

API manual

Версия 1.09

API предназначен для приёма и отправки сообщений, получения и редактирования информации о клиентах через сервис Chat Helpdesk.

Термины

Клиент – лицо, которое общается с вашей компанией с помощью сервиса Chat Helpdesk, используя мессенджеры или SMS.

Канал – аккаунт (телефонный номер или id) в мессенджерах WhatsApp, Viber, Telegram, ВКонтакте, Facebook или Онлайн-чат, номер для SMS-сообщений или какой-либо *внешний канал*, используемые вашей компанией для переписки со своими клиентами посредством сервиса Chat Helpdesk.

Внешний канал – это канал, напрямую не подключённый к системе Chat Helpdesk, например, ваш Онлайн-чат, ваш собственный мессенджер, ваш бот, e-mail и т.п. Такой внешний канал подключается к системе через API.

Транспорт – мессенджер или SMS, посредством которого отправляются или принимаются сообщения по данному каналу.

Общие положения

1. Для тестирования API рекомендуем использовать приложение *Postman* для Google Chrome. Вот ссылка на коллекцию готовых API-команд, уже настроенных на Chat Helpdesk от имени тестового аккаунта (импортировать в Postman):
<https://www.getpostman.com/collections/c598e71f85fd72404ff6>
2. Используется архитектура RESTful, методы GET, PUT и POST.
3. Результаты команд возвращаются в формате JSON.
4. API работает через протокол HTTPS.
5. Авторизация осуществляется посредством `<token>`, доступного в настройках API. Параметры для всех команд:

Authorization: `<token>`

Host: `api.chat2desk.com`

6. Команды, возвращающие большие списки, поддерживают постраничный вывод с использованием параметров в URL:
 - a. `limit` – количество возвращаемых записей (по умолчанию – 20).
 - b. `offset` – смещение относительно 1-й записи списка (по умолчанию – 0).
- Например (список клиентов): `/v1/clients?offset=50&limit=30`
7. Вообще говоря, система спроектирована таким образом, что вы можете отправить сообщения только в ответ клиентам, которые хотя бы раз сами написали вам. Однако, с помощью [clients \(POST\)](#) вы можете создать нового клиента и затем написать ему.
 8. Поддерживается 2 способа получения сообщений от клиентов:
 - Выгрузка накопившихся сообщений с помощью [messages \(GET\)](#).
 - Обработка события о новом сообщении с помощью [web_hook \(POST\)](#). Этот способ более предпочтителен.

Прежде чем вы начнёте

1. Получите ваш `<token>` на сайте Chat Helpdesk в разделе *Настройка > API*. Там же убедитесь, что ваш уровень доступа к API как минимум *demo*. Эта информация доступна и с помощью [api_info \(GET\)](#).
2. Существует 2 способа работы системы:
 - a. Ваши клиенты используют мессенджеры для коммуникации напрямую с аккаунтами чат-центра. В таком случае для сбора сообщений используйте [messages \(GET\)](#) или [web_hook \(POST\)](#). Для отправки - [clients \(POST\)](#) и [messages \(POST\)](#).
 - b. Ваши клиенты используют для коммуникаций *внешний канал* (см. Термины). В таком случае для передачи сообщений от клиента в систему используйте [messages/inbox \(POST\)](#).

Для передачи сообщений от системы к клиенту используйте [web hook \(POST\)](#), на который будут передаваться соответствующие сообщения.

При этом поле `<transport>` примет значение *external*.

Список API-команд

- [messages \(GET\)](#)
Возвращает накопившийся список сообщений (как от клиентов, так и к клиентам).
- [web hook \(POST\)](#)
Задаёт URL для web hook о поступлении сообщения от клиента, от системы (при использовании *внешнего канала*), а также при установке и удалении тегов клиенту.
- [chat close web hook \(POST\)](#)
Задаёт URL для web hook о закрытии чата.
- [messages \(POST\)](#)
Отправляет сообщение клиенту.
- [messages/inbox \(POST\)](#)
Отправляет сообщение в систему от клиента, используя *внешний канал*.
- [messages/assign \(POST\)](#)
Назначает новое сообщение на указанного оператора.
- [api_info \(GET\)](#)
Возвращает текущую версию API, ваш уровень доступа к API, ваш [web hook \(POST\)](#), количество API-запросов в месяц и др.
- [clients \(GET\)](#)
Возвращает список ваших клиентов с информацией по каждому клиенту.
- [clients \(POST\)](#)
Создаёт нового клиента чтобы отправить ему сообщение.
- [clients \(PUT\)](#)
Назначает клиенту имя.
- [operators \(GET\)](#)
Возвращает список ваших операторов в системе.
- [operators groups \(GET\)](#)

