中国移动广西公司家宽综合运维

需求分析说明书



**2018年2月**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 文件编号 | 版本号 | 拟制人  修改人 | 拟制  修改日期 | 更改理由 | 主要更改内容  （写要点即可） |
|  | V1.1 | 江海 | 2017-07-04 | 创建 |  |
|  | V1.5 | 黄璟 | 2017-11-20 | 修改 | 修改2.1 投诉工单入库接口，新增入参 |
|  | V1.6 | 黄璟 | 2017-11-24 | 修改 | 修改2.1 投诉工单入库接口，新增入参 |
|  | V1.7 | 黄璟 | 2017-11-29 | 修改 | 修改2.1 投诉工单入库接口，修改入参 |
|  | V1.8 | 黄璟 | 2017-11-30 | 修改 | 修改2.1 投诉工单入库接口，修改入参 |
|  | V1.9 | 黄璟 | 2017-12-28 | 修改 | 修改2.1 投诉工单入库接口，修改入参 |
|  | V2.0 | 黄璟 | 2018-2-8 | 修改 | 新增2.8 抱怨工单入库接口 |
|  | V2.1 | 黄璟 | 2018-2-27 | 修改 | 根据亿阳提供的接口协议(20180209)进行校对  修改2.1投诉工单入库接口  修改2.2.1投诉工单调度接口  修改2.2.2投诉工单转派  新增2.5集成EOMS页面实现投诉工单质检接口（原2,.5以后的接口标题号后移）  新增2.8客户催办信息同步接口（并将原2.8 抱怨工单入库接口修改为2.9抱怨工单入库接口） |
|  | V2.2 | 黄璟 | 2018-3-9 | 修改 | 修改2.8客户催办信息同步接口 |
|  | V2.3 | 杨涛 | 2018-3-16 | 修改 | 2.2.1投诉工单调度接口和2.2.2投诉工单转派接口，区县、代维公司、代维班组名称、网格名称、网格ID字段修改为非必填。 |
|  | V2.4 | 廖朝南 | 2018-4-15 | 修改 | 2.1投诉工单入库接口增加“预约时限”字段； |
|  | V2.5 | 黄璟 | 2018-4-26 | 修改 | 2.9抱怨工单入库接口新增  “详细安装地址”字段 |
|  | V2.6 | 黄璟 | 2018-6-19 | 修改 | 2.1投诉工单入库接口增加“覆盖场景”、“小微宽带覆盖场景”字段； |
|  | V2.6.1 | 陈奖业 | 2018-11-22 | 修改 | 2.4集成EOMS页面实现投诉工单详情展示接口 ，此接口EOMS增加输出参数“客服催办次数”字段给IOM。  2.8 客户催办信息同步接口，输入参数增加“客服催办次数” |
|  | V2.7 | 黄璟 | 2018-11-27 | 修改 | 新增2.10接口 |
|  | v2.8 | 周小青 | 2019-5-8 | 新增 | 新增“宽带存在性检测接口” |
|  | V2.9 | 唐遥 | 2019-5-9 | 修改 | 1. 修改“2.10更新投诉工单入库信息”接口，新增“质检概述”、“转派备注”、“重派内容”字段。 2. 修改“2.2.2投诉工单转派”接口，入参增加“转派备注”字段。 3. 删除“2.6APP投诉工单转派管理（IOS、安卓）接口”章节，因该章节与“2.2.2投诉工单转派”接口重复，且APP已有独立的转派接口。 |
|  | V2.10 | 唐遥 | 2019-6-26 |  | 修改“2.10更新投诉工单入库信息”接口，用户通过1008改约后，EOMS通过该接口将“用户期望上门时间”、“客服改约操作时间”传给IOM进行展示，工单每进行一次客服改约都需更新一次接口。 |
|  | V2.11 | 唐遥 | 2019-11-29 |  | 修改“投诉工单入库接口”，增加【客户投诉类型】字段。 |
|  | V2.12 | 唐遥 | 2020-02-19 |  | 【工单类型】字段新增“智能组网”枚举值，涉及到修改如下接口服务：投诉工单入库接口 |
|  | V2.13 | 唐遥 | 2020-03-19 |  | 【工单类型】字段新增“问题解决单”枚举值，涉及到修改如下接口服务：投诉工单入库接口 |
|  | V2.14 | 唐遥 | 2020-06-02 |  | 1、修改投诉工单入库接口，新增速率、全球通身份等级、联系电话1、重要客户、高价值小区字段、是否即报即修、是否千兆用户 |
|  | V2.15 | 唐遥 | 2020-09-27 |  | 修改“2.2.1投诉工单调度接口” ，新增【是否千兆精品小区】字段 |
|  | V2.16 | 唐遥 | 2020-12-31 |  | 修改投诉工单入库接口，新增家宽工单相关业务要素。 |
|  | V2.17 | 孙楚涵 | 2020-11-16 |  | 入库接口新增是否VVIP要客 |
|  | V2.18 | 唐遥 | 2021-1-4 |  | 入库接口新增“是否千兆VIP”字段 |
|  | V2.19 | 孙楚涵 | 2022-1-25 |  | 入库接口新增“是否重复投诉”、“小区ID” |
|  | V2.20 | 唐遥 | 2022-5-9 |  | 1、投诉工单入库接口补充“是否重派”字段，用于区分是否客服重派工单，该字段现网已具备，本次仅补充更新文档。  2、投诉工单调度接口新增“是否大面积故障（IOM）”字段。  3、投诉工单转派接口新增“实际操作人”字段。  4、更新投诉工单入库信息接口删除“是否大面积故障”字段，该字段已无意义。  5、将EOMS与IOM的投诉工单和协同单的相关接口章节迁移到此文档（2.12-2.16章节），便于统一管理。 |
|  | V2.21 | 唐遥 | 2022-5-19 |  | 1、投诉工单调度、投诉工单转派接口增加“一线装维人员账号”字段，该字段为可以唯一标识一线装维人员的员工账号（目前该字段在IOM维护）。 |
|  | V2.22 | 唐遥 | 2022-6-17 |  | “2.8客户催办信息同步接口”入参增加“催办时间”字段 |
|  | V2.23 | 唐遥 | 2022-7-20 |  | 投诉工单入库接口新增【宽带所在乡镇街道】、【具体单位名称】、【故障地点】3个字段。  （“投诉受理地市”、“宽带归属地市”、“宽带归属区县”接口已有字段，只需EOMS修改企业宽带投诉工单的取值逻辑后更新给IOM即可） |
| 注1：每次更改归档文件（指归档到事业部或公司档案室的文件）时，需填写此表。  注2：文件第一次归档时，“更改理由”、“主要更改内容”栏写“无”。 | | | | | |

