

SOP迁移想法关键节点记录

sopengine中的引擎可能需要修改

3. SOP动作关键节点链路梳理

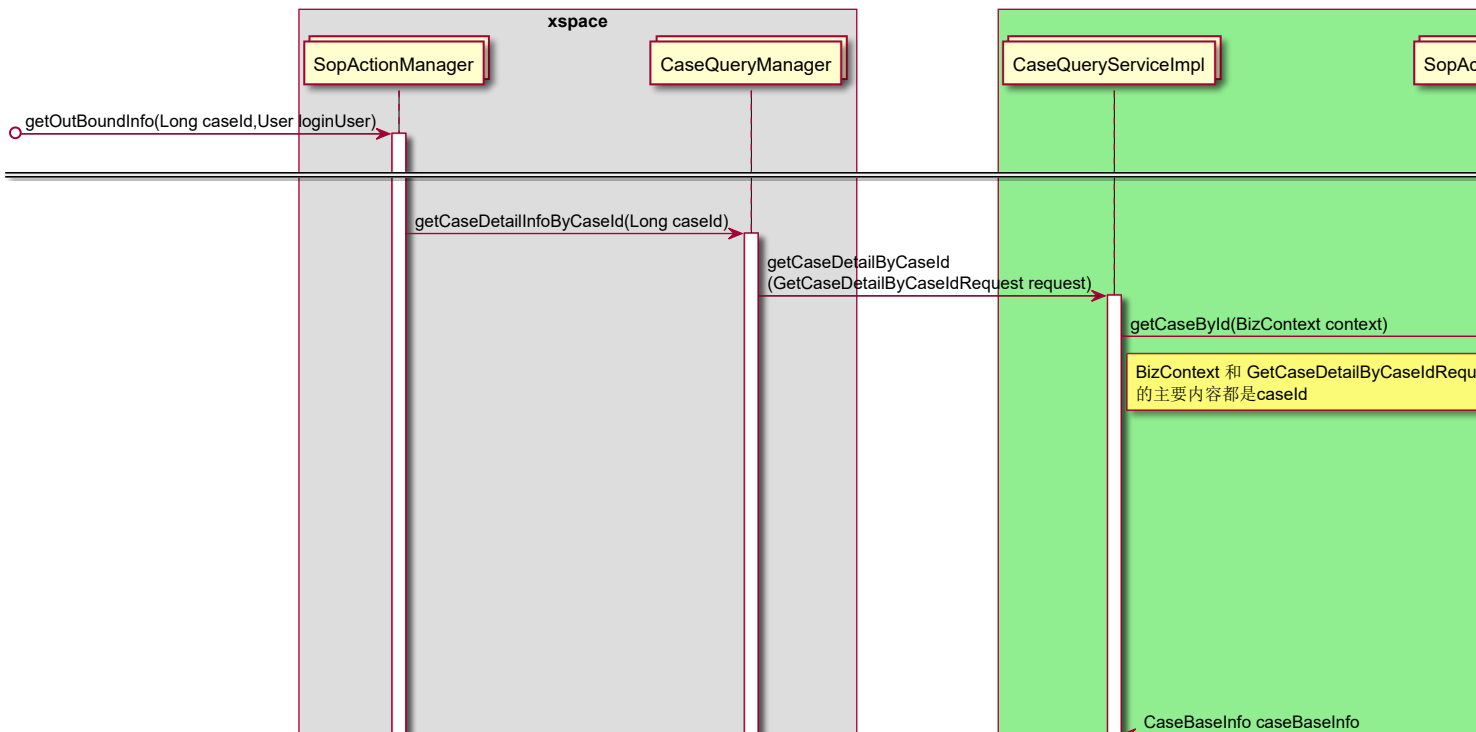
XSPACE 已有动作节点

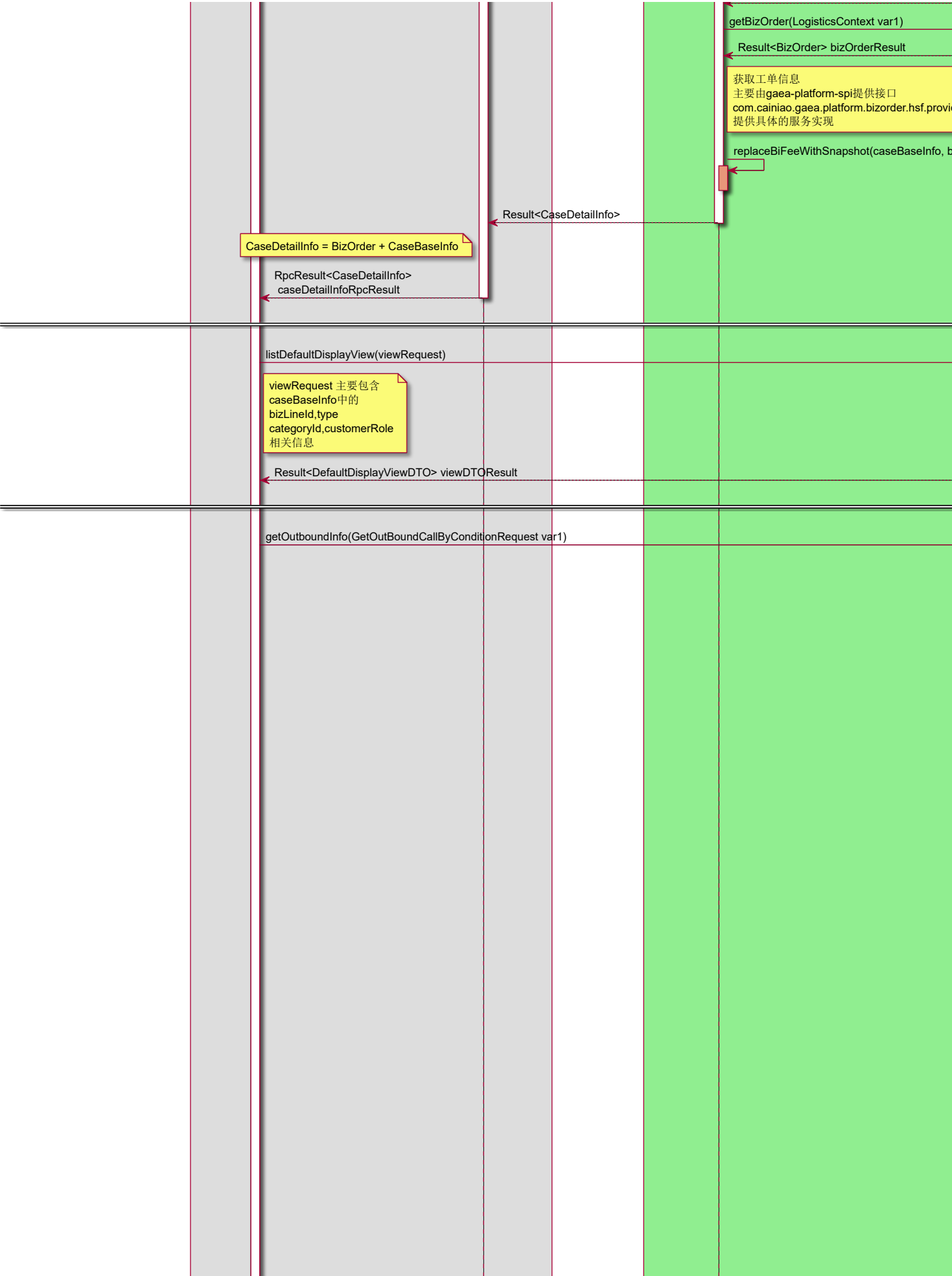
- ☒ 留言
- ☒ 外呼
- ☒ 发短信
- ☒ 采纳SOP判责结论
- ☒ 不采纳SOP判责结论
- ☒ 代叫运力(裹裹呼叫运力)
- ☒ 取消裹裹订单
- ☒ 申请菜鸟小二介入
- ☒ 咨询工单完结
- ☒ 工单挂起
- ☒ 发起投诉
- ☒ 修改上门时间
- ☒ 添加驿站白名单
- ☒ 取消驿站白名单
- ☐ 下发CP举证
- ☐ 转交CP(没有要求)
- ☐ 评价sop(没有要求)

