



فناوری در مدار مشتری

راهنمای استفاده از وب سرویس درخواست پشتیبانی

(Ticket)

Version: ۰.۶

## سابقه بازنگری

نویسنده	توضیحات	نسخه مستند	تاریخ
محمد رضا کارونی	نسخه اولیه	۰.۱	۱۳۹۴/شهریور/۱۷
هانیه فرجی	افزودن متد جستجوی درخواست پشتیبانی (SearchTicket)	۰.۲	۱۳۹۴/مهر/۰۱
محیا کردانی	افزودن فیلد RefId	۰.۳	۱۳۹۷/تیر/۲۴
امید نصری	بروزرسانی مستندات	۰.۴	۱۳۹۸/آبان/۰۱
شیوا مرتضوی	ویرایش فیلدهای کلاس TicketInfo	۰.۵	۱۳۹۹/اسفند/۲۹
زهرا برومند	ویرایش متدهای FindTicketById، GetHistoryByTicketId SaveTicketHistory	۰.۶	۱۴۰۱/مرداد/۲۷

## فهرست

۱	چکیده
۱	متد SaveTicket
۱	پارامترهای ورودی
۱	فیلدهای کلاس TicketInfo
۴	فیلدهای کلاس BaseCrmObjectExtendedPropertyInfo
۵	نحوه مقدار دهی فیلدهای تعریف شده توسط کاربر
۷	مقدار بازگشتی
۷	متد SearchTicket
۷	پارامترهای ورودی
۸	پارامتر query
۱۰	مقدار بازگشتی
۱۱	متد FindTicketById
۱۱	پارامترهای ورودی
۱۱	مقدار بازگشتی
۱۲	متد DeleteTicketById
۱۲	پارامترهای ورودی
۱۳	مقدار بازگشتی
۱۳	متد GetHistoryByTicketId
۱۴	پارامترهای ورودی
۱۴	مقدار بازگشتی
۱۵	پارامترهای کلاس TicketInfoHistory
۱۵	پارامترهای کلاس FileInfo
۱۶	متد SaveTicketHistory
۱۶	پارامترهای ورودی
۱۶	مقدار بازگشتی
۱۷	متد GetTicketFile

۱۷..... پارامترهای ورودی

۱۷..... مقدار بازگشتی

http(s)://[Crm address]/services/api/iticket.svc			آدرس وب سرویس :
زهرا برومند	توسط :	۱۴۰۱/۰۵/۲۷	تاریخ آخرین تغییر :
۰.۶	نسخه :	Ticket	نام سرویس :

## چکیده

وب سرویس درخواست پشتیبانی، عملیات ذخیره و جستجوی اطلاعات درخواست پشتیبانی را انجام می دهد.

## متد SaveTicket

این متد وظیفه ذخیره درخواست را بر عهده دارد که جهت استفاده می بایست توسط کاربر فراخوانی شود.

## پارامترهای ورودی

جدول ذیل پارامترهای ورودی تابع SaveTicket را به ترتیب شرح می دهد.

پارامترهای ورودی			
نام پارامتر	نوع پارامتر	الزامی	توضیحات
userName	string	✓	این پارامتر نام کاربری کاربر مورد نظر را جهت بررسی دریافت می نماید.
password	string	✓	این پارامتر رمز عبور کاربر مورد نظر را جهت بررسی دریافت می نماید.
ticketInfo	TicketInfo		این پارامتر که از نوع کلاس TicketInfo می باشد تمامی اطلاعات مربوط به درخواست پشتیبانی را برای ثبت در پایگاه داده دریافت می نماید.

## فیلدهای کلاس TicketInfo

فیلدهای کلاس TicketInfo			
نام	نوع	الزامی	توضیحات
CrmlId	Guid?		شناسه درخواست پشتیبانی در این پارامتر تعیین می گردد. لازم به ذکر است در صورت عدم

http(s)://[Crm address]/services/api/iticket.svc			آدرس وب سرویس :
شیوا مرتضوی	توسط :	۱۳۹۹/۱۱/۲۹	تاریخ آخرین تغییر :
۰.۵	نسخه :	Ticket	نام سرویس :

