我们需要有一个URL用来接收移动过来的工单，移动会post的方式把工单的内容以xml传过来，在我们的action里，需要接收此xml，解析并入库。这个请求的xml中，不但包含了工单的信息，而且包含了用户的信息。我们需要把客户信息提取出来，放在单独的客户表中。

在客户信息中，包含客户的联系人，分两类：业务联系人和技术联系人。在我们的系统中要保存这两个联系人的信息。在用户的请求xml中，包含了所有的联系人，所以我们需要对照我们系统的联系人表中的数据与此xml中的数据是否一致，如果不一致则需要把最新的联系人同步到我们的系统中。

联系人同步策略：

1 所有的历史联系不要删除：如果客户的技术联系人为刘备，最近变更为孙权。则系统需要把孙权插入到联系人表中，并置状态为“normal”，把刘备状态设置为“obsolete”。

2 如果联系的姓名没有变化，相关的联系方式发生变化，则更新数据库中指定记录。

在我们的系统中，工单状态只有3种：新工单、已提交和已退单。

已退单的工单再次提交上来时，状态变更为新工单，系统需要更新此工单的相关信息。

我们执行完相关的操作，如分配资源或关闭资源后，要向天津移动ESOP发送工单处理结果，具体的xml的结构待定。

客户的ID，工单的ID由天津移动确定，并在每次请求时包含。

可能出现的退单情况有哪些？

用户备案完成，需要开放80端口，这个操作会先请求到我们的工单，然后我们线下跟天津联系开通？