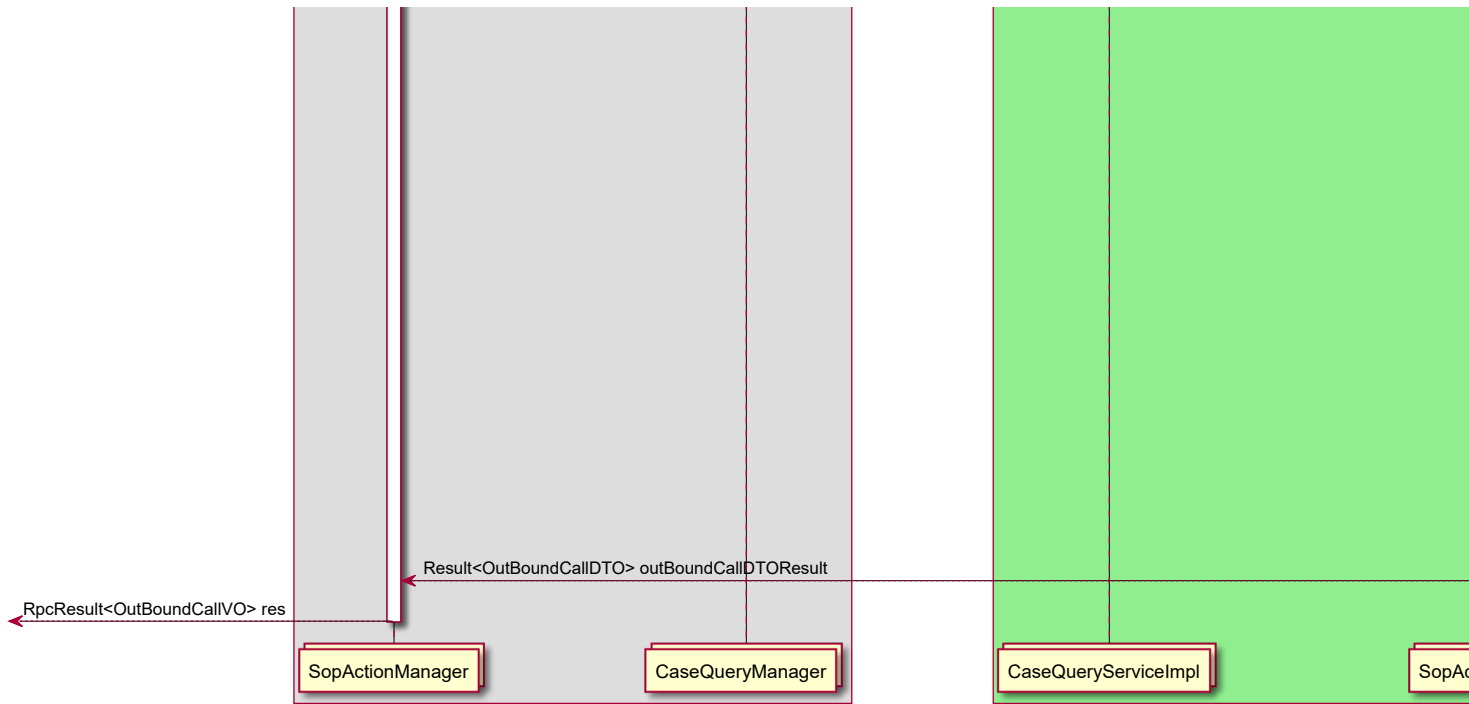
关键代码函数调用链

2.1 获取联系人数据

获取联系人的数据; /getOutBound



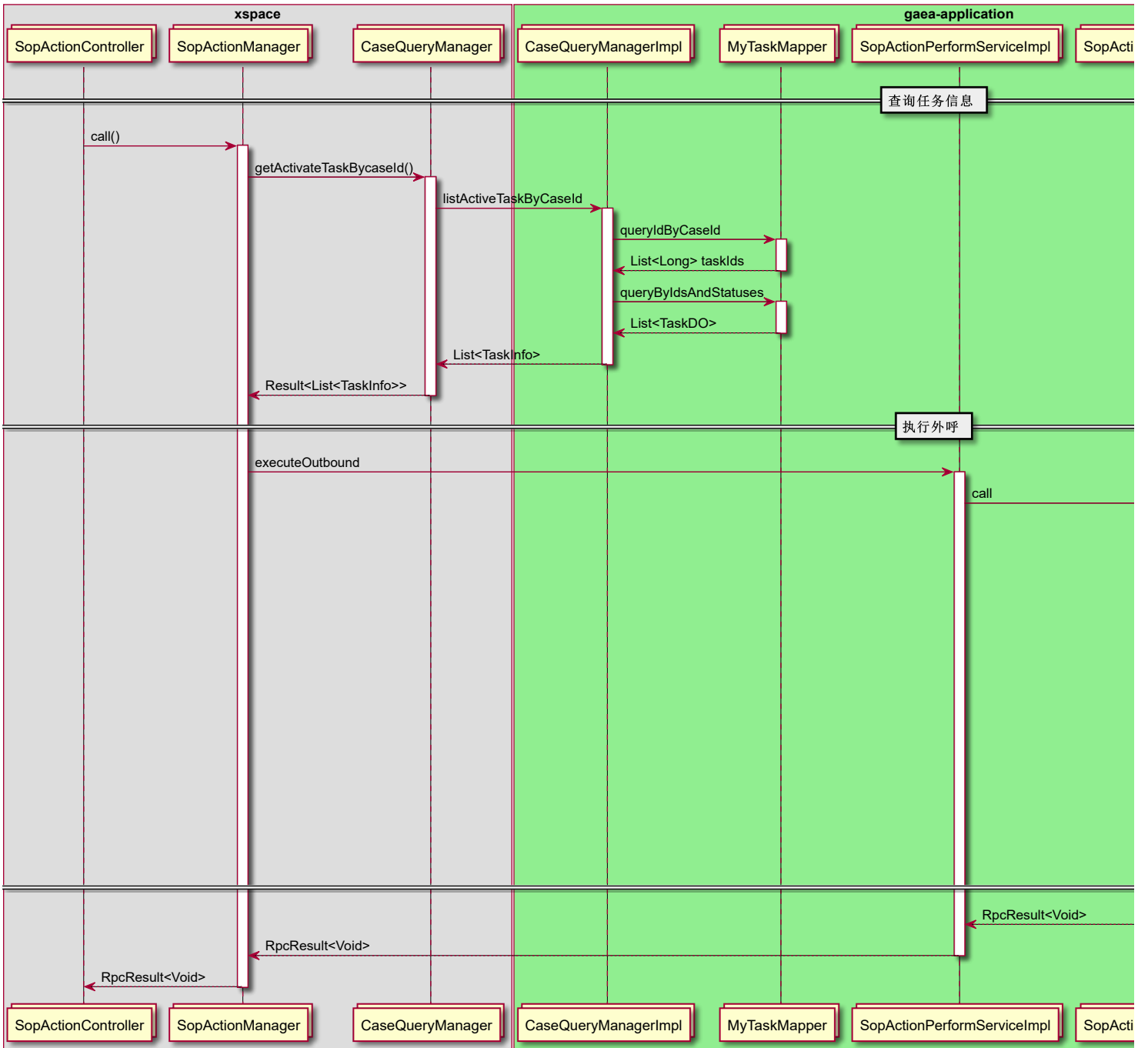




2.2 外呼的主要流程时序图

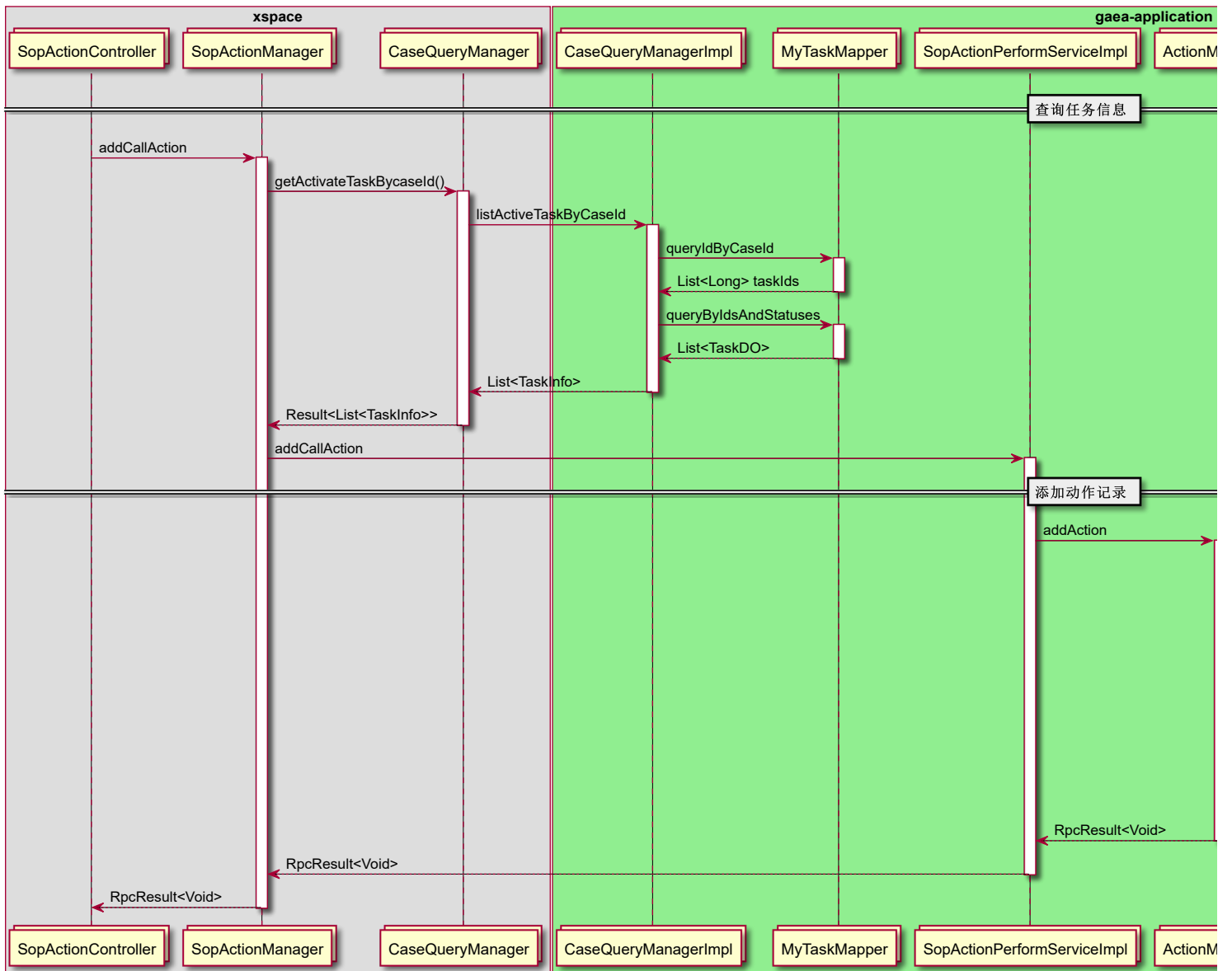
外呼的主要链接api: /action/call

外呼主要流程时序图