Возвращает список групп операторов в системе.

- [transfer_to_group \(GET\)](#)
Переводит (назначает) диалог на группу операторов.
- [dialogs \(GET\)](#)
Возвращает список ваших диалогов в системе.
- [dialogs \(PUT\)](#)
Изменяет состояние диалога и задаёт ведущего его оператора.
- [tags \(GET\)](#)
Возвращает ваш список тегов.
- [tags/assign_to \(POST\)](#)
Присваивает теги клиенту.
- [tags \(DELETE\)](#)
Удаляет тег клиента.
- [templates \(GET\)](#)
Возвращает список ваших шаблонов для быстрых ответов.
- [qr-decode \(POST\)](#)
Декодирует QR-код.
- [roles \(GET\)](#)
Возвращает имеющиеся роли в системе.
- [dialog_states \(GET\)](#)
Возвращает имеющиеся в системе состояния диалогов.
- [channels \(GET\)](#)
Возвращает список ваших каналов.
- [regions \(GET\)](#)
Возвращает список имеющихся в системе регионов.
- [countries \(GET\)](#)
Возвращает список имеющихся в системе стран.
- [transports \(GET\)](#)
Возвращает список транспортов в системе и поддерживаемых типов вложений.
- [messages/read \(GET\)](#)
Помечает сообщение как прочитанное оператором.
- [api_modes \(GET\)](#)
Возвращает имеющиеся уровни доступа к API.

Дополнительные команды

- [channels/<id>/clients \(GET\)](#)

Возвращает список клиентов по указанному каналу.

- [questions/<id>/send \(GET\)](#)

Отправляет клиенту указанный пункт меню при использовании скриптов (см. *Справка* > *Описание скриптов*).

- [clients/<id>/questions \(GET\)](#)

Запрос:

```
GET /v1/clients/<id>/questions?  
start_date=10-09-2011&finish_date=10-09-2018
```

Возвращает список пунктов меню за указанный диапазон дат (опционально), которые были ранее отправлены клиенту при использовании скриптов (см. *Справка* > *Описание скриптов*).

- [delete_outbox \(GET\)](#)

Запрос:

```
GET /gateway/delete_outbox
```

Удаляет все сообщения на отправку, которые еще не были отправлены системой (например, по техническим причинам).

messages (GET)

Возвращает накопившийся список сообщений (как от клиентов, так и к клиентам). Для транспорта Viber business и public доступен статус отправленного клиенту сообщения.

Внимание! Мы не рекомендуем использовать эту команду для получения вх. сообщений, т.к. это ведет к большому количеству ненужных запросов и, соответственно, завышенным затратам. Используйте `web_hook` (POST).

Запрос:

```
GET /v1/messages
или
GET /v1/messages/<id>
```

Параметры:

- `<id>` – id сообщения.

Без указания `<id>` команда вернёт входящие и исходящие сообщения списком. При указании `<id>` команда вернёт *расширенную информацию* по одному указанному сообщению. В этом случае дополнительно будут возвращены поля `dialog_id`, `operator_id` и `channel_id`.

При запросе списком (без указания `<id>`) поддерживается фильтрация списка по полям.

