента </to> <vendor> ID компании вендора</vendor> </buhphone></pre>

Message Type	Описание	Содержимое XML
38	Недоступная линия по звонку	<pre><buhphone> <name> ID юзера </name> </buhphone></pre>
50	Начало сеанса удаленного доступа с сервисным специалистом	<pre><buhphone> <from> ID инициатора </from> <to> ID абонента </to> </buhphone></pre>
51	Начало сеанса удаленного доступа без сервисного специалиста (Специалист принудительно назначается пользователю сеансом удаленного доступа)	<pre><buhphone> <from> ID инициатора </from> <to> ID абонента </to> </buhphone></pre>
58	Начало сеанса удаленного доступа между коллегами	<pre><buhphone> <from> ID инициатора </from> <to> ID абонента </to> </buhphone></pre>
52	Окончание сеанса удаленного доступа с передачей файлов	<pre><buhphone> <from> ID инициатора </from> <to> ID абонента </to> <duration> Длительность сеанса</duration> <downloadfiles_count> Кол-во скаченных файлов </downloadfiles_count> <uploadfiles_count> Кол-во отправленных файлов</uploadfiles_count> <downloadfiles_size> Размер скаченных файлов </downloadfiles_size> <uploadfiles_size> Размер отправленных файлов </uploadfiles_size> </buhphone></pre>
53	Окончание сеанса удаленного доступа без передачей файлов	<pre><buhphone> <from> ID инициатора </from> <to> ID абонента </to> <duration> Длительность сеанса</duration> </buhphone></pre>
54	Неудачное завершение удаленного доступа. Сеанс отменен	<pre><buhphone> <from> ID инициатора </from> <to> ID абонента </to></pre>

Message Type	Описание	Содержимое XML
		</buhphone>
55	Неудачное завершение удаленного доступа. Сеанс отклонен	<buhphone> <from> ID инициатора </from> <to> ID абонента </to> </buhphone>
56	Неудачное завершение удаленного доступа. Сеанс не состоялся по таймауту	<buhphone> <from> ID инициатора </from> <to> ID абонента </to> </buhphone>
57	Неудачное завершение удаленного доступа	<buhphone> <from> ID инициатора </from> <to> ID абонента </to> </buhphone>
59	Неудачное завершение - устаревшая версия службы	<buhphone> <from> ID инициатора </from> <to> ID абонента </to> </buhphone>
60	Неудачное завершение - служба не установлена	<buhphone> <from> ID инициатора </from> <to> ID абонента </to> </buhphone>
70	Передача файла через чат	<buhphone> <from> ID владельца файла </from> <filename> Название файла </filename> <filesize> Размер файла в байтах </filesize> </buhphone>
80	Начало обращения - инициатор пользователь	<buhphone> <name> ID агента </name> </buhphone>
81	Начало обращения - инициатор специалист	<buhphone> <name> ID агента </name> </buhphone>
82	Завершение работы специалиста (Закрытие обращения)	<buhphone> <name> ID агента </name> </buhphone>
83	Обращение поступило в очередь. Нет свободных специалистов	<buhphone> <name> ID агента </name> </buhphone>
84	Перевод обращения на	<buhphone>