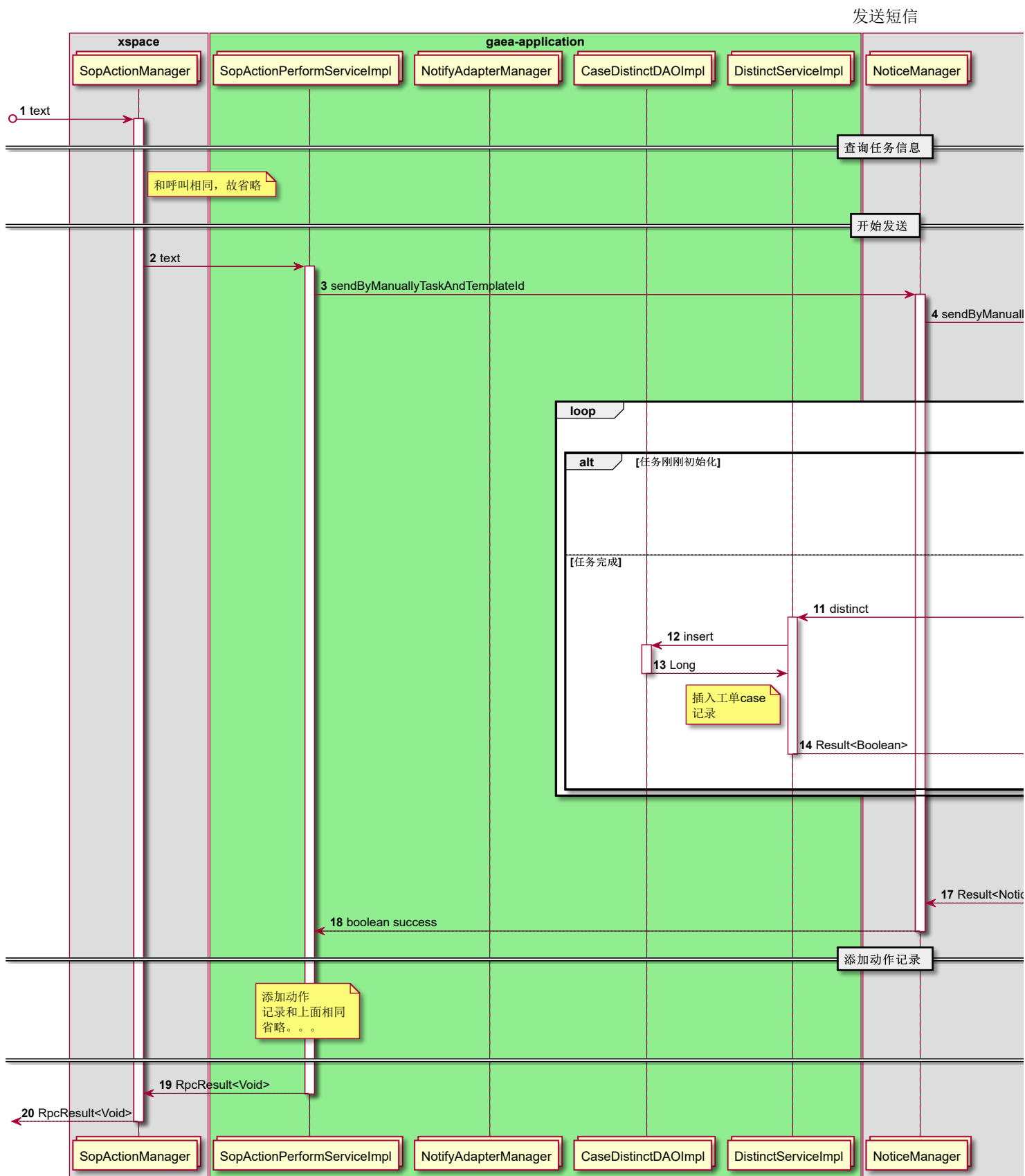
2.3 添加外呼动作记录

主要动作链接 /addCallAction



2.4 发短信

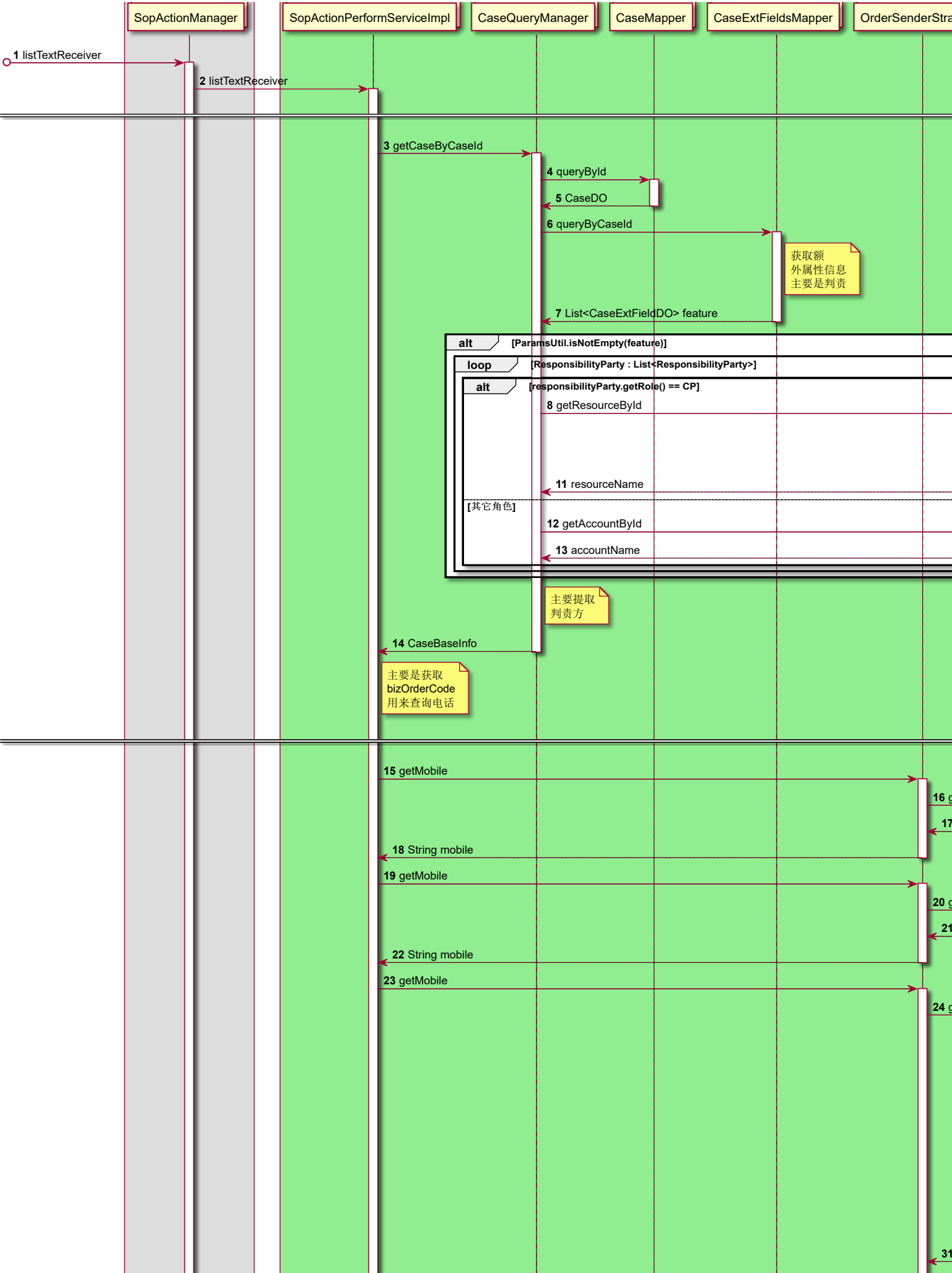
主要对应的链接: /action/text

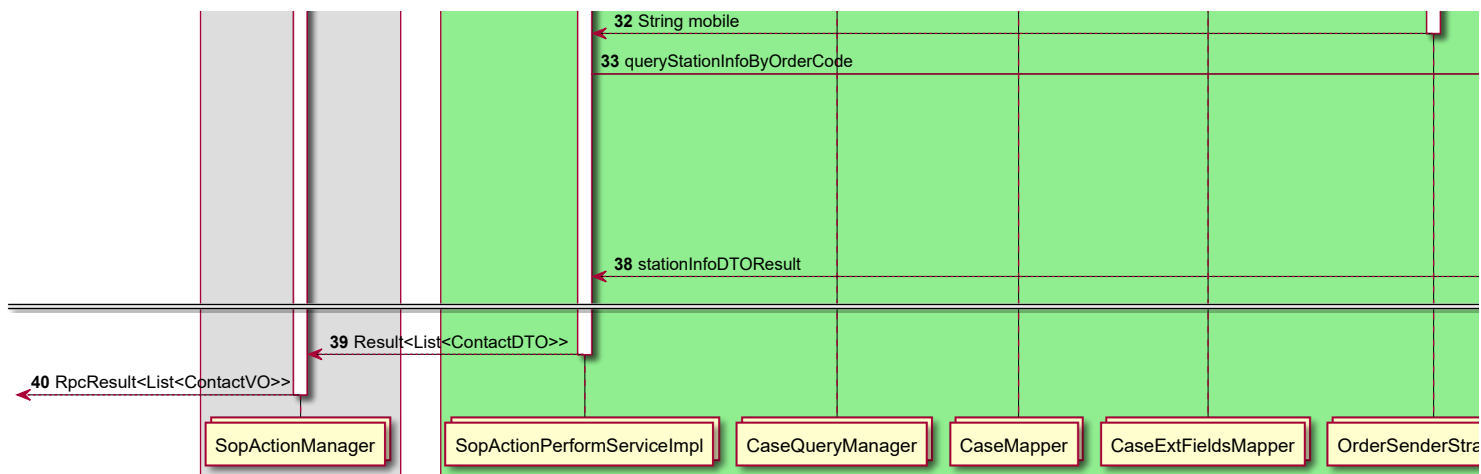


2.5 获取收信人列表

主要是根据caselId查询工单信息；主要path: /listTextReceiver



