|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **文档版本** | **修订描述** | **描述时间** | **作者** |
| 1.0 | 新海客服中心相关接口 | 2019/7/23 | 丁薛欢 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**目录**

目录

[1. 接口规范 4](#_Toc14811489)

[1. 获取用户角色列表接口 4](#_Toc14811490)

[2. 新增编辑用户角色接口 5](#_Toc14811491)

[3. 删除用户角色接口 6](#_Toc14811492)

[4. 获取用户列表接口 6](#_Toc14811493)

[5. 新增编辑用户接口 8](#_Toc14811494)

[6. 删除用户接口 9](#_Toc14811495)

[7. 获取软件产品列表接口 9](#_Toc14811496)

[8. 新增编辑软件产品接口 10](#_Toc14811497)

[9. 删除软件产品接口 11](#_Toc14811498)

[10. 获取问题类型列表接口 12](#_Toc14811499)

[11. 新增问题类型角色接口 13](#_Toc14811500)

[12. 删除问题类型接口 14](#_Toc14811501)

[13. 获取问题列表接口 14](#_Toc14811502)

[14. 新增编辑问题接口 16](#_Toc14811503)

[15. 删除问题接口 16](#_Toc14811504)

[16. 获取反馈列表接口 17](#_Toc14811505)

[17. 新增编辑反馈接口 19](#_Toc14811506)

[18. 删除反馈接口 20](#_Toc14811507)

[19. 获取反馈接口 20](#_Toc14811508)

[20. 开始处理反馈接口 22](#_Toc14811509)

[21. 提交结果接口 22](#_Toc14811510)

[22. 获取客服台账列表接口 23](#_Toc14811511)

[23. 新增编辑客服台账接口 24](#_Toc14811512)

[24. 删除客服台账接口 25](#_Toc14811513)

[25. 获取客服台账接口 26](#_Toc14811514)

[26. 获取服务对象列表接口 27](#_Toc14811515)

[27. 新增编辑服务对象接口 29](#_Toc14811516)

[28. 删除服务对象接口 29](#_Toc14811517)

[29. 获取回访计划列表接口 30](#_Toc14811518)

[30. 新增编辑回访计划接口 31](#_Toc14811519)

[31. 删除回访计划接口 32](#_Toc14811520)

[32. 获取回访计划接口 33](#_Toc14811521)

# 接口规范

平台测试URL为：

平台正式URL为：

请求方式：POST

返回内容支持 ：json

### 获取用户角色列表接口

**接口形式：**

{URL}/admin/user/find\_user\_role\_list

**参数说明：**

|  |  |
| --- | --- |
| **参数** | **说明** |
| 无 |  |

**返回数据：（正确）**

{

"code": 0,

"msg": "成功",

"data": [

{

"id": "1",

"role\_name": "管理员"

},

{

"id": "2",

"role\_name": "客服人员"

},

{

"id": "3",

"role\_name": "普通用户"

}

]

}

**返回结果说明：**

|  |  |
| --- | --- |
| **参数** | **说明** |
| id |  |
| role\_name | 角色名称 |

### 新增编辑用户角色接口

**接口形式：**

{URL}/admin/user/save\_user\_role

**参数说明：**

|  |  |
| --- | --- |
| **参数** | **说明** |
| id |  |
| role\_name | 角色名称 |

**返回数据：（正确）**

{

"code": 0,

"msg": "成功",

"data": []

}

**返回结果说明：**

|  |  |
| --- | --- |
| **参数** | **说明** |
| 无 |  |

### 删除用户角色接口

**接口形式：**

{URL}/admin/user/del\_user\_role

**参数说明：**

|  |  |
| --- | --- |
| **参数** | **说明** |
| id |  |

**返回数据：（正确）**

{

"code": 0,

"msg": "成功",

"data": []

}

**返回结果说明：**

|  |  |
| --- | --- |
| **参数** | **说明** |
| 无 |  |

### 获取用户列表接口

**接口形式：**

{URL}/admin/user/find\_user\_list

**参数说明：**

|  |  |
| --- | --- |
| **参数** | **说明** |
| role\_id | 角色id |
| department\_id | 部门id |
| keyword | 关键词 |
| page | 第几页，默认1（非必填项） |
| per\_page | 显示条数，默认10（非必填项） |