Message Type	Описание	Содержимое XML
	специалиста	<from> ID с кого переводят </from> <to> ID на кого переводят </to> </buhphone>
85	Перевод обращения в компанию вендора	<buhphone> <from> ID с кого переводят </from> <to>?</to> <vendor> ID вендора </vendor> </buhphone>
86	Для обращения в очереди появился свободный специалист	<buhphone> <name> ID агента </name> </buhphone>
87	Недоступность линии. Обращение поступило в нерабочее время	<buhphone> <name> ID юзера </name> </buhphone>
88	Недоступность линии по переводу. При переводе обращения в компанию вендора попали в нерабочее время	<buhphone> <name> ID спеца, совершившего перевод </name> <organization> ID организации </organization> </buhphone>
89	Перевод на линию поддержки	<buhphone> <agent_id> ID спеца, совершившего перевод </agent_id> <service_id> ID линии поддержки, "с которой"/"на которой" перевели обращение </service_id> <direction> направление перевода "to"/"from" </direction> </buhphone>
90	Обращение закрыто автоматически по не активности в услуге	<buhphone> <name> ID агента </name> </buhphone>
91	Удалена услуга	<buhphone> <name> ID агента </name> </buhphone>
92	Удален абонемент	<buhphone> <name> ID агента </name> </buhphone>
93	Удален пользователь	<buhphone> <name> ID агента </name> </buhphone>
100	Запрос на добавление делового контакта	<buhphone> <agent_id> agent_id </agent_id> <contact_id> contact_id </contact_id> </buhphone>
101	Отмена запроса на добавление делового контакта	<buhphone> <agent_id> agent_id </agent_id> <contact_id> contact_id </contact_id>

Message Type	Описание	Содержимое XML
		</buhphone>
102	Скрыть запрос на добавление делового контакта	<buhphone> <agent_id> agent_id </agent_id> <contact_id> contact_id </contact_id> </buhphone>
103	Принять деловой контакт	<buhphone> <agent_id> agent_id </agent_id> <contact_id> contact_id </contact_id> </buhphone>
104	Удалить деловой контакт	<buhphone> <agent_id> agent_id </agent_id> <contact_id> contact_id </contact_id> </buhphone>
121	Создание заявки на обслуживание	<![CDATA[<buhphone> <service_request_id> ID заявки </service_request_id> <transaction_id> ID транзакции </transaction_id> <service_request_number> Номер заявки </service_request_number> <initiator_id> ID инициатора заявки </initiator_id> <executor_id> ID исполнителя </executor_id> <owner_id> ID организации исполнителя </owner_id> </buhphone>]]>
122	Изменение заявки на обслуживание	<![CDATA[<buhphone> <service_request_id> ID заявки </service_request_id> <transaction_id> ID транзакции </transaction_id> <service_request_number> Номер заявки </service_request_number> <initiator_id> ID инициатора заявки </initiator_id> <executor_id> ID исполнителя </executor_id> <owner_id> ID организации исполнителя </owner_id> </buhphone>]]>
123	Завершение заявки на обслуживание	<![CDATA[<buhphone> <service_request_id> ID заявки </service_request_id> <transaction_id> ID транзакции </transaction_id> <service_request_number> Номер заявки </service_request_number> <initiator_id> ID инициатора заявки </initiator_id> <executor_id> ID исполнителя </executor_id> <owner_id> ID организации исполнителя </owner_id> </buhphone>]]>
124	Отмена заявки на обслуживание	<![CDATA[<buhphone> <service_request_id> ID заявки </service_request_id> <transaction_id> ID транзакции </transaction_id> <service_request_number> №заявки </service_request_number> <initiator_id> ID инициатора заявки </initiator_id> <executor_id> ID исполнителя </executor_id> <owner_id> ID организации исполнителя </owner_id> </buhphone>]]>

5. BotAPI

Введение

BotAPI является дополнением Partner Web API. Принцип работы так же построен на технологии SOAP Web Services.

Подключение к web-сервису BotAPI осуществляется по ссылке <https://cus.buhphone.com/cus/ws/BotAPI?wsdl>

Возвращаемое значение операции:

- **ResultCode** - Строка Содержит код результата исполнения. При успешном исполнении значение поля = «SUCCESS». Возможные коды результата приведены во вложении 4.2.
- **ResultData** - Структура
 - Если ResultCode <> «SUCCESS», то содержит дополнительное описание ошибки: поле, которое не удовлетворяет условиям, или прочие сведения.
 - Если ResultCode = "SUCCESS", то содержит целевые данные, соответствующие назначению функции (см. описание конкретной ws-операции).