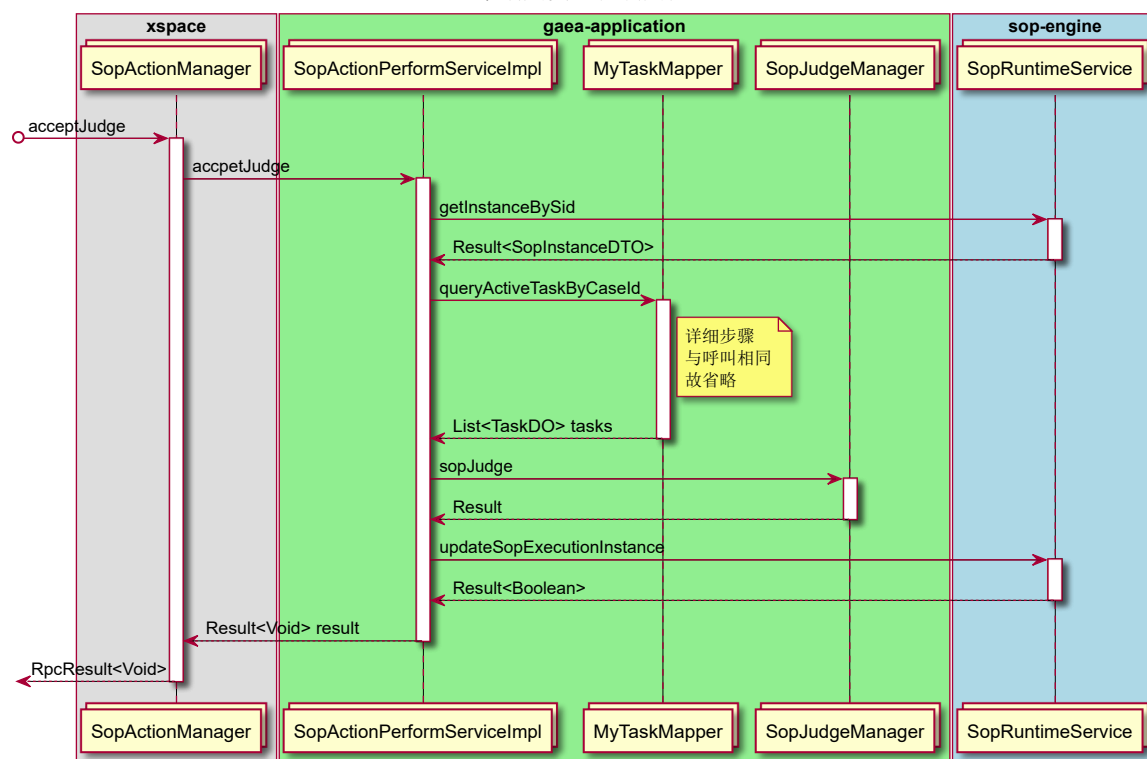




2.6 采纳判责

根据处理实例：采纳判责；主要请求path: /accpetJudge ; 主要输入是 CaseDealEntity

采纳判责流程调用图



2.7 不采纳判责

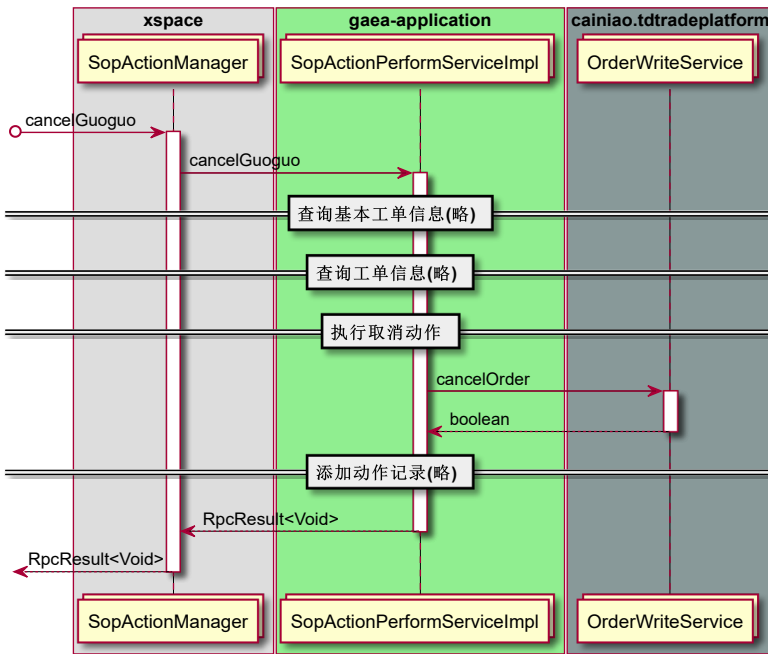
主要请求path: /rejectJudge ;输入参数:sessionId、caseld、memo