**返回数据：（正确）**

{

"code": 0,

"msg": "成功",

"data": {

"users": [

{

"id": "1",

"job\_num": "820001",

"name": "薛欢",

"mobile": "15158155758",

"role\_name": "管理员",

"department\_name": "一分厂"

},

{

"id": "2",

"job\_num": "820002",

"name": "大路",

"mobile": "15158155757",

"role\_name": "客服人员",

"department\_name": "二分厂"

}

],

"count": "2"

}

}

**返回结果说明：**

|  |  |
| --- | --- |
| **参数** | **说明** |
| id |  |
| job\_num | 角色名称 |
| name | 姓名 |
| mobile | 联系方式 |
| role\_name | 角色名称 |
| department\_name | 部门名称 |

### 新增编辑用户接口

**接口形式：**

{URL}/admin/user/save\_user

**参数说明：**

|  |  |
| --- | --- |
| **参数** | **说明** |
| id |  |
| role\_id | 角色id |
| department\_id | 部门id |
| job\_num | 工号 |
| name | 姓名 |
| mobile | 联系方式 |

**返回数据：（正确）**

{

"code": 0,

"msg": "成功",

"data": []

}

**返回结果说明：**

|  |  |
| --- | --- |
| **参数** | **说明** |
| 无 |  |

### 删除用户接口

**接口形式：**

{URL}/admin/user/del\_user

**参数说明：**

|  |  |
| --- | --- |
| **参数** | **说明** |
| id |  |

**返回数据：（正确）**

{

"code": 0,

"msg": "成功",

"data": []

}

**返回结果说明：**

|  |  |
| --- | --- |
| **参数** | **说明** |
| 无 |  |

### 获取软件产品列表接口

**接口形式：**

{URL}/admin/software\_product/find\_software\_product\_list

**参数说明：**

|  |  |
| --- | --- |
| **参数** | **说明** |
| product\_name | 产品名称 |
| page | 第几页，默认1（非必填项） |
| per\_page | 显示条数，默认10（非必填项） |

**返回数据：（正确）**

{

"code": 0,

"msg": "成功",

"data": {

"software\_products": [

{

"id": "1",

"product\_name": "电子看板",

"banner\_url": "1",

"intro": "电子看板",

"attachment\_url": "1"

},

{

"id": "2",

"product\_name": "管工厂",

"banner\_url": "1",

"intro": "管工厂",

"attachment\_url": "1"

}

],

"count": "2"

}

}

**返回结果说明：**

|  |  |
| --- | --- |
| **参数** | **说明** |
| id |  |
| product\_name | 产品名称 |
| banner\_url | 轮播图 |
| intro | 简介 |
| attachment\_url | 附件 |

### 新增编辑软件产品接口

**接口形式：**

{URL}/admin/software\_product/save\_software\_product

**参数说明：**

|  |  |
| --- | --- |
| **参数** | **说明** |
| id |  |
| product\_name | 产品名称 |
| banner\_url | 轮播图 |
| intro | 简介 |
| attachment\_url | 附件 |

**返回数据：（正确）**

{

"code": 0,

"msg": "成功",

"data": []

}

**返回结果说明：**

|  |  |
| --- | --- |
| **参数** | **说明** |
| 无 |  |

### 删除软件产品接口

**接口形式：**

{URL}/admin/software\_product/del\_software\_product

**参数说明：**

|  |  |
| --- | --- |
| **参数** | **说明** |
| id |  |

**返回数据：（正确）**

{

"code": 0,

"msg": "成功",

"data": []

}

**返回结果说明：**

|  |  |
| --- | --- |
| **参数** | **说明** |
| 无 |  |

### 获取问题类型列表接口

**接口形式：**

{URL}/admin/problem/find\_problem\_cate\_list

**参数说明：**

|  |  |
| --- | --- |
| **参数** | **说明** |
| cate\_name | 类型名称 |

**返回数据：（正确）**

{

"code": 0,

"msg": "成功",

"data": [

{

"id": "1",

"cate\_name": "商务智能部",

"sub\_cate\_name": "设计类"