- `transport`
- `channel_id`
- `client_id`
- `type` (*to_client* или *from_client*)
- `dialog_id`
- `read` (прочитано или нет сообщение оператором)

Пример запроса списком с фильтром:

```
GET /v1/messages?
transport=telegram&type=from_client&read=false%client_id=100
```

Типовой ответ при запросе списком (без указания `<id>`):

```

{
  "id": 614,
  "text": "Добрый день. Не работает роутер -
см. фото",
  "photo": "http://chat2desk.com/images/users/
message/_19-45-03.jpg",
  "coordinates": null,
  "transport": "whatsapp",
  "type": "from_client",
  "read": true,
  "created": "2016-01-11T19:45:05 UTC",
  "client_id": 13,
  "vb_bus_id":
"597110513645559990912348615203629047737",
  "recipient_status": "delivered",
}
],
"meta": {
  "total": 617,
  "limit": 20,
  "offset": 610
},
"status": "success"
}

```

Типовой ответ с расширенной информацией о сообщении при запросе одного сообщения с указанием <id>:

```

{
  "id": 614,
  "text": "Добрый день. Не работает роутер -
см. фото",
  "photo": "http://chat2desk.com/images/users/
message/_19-45-03.jpg",
  "coordinates": null,
  "transport": "whatsapp",
  "type": "from_client",
  "read": true,
  "created": "2016-01-11T19:45:05 UTC",
  "client_id": 13,
  "dialog_id": 11,
  "operator_id": 1,
  "channel_id": 1
},
"status": "success"
}

```

Некоторые поля:

- `coordinates` – координаты при передаче карты (местоположения).
- `type`:
 - `from_client` – от клиента.
 - `to_client` – клиенту.

- `system` – системное сообщение (автоответ).
- `read` – пометка прочитано сообщение оператором или нет. Сообщение клиенту считается всегда прочитанным, т.к. нет информации о реальном статусе. Исключение - транспорт *Viber Business*.
- `created` – дата создания сообщения (UTC).
- `recipient_status` – информация о статусе доставки сообщения клиенту (сейчас относится только к транспорту *Viber Business*).

web_hook (POST)

При установке `web_hook`, указанные ниже сообщения будут передаваться на заданный URL. `Web_hook` используется для 3 целей:

1. Для отслеживания поступления нового сообщения от вашего клиента в систему при использовании стандартных мессенджеров (обычный канал).
2. Для отслеживания поступления нового сообщения от системы (чат-центра) к клиенту при использовании *внешнего канала*.
3. Для отслеживания установки и удаления тегов по клиенту.

Запрос на установку `web_hook`:

```
POST /v1/companies/web_hook
```

Тело запроса:

```
{
  "url": «https://yoursite.com/»
}
```

Допускается любой URL, но рекомендуется `https`. Если передается пустое значение (`null`), то `web hook` удаляется. Текущий `web hook` можно узнать с помощью [api_info \(GET\)](#).

- В случае передачи информации о входящем сообщении от клиента, ответ соответствует формату ответа на команду [messages \(GET\)](#), а параметр `type` равен `from_client`.

- В случае передачи информации об исходящем сообщении от системы (чат-центра) к клиенту, ответ будет содержать данные о сообщении, `id` клиента, которому предназначено сообщение, имени оператора и др. – см. [messages/inbox \(POST\)](#), а параметр `type` равен `from_system`.

chat_close_web_hook (POST)

Задаёт URL для web hook о закрытии чата.

Запрос:

```
POST /v1/companies/chat_close_web_hook
```

Тело запроса:

```
{  
  "url": "https://yoursite.com/"  
}
```

Допускается любой URL, но рекомендуется https. Если передаётся пустое значение (`null`), то web hook удаляется.

messages (POST)

Отправляет сообщение клиенту. Ссылаться на клиента можно только с помощью его `id`. Поэтому клиент должен содержаться в списке ваших клиентов. Если клиента нет в списке, используйте [clients \(POST\)](#).

Запрос:

```
POST /v1/messages
```

Тело запроса:

```
{
  "client_id": 7,
  "text": "Hi there!",
  "attachment": "http://chat2desk.com/images/tg_app_en.jpg",
  "type": "to_client",
  "transport": "viber",
  "channel_id": 1,
  "operator_id": 3
}
```

Параметры:

- `client_id` – id клиента – см. [clients \(GET\)](#).
- `text` – текст сообщения (обязательно если нет `attachment` или `pdf`).
- `attachment` – URL на фото. Поддерживаются только прямые ссылки.
- `pdf` – URL на PDF-файл. Поддерживаются только прямые ссылки.