与采纳判责基本相同。不过多了工单执行动作的记录。上面调用流程详细。不做过多记录

2.8 取消裹裹订单

主要请求path: /cancelGuoguo ; 输入参数:caseld

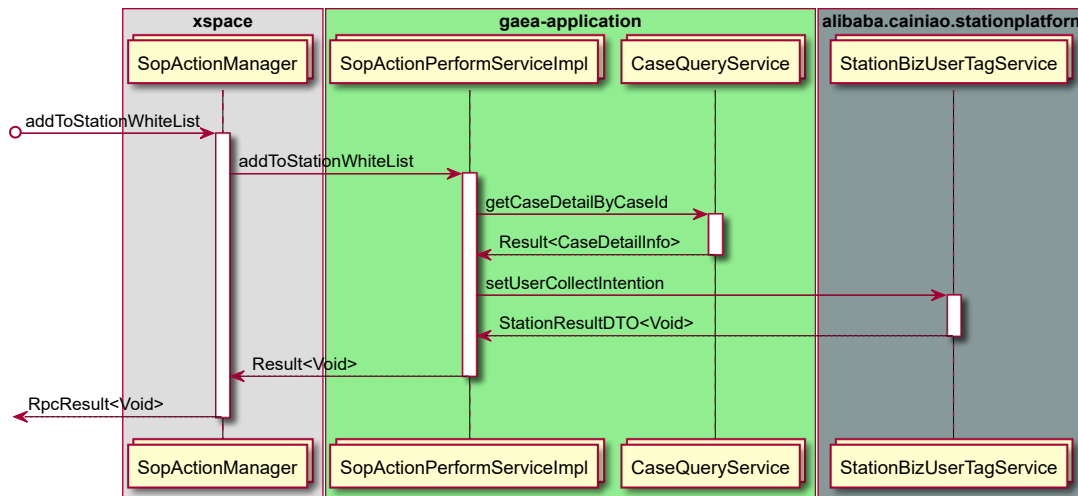
取消裹裹订单流程调用图



2.9 驿站添加白名单

主要请求path: /addToStationWhiteList ;输入参数:caselId,HttpServletRequest。

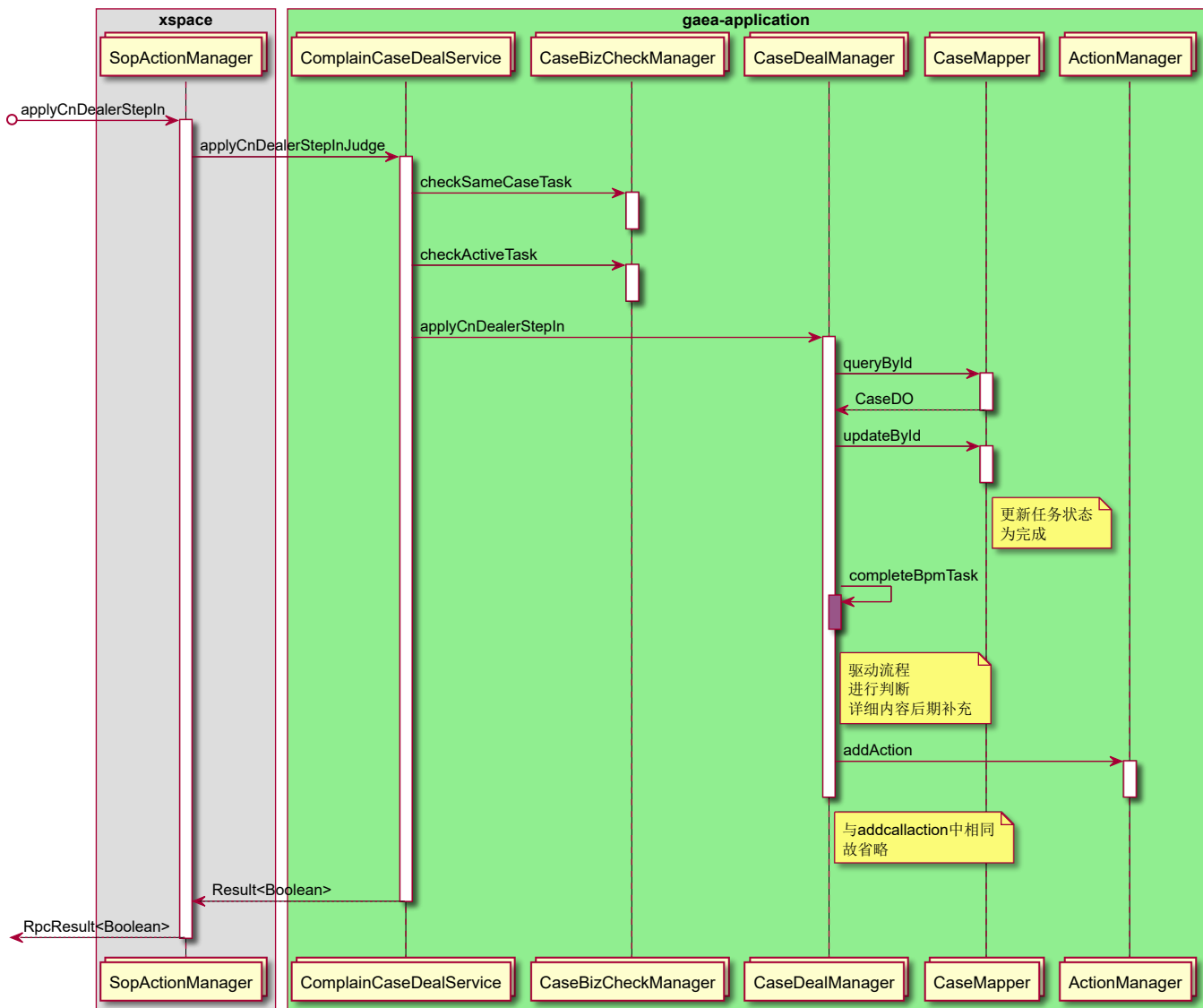
驿站添加白名单流程调用图



2.10 申请菜鸟介入

主要请求path: /applyCnDealerStepIn ;输入参数caselId,taskId,memo,request

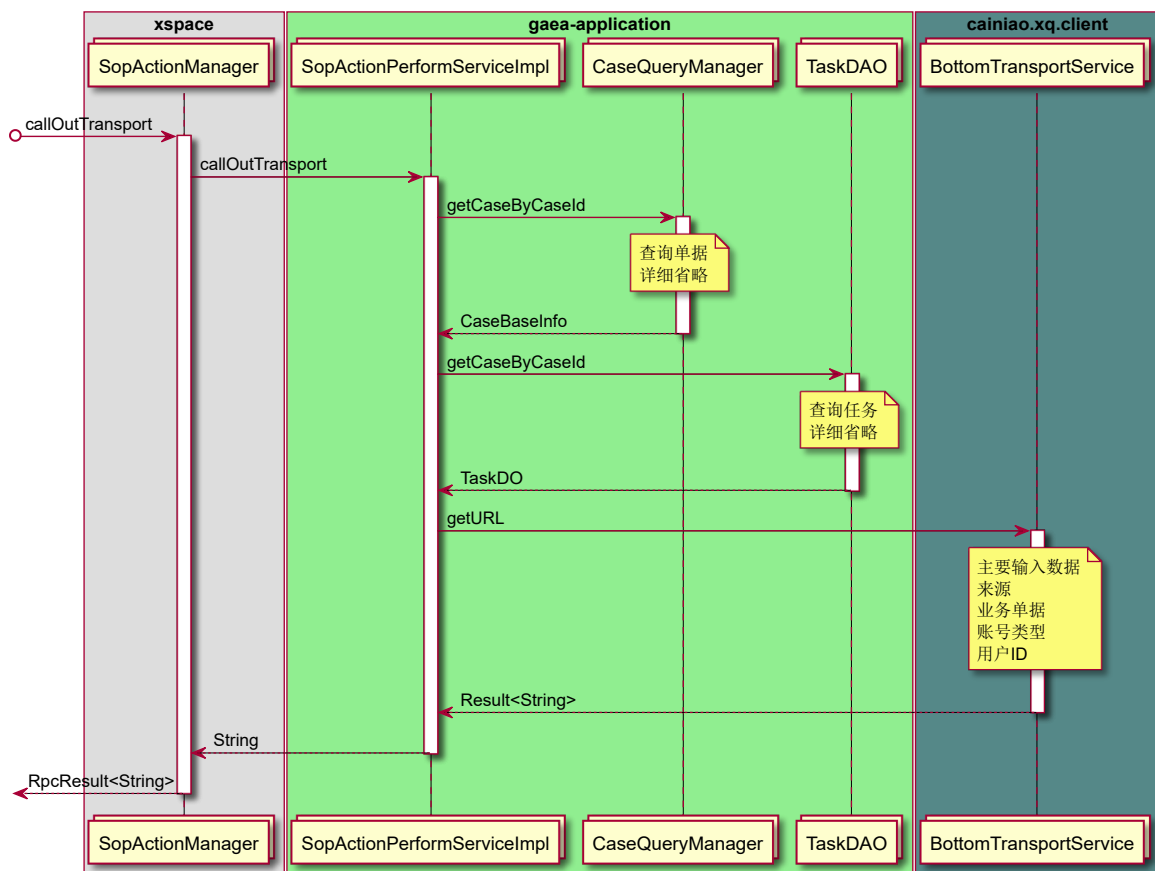
申请菜鸟介入流程调用图



2.11 裹裹呼叫运力

主要请求路径 /callOutTransport ;输入参数caseId。

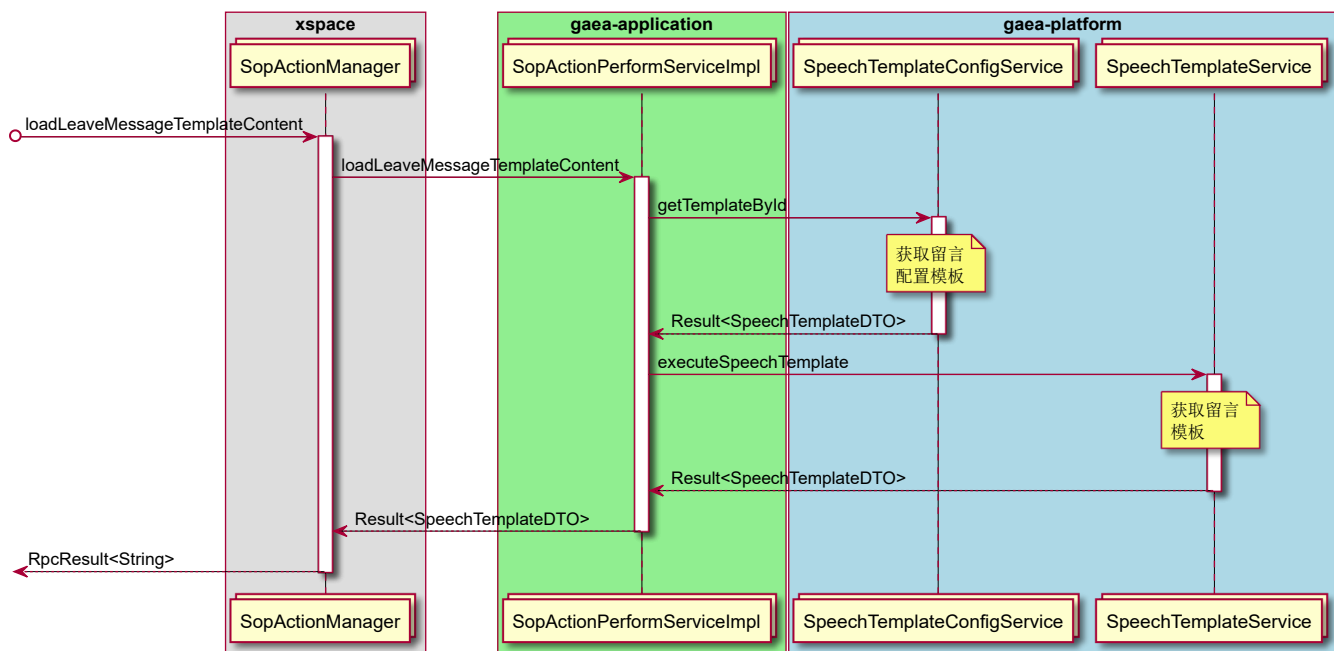
裹裹呼叫运力流程简图



2.12 加载留言模板

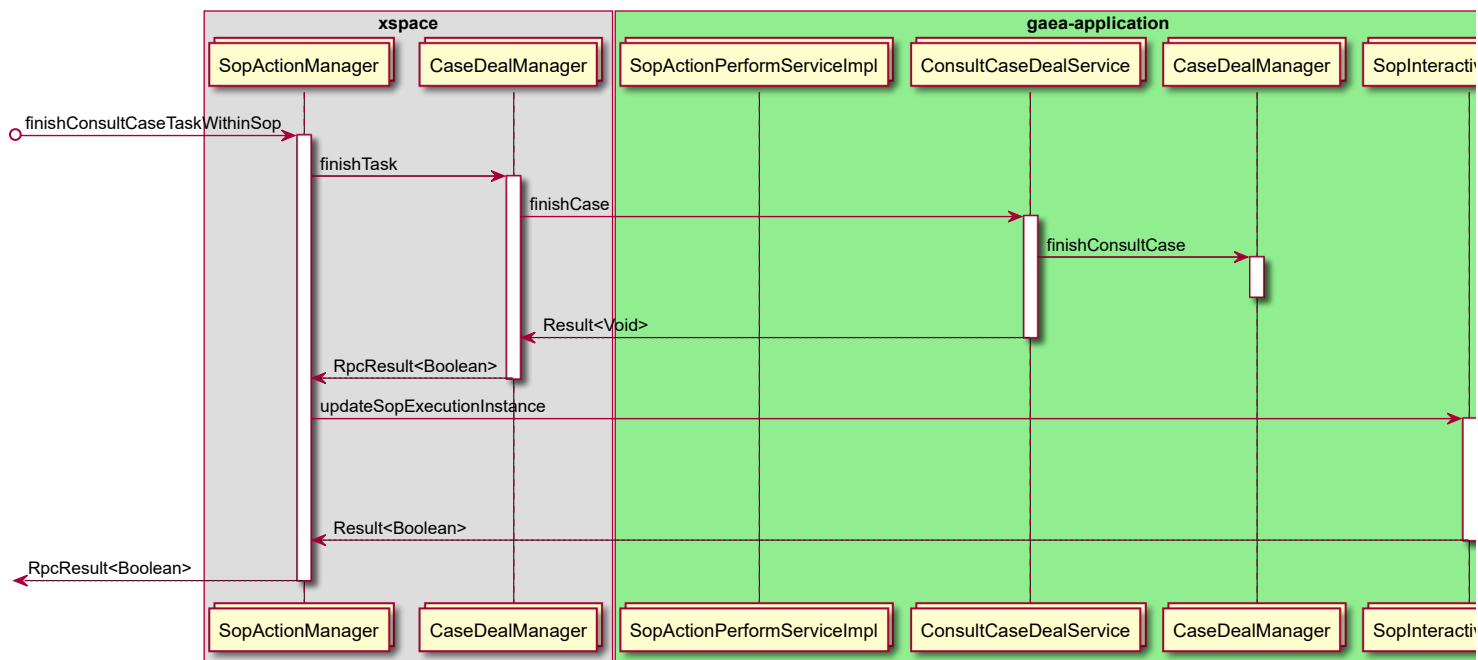
主要请求路径: /loadSpeechTemplateContent ;输入参数:templateId、caselId