},

{

"id": "2",

"cate\_name": "商务智能部",

"sub\_cate\_name": "开发类"

}

]

}

**返回结果说明：**

|  |  |
| --- | --- |
| **参数** | **说明** |
| id |  |
| cate\_name | 分类名称 |
| sub\_cate\_name | 子分类名称 |

### 新增问题类型角色接口

**接口形式：**

{URL}/admin/problem/save\_problem\_cate

**参数说明：**

|  |  |
| --- | --- |
| **参数** | **说明** |
| id |  |
| cate\_name | 分类名称 |
| sub\_cate\_name | 子分类名称 |

**返回数据：（正确）**

{

"code": 0,

"msg": "成功",

"data": []

}

**返回结果说明：**

|  |  |
| --- | --- |
| **参数** | **说明** |
| 无 |  |

### 删除问题类型接口

**接口形式：**

{URL}/admin/problem/del\_problem\_cate

**参数说明：**

|  |  |
| --- | --- |
| **参数** | **说明** |
| id |  |

**返回数据：（正确）**

{

"code": 0,

"msg": "成功",

"data": []

}

**返回结果说明：**

|  |  |
| --- | --- |
| **参数** | **说明** |
| 无 |  |

### 获取问题列表接口

**接口形式：**

{URL}/admin/problem/find\_problem\_list

**参数说明：**

|  |  |
| --- | --- |
| **参数** | **说明** |
| problem\_cate\_id | 类型id |
| problem | 问题 |
| page | 第几页，默认1（非必填项） |
| per\_page | 显示条数，默认10（非必填项） |

**返回数据：（正确）**

{

"code": 0,

"msg": "成功",

"data": {

"problems": [

{

"id": "1",

"problem": "问题1",

"answer": "答案1",

"cate\_name": "商务智能部",

"sub\_cate\_name": "设计类"

},

{

"id": "2",

"problem": "问题2",

"answer": "答案2",

"cate\_name": "商务智能部",

"sub\_cate\_name": "设计类"

},

{

"id": "3",

"problem": "问题3",

"answer": "答案3",

"cate\_name": "商务智能部",

"sub\_cate\_name": "设计类"

}

],

"count": "3"

}

}

**返回结果说明：**

|  |  |
| --- | --- |
| **参数** | **说明** |
| id |  |
| problem | 问题 |
| answer | 答案 |
| cate\_name | 分类名称 |
| sub\_cate\_name | 子分类名称 |

### 新增编辑问题接口

**接口形式：**

{URL}/admin/problem/save\_problem

**参数说明：**

|  |  |
| --- | --- |
| **参数** | **说明** |
| id |  |
| problem\_cate\_id | 类型id |
| problem | 问题 |
| answer | 答案 |

**返回数据：（正确）**

{

"code": 0,

"msg": "成功",

"data": []

}

**返回结果说明：**

|  |  |
| --- | --- |
| **参数** | **说明** |
| 无 |  |

### 删除问题接口

**接口形式：**

{URL}/admin/problem/del\_problem

**参数说明：**

|  |  |
| --- | --- |
| **参数** | **说明** |
| id |  |

**返回数据：（正确）**

{

"code": 0,

"msg": "成功",

"data": []

}

**返回结果说明：**

|  |  |
| --- | --- |
| **参数** | **说明** |
| 无 |  |

### 获取反馈列表接口

**接口形式：**

{URL}/admin/feedback/find\_feedback\_list

**参数说明：**

|  |  |
| --- | --- |
| **参数** | **说明** |
| software\_product\_id | 服务产品id |
| problem\_cate\_id | 类型id |
| feedback\_content | 反馈内容 |
| page | 第几页，默认1（非必填项） |
| per\_page | 显示条数，默认10（非必填项） |

**返回数据：（正确）**

{

"code": 0,

"msg": "成功",

"data": {

"feedbacks": [

{

"id": "1",

"name": "王三",

"feedback\_content": "反馈内容1",

"mobile": "15158155758",

"image\_urls": "1,2",

"audio\_url": "1",

"urgent": "1",

"product\_name": "电子看板",

"cate\_name": "商务智能部",

"sub\_cate\_name": "设计类"