مقداردهی این پارامتر سیستم درخواست پشتیبانی جدیدی ثبت می کند و در غیر اینصورت وضعیت آیتم ویرایش است و مقادیر داده جاری جایگزین داده قبلی می شود.			
شناسه آیتمی که قرار است برای درخواست پشتیبانی به عنوان والد ثبت شود در این پارامتر تعیین می گردد.		Guid?	ParentCrmObjectId
در این پارامتر نوع درخواست پشتیبانی مورد نظر تعیین می گردد. لازم به ذکر است برای ذخیره درخواست پشتیبانی نیازی به مقداردهی پارامتر وجود ندارد و نوع درخواست پشتیبانی از طریق پارامتر CrmObjectTypeCode تعیین می گردد.		string	CrmObjectTypeName
در این پارامتر کد نوع درخواست پشتیبانی مورد نظر برای ذخیره تعیین می گردد.	✓	String	CrmObjectTypeCode
در این پارامتر سایر فیلدهای درخواست پشتیبانی به صورت لیستی از عنوان و مقادیر فیلدها تعیین می گردند. شایان ذکر است، این فیلدها در شخصی سازی نوع هر درخواست پشتیبانی، قابل تعریف توسط خود کاربر می باشند و در این پارامتر، کاربر می تواند لیستی از فیلدهای تعریف شده را به همراه مقادیرشان جهت ثبت ارسال نماید.		List<BaseCrmObjectExtendedPropertyInfo>	ExtendedProperties
تاریخ ایجاد درخواست پشتیبانی در این پارامتر تعیین می گردد و فقط قابل خواندن است.		DateTime	CreateDate

http(s)://[Crm address]/services/api/iticket.svc			آدرس وب سرویس :
شیوا مرتضوی	توسط :	۱۳۹۹/۱۱/۲۹	تاریخ آخرین تغییر :
۰.۵	نسخه :	Ticket	نام سرویس :

تاریخ ویرایش درخواست پشتیبانی در این پارامتر تعیین می گردد و فقط قابل خواندن است.		DateTime	ModifyDate
آرایه ای از برچسب (Tag) ها را برای این آیتم مشخص می کند.		String[]	Tags
این فیلد برای ارجاعات احتمالی به CrmObject استفاده می گردد.		string	RefId
مرحله درخواست پشتیبانی در این پارامتر تعیین می گردد و فقط قابل خواندن است.		string	Stage
شناسه شرکت یا شخصی که قرار است این درخواست پشتیبانی برای آن ثبت شود در این پارامتر تعیین می گردد.	✓	Guid?	IdentityId
توضیحات مربوط به درخواست پشتیبانی در این پارامتر تعیین می گردد.		string	Description
عنوان درخواست پشتیبانی در این پارامتر مشخص می گردد.	✓	String	Subject
وضعیت درخواست پشتیبانی در این پارامتر مشخص می گردد و می تواند شامل مقادیر ذیل باشد : <ul style="list-style-type: none"> <li>• جدید</li> <li>• در گردش</li> <li>• بسته شده</li> </ul> لازم به ذکر است در صورت تهی بودن مقدار این پارامتر، وضعیت "جدید" برای آن در نظر گرفته می شود.		string	Status
طریق ارتباط در این پارامتر تعیین می گردد.	✓	String	EmailAddress

http(s)://[Crm address]/services/api/iticket.svc			آدرس وب سرویس :
شیوا مرتضوی	توسط :	۱۳۹۹/۱۱/۲۹	تاریخ آخرین تغییر :
۰.۵	نسخه :	Ticket	نام سرویس :

در این پارامتر می توان این درخواست پشتیبانی را به یک کارشناس تخصیص داد. برای این منظور می بایست نام کاربری کارشناس مورد نظر را در این پارامتر تعیین نمایید.		string	AssignedTo
با استفاده از این پارامتر می توان وضعیت پاسخ به درخواست های مورد نظر را جستجو کرد.		string	ResponseStatus
میزان تاثیر گذاری درخواست در این پارامتر تعیین می شود.		string	Impact
شماره درخواست در این پارامتر تعیین می گردد.		int	Number
میزان شدت در این پارامتر مشخص می گردد.		string	Severity
شناسه نوع موجودیت در این پارامتر تعیین می شود.		Guid	CrmObjectTypeId
اندیس نوع موجودیت در این پارامتر تعیین می گردد.		int	CrmObjectTypeIdIndex
شناسه مرحله ای آیتم در این پارامتر مشخص می گردد.		Guid?	StageId

#### فیلدهای کلاس BaseCrmObjectExtendedPropertyInfo

لازم به ذکر است در صورت استفاده از فیلد اضافه، مقادیر name و value اجباری است.