**目 录**

[1 网格管理 6](#_Toc103098686)

[1.1 IOM系统与综资关于小区数据同步接口 6](#_Toc103098687)

[1.2 IOM系统与综资关于装维网格数据同步接口 7](#_Toc103098688)

[2 智能调度 9](#_Toc103098689)

[2.1 投诉工单入库接口 9](#_Toc103098690)

[2.2 投诉工单调度、转派、催办接口 16](#_Toc103098691)

[2.2.1 投诉工单调度 16](#_Toc103098692)

[输入参数 17](#_Toc103098693)

[输出参数 18](#_Toc103098694)

[入参样例报文 18](#_Toc103098695)

[出参样例报文 18](#_Toc103098696)

[2.2.2 投诉工单转派 19](#_Toc103098697)

[输入参数 19](#_Toc103098698)

[输出参数 20](#_Toc103098699)

[入参样例报文 20](#_Toc103098700)

[出参样例报文 21](#_Toc103098701)

[2.2.3 投诉工单催办 21](#_Toc103098702)

[输入参数 21](#_Toc103098703)

[输出参数 21](#_Toc103098704)

[入参样例报文 22](#_Toc103098705)

[出参样例报文 22](#_Toc103098706)

[2.3 集成EOMS页面实现投诉工单处理接口 22](#_Toc103098707)

[2.4 集成EOMS页面实现投诉工单详情展示接口 23](#_Toc103098708)

[2.5 集成EOMS页面实现投诉工单质检接口 23](#_Toc103098709)

[2.6](#_Toc103098710) ~~[APP投诉工单转派管理（IOS、安卓）接口](#_Toc103098710)~~[（删除该章节） 24](#_Toc103098710)

~~[输入参数](#_Toc103098711)~~ [24](#_Toc103098711)

~~[输出参数](#_Toc103098712)~~ [24](#_Toc103098712)

~~[入参样例报文](#_Toc103098713)~~ [25](#_Toc103098713)

~~[出参样例报文](#_Toc103098714)~~ [25](#_Toc103098714)

[2.7 投诉工单流转状态变更同步接口 25](#_Toc103098715)

[输入参数 26](#_Toc103098716)

[输出参数 26](#_Toc103098717)

[入参样例报文 27](#_Toc103098718)

[出参样例报文 27](#_Toc103098719)