},

{

"id": "2",

"name": "李四",

"feedback\_content": "反馈内容2",

"mobile": "15158155758",

"image\_urls": "1,2",

"audio\_url": "1",

"urgent": "2",

"product\_name": "电子看板",

"cate\_name": "商务智能部",

"sub\_cate\_name": "设计类"

}

],

"count": "2"

}

}

**返回结果说明：**

|  |  |
| --- | --- |
| **参数** | **说明** |
| id |  |
| name | 姓名 |
| feedback\_content | 反馈内容 |
| mobile | 联系方式 |
| image\_urls | 图片 |
| audio\_url | 录音 |
| urgent | 紧急程度 |
| product\_name | 产品名称 |
| cate\_name | 分类名称 |
| sub\_cate\_name | 子分类名称 |

### 新增编辑反馈接口

**接口形式：**

{URL}/admin/feedback/save\_feedback

**参数说明：**

|  |  |
| --- | --- |
| **参数** | **说明** |
| id |  |
| software\_product\_id | 类型id |
| problem\_cate\_id | 问题 |
| name | 姓名 |
| feedback\_content | 反馈内容 |
| mobile | 联系方式 |
| image\_urls | 图片 |
| audio\_url | 录音 |
| urgent | 紧急程度 |

**返回数据：（正确）**

{

"code": 0,

"msg": "成功",

"data": []

}

**返回结果说明：**

|  |  |
| --- | --- |
| **参数** | **说明** |
| 无 |  |

### 删除反馈接口

**接口形式：**

{URL}/admin/feedback/del\_feedback

**参数说明：**

|  |  |
| --- | --- |
| **参数** | **说明** |
| id |  |

**返回数据：（正确）**

{

"code": 0,

"msg": "成功",

"data": []

}

**返回结果说明：**

|  |  |
| --- | --- |
| **参数** | **说明** |
| 无 |  |

### 获取反馈接口

**接口形式：**

{URL}/admin/feedback/find\_feedback

**参数说明：**

|  |  |
| --- | --- |
| **参数** | **说明** |
| id |  |

**返回数据：（正确）**

{

"code": 0,

"msg": "成功",

"data": {

"id": "1",

"name": "王三",

"feedback\_content": "反馈内容1",

"mobile": "15158155758",

"image\_urls": "1,2",

"audio\_url": "1",

"urgent": "1",

"product\_name": "电子看板",

"cate\_name": "商务智能部",

"sub\_cate\_name": "设计类"

}

}

**返回结果说明：**

|  |  |
| --- | --- |
| **参数** | **说明** |
| id |  |
| name | 姓名 |
| feedback\_content | 反馈内容 |
| mobile | 联系方式 |
| image\_urls | 图片 |
| audio\_url | 录音 |
| urgent | 紧急程度 |
| product\_name | 产品名称 |
| cate\_name | 分类名称 |
| sub\_cate\_name | 子分类名称 |

### 开始处理反馈接口

**接口形式：**

{URL}/admin/feedback/status

**参数说明：**

|  |  |
| --- | --- |
| **参数** | **说明** |
| id |  |

**返回数据：（正确）**

{

"code": 0,

"msg": "成功",

"data": []

}

**返回结果说明：**

|  |  |
| --- | --- |
| **参数** | **说明** |
| 无 |  |

### 提交结果接口

**接口形式：**

{URL}/admin/feedback/feedback\_result

**参数说明：**

|  |  |
| --- | --- |
| **参数** | **说明** |
| id |  |
| feedback\_result | 结果 |

**返回数据：（正确）**

{

"code": 0,

"msg": "成功",

"data": []

}

**返回结果说明：**

|  |  |
| --- | --- |
| **参数** | **说明** |
| 无 |  |

### 获取客服台账列表接口

**接口形式：**

{URL}/admin/customer\_service/find\_customer\_service\_list

**参数说明：**

|  |  |
| --- | --- |
| **参数** | **说明** |
| software\_product\_id | 软件产品id |
| feedback\_content | 反馈内容 |
| page | 第几页，默认1（非必填项） |
| per\_page | 显示条数，默认10（非必填项） |