فیلدهای کلاس BaseCrmObjectExtendedPropertyInfo			
نام	نوع	الزامی	توضیحات
Name	string	✓	عنوان فیلد تعریف شده توسط کاربر در این پارامتر مشخص می گردد.



http(s)://[Crm address]/services/api/iticket.svc			آدرس وب سرویس :
شیوا مرتضوی	توسط :	۱۳۹۹/۱۱/۲۹	تاریخ آخرین تغییر :
۰.۵	نسخه :	Ticket	نام سرویس :

مقدار فیلد تعریف شده توسط کاربر در این پارامتر مشخص می گردد.	✓	string	Value
کلید فیلد تعریف شده توسط کاربر در این پارامتر مشخص می گردد.		string	UserKey

نحوه مقدار دهی فیلدهای تعریف شده توسط کاربر

جدول زیر مقادیر معتبر انواع فیلدهای تعریف شده توسط کاربر که می توانند در این سرویس مقدار دهی شوند را نمایش می دهد.

فرمت معتبر انواع فیلدهای تعریف شده توسط کاربر	
فرمت صحیح	نوع فیلد
این فیلدها یک رشته معمولی را دریافت می نمایند.	متن
	Html
	لینک
این فیلدها رشته ای عددی را دریافت می نمایند. مثال : "۱۰۰۰"	عدد
	پول
این فیلد می تواند حاوی مقادیر رشته ای "True" و "False" باشد.	چک باکس
"۱۳۹۳/۸/۲۵"	تاریخ شمسی
"۱۰/۱۷/۲۰۱۴"	تاریخ میلادی
"۸:۳۰"	ساعت
مقدار ورودی و خروجی این فیلد، رشته ای بصورت JSON است. خروجی این فیلد حین جستجوی آبجکت مورد نظر بصورت زیر می باشد: نام {"\Id\":"۲۴f۴ecad-cc۵۴-۴c۷۴b۷۶bba۳۵۴۲۸۷۲۱۶۷"\,"Name\":"\} مشتري همچنین برای ثبت این فیلد باید بصورت JSON داده مورد نظر را ارسال نمایید. پر کردن پارامتر Id الزامی می باشد. ولی پارامتر Name می تواند خالی باشد. نام مشتري {"Id":"۲۴f۴ecad-cc۵۴-۴c۷۴b۷۶bba۳۵۴۲۸۷۲۱۶۷","Name": " } یا	شرکت/شخص

http(s)://[Crm address]/services/api/iticket.svc		آدرس وب سرویس :
شیوا مرتضوی	توسط :	۱۳۹۹/۱۱/۲۹
۰.۵	نسخه :	Ticket
		نام سرویس :

{ "Id": "۲۴f۴ecad-cc۰۴-۴c۷۴b۷۶bba۳۰۴۲۸۷۲۱۶۷", "Name": "" }	در ثبت این فیلد، مقدار پارامتر Name اهمیتی ندارد ولی خود پارامتر باید وجود داشته باشد.
این فیلد نام کاربری کاربر مورد نظر را دریافت می نماید. لازم به ذکر است، در صورتی که نام کاربری ارسال شده معتبر نباشد، ذخیره فرم امکان پذیر نمی باشد.	لیست کاربران
این فیلد نام گروه کاربری مورد نظر را دریافت می نماید. لازم به ذکر است، در صورتی که نام گروه کاربری ارسال شده معتبر نباشد، ذخیره فرم امکان پذیر نمی باشد.	لیست گروه ها
این فیلد نام گروه کاربری و همچنین نام کاربر مورد نظر را دریافت می نماید. لازم به ذکر است، در صورتی که نام گروه کاربری یا نام کاربری ارسال شده معتبر نباشد، ذخیره فرم امکان پذیر نمی باشد.	لیست کاربران/گروه ها
این فیلد می بایست حاوی یکی از مقادیر لیست تعریف شده توسط کاربر باشد. به عنوان مثال در صورت تعریف یک فیلد از نوع DropDown با مقادیر "اجرا شده"، "شروع نشده" و "در حال اجرا"، مقدار ارسالی به این پارامتر می بایست یکی از آیتم های ذکر شده باشد، در غیر این صورت ذخیره فرم امکان پذیر نمی باشد.	لیست
این فیلد می تواند حاوی مقادیر یکی از آیتم های سیستم در قسمت "تنظیمات < مدیریت آیتم های سیستم" باشد. به عنوان مثال در صورتی که آیتم "مدرک تحصیلی" برای این فیلد انتخاب شده باشد، مقادیر آن می تواند شامل "کارشناسی" یا "کاردانی" و غیره باشد. لازم به ذکر است در صورتی که مقدار ارسال شده حاوی یکی از مقادیر تعریف شده برای آیتم مورد نظر نباشد، ذخیره فرم امکان پذیر نمی باشد.	مشخصه