Описание операций

5.1. AddEmployee

Создает нового сотрудника компании в инфраструктуре 1С-Коннект

Входные параметры:

Параметр	Тип	Обязательность	Пустое	Описание
InfobaseID	Строка(36)	Обязательное	Не пустое	Идентификатор информационной базы с которой идет запрос.
Name	Строка(20)	Обязательное	Не пустое	
Surname	Строка(20)	Обязательное	Возможно пустое	
SecondaryName	Строка(20)	Обязательное	Возможно пустое	
Email	Строка(320)	Обязательное	Не пустое	

Результат выполнения - таблица значений:

Параметр	Тип	Обязательность	Пустое	Описание
EmployeeID	Строка(36)	Обязательное	Не пустое	Идентификатор пользователя в 1С-Коннект

5.2. *RestoreEmployee*

Восстанавливает сотрудника компании в 1С-Коннект

Входные параметры:

Параметр	Тип	Обязательность	Пустое	Описание
InfobaseID	Строка(36)	Обязательное	Не пустое	Идентификатор информационной базы с которой идет запрос.
EmployeeID	Строка(36)	Обязательное	Не пустое	Идентификатор пользователя в 1С-Коннект

Результат выполнения - таблица значений:

Параметр	Тип	Обязательность	Пустое	Описание
Результат	Булево	Обязательное	Не пустое	Истина, если пользователь восстановлен

5.3. *DeleteEmployee*

Удаляет сотрудника компании в 1С-Коннект

Входные параметры:

Параметр	Тип	Обязательность	Пустое	Описание
InfobaseID	Строка(36)	Обязательное	Не пустое	Идентификатор информационной базы с которой идет запрос.
EmployeeID	Строка(36)	Обязательное	Не пустое	Идентификатор пользователя в 1С-Коннект

Результат выполнения - таблица значений:

Параметр	Тип	Обязательность	Пустое	Описание
Результат	Булево	Обязательное	Не пустое	Истина, если пользователь удален

5.4. *GetSupportLinesList*

Список линий поддержки созданных, либо импортированных компанией, плюс линия "Моя компания"

Входные параметры:

Параметр	Тип	Обязательность	Пустое	Описание
----------	-----	----------------	--------	----------

InfobaseID	Строка(36)	Обязательное	Не пустое	Идентификатор информационной базы с которой идет запрос.
------------	------------	--------------	-----------	----------------------------------------------------------

Результат выполнения - таблица значений:

Параметр	Тип	Обязательность	Пустое	Описание
SupportLineID	Строка(36)	Обязательное	Не пустое	Идентификатор линии поддержки
DisplayedName	Строка(100)	Обязательное	Возможно пустое	
Predefined	Булево			Истина для ЛП «Моя компания»

5.5. *GetLinesToConsumers*

Получает соответствие получателей линии поддержки и подключенных им линий. Указанные линии поддержки действуют на момент вызова операции.

Входные параметры:

Параметр	Тип	Обязательность	Пустое	Описание
InfobaseID	Строка(36)	Обязательное	Не пустое	Идентификатор информационной базы с которой идет запрос.
ConsumerID	Строка(36)	Не обязательное	Не пустое	Отбор по идентификатору пользователя 1С-Коннект, получающего поддержку от текущей компании.

Результат выполнения - таблица значений:

Параметр	Тип	Обязательность	Пустое	Описание
ConsumerID	Строка(36)	Обязательное	Не пустое	Идентификатор пользователя в 1С-Коннект
SupportLineID	Строка(36)	Обязательное	Не пустое	Идентификатор линии поддержки, по которой оказывается поддержка пользователя

5.6. *GetConsumersList*

Список пользователей 1С-Коннект, которые получают или получали поддержку от организации под которой выполняется операция

Входные параметры:

Параметр	Тип	Обязательность	Пустое	Описание
----------	-----	----------------	--------	----------