加载留言模板



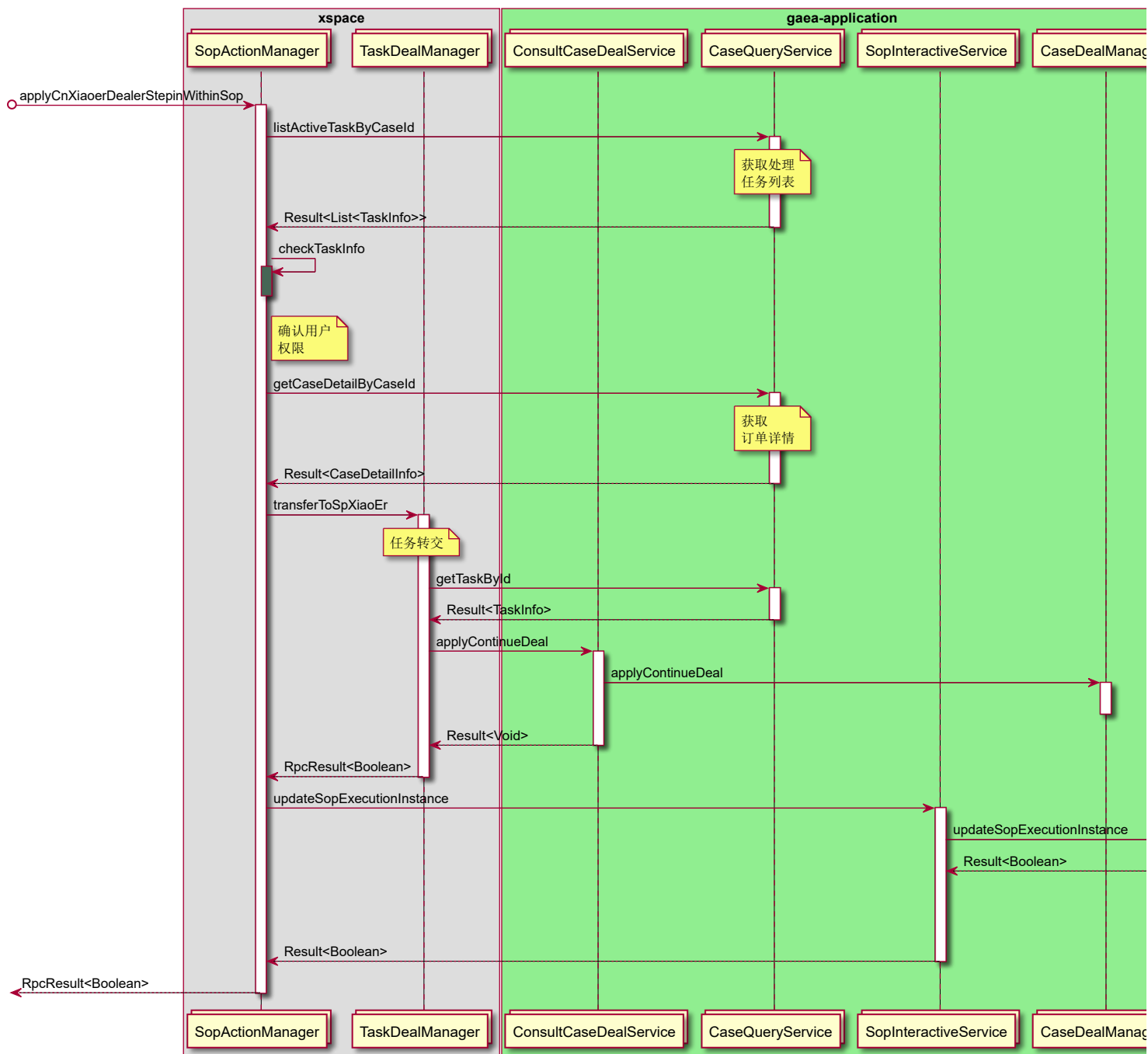
2.13 结单（咨询工单完结）

主要请求路径: /finishTask ;输入参数:caseDealEntity,sessionId,request



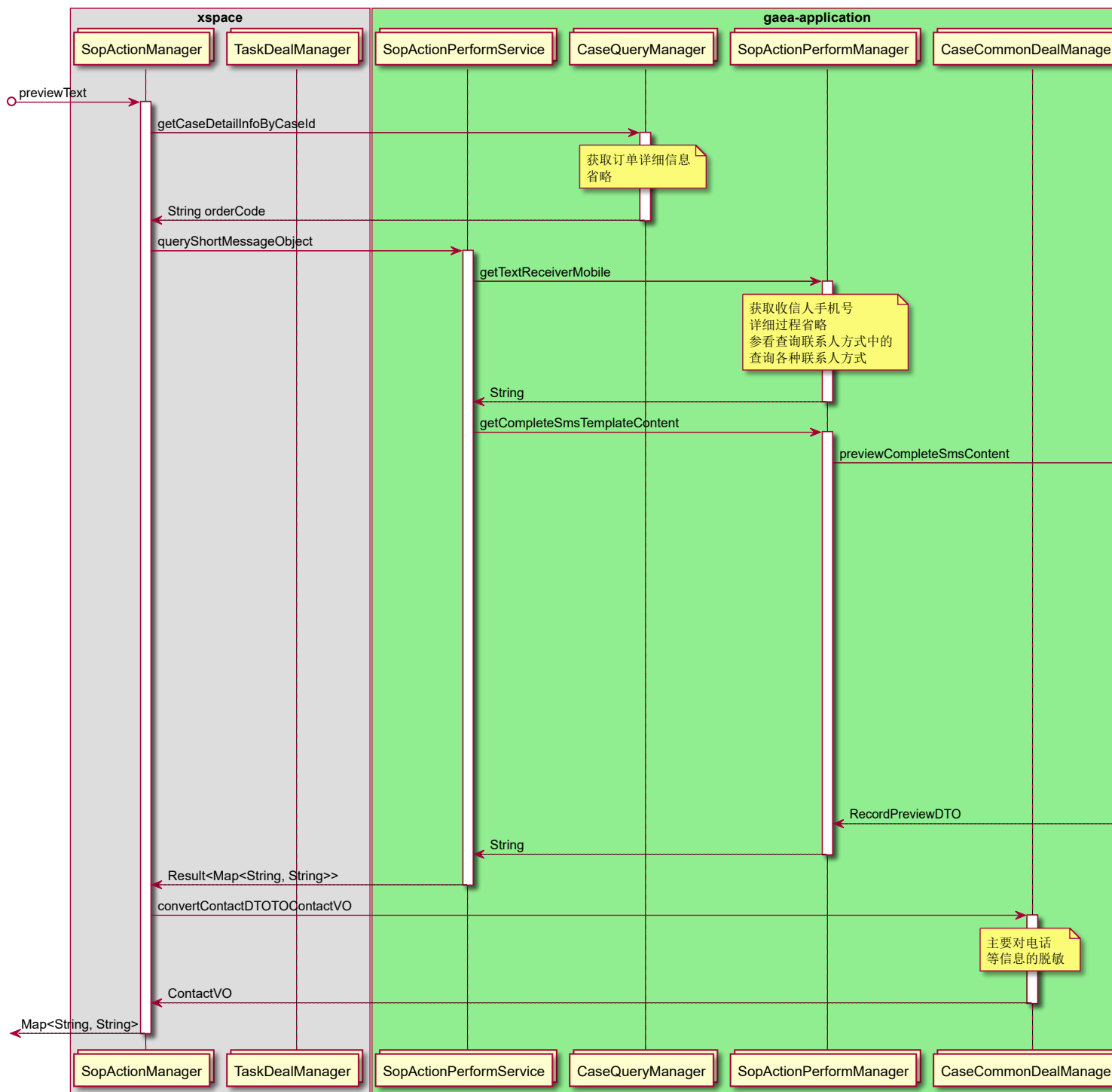
2.14 申请SP小二介入

主要请求路径: /transferToSpXiaoEr ;输入参数:caseld、taskId、sessionId、request



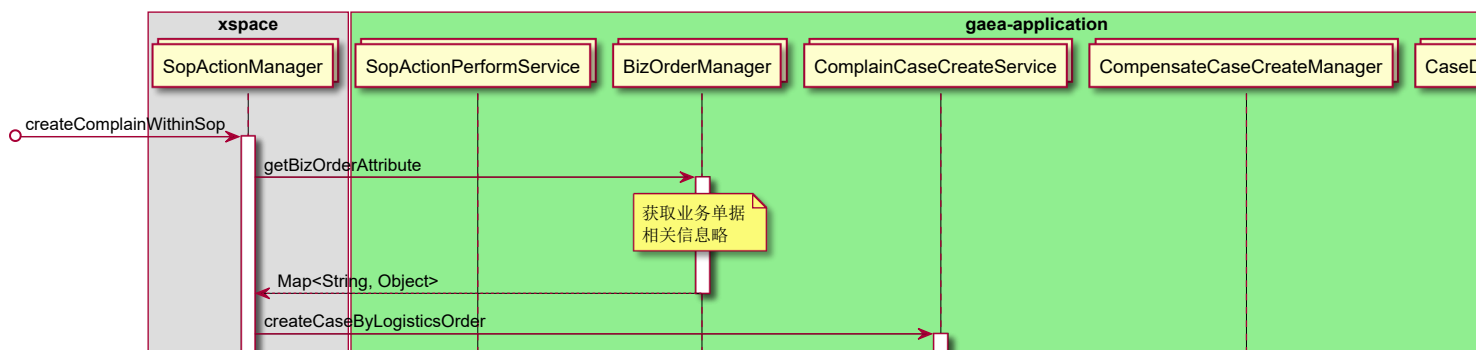
2.15 预览发短信

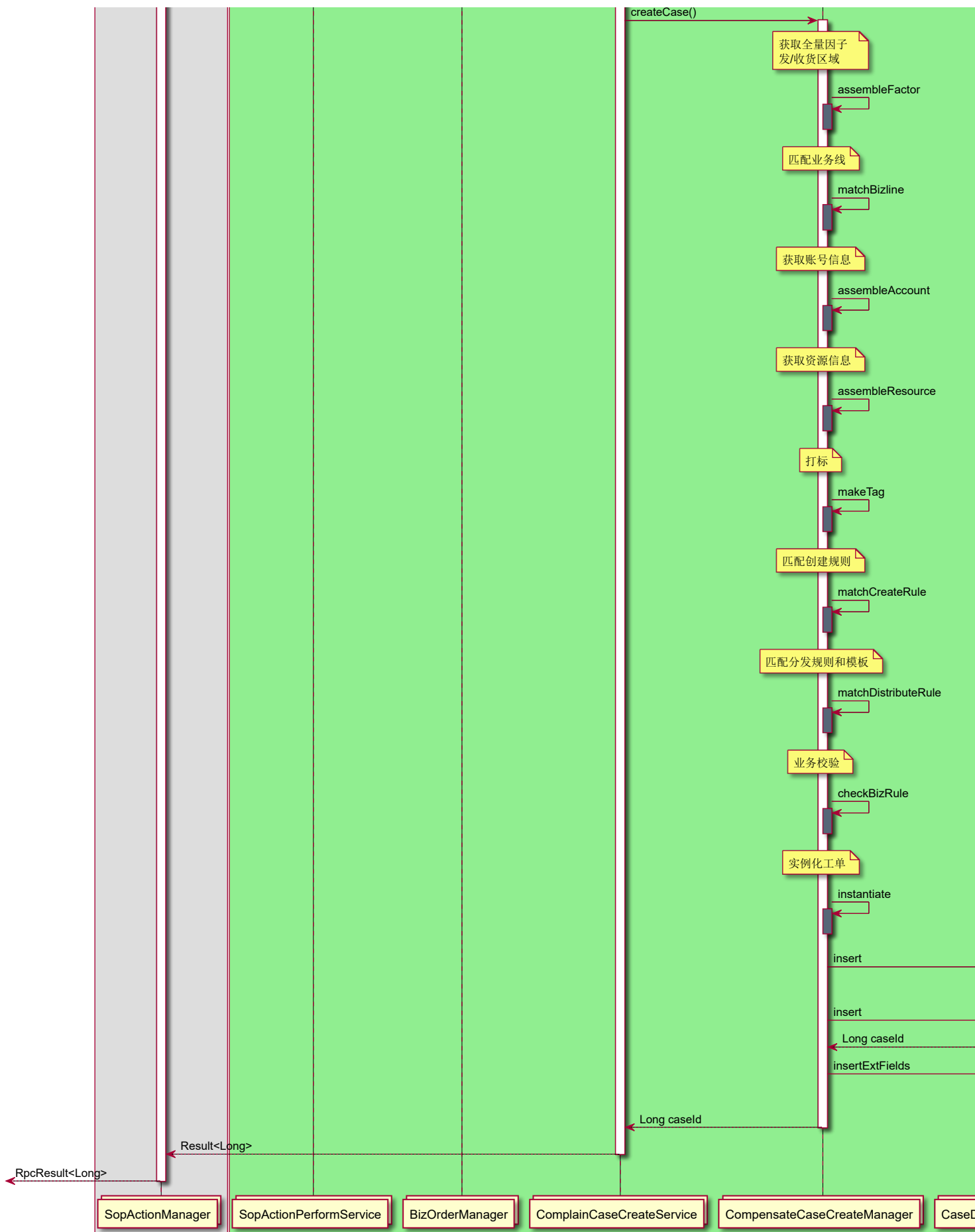
/previewText



2.16 sop内发起投诉动作

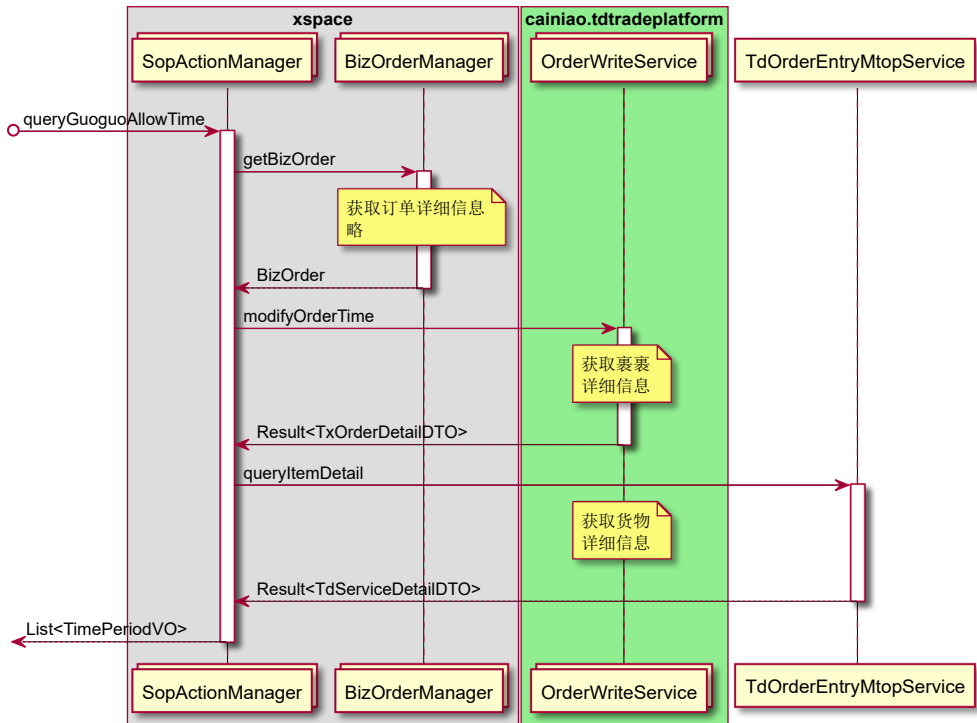
/createComplain





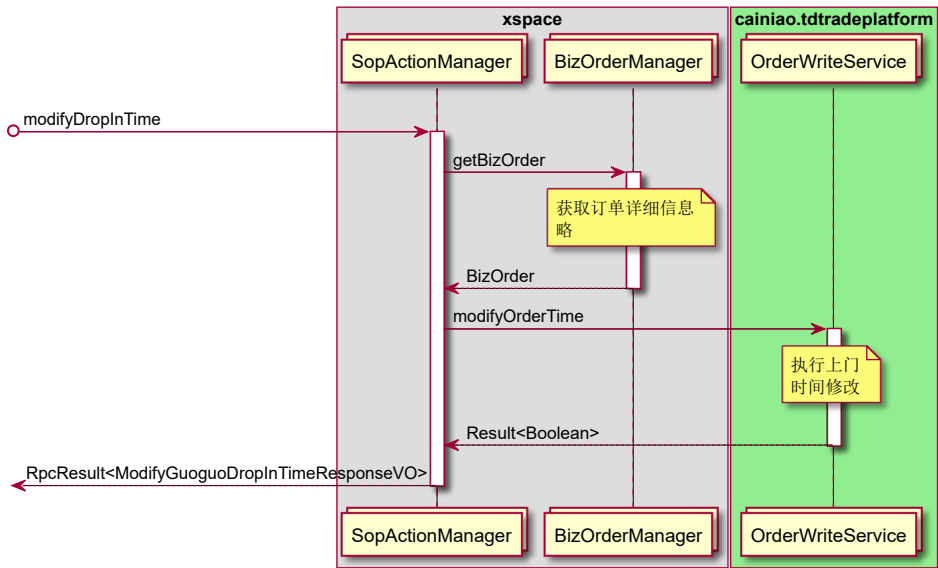
2.17 查询裹裹允许修改的时间范围

请求路径: /queryGuoguoAllowTime



2.18 修改裹裹上门时间

请求路径: /modifyDropInTime

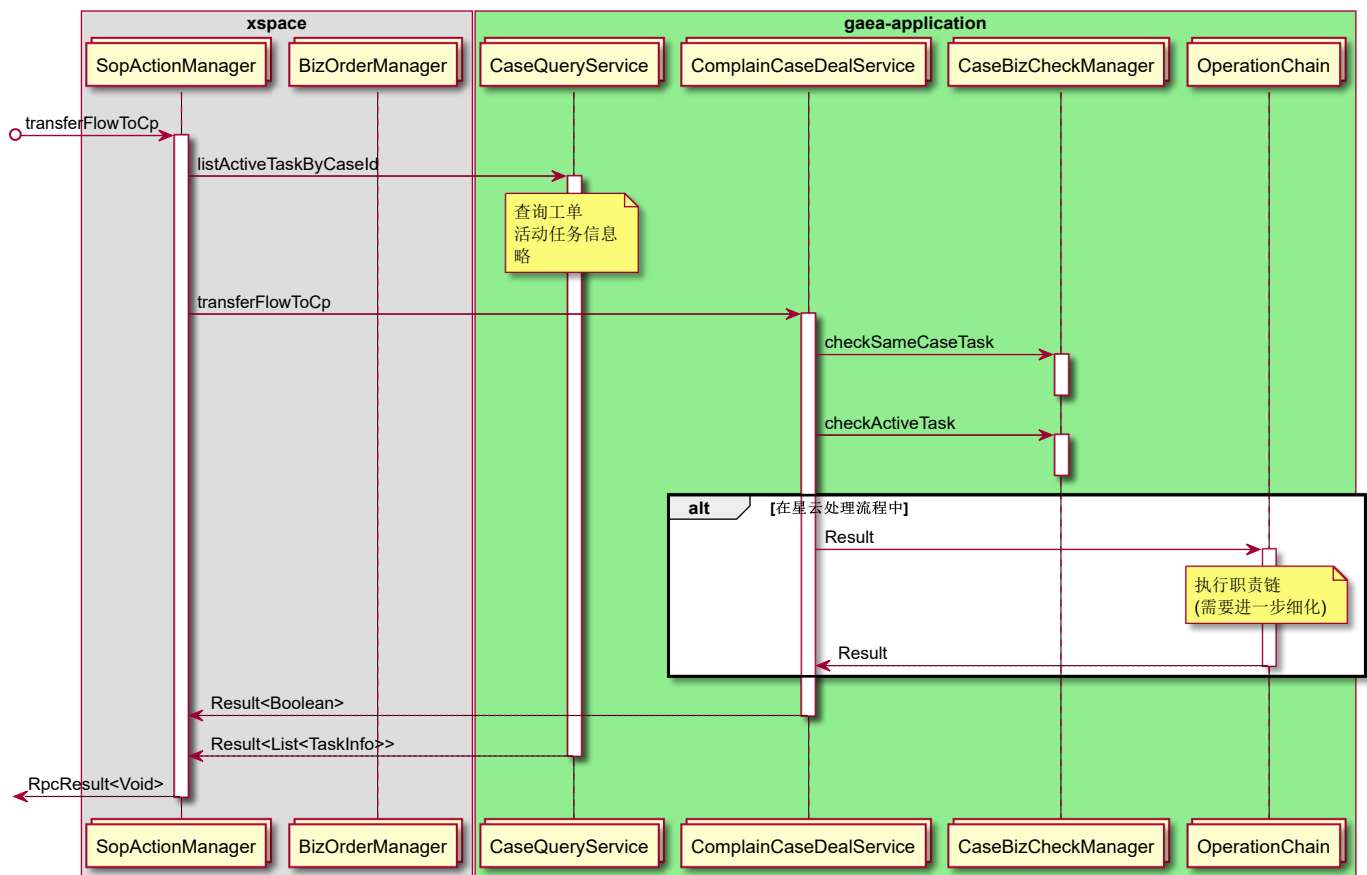


2.19 驿站取消白名单

与添加白名单基本相同：故不做太多记录

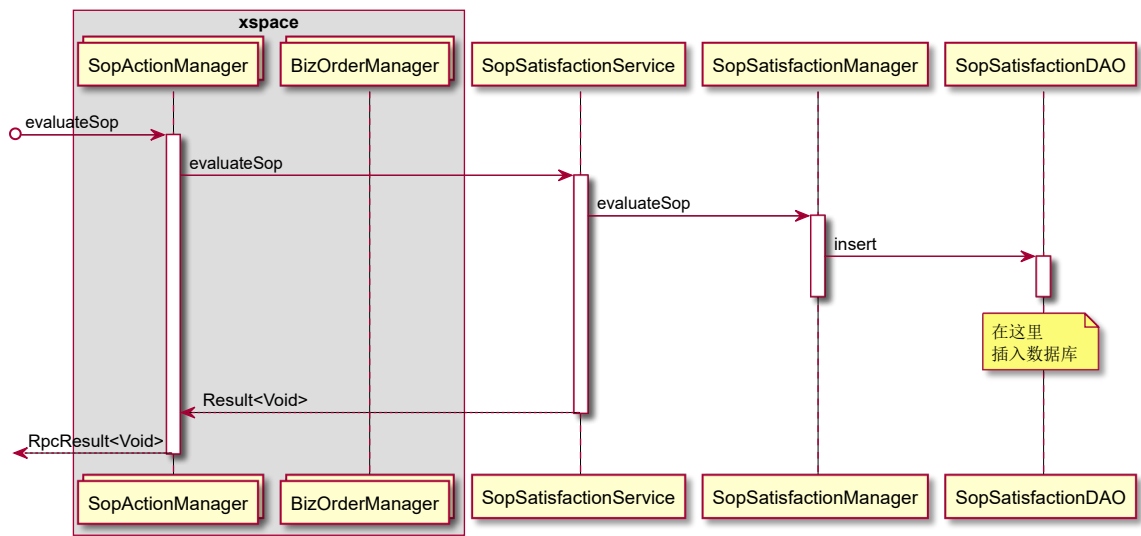
2.20 转交cp

主要路径:/transferFlowToCp;主要的请求参数是caseld 应该是交给application 应用更改数据库的执行人权限。



2.21 评价sop

主要请求路径: /evaluateSop ;



2.22 获取sop不满意类型

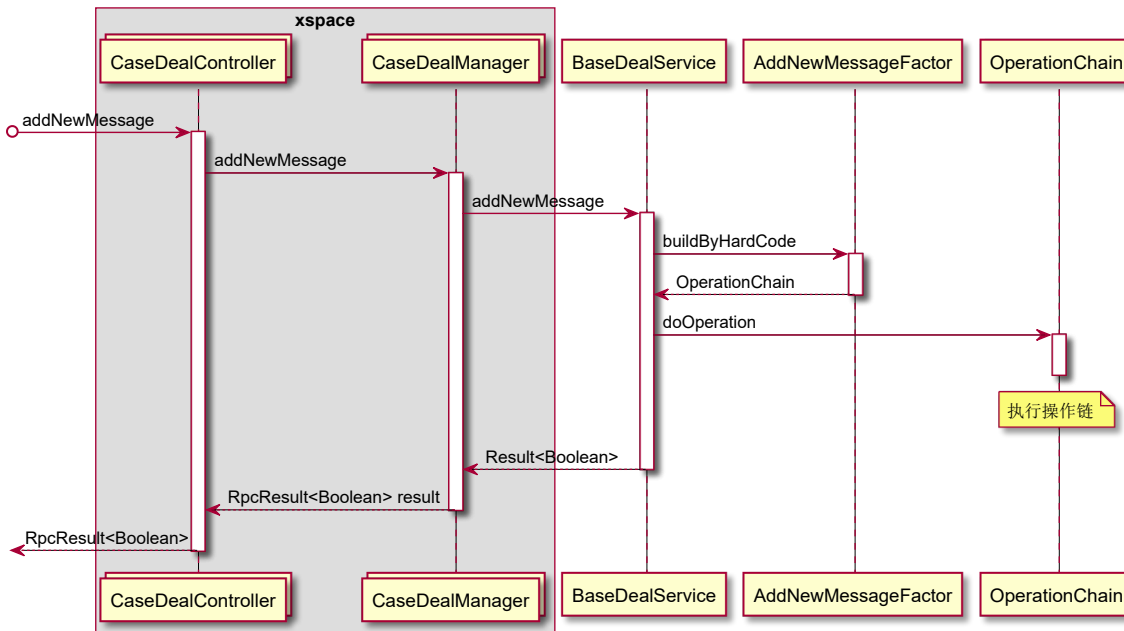