[2.8 客户催办信息同步接口 27](#_Toc103098720)

[2.8.1 输入参数 28](#_Toc103098721)

[2.8.2 输出参数 28](#_Toc103098722)

[2.8.3 入参样例报文 28](#_Toc103098723)

[2.8.4 出参样例报文 29](#_Toc103098724)

[2.9 抱怨工单入库接口 29](#_Toc103098725)

[2.10 更新投诉工单入库信息 32](#_Toc103098726)

[2.10.1 输入参数 33](#_Toc103098727)

[2.10.2 输出参数 34](#_Toc103098728)

[2.10.3 入参样例报文 34](#_Toc103098729)

[2.10.4 出参样例报文 35](#_Toc103098730)

[2.11 宽带存在性检测接口 35](#_Toc103098731)

[2.11.1 输入参数 35](#_Toc103098732)

[2.11.2 输出参数 35](#_Toc103098733)

[2.11.3 入参样例报文 36](#_Toc103098734)

[2.11.4 出参样例报文 36](#_Toc103098735)

[2.12 家宽协同故障告警接口（和协同工单交互） 36](#_Toc103098736)

[2.12.1 接口简述 36](#_Toc103098737)

[2.12.2 请求参数 37](#_Toc103098738)

[2.12.3 响应参数 37](#_Toc103098739)

[2.13 派单结果、工单驳回、工单归档反馈接口（和协同工单交互） 38](#_Toc103098740)

[2.13.1 接口简述 38](#_Toc103098741)

[2.13.2 请求参数 38](#_Toc103098742)

[2.13.3 响应参数 39](#_Toc103098743)

[2.14 图片文件上传接口（和协同工单交互） 39](#_Toc103098744)

[2.14.1 接口简述 39](#_Toc103098745)

[2.14.2 请求参数 39](#_Toc103098746)

[2.14.3 响应参数 40](#_Toc103098747)

[2.15 更新投诉单标签信息接口(IOM-EOMS) （和家宽投诉工单交互） 40](#_Toc103098748)

[2.15.1 接口简述 40](#_Toc103098749)

[2.15.2 请求参数 41](#_Toc103098750)

[2.15.3 响应参数 41](#_Toc103098751)

[2.16 更新投诉单标签信息接口(EOMS-IOM) （和协同工单交互） 42](#_Toc103098752)

[2.16.1 接口简述 42](#_Toc103098753)

[2.16.2 请求参数 42](#_Toc103098754)

[2.16.3 响应参数 43](#_Toc103098755)

# 网格管理

## IOM系统与综资关于小区数据同步接口

每日2:00全量同步前一天综资小区数据。

接口涉及字段：

小区ID（主键）、第一级名称、第二级名称、第三级名称、第四级名称、第五级名称、第六级名称、第七级名称、第八级名称、区域属性、业务场景、是否标准小区、所属营销网格、所属营销ID、动作类型（新增：1，修改：2，删除：3）。

接口方式：FTP

FTP: 10.184.233.78 res/res123

接口提供方：综资

接口使用方：IOM

接口文件格式：txt，每个字段间采用|分隔, 每条记录占一行，文件命名格式：XQ\_YYYYMMDD.TXT

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **字段名称** | **字段标识** | **字段类型** | **是否唯一** | **是否非空** | **备注** |
| 1 | 小区ID | communityId | VARCHAR2 |  | 否 | 主键 |
| 2 | 第一级名称 | firstName | VARCHAR2 |  | 否 |  |
| 3 | 第二级名称 | secondName | VARCHAR2 |  | 否 |  |
| 4 | 第三级名称 | thirdName | VARCHAR2 |  | 否 |  |
| 5 | 第四级名称 | fourthName | VARCHAR2 |  | 否 |  |
| 6 | 第五级名称 | fifthName | VARCHAR2 |  | 是 |  |
| 7 | 第六级名称 | sixthName | VARCHAR2 |  | 是 |  |
| 8 | 第七级名称 | seventhName | VARCHAR2 |  | 是 |  |
| 9 | 第八级名称 | eighthName | VARCHAR2 |  | 否 |  |
| 10 | 地域属性 | areaAttribute | 枚举 |  | 否 | 城市：1；乡镇：2；农村：3；其他：4 |
| 11 | 覆盖场景 | coverScenario | 枚举 |  | 否 | 家庭场景：1；校园场景：2；聚类场景：3 |
|  | 是否标准小区 | NormCommunity | 枚举 |  | 是 |  |
| 12 | 所属营销网格 | belongsGrid | VARCHAR2 |  | 是 |  |
| 13 | 所属营销ID | GridId | VARCHAR2 |  | 是 |  |
| 14 | 小区名称 | Name | VARCHAR2 |  | 否 |  |
| 15 | 动作类型 | changType | VARCHAR2 |  | 否 | 新增：1，修改：2，删除：3 |