http(s)://[Crm address]/services/api/iticket.svc	آدرس وب سرویس :
شیوا مرتضوی	توسط :
۰.۵	نسخه :
	تاریخ آخرین تغییر :
	نام سرویس :
	۱۳۹۹/۱۱/۲۹
	Ticket

### مقدار بازگشتی

جدول ذیل مقدار بازگشتی متد SaveTicket که توسط آن می توان از صحت ثبت اطلاعات مطلع گردید را شرح می دهد.

مقدار بازگشتی		
توضیحات	نوع پارامتر	نام پارامتر
<p>نوع خروجی این متد یک object از نوع SaveCrmObjectResult است که دارای سه ویژگی Message و Success و CrmId می باشد.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ویژگی Message پیغامی مبنی بر عدم موفقیت ذخیره اطلاعات را به همراه شرح خطا باز می گرداند.</li> <li>ویژگی Success مقداری از نوع bool مبنی بر موفقیت یا عدم موفقیت نهایی در عملکرد وب سرویس را باز می گرداند.</li> <li>اگر ذخیره درخواست پشتیبانی با موفقیت انجام شود ویژگی CrmId شناسه درخواست پشتیبانی را بر می گرداند.</li> </ul>	object	SaveCrmObjectResult

### متد SearchTicket

این متد انواع درخواست های پشتیبانی موجود در سیستم را بر اساس کوئری تعیین شده توسط کاربر جستجو می نماید.

### پارامترهای ورودی

جدول ذیل پارامترهای ورودی متد SearchTicket را نمایش می دهد.

پارامترهای ورودی		
توضیحات	نوع پارامتر	نام پارامتر
این پارامتر نام کاربری کاربر مورد نظر را جهت بررسی دریافت می نماید.	string	username

http(s)://[Crm address]/services/api/iticket.svc			آدرس وب سرویس :
شیوا مرتضوی	توسط :	۱۳۹۹/۱۱/۲۹	تاریخ آخرین تغییر :
۰.۵	نسخه :	Ticket	نام سرویس :

این پارامتر رمز عبور کاربر مورد نظر را جهت بررسی دریافت می نماید.	string	password
این پارامتر کد نوع درخواست پشتیبانی مورد نظر است و در صورتی که کاربر آن را وارد نماید، جستجو محدود به درخواست های آن نوع می شود. لازم به ذکر است، برای جستجوی فیلدهای تعریف شده توسط کاربر در درخواست های پشتیبانی، می بایست حتماً این پارامتر مقداردهی شده باشد.	string	typeKey
این پارامتر کوئری مورد نظر کاربر برای جستجو در درخواست های پشتیبانی را به صورت یک رشته دریافت می نماید.	string	query

#### پارامتر query

همانطور که در جدول پارامترهای ورودی ذکر شد، این پارامتر، کوئری مورد نظر کاربر برای جستجوی درخواست های پشتیبانی را به صورت یک عبارت رشته ای دریافت می نماید. به عنوان مثال :

Number =< ۲ && (CreateDatePersian > "۱۳۹۴/۰۵/۱۵" || Modifier == "علی احمدی")

همانطور که مشاهده می شود، شما می توانید از عملگرهای ریاضی و منطقی و همچنین پرانتزها استفاده نمایید. لازم به ذکر است در صورتی که عبارت ارسالی نامعتبر باشد، با خطای "invalid syntax" مواجه خواهید شد.