Отправка клиенту координат не поддерживается.

- `type`:
 - *to_client* – клиенту (по умолчанию).
 - *autoreply* – автоматический ответ.
 - *system* – системное сообщение (клиенту не отправляется).
- `transport`:
 - *whatsapp*
 - *viber*
 - *vkontakte*
 - *facebook*
 - *telegram*
 - *sms* и др.

Если не указан, то используется транспорт последнего сообщения от клиента.

- `channel_id` – см. [channels \(GET\)](#). Если не указан, от используется канал последнего сообщения от клиента.
- `operator_id` – см. [operators \(GET\)](#). Если не указан, сообщение отправляется от текущего оператора диалога. Если указан оператор отличный от текущего, диалог будет переназначен на нового оператора. Если указан `type` – *autoreply*, то если у диалога не было оператора и он не указан в команде, оператор автоматически не назначается. В противном случае – назначается.

Типовой ответ содержит информацию по реально использованному каналу, оператору и др.:

```
{
  "data": {
    "channel_id": 1,
    "operator_id": 3,
    "transport": "whatsapp",
    "type": "to_client",
    "client_id": 7
  },
  "status": "success"
}
```

messages/inbox (POST)

Отправляет входящее сообщение от клиента в систему (чат-центр), используя *внешний канал*.

Запрос:

```
POST /v1/messages/inbox
```

Тело запроса:

```
{
  "channel_id": "1",
  "body": "This is message text",
  "image": <url>,
  "video": <url>,
  "location": "lat lng"
  "from_client": {
    "id": 123abc, или "phone": 79110001122,
    "nickname": "API_boy"
  }
}
```

Некоторые параметры:

- `id` – `id`, которым вы идентифицируете клиента (любые символы), *кроме телефона*. Если вы передаёте телефон, используйте следующий параметр.
- `phone` – телефон клиента, если вы передаёте именно его. В номере телефона допускаются только цифры.

Принимается один из двух параметров: или `id` или `phone`. Если использованы оба или ни одного, то будет возвращена ошибка.

- `nickname` – (необязательно) имя клиента.

Для работы этой команды у вас должен быть подключен транспорт с типом "external". Обратитесь к администрации.

messages/assign (POST)

Назначает новое сообщение на указанного оператора. При этом сообщение не должно принадлежать какому-либо открытому диалогу (т.е. быть сообщением от нового клиента или от старого, но в закрытом диалоге). Фактически, с помощью этой команды осуществляется назначение оператора для ведения чата с данным клиентом.

Запрос:

```
POST /v1/messages/<id>/assign
```

Тело запроса:

```
{
  "operator_id": 3
}
```

Параметры:

- `<id>` – id сообщения. См. [messages \(GET\)](#).
- `operator_id` – id оператора, на которого будет назначено сообщение и последующий диалог. См. [operators \(GET\)](#).

Если указанное сообщение принадлежит открытому диалогу, будет возвращена ошибка. Чтобы перевести открытый диалог на другого оператора используйте [dialogs \(PUT\)](#).

api_info (GET)

Возвращает:

- Текущая версия API, используемая сервисом Chat Helpdesk.
- Ваш уровень доступа к API – см. [api_modes \(GET\)](#).
- Количество API-запросов по вашей компании за текущий месяц.
- Количество доступных каналов.
- Установленный [web hook \(POST\)](#) и др. параметры.

Запрос:

```
GET /v1/companies/api_info
Host: api.chat2desk.com
Authorization: <token>
```

Параметры:

- `<token>` – здесь и далее см. описание авторизации.

Типовой ответ:

```
{
  "data": {
    "mode": "demo",
    "hook": null,
    "current_version": 1,
    "requests_this_month": 98,
    "channels": 2,
    "company_name": "Test company"
  }
}
```

```
    },  
    "status": "success"  
  }  
}
```

clients (GET)

Возвращает список ваших клиентов с информацией по каждому клиенту.