## IOM系统与综资关于装维网格数据同步接口

每日2:00全量同步前一天综资装维网格数据。

地市名称、区县、营销网格名称、营销网格ID、动作类型（新增：1，修改：2，删除：3）。

接口方式：FTP

FTP: 10.184.233.78 res/res123

接口提供方：综资

接口使用方：IOM

接口文件格式：txt，每个字段间采用|分隔, 每条记录占一行，文件命名格式：WG\_YYYYMMDD.TXT

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **字段名称** | **字段标识** | **字段类型** | **是否唯一** | **是否非空** | **备注** |
| 1 | 地市名称 | areaName | VARCHAR2 |  | 否 |  |
| 2 | 区县 | countyName | VARCHAR2 |  | 否 |  |
| 3 | 营销网格名称 | GridName | VARCHAR2 |  | 否 |  |
| 4 | 营销网格ID | GridId | VARCHAR2 |  | 否 |  |
| 5 | 动作类型 | changType | VARCHAR2 |  | 否 | 新增：1，修改：2，删除：3 |

# 智能调度

## 投诉工单入库接口

**功能概述：**EOMS推送投诉工单信息给IOM

**服务提供方：**IOM

**服务调用方：**EOMS

**接口入库表：INF\_EOMS\_SHEET**

**接口方式：接口表，EOMS直接写IOM表，gx\_eoms/gx\_eoms321**

**接口入参：工单关键信息所有字段**

**INF\_EOMS\_SHEET**如下图所示：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **参数名称** | **参数类型（长度）** | **参数说明** | **描述** | **修改说明** |
|  | ID | NUMBER(9) | 序列,取值INF\_EOMS\_SHEET.nextval，必填 |  | 利旧 |
|  | serialno | VARCHAR2(32) | 工单流水号必填 |  | 利旧 |
|  | title | ~~VARCHAR2(32)~~  VARCHAR2(1000) | 主题 | V2.1版本修改 | 利旧 |
|  | create\_date | Date | 派单时间 |  | 利旧 |
|  | orderState | VARCHAR2(32) | 工单状态 |  | 利旧 |
|  | priority | VARCHAR2(25) | 紧急程度 |  | 利旧 |
|  | complaints\_Date | date | 投诉时间 |  | 利旧 |
|  | custName | VARCHAR2(32) | 客户名称 |  | 利旧 |
|  | callingNumber | VARCHAR2(16) | 来电号码 | V2.1版本修改 | 利旧 |
|  | complaintNum | VARCHAR2(16) | 故障号码 | V2.1版本修改 | 利旧 |
|  | custPhone | VARCHAR2(16) | 客户号码 |  | 利旧 |
|  | starLevel | VARCHAR2(16) | 客户星级信息 |  | 利旧 |
|  | fault\_date | Date | 故障时间 |  | 利旧 |
|  | userLevel | VARCHAR2(16) | 用户品质 |  | 利旧 |
|  | complaintsLevel | VARCHAR2(16) | 投诉级别 |  | 利旧 |
|  | ~~complaintsDesc~~ | ~~VARCHAR2(255)~~ | ~~投诉追加信息~~ | ~~V2.1版本修改~~ | ~~删除~~ |
|  | isLargeArea | VARCHAR2(3) | 是否大面积投诉 |  | 利旧 |
|  | repeatComplaints | number | 重复投诉次数 |  | 利旧 |
|  | userType | VARCHAR2(16) | 用户类型 |  | 利旧 |
|  | ~~custBrand~~ | ~~VARCHAR2(16)~~ | ~~客户品牌~~ | ~~V2.1版本修改~~ | ~~删除~~ |
| 18. | acceptArea | VARCHAR2(16) | 投诉受理地市 | 接口字段利旧，V2.23版本由EOMS侧更新企业宽带投诉工单的取值逻辑后传给IOM；其他工单类型不变 | 利旧 |
| 19 | userBelongingTo | VARCHAR2(16) | 用户归属地 |  | 利旧 |
| 20 | ~~complaintsType~~ | ~~VARCHAR2(16)~~ | ~~投诉类型（投诉组）~~ | ~~V2.1版本修改~~ | ~~删除~~ |
| 21 | ~~custLevel~~ | ~~VARCHAR2(16)~~ | ~~客户级别~~ | ~~V2.1版本修改~~ | ~~删除~~ |
| 22 | belongingTo\_yidong | VARCHAR2(16) | 归属地（移动） |  | 利旧 |
| 23 | belongingTo\_tietong | VARCHAR2(16) | 归属地（铁通） |  | 利旧 |
| 24 | ~~belongingToArea~~ | ~~VARCHAR2(16)~~ | ~~所属市~~ | ~~V2.1版本修改~~ | ~~删除~~ |
| 25 | ~~belongingToCounty~~ | ~~VARCHAR2(16)~~ | ~~所属县~~ | ~~V2.1版本修改~~ | ~~删除~~ |
| 26 | complaintsFirstClassify | VARCHAR2(64) | 投诉分类一级类别 |  | 利旧 |
| 27 | complaintsSecondClassify | VARCHAR2(64) | 投诉分类二级类别 |  | 利旧 |