در جدول ذیل عملگرهای معتبر برای استفاده در پارامتر کوئری را مشاهده می نمایید.

عملگرهای معتبر	
عنوان	عملگر
عملگرهای ریاضی	
مساوی	==
نامساوی	!=
کوچکتر مساوی	<=
بزرگتر مساوی	>=
پرانتز	()

http(s)://[Crm address]/services/api/iticket.svc			آدرس وب سرویس :
شیوا مرتضوی	توسط :	۱۳۹۹/۱۱/۲۹	تاریخ آخرین تغییر :
۰.۵	نسخه :	Ticket	نام سرویس :

عملگرهای منطقی	
AND	&&
OR	

در جدول ذیل فیلدهای معتبر برای جستجو در درخواست ها را مشاهده می نمایید.

فیلدهای معتبر برای جستجو در درخواست ها	
عنوان	نام پارامتر
عنوان	Subject
توضیحات	Description
تاریخ ایجاد (میلادی)	CreateDate
تاریخ ایجاد (جلالی)	CreateDatePersian
تاریخ ویرایش (میلادی)	ModifyDate
ایجاد کننده	Creator
ویرایش کننده	Modifier
نام مشتری	NickName
شماره مشتری	CustomerNumber
تاریخ مشتری شدن (میلادی)	CustomerDate
تاریخ مشتری شدن (جلالی)	CustomerDatePersian
فیلدهای درخواست	
شماره درخواست	Number
وضعیت	Status
اولویت	Priority
وضعیت پاسخ	ResponseStatus
ارتباط از طریق	EmailAddress
کارشناس مرتبط	AssignedTo

http(s)://[Crm address]/services/api/iticket.svc			آدرس وب سرویس :
شیوا مرتضوی	توسط :	۱۳۹۹/۱۱/۲۹	تاریخ آخرین تغییر :
۰.۵	نسخه :	Ticket	نام سرویس :

مقادیر معتبر هر یک از انواع فیلدهای ذکر شده برای جستجو به شرح ذیل است

مقادیر معتبر برای جستجو		
مثال	توضیحات	نوع
"علی احمدی"	عبارت رشته ای	فیلدهای رشته ای
۵۲۵۴۸	عددی	مقادیر عددی
"۲۰۱۵-۰۹-۱۵ ۱۷:۴۸:۲۳,۴۰۳"	عبارت رشته ای	تاریخ (میلادی)
"۱۳۹۴/۰۴/۲۵"	عبارت رشته ای	تاریخ (جلالی)
True	بولین	نوع منطقی

#### مقدار بازگشتی

مقادیر بازگشتی متد SearchTicket به صورت ذیل می باشد.

مقدار بازگشتی		
توضیحات	نوع پارامتر	نام پارامتر
<p>نوع خروجی این متد یک object از نوع TicketInfoResult است که دارای ویژگی های Message و Success به همراه کلاس TicketInfoList می باشد.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ویژگی Message در صورت عدم جستجوی درخواست ، پیغامی مبنی بر آن را باز می گرداند.</li> <li>ویژگی Success مقداری از نوع bool مبنی بر موفقیت یا عدم موفقیت نهایی در جستجوی درخواست ها را باز می گرداند.</li> <li>پارامتر TicketInfoList ، لیستی از کلاس TicketInfo که حاوی اطلاعات کامل درخواست مورد نظر است، می باشد. شایان ذکر است شرح این کلاس در بخش پارامترهای ورودی متد SaveTicket ذکر شده است.</li> </ul>	object	TicketInfoResult

http(s)://[Crm address]/services/api/iticket.svc			آدرس وب سرویس :
شیوا مرتضوی	توسط :	۱۳۹۹/۱۱/۲۹	تاریخ آخرین تغییر :
۰.۵	نسخه :	Ticket	نام سرویس :

## متد FindTicketByld

این متد وظیفه جستجوی درخواست مورد نظر را بر اساس شناسه یکتای آن بر عهده دارد.