**返回数据：（正确）**

{

"code": 0,

"msg": "成功",

"data": {

"customer\_services": [

{

"feedback\_content": "反馈内容1",

"feedback\_date": "2019-07-22",

"mobile": "15158155758",

"image\_urls": "1,2",

"call\_time": "0000-00-00 00:00:00",

"talk\_time": "",

"user\_name": "薛欢",

"position": null,

"customer\_user\_name": "薛欢",

"responsible\_user\_name": "薛欢"

}

],

"count": "1"

}

}

**返回结果说明：**

|  |  |
| --- | --- |
| **参数** | **说明** |
| feedback\_content | 反馈内容 |
| feedback\_date | 反馈日期 |
| mobile | 联系方式 |
| image\_urls | 图片 |
| call\_time | 通话时间 |
| talk\_time | 通话时长 |
| user\_name | 服务对象 |
| position | 岗职位 |
| customer\_user\_name | 客服 |
| responsible\_user\_name | 实施责任人 |

### 新增编辑客服台账接口

**接口形式：**

{URL}/admin/customer\_service/save\_customer\_service

**参数说明：**

|  |  |
| --- | --- |
| **参数** | **说明** |
| id |  |
| software\_product\_id | 软件产品id |
| user\_id | 服务对象（用户id） |
| customer\_user\_id | 客服（用户id） |
| responsible\_user\_id | 实施责任人（用户id） |
| feedback\_content | 反馈内容 |
| feedback\_date | 反馈日期 |
| mobile | 联系方式 |
| image\_urls | 图片 |
| call\_time | 通话时间 |
| talk\_time | 通话时长 |

**返回数据：（正确）**

{

"code": 0,

"msg": "成功",

"data": []

}

**返回结果说明：**

|  |  |
| --- | --- |
| **参数** | **说明** |
| 无 |  |

### 删除客服台账接口

**接口形式：**

{URL}/admin/customer\_service/del\_customer\_service

**参数说明：**

|  |  |
| --- | --- |
| **参数** | **说明** |
| id |  |

**返回数据：（正确）**

{

"code": 0,

"msg": "成功",

"data": []

}

**返回结果说明：**

|  |  |
| --- | --- |
| **参数** | **说明** |
| 无 |  |

### 获取客服台账接口

**接口形式：**

{URL}/admin/customer\_service/del\_customer\_service

**参数说明：**

|  |  |
| --- | --- |
| **参数** | **说明** |
| id |  |

**返回数据：（正确）**

{

"code": 0,

"msg": "成功",

"data": {

"feedback\_content": "反馈内容1",

"feedback\_date": "2019-07-22",

"mobile": "15158155758",

"image\_urls": "1,2",

"call\_time": "0000-00-00 00:00:00",

"talk\_time": "",

"user\_name": "薛欢",

"position": null,

"customer\_user\_name": "薛欢",

"responsible\_user\_name": "薛欢"

}

}

**返回结果说明：**

|  |  |
| --- | --- |
| **参数** | **说明** |
| feedback\_content | 反馈内容 |
| feedback\_date | 反馈日期 |
| mobile | 联系方式 |
| image\_urls | 图片 |
| call\_time | 通话时间 |
| talk\_time | 通话时长 |
| user\_name | 服务对象 |
| position | 岗职位 |
| customer\_user\_name | 客服 |
| responsible\_user\_name | 实施责任人 |

### 获取服务对象列表接口

**接口形式：**

{URL}/admin/user/find\_software\_product\_user\_list

**参数说明：**

|  |  |
| --- | --- |
| **参数** | **说明** |
| software\_product\_id | 软件产品id |
| department\_id | 所属部门 |
| keyword | 搜索关键词 |
| page | 第几页，默认1（非必填项） |
| per\_page | 显示条数，默认10（非必填项） |

**返回数据：（正确）**

{

"code": 0,

"msg": "成功",

"data": {

"software\_product\_users": [

{

"id": "1",

"job\_num": "820001",

"name": "薛欢",

"sex": "1",

"mobile": "15158155758",

"email": null,

"position": null,

"department\_name": "一分厂",

"product\_name": "电子看板"

}

],

"count": "1"

}

}

**返回结果说明：**

|  |  |
| --- | --- |
| **参数** | **说明** |
| id |  |
| job\_num | 工号 |
| name | 姓名 |
| sex | 性别 |
| mobile | 联系方式 |
| email | 邮箱 |
| position | 岗职位 |
| department\_name | 部门名称 |
| product\_name | 服务产品名称 |