| 28 | complaintsThirdClassify | VARCHAR2(64) | 投诉分类三级类别 |  | 利旧 |
| 29 | complaintsFourthClassify | VARCHAR2(64) | 投诉分类四级类别 |  | 利旧 |
| 30 | complaintsFifthClassify | VARCHAR2(64) | 投诉分类五级类别 |  | 利旧 |
| 31 | complaintsSixthClassify | VARCHAR2(64) | 投诉分类六级类别 |  | 利旧 |
| 32 | complaintsSeventhClassify | VARCHAR2(64) | 投诉分类七级类别 |  | 利旧 |
| 33 | areaType | VARCHAR2(16) | 区域类型 |  | 利旧 |
| 34 | accNbr | VARCHAR2(16) | 客服侧工单号 |  | 利旧 |
| 35 | kefuSerialno | VARCHAR2(32) | 宽带账号 |  | 利旧 |
| 36 | installAddress | VARCHAR2(255) | 详细安装地址 |  | 利旧 |
| 37 | complaintsContent | VARCHAR2(255) | 投诉内容 |  | 利旧 |
| 38 | terminalDesc | VARCHAR2(255) | 终端描述 |  | 利旧 |
| 39 | faultPhenomenon | VARCHAR2(255) | 故障现象 |  | 利旧 |
| 40 | pretreatmentOpinion | VARCHAR2(255) | 预处理意见 |  | 利旧 |
| 41 | timeLimitJt | Date | 集团时限 |  | 利旧 |
| 42 | timeLimitGx | Date | 广西时限 |  | 利旧 |
| 43 | operDate | Date | 操作时间（工单首次到EOMS时间），默认sysdate |  | 利旧 |
| 44 | CommunityName | VARCHAR2(32) | 小区名称 |  | 利旧 |
| 45 | EquipName | VARCHAR2(255) | 所属设备 |  | 利旧 |
| 46 | TietongAcc | VARCHAR2(32) | 账号是否铁通割接 |  | 利旧 |
| 47 | TietongEquip | VARCHAR2(32) | 设备是否铁通割接 |  | 利旧 |
| 48 | AgentGroup | VARCHAR2(255) | 所属代维公司 |  | 利旧 |
| 49 | ~~exch\_comp~~ | ~~VARCHAR2(255)~~ | ~~代维所属公司~~ | ~~V2.1版本修改~~ | ~~删除~~ |
| 50 | exch\_name | VARCHAR2(255) | 代维驻点 |  | 利旧 |
| 51 | tietongnet | VARCHAR2(32) | 是否铁通网络 |  | 利旧 |
| 52 | Attach | VARCHAR2(255) | 资源资产归属 | 枚举值：  自建  共建  合建  租用  购买  置换 | 利旧 |
| 53 | TietongEquip | VARCHAR2(255) | 所属设备公司 |  | 利旧 |
| 54 | TietongOLT | VARCHAR2(255) | 所属OLT设备公司 | 枚举：  1：移动  2：联通  3：电信  4：铁通  5：广电  6：政府  7：客户自有  8：物业  9：其它  10：三方合作（SI）  11：铁通割接 | 利旧 |
| 54 | AttachCompany | VARCHAR2(64) | 所属设备公司 | 枚举：  1：移动  2：联通  3：电信  4：铁通  5：广电  6：政府  7：客户自有  8：物业  9：其它  10：三方合作（SI）  11：铁通割接 | 利旧 |
| 55 | complaintType | VARCHAR2(64) | 工单类型 | 枚举值：  家庭宽带  互联网电视  家宽IMS  和目  和家亲  小微宽带  智能组网  问题解决单 | V2.12新增“智能组网”枚举值  V2.13新增“问题解决单”枚举值 |
| 56 | joinMode | VARCHAR2(64) | 接入方式 | V2.1版本修改 | 利旧 |
| 57 | related\_olt\_cuid | VARCHAR2(255) | 所属OLT | V2.1版本修改 | 利旧 |
| 58 | olt\_pon\_port\_cuid | VARCHAR2(255) | 所属PON口 | V2.1版本修改 | 利旧 |
| 59 | timeLimitSx | Date | 预约时限 | V2.4版本修改 | 利旧 |
| 60 | coverScenario | VARCHAR2(20) | 覆盖场景 | V2.6版本新增  枚举值：  家庭场景  校园场景  聚类场景 | 利旧 |
| 61 | coverScenario\_micro | VARCHAR2(20) | 小微宽带覆盖场景 | V2.6版本新增  枚举值：  网吧、酒店、工业园区、商业楼宇、沿街商铺、专业市场、中小学校  （当“覆盖场景”的枚举值为“聚类场景”时“小微覆盖场景”字段必填） | 利旧 |
| 62 | custcomplaintsType | VARCHAR2(64) | 客户投诉类型 | 如投诉、抱怨、催装、弱光整治、魔百和优化 | V2.11新增 |
| 63 | Speed | VARCHAR2(16) | 速率 | 如xxM | V2.14新增 |
| 64 | brandLevelCode | VARCHAR2(64) | 全球通身份等级 | 全球通银卡  全球通金卡  全球通白金卡  全球通钻石卡  全球通钻石卡（终身全球通）  全球通（体验）  全球通金卡（体验）  非全球通  注：明文传送 | V2.14新增 |
| 65 | fstConcTelnum1 | VARCHAR2(32) | 联系电话1 |  | V2.14新增 |