### پارامترهای ورودی

جدول ذیل پارامترهای ورودی متد FindTicketByld را به ترتیب شرح می دهد.

پارامترهای ورودی			
نام پارامتر	نوع پارامتر	الزامی	توضیحات
username	string	✓	این پارامتر نام کاربری کاربر مورد نظر را جهت بررسی دریافت می نماید.
password	string	✓	این پارامتر رمز عبور کاربر مورد نظر را جهت بررسی دریافت می نماید.
ticketId	Guid	✓	این پارامتر شناسه یکتای درخواست را جهت جستجوی آن دریافت می نماید.

### مقدار بازگشتی

جدول ذیل مقدار بازگشتی متد FindTicketByld که حاوی نتیجه جستجو می باشد را شرح می دهد.

مقدار بازگشتی		
نام پارامتر	نوع پارامتر	توضیحات
TicketInfoResult	object	<p>نوع خروجی این متد یک object از نوع TicketInfoResult است که دارای سه ویژگی Message ، Success و CrmId به همراه کلاس TicketInfo می باشد.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ویژگی Message در صورت عدم جستجوی درخواست مورد نظر، پیغامی مبنی بر آن را باز می گرداند.</li> <li>ویژگی Success مقداری از نوع bool مبنی بر موفقیت یا عدم موفقیت نهایی در جستجوی درخواست را باز می گرداند.</li> <li>ویژگی CrmId در صورت جستجوی درخواست مورد نظر، شناسه آن را باز می گرداند.</li> </ul>

http(s)://[Crm address]/services/api/iticket.svc		آدرس وب سرویس :
شیوا مرتضوی	توسط :	۱۳۹۹/۱۱/۲۹
۰.۵	نسخه :	Ticket

<ul style="list-style-type: none"> <li>کلاس TicketInfo حاوی اطلاعات کامل درخواست مورد نظر در صورت جستجوی آن می باشد. شایان ذکر است شرح این کلاس در بخش پارامترهای ورودی متد SaveTicket ذکر شده است.</li> </ul>		
--	--	--

### متد DeleteTicketById

این متد وظیفه حذف درخواست مورد نظر را بر اساس شناسه یکتای آن بر عهده دارد.

### پارامترهای ورودی

جدول ذیل پارامترهای ورودی متد DeleteTicketById را به ترتیب شرح می دهد.

پارامترهای ورودی		
نام پارامتر	نوع پارامتر	توضیحات
userName	string	این پارامتر نام کاربری کاربر مورد نظر را جهت بررسی دریافت می نماید.
password	string	این پارامتر رمز عبور کاربر مورد نظر را جهت بررسی دریافت می نماید.
ticketId	Guid	این پارامتر شناسه یکتای درخواست را جهت حذف آن دریافت می نماید.
deleteOption	CrmObjectDeleteOption	در این پارامتر، نحوه حذف سوابق "درخواست" مورد نظر تعیین می گردد. شایان ذکر است این پارامتر از نوع enum بوده و دارای مقدارهای زیر می باشد : <ul style="list-style-type: none"> <li>AssignChildrenToParent : در صورت ارسال این مقدار، سوابق یا زیر گروه های "درخواست" مورد نظر، به Parent یا سرگروه آن ملحق خواهند شد.</li> </ul>



http(s)://[Crm address]/services/api/iticket.svc			آدرس وب سرویس :
شیوا مرتضوی	توسط :	۱۳۹۹/۱۱/۲۹	تاریخ آخرین تغییر :
۰.۵	نسخه :	Ticket	نام سرویس :

<ul style="list-style-type: none"> <li>• DeleteChildren : در صورت ارسال این مقدار، تمامی سوابق " درخواست " مورد نظر، به همراه خود آن حذف خواهند شد.</li> <li>• Nothing</li> <li>• DeletePersons</li> <li>• DeleteWithHistory</li> </ul>		
---	--	--

### مقدار بازگشتی

جدول ذیل مقدار بازگشتی متد DeleteTicketByld که حاوی نتیجه حذف می باشد را شرح می دهد.