Запрос:

```
GET /v1/clients  
  
ИЛИ  
GET /v1/clients/<id>  
  
ИЛИ  
GET /v1/clients/<id>/transport  
  
ИЛИ  
GET /v1/clients?phone=79310001122  
  
ИЛИ  
GET /v1/clients/<id>/last_question  
  
ИЛИ  
GET /v1/clients/<id>/dialogs  
  
ИЛИ  
GET /v1/clients/?tags=1,2,5
```

Параметры:

- `<id>` – id клиента.
- Если указан ключ `transport`, будет возвращён список доступных транспортов по указанному клиенту.
- `phone` – фильтр по телефону клиента.
- Если указан ключ `last_question`, будет возвращён последний пункт меню, отправленный клиенту.
- Если указан ключ `dialogs`, будет возвращён список диалогов по клиенту.
- `tags` – фильтр по тегам клиента (id тегов через запятую). Будут возвращены клиенты, где присутствует *любой* из указанных тегов.

Типовой ответ без указания в запросе id клиента (список всех ваших клиентов):

```

{
  "data": [
  ...
    {
      "id": 1607,
      "comment": "This is a comment",
      "assigned_name": "Real VIP client",
      "phone": "19001112233",
      "name": "Thats my name!",
      "avatar": "http://chat2desk.com/images/users/client/
1112233_1.jpg",
      "region_id": null,
      "country_id": 1
    },
  ...
  ],
  "meta": {
    "total": 3911,
    "limit": 20,
    "offset": 1600
  },
  "status": "success"
}

```

Типовой ответ при указании в запросе id клиента (один клиент с расширенной информацией по нему):

```

{
  "data": {
    "id": 1607,
    "comment": "This is a comment",
    "assigned_name": "Real VIP client",
    "phone": "19001112233",
    "name": "Thats my name!",
    "avatar": "http://chat2desk.com/images/users/client/
1112233_1.jpg",
    "region_id": null,
    "country_id": 1
    "first_client_message": "2015-12-27T18:36:41 UTC",
    "last_client_message": "2016-01-28T20:29:25 UTC"
  },
  "status": "success"
}

```

Некоторые поля:

- assigned_name – имя, назначенное клиенту – см. [clients \(PUT\)](#).
- comment – комментарий к клиенту, оставленный оператором на сайте.
- phone – телефон клиента, если он есть.
- name – ник клиента (для мессенджеров)

- `tags` – СПИСОК ТЕГОВ клиента.

См. ниже типовой ответ при указании в запросе `id` клиента и ключа `transport`. Фактически, это те транспорты (с указанием каналов), которые указанный клиент использовал при общении с вашим чат-центром и которые можно использовать для ответа этому клиенту.

```
{
  "data": [
    {
      "channel_id": 1,
      "transports": [
        "sms",
        "whatsapp"
      ]
    },
    {
      "channel_id": 2,
      "transports": [
        "viber"
      ]
    }
  ],
  "status": "success"
}
```

Ниже приведен типовой ответ при указании в запросе `id` клиента и ключа `last_question`. Этот запрос возвращает последний пункт меню, который был отправлен данному клиенту.

```
{
  "data": {
    "id": 4322,
    "text": "This is menu item #20",
    "image": null
  },
  "status": "success"
}
```

clients (POST)

Создаёт нового клиента чтобы появилась возможность отправить ему сообщение. Это полезно, например, при рассылке уведомлений своим клиентам, давшим согласие на получение WhatsApp/Viber-сообщений от вас, но ни разу ранее не писавшим вам.

Используйте с осторожностью, т.к. клиент, которому вы напишите первым, скорее всего не имеет вашего номера в своей адресной книге и может

нажать кнопку «Это спам!», что в итоге может привести к блокировке вашего WhatsApp- или Viber-аккаунта.

Запрос:

```
POST /v1/clients?  
phone=79310001122&transport=whatsapp&channel_id=1
```

Параметры:

- `phone` – номер телефона клиента с кодом страны, без символов и пробелов.
- `transport` – имя транспорта (мессенджера), через который планируется вести дальнейший диалог с этим клиентом. Создание клиента возможно только с транспортом *WhatsApp*, *Viber* и *SMS*. Для получения списка возможных транспортов в системе используйте `transports (GET)`.
- `channel_id` – (необязательно) `id` канала, в котором необходимо добавить клиента. Если пропущено, используется ваш первый. Выбранный транспорт должен поддерживаться указанным каналом. Для получения списка ваших каналов используйте [channels \(GET\)](#).