| 66 | importCustomer | VARCHAR2(16) | 重要客户 | 取值：是、否 | V2.14新增 |
| 67 | highValueCommunity | VARCHAR2(16) | 高价值小区 | 取值：是、否 | V2.14新增 |
| 68 | isInstantReporting | VARCHAR2(16) | 是否即报即修 | 取值：是、否 | V2.14新增 |
| 69 | isGigausers | VARCHAR2(16) | 是否千兆用户 | 取值：是、否 | V2.14新增 |
| 70 | brdnetOpaccTime | VARCHAR2(100) | 宽带开户时间 | 格式:yyyy-mm-dd hh:mm:ss | V2.16新增 |
| 71 | brdnetExprTime | VARCHAR2(100) | 宽带到期时间 | 格式:yyyy-mm-dd hh:mm:ss | V2.16新增 |
| 72 | respCityCode | VARCHAR2(25) | 宽带归属地市 | 接口字段利旧，V2.23版本由EOMS侧更新企业宽带投诉工单的取值逻辑后传给IOM | V2.16新增 |
| 73 | faultDistrtId | VARCHAR2(25) | 宽带归属区县 | 接口字段利旧，V2.23版本由EOMS侧更新企业宽带投诉工单的取值逻辑后传给IOM | V2.16新增 |
| 74 | houseName | VARCHAR2(255) | 宽带具体小区（宽带小区名称） |  | V2.16新增 |
| 75 | isHighValueCell | VARCHAR2(16) | 是否高价值小区 | 取值：是、否 | V2.16新增 |
| 76 | brdnetAddr | VARCHAR2(255) | 宽带装机地址 |  | V2.16新增 |
| 77 | brdnetWidth | VARCHAR2(40) | 宽带现带宽 |  | V2.16新增 |
| 78 | brdnetOrigWidth | VARCHAR2(40) | 宽带原带宽 |  | V2.16新增 |
| 79 | radiusAtLineFlag | VARCHAR2(16) | radius在线标记 | 取值：在线、不在线 | V2.16新增 |
| 80 | lastIdtfFailRec | VARCHAR2(200) | 最后认证失败记录 |  | V2.16新增 |
| 81 | qualityPoorTrmnFlag | VARCHAR2(16) | 质差终端标记 | 取值：是、否 | V2.16新增 |
| 82 | smartGatewayFlag | VARCHAR2(16) | 智能网关标记 | 取值：是、否 | V2.16新增 |
| 83 | groupFaultFlag | VARCHAR2(16) | 群障标记 | 取值：是、否 | V2.16新增 |
| 84 | brdnetFaultPheCd | VARCHAR2(100) | 宽带故障现象代码 |  | V2.16新增 |
| 85 | brdnetFaultPheTypeCd | VARCHAR2(100) | 宽带故障现象类型代码 |  | V2.16新增 |
| 86 | oneClickDiagnosisRslt | VARCHAR2(200) | 一键诊断结果 |  | V2.16新增 |
| 87 | netUseSceneCd | VARCHAR2(50) | 网络使用场景代码（一级菜单） |  | V2.16新增 |
| 88 | netUseSceneTypeCd | VARCHAR2(50) | 网络使用场景类型代码（二级菜单） |  | V2.16新增 |
| 89 | otherNetUseSceneDesc | VARCHAR2(100) | 其它网络使用场景描述 |  | V2.16新增 |
| 90 | routerBrand | VARCHAR2(50) | 路由器/光猫品牌 |  | V2.16新增 |
| 91 | routerBuyChnl | VARCHAR2(50) | 路由器购入渠道 |  | V2.16新增 |
| 92 | routerModel | VARCHAR2(100) | 路由器/光猫型号 | 与上述routerBrand不同，一个是品牌一个是型号 | V2.16新增 |
| 93 | smartGatewayBrand | VARCHAR2(16) | 智能网关品牌 |  | V2.16新增 |
| 94 | smartGatewayModel | VARCHAR2(100) | 智能网关型号 |  | V2.16新增 |
| 95 | stbTerminalType | VARCHAR2(100) | 机顶盒品牌型号 |  | V2.16新增 |
| 96 | isVVVIPCustomer | VARCHAR2(16) | 是否VVIP要客 | 是、否 | V2.17新增 |
| 97 | isGigaBitVIP | VARCHAR2(16) | 是否千兆VIP | 是、否 | V2.18新增 |
| 98 | resend\_flag | VARCHAR2(16) | 是否重派 | 是、否 | 利旧 |
| 99 | repeatComplaintFlag | VARCHAR2(16) | 是否重复投诉 | 是、否 | V2.19新增 |
| 100 | villageId | VARCHAR2(100) | 小区ID |  | V2.19新增 |
| 101 | resend\_flag | VARCHAR2(16) | 是否重派 | 是、否  注：该字段用于区分是否客服重派工单。 | V2.20补充 |
| 102 | faultTownshipStreet | VARCHAR2(255) | 宽带所在乡镇街道 | V2.23版本用于企业宽带投诉工单传值 | V2.23新增 |
| 103 | companyName | VARCHAR2(255) | 具体单位名称 | V2.23版本用于企业宽带投诉工单传值 | V2.23新增 |
| 104 | faultSite | VARCHAR2(255) | 故障地点 | V2.23版本用于企业宽带投诉工单传值 | V2.23新增 |