مقدار بازگشتی		
توضیحات	نوع پارامتر	نام پارامتر
<p>نوع خروجی این متد یک object از نوع SaveCrmObjectResult است که دارای دو ویژگی Message و Success می باشد.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ویژگی Message پیغامی مبنی بر عدم موفقیت حذف اطلاعات را به همراه شرح خطا باز می گرداند. همچنین در صورت عدم معتبر بودن شناسه دریافت ارسال شده، پیغامی با این مضمون بازگشت داده می شود.</li> <li>• ویژگی Success مقداری از نوع bool مبنی بر موفقیت یا عدم موفقیت نهایی در حذف درخواست مورد نظر را باز می گرداند.</li> </ul>	object	SaveCrmObjectResult

### متد GetHistoryByTicketId

این متد وظیفه گرفتن تاریخچه درخواست مورد نظر را بر اساس شناسه یکتای آن بر عهده دارد.

http(s)://[Crm address]/services/api/iticket.svc	آدرس وب سرویس :
شیوا مرتضوی	توسط :
۰.۵	نسخه :
	تاریخ آخرین تغییر :
	نام سرویس :
	۱۳۹۹/۱۱/۲۹
	Ticket

### پارامترهای ورودی

جدول ذیل پارامترهای ورودی متد **GetHistoryByTicketId** را به ترتیب شرح می دهد.

پارامترهای ورودی		
نام پارامتر	نوع پارامتر	توضیحات
username	string	این پارامتر نام کاربری کاربر مورد نظر را جهت بررسی دریافت می نماید.
password	string	این پارامتر رمز عبور کاربر مورد نظر را جهت بررسی دریافت می نماید.
ticketId	Guid	این پارامتر شناسه یکتای درخواست را جهت دریافت تاریخچه درخواستها دریافت می نماید.

### مقدار بازگشتی

جدول ذیل مقدار بازگشتی متد **GetHistoryByTicketId** که حاوی نتیجه می باشد را شرح می دهد.

مقدار بازگشتی		
نام پارامتر	نوع پارامتر	توضیحات
TicketInfoHistoryResult	object	<p>نوع خروجی این متد یک object است که دارای ویژگی های ذیل است:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ویژگی Message پیغامی مبنی بر عدم موفقیت حذف اطلاعات را به همراه شرح خطا باز می گرداند. همچنین در صورت عدم معتبر بودن شناسه دریافت ارسال شده، پیغامی با این مضمون بازگشت داده می شود.</li> <li>ویژگی Success مقداری از نوع bool مبنی بر موفقیت یا عدم موفقیت نهایی در حذف درخواست مورد نظر را باز می گرداند.</li> </ul>

http(s)://[Crm address]/services/api/iticket.svc		آدرس وب سرویس :
شیوا مرتضوی	توسط :	۱۳۹۹/۱۱/۲۹
۰.۵	نسخه :	Ticket

<ul style="list-style-type: none"> <li>• پارامتر TicketHistory ، لیستی از کلاس TicketInfoHistory که حاوی اطلاعات کامل درخواست مورد نظر است را بر می گرداند.</li> </ul>		
--	--	--

#### پارامترهای کلاس TicketInfoHistory

پارامترهای کلاس TicketInfoHistory		
توضیحات	نوع پارامتر	نام پارامتر
عنوان در این پارامتر مشخص می گردد	string	Description
متن پیغام ثبت شده توسط این پارامتر مشخص می گردد	Byte[]	Content
نام هویت ارسال کننده در این پارامتر مشخص می گردد.	string	SenderName
ارسال کننده توسط این پارامتر مشخص می گردد.	string	FromSrc
تاریخ ثبت پیغام توسط این پارامتر مشخص می گردد.	DateTime	Date
این فیلد مشخص می کند که وضعیت پیغام ارسالی بوده است یا دریافت شده است.	int	MessageType
ساعت پاسخ توسط این پارامتر مشخص می گردد	TimeSpan	Time
فایل های پیوستی توسط این پارامتر مشخص می گردد	List<FileInfo>	FileInfo

#### پارامترهای کلاس FileInfo

پارامترهای کلاس FileInfo		
توضیحات	نوع پارامتر	نام پارامتر
شناسه فایل توسط این پراپرتی مشخص می شود	long	Id
عنوان فایل توسط این پراپرتی مشخص می گردد	string	Name
محتوا فایل توسط این پراپرتی مشخص می گردد.	Byte[]	Content

http(s)://[Crm address]/services/api/iticket.svc		آدرس وب سرویس :
شیوا مرتضوی	توسط :	۱۳۹۹/۱۱/۲۹
۰.۵	نسخه :	Ticket

### متد SaveTicketHistory

این متد وظیفه افزودن یک پاسخ به تاریخچه درخواست مورد نظر را بر اساس شناسه یکتای آن بر عهده دارد.