InfobaseID	Строка(36)	Обязательное	Не пустое	Идентификатор информационной базы с которой идет запрос.
------------	------------	--------------	-----------	----------------------------------------------------------

Результат выполнения - таблица значений:

Параметр	Тип	Обязательность	Пустое	Описание
ConsumerID	Строка(36)	Обязательное	Не пустое	Идентификатор пользователя в 1С-Коннект
Name	Строка(20)	Обязательное	Не пустое	
Surname	Строка(20)	Обязательное	Возможно пустое	
SecondaryName	Строка(20)	Обязательное	Возможно пустое	
Email	Строка(320)	Обязательное	Не пустое	

5.7. *SendNotification*

Отправка уведомления группе сотрудников своей организации в определенные линии поддержки. Уведомление можно отправить только по своим линиям поддержки, либо по линии "Моя компания", при наличии подписки на расширенный функционал, включающий в себя функционал рассылок.

Входные параметры:

Параметр	Тип	Обязательность	Пустое	Описание
InfobaseID	Строка(36)	Обязательное	Не пустое	Идентификатор информационной базы с которой идет запрос.
Name	Строка(150)	Обязательное	Не пустое	
Subject	Строка(150)	Обязательное	Не пустое	Заголовок уведомления
Text	Строка(300)	Обязательное	Не пустое	Текст сообщения в уведомлении
Recipients	Таблица значений	Обязательное	Не пустое	Таблица пользователей 1С-Коннект, которым будут отправлены сообщения.
EmployeeID	Строка(36)	Обязательное	Не пустое	Пользователь, которому отправляется сообщение
SupportLineID	Строка(36)	Обязательное	Не пустое	Линия поддержки, подключенная пользователю. Сообщение будет отправлено в чат по этой линии поддержки

DescriptionURL	Строка	Не обязательное	Не пустое	Ссылка на подробное описание.
DescriptionHint	Строка(20)	Не обязательное	Не пустое	Текст на кнопке подробнее. DescriptionHint и DescriptionURL должны быть либо оба заполнены, либо оба пусты.

Результат выполнения - таблица значений:

Параметр	Тип	Обязательность	Пустое	Описание
NotificationID	Строка(36)	Обязательное	Не пустое	Идентификатор рассылки

5.8. *AddFile*

ВАЖНО!

Команда находится в режиме разработки и может быть изменена.

Загружает данные файла на сервер и выдает идентификатор файла, для дальнейшего манипулирования файлом. Отправка файла происходит POST запросом по протоколу HTTP. Адрес сервера приемника <https://filetransfer.buhphone.com/partner/api/upload/private/work>

Входные параметры:

Параметр	Тип	Обязательность	Пустое	Описание
checksum	Строка(36)	Обязательное	Не пустое	MD5 файла
file_name	Строка(36)	Обязательное	Не пустое	Имя файла
payload	Строка(50)	Обязательное	Не пустое	Файл

Результат:

Параметр	Тип	Обязательность	Пустое	Описание
FileID	Строка(43)	Обязательное	Не пустое	Ссылка на файл в файловом хранилище 1c-connect

Тестовая форма для отправки:

```
<!DOCTYPE html PUBLIC "-//W3C//DTD XHTML 1.0 Strict//EN"
"http://www.w3.org/TR/xhtml1/DTD/xhtml1-strict.dtd">
```

```

<html xmlns="http://www.w3.org/1999/xhtml" dir="ltr" lang="ru-ru" xml:lang="ru-ru">
<head>
<meta http-equiv="content-type" content="text/html; charset=UTF-8" />
</head>
<body>
<form method="POST" enctype="multipart/form-data"
action="https://filetransfer.buhphone.com/partner/api/upload/private/work">
  Загрузка файла партнером:<br>
  <input type="text" name="checksum" size="100" value=""/><br>
  <input type="text" name="file_name" size="100" value=""/><br>
  <input type="file" name="payload" /><br>
  <input type="submit" name="submit" value="Отправить" />
</form>
</body>
</html>

```

5.9. *SendFile*

Отправка файла в чат по линии поддержки своему сотруднику. Файл можно отправить только по своим линиям поддержки, либо по линии "Моя компания".