主要请求路径: /getSopDownVoteType

直接输出 SopDownVoteTypeEnum 枚举类中数据。无太多调用

2.23 发送留言信息

主要请求路径: /caseDeal/newMessage

"发送留言信息关键时序图"



3 主要动作流程和请求发送

3.0 SOP判责助手

主要步骤:

1. 点击SOP判责按钮
2. 查询SOP评价信息: `action/getSopDownVoteType`
3. 展示播放界面: `sopPlay/play`

3.1 留言

主要步骤如下

1. 获取用户账号信息: `/getOutBound`
2. 获取留言模板: `/action/loadSpeechTemplateContent`
3. 点击发送留言信息: `/caseDeal/newMessage`

3.2 外呼

外呼这里有两个主要动作:

1. 获取外呼号码: `action/getOutBound`
2. 进行外呼和转接: `action/call`; 注意x-space中这里并没有执行
3. 添加外呼动作记录: `action/addCallAction`

注意:这里的外呼节点存在问题:

SOP播放内的外呼只有 `action/addCallAction`,并没有调用 `action/call`

SOP外的外呼是调用 `caseCommonDeal/outBoundCallExecute`

SOP播放中的应该没有执行 `call` 只是添加了一次记录。所以外呼是真的打出去了吗

3.3 发短信

1. 获取短信模板: `action/previewText`
2. 获取收信人列表: `action/listTextReceiver`
3. 发送短信: `action/text`

3.4 采纳SOP判责结论

3.5 不采纳SOP判责结论

3.6 代叫运力(裹裹呼叫运力)

1. 运力调度: `action/callOutTransport`