### پارامترهای ورودی

جدول ذیل پارامترهای ورودی متد SaveTicketHistory را به ترتیب شرح می دهد.

پارامترهای ورودی			
نام پارامتر	نوع پارامتر	اجباری	توضیحات
username	string	✓	این پارامتر نام کاربری کاربر مورد نظر را جهت بررسی دریافت می نماید.
password	string	✓	این پارامتر رمز عبور کاربر مورد نظر را جهت بررسی دریافت می نماید.
ticketId	Guid	✓	شناسه درخواست پشتیبانی توسط این پارامتر مشخص می گردد.
userId	Guid	✓	شناسه کاربر ثبت کننده توسط این پارامتر مشخص می گردد.
content	byte[]		محتوا پیغام توسط این پارامتر مشخص می گردد.
files	List<FileInfo>		افزودن فایل های پیوستی توسط این پارامتر مشخص می گردد.

### مقدار بازگشتی

جدول ذیل مقدار بازگشتی متد SaveTicketHistory که حاوی نتیجه می باشد را شرح می دهد.

مقدار بازگشتی		
نام پارامتر	نوع پارامتر	توضیحات
SaveCrmObjectResult	object	نوع خروجی این متد یک object است که دارای ویژگی های ذیل است: <ul style="list-style-type: none"> <li>ویژگی Message پیغامی مبنی بر عدم موفقیت حذف اطلاعات را به همراه شرح خطا باز می گرداند.</li> </ul> همچنین در صورت عدم معتبر بودن شناسه دریافت ارسال شده، پیغامی با این مضمون بازگشت داده می شود.

http(s)://[Crm address]/services/api/iticket.svc		آدرس وب سرویس :
شیوا مرتضوی	توسط :	۱۳۹۹/۱۱/۲۹
۰.۵	نسخه :	Ticket

<ul style="list-style-type: none"> <li>ویژگی Success مقداری از نوع bool مبنی بر موفقیت یا عدم موفقیت نهایی در حذف درخواست مورد نظر را باز می‌گرداند.</li> <li>ویژگی CrmId مقدار شناسه تیکت را بر می‌گرداند.</li> </ul>		
--	--	--

### متد GetTicketFile

این متد وظیفه دریافت فایل پیوستی بر اساس شناسه فایل یک درخواست را بر عهده دارد.

### پارامترهای ورودی

جدول ذیل پارامترهای ورودی متد GetTicketFile را به ترتیب شرح می‌دهد.

پارامترهای ورودی		
نام پارامتر	نوع پارامتر	توضیحات
username	string	این پارامتر نام کاربری کاربر مورد نظر را جهت بررسی دریافت می‌نماید.
password	string	این پارامتر رمز عبور کاربر مورد نظر را جهت بررسی دریافت می‌نماید.
id	long	این پارامتر شناسه فایل را جهت بررسی دریافت می‌نماید.

### مقدار بازگشتی

جدول ذیل مقدار بازگشتی متد SaveTicketHistory که حاوی نتیجه می‌باشد را شرح می‌دهد.

مقدار بازگشتی		
نام پارامتر	نوع پارامتر	توضیحات
TicketHistoryFileResult	object	<p>نوع خروجی این متد یک object است که دارای ویژگی‌های ذیل است:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ویژگی FileInfo که محتوا فایل پیوستی را مشخص می‌کند. شایان ذکر است شرح این کلاس</li> </ul>

http(s)://[Crm address]/services/api/iticket.svc			آدرس وب سرویس :
شیوا مرتضوی	توسط :	۱۳۹۹/۱۱/۲۹	تاریخ آخرین تغییر :
۰.۵	نسخه :	Ticket	نام سرویس :

در بخش متد GetHistoryByTicketId ذکر شده است.		
--	--	--