### 新增编辑服务对象接口

**接口形式：**

{URL}/admin/user/save\_software\_product\_user

**参数说明：**

|  |  |
| --- | --- |
| **参数** | **说明** |
| id |  |
| software\_product\_id | 软件产品id |
| user\_id | 服务对象（用户id） |

**返回数据：（正确）**

{

"code": 0,

"msg": "成功",

"data": []

}

**返回结果说明：**

|  |  |
| --- | --- |
| **参数** | **说明** |
| 无 |  |

### 删除服务对象接口

**接口形式：**

{URL}/admin/user/del\_software\_product\_user

**参数说明：**

|  |  |
| --- | --- |
| **参数** | **说明** |
| id |  |

**返回数据：（正确）**

{

"code": 0,

"msg": "成功",

"data": []

}

**返回结果说明：**

|  |  |
| --- | --- |
| **参数** | **说明** |
| 无 |  |

### 获取回访计划列表接口

**接口形式：**

{URL}/admin/return\_visit /find\_return\_visit\_list

**参数说明：**

|  |  |
| --- | --- |
| **参数** | **说明** |
| page | 第几页，默认1（非必填项） |
| per\_page | 显示条数，默认10（非必填项） |

**返回数据：（正确）**

{

"code": 0,

"msg": "成功",

"data": {

"return\_visits": [

{

"id": "1",

"feedback\_id": "1",

"customer\_service\_id": "1",

"customer\_user\_id": "1",

"return\_visit\_reasons": "111",

"return\_visit\_content": "111",

"return\_visit\_time": "0000-00-00 00:00:00"

}

],

"count": "1"

}

}

**返回结果说明：**

|  |  |
| --- | --- |
| **参数** | **说明** |
| id |  |
| feedback\_id | 反馈id |
| customer\_service\_id | 客服台账id |
| customer\_user\_id | 客服（用户id） |
| return\_visit\_reasons | 回访原因 |
| return\_visit\_content | 回访内容 |
| return\_visit\_time | 回访时间 |

### 新增编辑回访计划接口

**接口形式：**

{URL}/admin/return\_visit /save\_return\_visit

**参数说明：**

|  |  |
| --- | --- |
| **参数** | **说明** |
| id |  |
| feedback\_id | 反馈id |
| customer\_service\_id | 客服台账id |
| customer\_user\_id | 客服（用户id） |
| return\_visit\_reasons | 回访原因 |
| return\_visit\_content | 回访内容 |
| return\_visit\_time | 回访时间 |

**返回数据：（正确）**

{

"code": 0,

"msg": "成功",

"data": []

}

**返回结果说明：**

|  |  |
| --- | --- |
| **参数** | **说明** |
| 无 |  |

### 删除回访计划接口

**接口形式：**

{URL}/admin/return\_visit /del\_return\_visit

**参数说明：**

|  |  |
| --- | --- |
| **参数** | **说明** |
| id |  |

**返回数据：（正确）**

{

"code": 0,

"msg": "成功",

"data": []

}

**返回结果说明：**

|  |  |
| --- | --- |
| **参数** | **说明** |
| 无 |  |

### 获取回访计划接口

**接口形式：**

{URL}/admin/return\_visit /get\_return\_visit

**参数说明：**

|  |  |
| --- | --- |
| **参数** | **说明** |
| id |  |

**返回数据：（正确）**

{

"code": 0,

"msg": "成功",

"data": {

"id": "1",

"feedback\_id": "1",

"customer\_service\_id": "1",

"customer\_user\_id": "1",

"return\_visit\_reasons": "111",

"return\_visit\_content": "111",

"return\_visit\_time": "0000-00-00 00:00:00"

}

}

**返回结果说明：**

|  |  |
| --- | --- |
| **参数** | **说明** |
| id |  |
| feedback\_id | 反馈id |
| customer\_service\_id | 客服台账id |
| customer\_user\_id | 客服（用户id） |
| return\_visit\_reasons | 回访原因 |
| return\_visit\_content | 回访内容 |
| return\_visit\_time | 回访时间 |