Входные параметры:

Параметр	Тип	Обязательность	Пустое	Описание
InfobaseID	Строка(36)	Обязательное	Не пустое	Идентификатор информационной базы с которой идет запрос.
ConsumerID	Строка(36)	Обязательное	Не пустое	Идентификатор пользователя в 1С-Коннект
SupportLineID	Строка(36)	Обязательное	Не пустое	Идентификатор линии поддержки, по которой оказывается поддержка пользователя
ИмяФайла	Строка	Обязательное	Не пустое	Имя файла с расширением, без пути до файла
FileID	Строка(43)	Обязательное	Не пустое	Ссылка на файл в файловом хранилище 1с-connect

5.10. *GetEmployeesList*

Список сотрудников компании зарегистрированных в 1С-Коннект. Выводятся только не удаленные сотрудники.

Входные параметры:

Не требуются

Результат выполнения - таблица значений:

Параметр	Тип	Обязательность	Пустое	Описание
InfobaseID	Строка(36)	Обязательное	Не пустое	Идентификатор информационной базы с которой идет запрос.
EmployeeID	Строка(36)	Обязательное	Не пустое	Идентификатор пользователя в 1С-Коннект
Login	Число(10)	Обязательное	Возможно пустое	Логин сотрудника
Name	Строка(20)	Обязательное	Не пустое	
Surname	Строка(20)	Обязательное	Возможно пустое	
SecondaryName	Строка(20)	Обязательное	Возможно пустое	
Email	Строка(320)	Обязательное	Не пустое	

6. История изменения документа

- Версия 2.1 от 26.10.2015
 - Добавлена операция GetHistoryOfSIPCalls
- Версия 2.2 от 19.11.2015
 - Убран тип сервисных сообщений «0». Теперь текстовые сообщения не делятся на свои и чужие и имеют один тип «1».
 - Уточнено, что значение параметра ClientID берется из функции API 1.0 ClientRead из параметра client_new_id.
- Версия 2.3 от 28.06.2016
 - Добавлены ссылки для работы партнеров из Украины, Азербайджана, Армении, Грузии, Латвии, Литвы, Эстонии, Молдовы и Румынии
- Версия 2.4 от 13.01.2017
 - Добавлены функции
 - PartnerNotificationAdd - отправка рассылки
 - StorefrontProductsRead - чтение продуктов
 - StartPictureRead - чтение заставок
 - StorefrontProductClicksHistoryRead - чтение истории кликов по продуктам
 - StartPictureClicksHistoryRead - чтение истории кликов по заставкам
- Версия 2.5 от 15.03.2017
 - Исправлены ошибки в документации
- Версия 2.6 от 16.10.2017
 - Термин "Услуга" изменен на "Линия поддержки"
 - Обновлено типы сервисных сообщений 59,60,89-93,100-104
- Версия 2.7 от 1.12.2017
 - Добавлена операция ClientRead (соответствует client_read в PartnerAPI 1.20)
 - Добавлена операция ClientAdd (соответствует client_add_its в PartnerAPI 1.20)
 - Добавлена операция ClientEdit (соответствует client_edit_its в PartnerAPI 1.20)
 - Добавлена операция ClientDelete (соответствует client_delete в PartnerAPI 1.20)
 - Добавлена операция ClientUserRead (соответствует agent_user_read в PartnerAPI 1.20)
 - Добавлена операция ClientUserAdd (соответствует agent_user_add в PartnerAPI 1.20)
 - Добавлена операция ClientUserEdit (соответствует agent_user_edit в PartnerAPI 1.20)
 - Добавлена операция ClientUserDelete (соответствует agent_user_delete в PartnerAPI 1.20)
 - Добавлена операция CompetenceRead (соответствует competence_read в PartnerAPI 1.20)
 - Добавлена операция CompetenceAdd (соответствует competence_add в PartnerAPI 1.20)
 - Добавлена операция CompetenceEdit (соответствует competence_add в PartnerAPI 1.20)
 - Добавлена операция CompetenceDelete (соответствует competence_stop в PartnerAPI 1.20)
 - Добавлена операция RegionRead (соответствует region_read в PartnerAPI 1.20)
 - Добавлена операция ServiceLineKindRead (соответствует service_type_read в PartnerAPI 1.20)
 - Добавлена операция ServiceLineKindAdd (соответствует service_type_add в PartnerAPI 1.20)
 - Добавлена операция ServiceLineKindEdit