3.7 取消裹裹订单

1. 直接取消订单: `action/cancelGuoguo`

3.8 申请菜鸟小二介入

- 1.

3.9 咨询工单完结

1. 获取留言模板: `/action/loadSpeechTemplateContent`
2. 点击确认咨询完结工单: `/action/finishTask`

3.10 工单挂起

3.11 发起投诉

3.12 修改上门时间

3.13 添加驿站白名单

3.14 取消驿站白名单

存在问题记录

1. 其中的应用名称需要修改
2. 云小二角色使用适配器模式来进行修改
3. 发起sop内投诉角色是小二。
4. TxOrder是什么
5. 流程转交到CP的时候; 中的CaseDealManager中的transferFlowToCp中的代码段是否成立; 什么情况下不会成立; 条件有哪些?
6. CaseDealManager中的职责链处理需要重点查看
7. SOP不满意类型; 直接在枚举类中定义SopDownVoteTypeEnum, 不方便扩展
8. SOP播放内的外呼只有 `action/addCallAction` ,并没有调用 `action/call` ; SOP外的外呼是调用 `caseCommonDeal/outBoundCallExecute` ; SOP播放中的应该没有执行 `call` 只是添加了一次记录。所以外呼是真的打出去了吗
9. 代叫运力中, 点击之后直接弹出新页面; 操作完全在另外的页面进行; 因此没有任何记录
10. 点击咨询完结工单; 出现结单选项。但是出现备注为模板。具体字段如下

已运力调度, 下单信息为`gaaBizOrderCode`, 接单小件员电话为`deliveryUserPhone`, 预计上门时间为`expectDoorTime`, 取件码为`pickUpCode`

需要注意的地方

1. BaseDealService 中的addNewMessage