После успешного выполнения, команда вернёт информацию о созданном клиенте, как показано ниже. Регион и страна будут определены в соответствии с указанным номером телефона.

```
{  
  "data": {  
    "id": 75,  
    "assigned_name": null,  
    "phone": "11111111113",  
    "name": null,  
    "avatar": null,  
    "region_id": null,  
    "country_id": 1,  
    "first_client_message": "2016-07-07T05:34:28 UTC",  
    "last_client_message": "2016-07-07T05:34:28 UTC"  
  },  
  "status": "success"  
}
```

Из-за технологических особенностей, после создания клиента с транспортом *WhatsApp* первое сообщение ему отправится не ранее чем через 7 минут. Используя полученный `id` клиента, можно отправить ему сообщение с помощью команды [messages \(POST\)](#). Если по указанному

телефону в вашей базе уже имеется клиент, то новый клиент не создаётся, но в список транспортов по данному клиенту добавляется транспорт, указанный в команде.

Возможность создавать клиента (чтобы в дальнейшем написать ему) по умолчанию выключена. В этом случае команда вернёт ошибку. Обратитесь к администрации для включения для вас этой возможности.

clients (PUT)

Назначает клиенту имя (assigned name), комментарий и 3 дополнительных поля.

Запрос:

```
PUT /v1/clients/<id>
```

Тело запроса:

```
{
  "nickname": "Peter",
  "comment": "This is comment",
  "extra_comment_1": "...",
  "extra_comment_2": "...",
  "extra_comment_3": "..."
}
```

Параметры:

- *<id>* – id клиента.
- *nickname* – имя клиента (assigned name). Если задать `null`, имя будет удалено.
- *comment* – комментарий к клиенту.
- *extra_comment_1...3* – доп. комментарий 1...3.

operators (GET)

Возвращает список ваших операторов в системе.

Запрос:

GET /v1/**operators**

Поддерживается фильтрация списка по полям:

- phone
- email
- online

Типовой ответ:

```
{
  "data": [
    {
      "id": 1,
      "email": "sss@gmail.com",
      "phone": null,
      "role": "admin",
      "online": false,
      "offline_type": null,
      "first_name": null,
      "last_name": null,
      "last_visit": "2016-03-11T19:45:22 UTC"
    },
    {
      "id": 2,
      "email": "111@11.com",
      "phone": "15550001122",
      "role": "supervisor",
      "online": false,
      "first_name": "John",
      "last_name": "Smith",
      "last_visit": "2016-02-25T17:25:43 UTC"
    }
  ],
  "meta": {
    "total": 2,
    "limit": 20,
    "offset": 0
  },
  "status": "success"
}
```

operators_groups (GET)

Возвращает список групп операторов в системе.

Запрос:

GET /v1/**operators_groups**

transfer_to_group (GET)

Переводит (назначает) диалог на группу операторов.

Запрос:

```
GET /v1/messages/<message_id>/transfer_to_group?group_id=<group_id>
```

В ответ команда вернет информацию о том, на какого конкретно оператора из указанной группы был назначен чат.

dialogs (GET)

Возвращает список ваших диалогов в системе. Как только оператор начинает общение с клиентом, сообщения начинают принадлежать диалогу.

Также команда может вернуть список диалогов, где есть неуверенные сообщения от клиента свыше заданного кол-ва секунд.

Запрос:

```
GET /v1/dialogs
```

или

```
GET /v1/dialogs/<id>
```

или

```
GET /v1/dialogs/unanswered?limit=600 – получение  
списка просроченных диалогов
```

Параметры:

- **<id>** – id диалога (необязательно). Если задано, будет возвращена информация только по указанному диалогу.
- **600** – время в секундах после последнего сообщения клиента, после которого диалог считается просроченным.