- (соответствует service_type_edit в PartnerAPI 1.20)
- Добавлена операция ServiceLineKindDelete
(соответствует service_type_delete в PartnerAPI 1.20)
- Добавлена операция SpecialistRead
(соответствует partner_user_read в PartnerAPI 1.20)
- Добавлена операция SpecialistAdd
(соответствует partner_user_add в PartnerAPI 1.20)
- Добавлена операция SpecialistEdit
(соответствует partner_user_edit в PartnerAPI 1.20)
- Добавлена операция SpecialistDelete
(соответствует partner_user_delete в PartnerAPI 1.20)
- Версия 2.8 от 15.12.2017
 - Убрано ограничение на 6 символов верхнего уровня домена в операциях Specialist Add/Edit ClientUser Add/Edit
 - В ряде операций был расширен вывод данных для вендоров и партнеров, оказывающих поддержку клиентам других партнеров:
 - GetHistoryOfServiceCalls
 - GetHistoryOfServiceChat
 - GetHistoryOfServiceRASessions
 - GetHistoryOfServiceTreatments
 - GetOpenedServiceTreatments
 - ClientRead
 - ServiceLineKindRead
 - ServiceLineKindEdit
 - GetHistoryOfServiceTreatmentsComments
 - GetHistoryOfServiceRASessionsComments
 - GetHistoryOfServiceCallsComments
 - UserServiceLineRead
 - UserServiceLineEdit
 - UserServiceLineAdd
 - UserServiceLineDelete
 - Добавлена операция ClientITSStatus
(соответствует client_ITS_status_For_INN в PartnerAPI 1.20)
 - Добавлена операция ClientUserSendWelcomeEmail
(соответствует account_access_email_notify в PartnerAPI 1.20)
 - Добавлена операция SpecialistSendWelcomeEmail
(соответствует account_access_email_notify в PartnerAPI 1.20)
 - Добавлена операция GetHistoryOfServiceTreatmentsComments
 - Добавлена операция GetHistoryOfServiceRASessionsComments
 - Добавлена операция GetHistoryOfServiceCallsComments
 - Добавлена операция StorefrontProductBuyRequestsGet
 - Добавлена операция StorefrontProductBuyRequestRefuse
 - Добавлена операция StorefrontProductBuyRequestAccept
 - Добавлена операция UserServiceLineRead
(соответствует service_read в PartnerAPI 1.20)
 - Добавлена операция UserServiceLineEdit
(соответствует service_edit в PartnerAPI 1.20)
 - Добавлена операция UserServiceLineAdd
(соответствует service_add в PartnerAPI 1.20)
 - Добавлена операция UserServiceLineDelete
(соответствует service_stop в PartnerAPI 1.20)