## 投诉工单调度、转派、催办接口

### 投诉工单调度

IOM主动调用EOMS接口，传递流水线号、派单人员、代维班组，然后EOMS直接把工单派发到具体人员。

接口名称：**complaintsOrderScheduling**

接口方式：webservice

接口提供方：EOMS

接口使用方：IOM

### 输入参数

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 参数名称 | 描述 | 约束 | 取值 | 备注 | 修改说明 |
| 1 | sheetCode | 流水线号 | Y |  | 流水线号 | 利旧 |
| 2 | userName | 派单人员 | Y |  | 派单人员(账号) | 利旧 |
| 3 | orgId | 代维班组 | Y |  | 代维班组(id) | 利旧 |
| 4 | city | 地市 | Y |  | 投诉所属地市  V2.1版本修改 | 利旧 |
| 5 | country | 区县 | N |  | 投诉所属区县  V2.1版本修改 | 利旧 |
| 6 | exchComp | 代维公司 | N |  | 所属代维公司名称  V2.1版本修改 | 利旧 |
| 7 | exchName | 代维班组名称 | N |  | 所属代维班组名称  V2.1版本修改 | 利旧 |
| 8 | gridName | 网格名称 | N |  | 所属网格名称  V2.1版本修改 | 利旧 |
| 9 | gridId | 网格ID | N |  | 网格ID  V2.1版本修改 | 利旧 |
| 10 | isGigabitboutique | 是否千兆精品小区 | Y | “是”或“否” | 是否千兆精品小区 | V2.15版本新增 |
| 11 | isLargeAreaFault | 是否大面积故障（IOM） | Y | “是”或“否” | 要求传第一次调度时的“是否大面积故障”信息，一张工单存在多次调度时每次都需传送 | V2.20版本新增 |
| 12 | netlineusernumber | 一线代维人员账号 | Y |  | 传可以唯一标识一线装维人员的员工账号，账号格式： XX 0000 X 00000 （两位字母省份代码\_四位城市编码\_一位字母角色代码\_五位代维人员编码） | V2.21版本新增 |