Поддерживается фильтрация списка по полям:

- **operator_id**
- **state**

Пример запроса по диалогам, принадлежащим оператору с **operator_id=2**:

```
GET /v1/dialogs?operator_id=2
```

Типовой ответ для запроса без указания id диалога:

```
{
  "data": [
    {
      "id": 1,
      "state": "closed",
      "begin": "2015-07-22T20:52:39 UTC",
      "end": "2015-07-26T20:05:41 UTC",
      "operator_id": 1
    },
    {
      "id": 2,
      "state": "open",
      "begin": "2015-07-22T20:34:24 UTC",
      "end": null,
      "operator_id": 1
    },
    {
      "id": 3,
      "state": "open",
      "begin": "2015-07-24T11:30:32 UTC",
      "end": null,
      "operator_id": 1
    },
    ...
  ],
  "meta": {
    "total": 429,
    "limit": 20,
    "offset": 0
  },
  "status": "success"
}
```

Некоторые поля:

- `state` – состояние диалога. Диалог может быть открытым или закрытым. Если клиент напишет в закрытый диалог, то клиент, по умолчанию, получит автоответ, а такой диалог может быть продолжен любым оператором. Пока диалог не закрыт, его ведёт оператор, начавший его.

Диалог может быть закрыт по следующим причинам:

- Истек период времени с последнего сообщения в диалоге. Период времени задаётся администратором в настройках сервиса.
- Диалог закрыт оператором вручную на сайте, скриптом или с помощью [dialogs \(PUT\)](#).

dialogs (PUT)

Изменяет состояние диалога и задаёт ведущего его оператора.

Запрос:

```
PUT /v1/dialogs/<id>
```

Параметры:

- <id> – id диалога (обязательно). См. [dialogs \(GET\)](#).

Тело запроса:

```
{
  "operator_id": 1,
  "state": "open" или "closed",
}
```

tags (GET)

Возвращает список доступных тегов.

Запрос:

```
GET /v1/tags/<id>
```

Параметры:

- <id> – id тега (необязательно), информацию о котором следует вернуть. Если пропущено, команда вернет полный список ваших тегов.

tags/assign_to (POST)

Присваивает клиенту один или несколько тегов.

Запрос:

```
POST /v1/tags/assign_to
```

Тело запроса:

```
{
  "tag_ids": [1,2],
  "assignee_type": "client",
  "assignee_id": "1020"
}
```

Параметры:

- `tag_ids` – список id тегов, которые требуется присвоить.
- `assignee_type` – кому требуется присвоить теги: клиенту или обращению. Пока поддерживается присваивание только клиенту — `client`.
- `assignee_id` – id клиента или обращения, которому требуется присвоить указанные теги. Пока поддерживается присваивание только клиенту.

tags (DELETE)

Удаляет тег клиента.

Запрос:

```
DELETE /v1/tags/<id>/delete_from
```

Параметры:

- `<id>` – id тега, который требуется удалить.

Тело запроса:

```
{
  "client_id": 1020
}
```

Параметры:

- `<client_id>` – id клиента, у которого требуется удалить указанный тег.

templates (GET)

Возвращает список ваших шаблонов для быстрых ответов.

Запрос:

```
GET /v1/templates/<id>
```

Параметры:

- `<id>` – id шаблона, который требуется получить (необязательно). Если пропущено, команда вернет полный список ваших шаблонов.

qr-decode (POST)

Декодирует QR-код.

Запрос:

```
POST /v1/qr-decode
```

Тело запроса:

```
{  
  "image_path": «http://storage.staging.chat2desk.com/  
clients/inbox/device_10755/2017-10/13-  
client463204-10-49-32-59e09a3cd6d74.jpg»  
}
```

Параметры:

- `image_path` – путь к картинке с QR-кодом.

roles (GET)

Возвращает имеющиеся роли в системе.