- Версия 2.9 от 20.02.2018
 - В описание добавлены актуальные ограничения на количество символов в операциях
- Версия 2.10 от 20.03.2018
 - Лимиты на вызовы WS-операций в дневное время увеличены в 5 раз
- Версия 2.11 от 16.04.2018
 - Добавлена операция GetClientUsageStatistics
 - В операции ClientUserRead теперь можно получить специалистов сторонних партнеров, получавших поддержку по линиям
 - Операция ClientRead дополнена списком сторонних партнеров, сотрудники которых получали поддержку по линиям
- Версия 2.12 от 15.06.2018
 - В типы сервисных сообщений добавлены сообщения по работе с заявками на обслуживание (код 121-124)
 - В структуре данных в некоторых часто используемых операциях
 - ClientEdit
 - ClientAdditionalParameterValueEdit
 - ClientSetClientManager
 - ClientSetServiceManager
 - ClientUserEdit
 - ClientUserSendWelcomeEmail
 - CompetenceAdd
 - CompetenceDelete
 - CompetenceEdit
 - ServiceLineKindEdit
 - SpecialistDelete
 - SpecialistEdit
 - SpecialistSendWelcomeEmail
 - UserServiceLineAdd
 - UserServiceLineDelete
 - UserServiceLineEdit
 - [добавлена возможность работы с пакетами](#) - несколькими объектами внутри одной операции. Теперь при выполнении одной операции вы сможете изменить до 100 объектов.
 - Ускорена работа операций
 - UserServiceLineAdd
 - SpecialistAdd
 - ClientUserAdd
- Версия 2.13 от 04.07.2018
 - Уточнена работа операции ServiceLineKindRead
- Версия 2.14 от 27.09.2018
 - Добавлена операция GetHistoryOfColleaguesChat
- Версия 2.15 от 11.12.2018
 - Добавлена операция ServiceRequestChannelRead
 - Добавлена операция ServiceKindRead
 - Добавлена операция ServiceRequestTypeRead
 - Добавлена операция ServiceRequestStatusRead

- Добавлена операция ServiceRequestRead
- Добавлена операция ServiceRequestAdd
- Добавлена операция ServiceRequestEdit
- Добавлена операция ServiceRequestHistory
- Версия 2.16 от 15.04.2019
 - Добавлен подраздел BotAPI
- Версия 2.17 от 13.05.2019
 - Изменены лимиты по операциям ClientITSSStatus, GetHistoryOfServiceRASessions
- Версия 2.18 от 07.06.2019
 - В операции ServiceRequestRead добавлен параметр CreateTime - дата создания заявки на обслуживание
- Версия 2.19 от 22.07.2019
 - Добавлена операция DepartmentRead
 - Добавлена операция DepartmentAdd
 - Добавлена операция DepartmentEdit
 - Добавлена операция DepartmentDelete
 - Добавлена операция ClientDepartmentRead
 - Добавлена операция ClientDepartmentAdd
 - Добавлена операция ClientDepartmentEdit
 - Добавлена операция ClientDepartmentDelete
 - Добавлена операция GetHistoryOfServiceFileTransfer
 - В операции ClientUserRead добавлен параметр DepartmentID - ИД Подразделения
 - В операции ClientUserAdd добавлен параметр DepartmentID - ИД Подразделения
 - В операции ClientUserEdit добавлен параметр DepartmentID - ИД Подразделения
 - В операции SpecialistRead добавлен параметр DepartmentID - ИД Подразделения
 - В операции SpecialistAdd добавлен параметр DepartmentID - ИД Подразделения
 - В операции SpecialistEdit добавлен параметр DepartmentID - ИД Подразделения
- Версия 2.20 от 23.08.2019
 - Уточнены лимиты вызовов в ночное время (п. 4.2)
- Версия 2.21 от 19.09.2019
 - Изменены лимиты по операциям ServiceRequestRead, ServiceRequestEdit
- Версия 2.22 от 04.10.2019
 - В операции по заявкам ServiceRequestRead, ServiceRequestAdd, ServiceRequestEdit и ServiceRequestHistory добавлены параметры:
 - Summary –Тема
 - Priority - Приоритет
 - Deadline – Плановый срок выполнения работ
 - Field1, Field2, Field3, Field4, Field5 - Дополнительные настраиваемые поля