Запрос:

```
GET /v1/help/roles
```

Типовой ответ:

```
{  
  "data": [  
    "unconfirmed",  
    "operator",  
    "supervisor",  
    "admin",  
    "disabled",  
    "deleted"  
  ],  
  "status": "success"  
}
```

Некоторые возможные значения:

- `unconfirmed` – пользователь не подтвердил свой e-mail.
- `supervisor` – оператор с расширенными правами (супервайзер).
- `disabled` – заблокированный оператор.
- `deleted` – удалённый оператор.

dialog_states (GET)

Возвращает имеющиеся в системе состояния диалогов.

Запрос:

```
GET /v1/help/dialog_states
```

Типовой ответ:

```
{
  "data": [
    "open",
    "closed"
  ],
  "status": "success"
}
```

channels (GET)

Возвращает список ваших каналов с их названиями, поддерживаемыми транспортом и номерами телефона.

Запрос:

```
GET /v1/channels
```

Поддерживается фильтрация списка по полям:

- `phone`

Пример запроса с фильтром:

```
GET /v1/channels?phone=172502619555
```

Типовой ответ:

```
{
  "data": [
    {
      "id": 1,
      "name": "Демо-номер",
      "phone": "79217639603",
    }
  ]
}
```

```
        "transports": [
            "whatsapp",
            "telegram",
            "viber"
        ]
    },
    {
        "id": 2,
        "name": "Viber only",
        "phone": "79006323538",
        "transports": [
            "viber"
        ]
    }
],
"meta": {
    "total": 2,
    "limit": 20,
    "offset": 0
},
"status": "success"
}
```

regions (GET)

Возвращает список имеющихся в системе регионов. Список используется при автоматическом определении региона по телефонному номеру клиента.

Запрос:

```
GET /v1/regions
```

Типовой ответ:

```
{
  "data": [
    {
      "id": 1,
      "country": "Россия",
      "region": "Краснодар"
    },
    {
      "id": 2,
      "country": "Россия",
      "region": "Тверь"
    },
    {
      "id": 3,
      "country": "Россия",
      "region": "Челябинск"
    },
    ...
  ]
}
```

Регионы внутри страны пока определяются только для России.

countries (GET)

Возвращает список имеющихся в системе стран.

Запрос:

```
GET /v1/countries
```

Типовой ответ:

```
{
  "data": [
    {
      "id": 1,
      "name": "USA, Canada"
    },
    {
      "id": 2,
      "name": "Russia"
    },
    {
      "id": 3,
      "name": "Egypt"
    },
    {
      "id": 4,
      "name": "South Africa"
    },
    ...
  ]
}
```

transports (GET)

Возвращает список имеющихся транспортов в системе и поддерживаемых типов вложений на отправку и приём.

Запрос:

```
GET /v1/help/transports
```

Типовой ответ:

```
{
  "data": {
    "whatsapp": {
      "from_client": {
        "text": "yes",
        "image": "yes",
        "audio": "yes",
        "pdf": "no",
        "video": "no",
      }
    }
  }
}
```

```
        "location": "yes"
      },
      "to_client": {
        "text": "yes",
        "image": "yes",
        "audio": "no",
        "pdf": "yes",
        "video": "no",
        "location": "no"
      }
    },
    ...
  },
  "status": "success"
}
```

messages/read (GET)

Помечает сообщение как *прочитанное* или *непрочитанное* оператором.

Запрос:

```
GET /v1/messages/<id>/read
или
GET /v1/messages/<id>/unread
```

Параметры:

- `<id>` – id сообщения (обязательно). См. [messages \(GET\)](#).

Команда помечает указанное сообщение как прочитанные или непрочитанное *оператором*. Имейте в виду, что при ответе на сообщение, это сообщение и весь диалог автоматически помечаются как прочитанные.

api_modes (GET)

Возвращает имеющиеся уровни доступа к API. Ваш текущий уровень доступа – см. [api info \(GET\)](#).

Запрос:

```
GET /v1/help/api_modes
```

Типовой ответ:

```
{
  "data": [
    {
```

```
    "name": "disabled",
    "description": "API disabled"
  },
  {
    "name": "demo",
    "description": "1000 requests per month"
  },
  {
    "name": "normal",
    "description": "50000 requests per month"
  },
  {
    "name": "unlimited",
    "description": "unlimited requests per month"
  }
],
"status": "success"
}
```