### 输出参数

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **参数名称** | **描述** | **约束** | **取值** | **备注** |
| 1 | sheetCode | 工单流水号 |  |  | 工单流水号 |
| 2 | result | 是否成功 |  |  | 是否成功,0表示成功，1表示失败 |
| 3 | Remark | 备注 |  |  | 失败时的提示信息 |

### 入参样例报文

|  |
| --- |
| <?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>  <Data>  < sheetCode > 77120090647451 </ sheetCode >  < userName >chenmei </ userName >  < orgId > 12138</ orgId >  < city > 南宁</ city >  < country > 青秀区</ country >  < exchComp > 代维公司名称</ exchComp >  < exchName > 代维驻点名称</ exchName >  < gridName > 网格名称</ gridName >  < gridId > 236780001</ gridId >  </Data> |

### 出参样例报文

|  |
| --- |
| <Return><result>0</result>< sheetCode >77120090647451</ sheetCode ></Return> |

### 投诉工单转派

IOM界面提供转派按钮，点击按钮调用界面查询代维人员，选择代维人员后，把代维人员、代维班组、工单流水线号送EOMS，由EOMS实现工单转派。

接口名称：**complaintsOrderTrans**

接口方式：webservice

接口提供方：EOMS

接口使用方：IOM

### 输入参数

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 参数名称 | 描述 | 约束 | 取值 | 备注 | 修改说明 |
| 1 | sheetCode | 流水线号 | Y |  | 流水线号 | 利旧 |
| 2 | userName | 派单人员 | Y |  | 派单人员(账号) | 利旧 |
| 3 | orgId | 代维班组 | Y |  | 代维班组(id) | 利旧 |
| 4 | city | 地市 | Y |  | 投诉所属地市  V2.1版本修改 | 利旧 |
| 5 | country | 区县 | N |  | 投诉所属区县  V2.1版本修改 | 利旧 |
| 6 | exchComp | 代维公司 | N |  | 所属代维公司名称  V2.1版本修改 | 利旧 |
| 7 | exchName | 代维班组名称 | N |  | 所属代维班组名称  V2.1版本修改 | 利旧 |
| 8 | gridName | 网格名称 | N |  | 所属网格名称  V2.1版本修改 | 利旧 |
| 9 | gridId | 网格ID | N |  | 网格ID  V2.1版本修改 | 利旧 |
| 10 | remarks | 转派备注 | Y |  | 文本描述字段  V2.9版本新增 | 利旧 |
| 11 | realUserName | 实际操作人 | Y |  | 传在IOM工单转派时的实际操作人（账号），存在多次转派时，每次都需传送。  V2.20版本新增 | 新增 |
| 12 | netlineusernumber | 一线代维人员账号 | Y |  | 传可以唯一标识一线装维人员的员工账号，账号格式： XX 0000 X 00000 （两位字母省份代码\_四位城市编码\_一位字母角色代码\_五位代维人员编码） | V2.21版本新增 |

### 输出参数

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **参数名称** | **描述** | **约束** | **取值** | **备注** |
| 1 | sheetCode | 工单流水号 |  |  | 工单流水号 |
| 2 | userName | 派单人员 |  |  | 派单人员 |
| 3 | result | 是否成功 |  |  | 是否成功,0表示成功，1表示失败 |
| 4 | Remark | 备注 |  |  | 失败时的提示信息 |

### 入参样例报文

|  |
| --- |
| <?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>  <Data>  < sheetCode > 77120090647451 </ sheetCode >  < userName >chenmei </ userName >  < orgId > 12138</ orgId >  < city > 南宁</ city >  < country > 青秀区</ country >  < exchComp > 代维公司名称</ exchComp >  < exchName > 代维驻点名称</ exchName >  < gridName > 网格名称</ gridName >  < gridId > 236780001</ gridId >  </Data> |

### 出参样例报文

|  |
| --- |
| <Return>  <result>0</result>  < sheetCode >77120090647451</ sheetCode >  < userName >chenmei </ userName >  </Return> |
|  |

### 投诉工单催办

点击催办时，把工单流水线号、催办内容送EOMS，由EOMS实现工单催办，包括短信下发，同时标签新增已催办。

接口名称：**complaintsOrderUrged**

接口方式：webservice

接口提供方：EOMS

接口使用方：IOM

### 输入参数

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 参数名称 | 描述 | 约束 | 取值 | 备注 |
| 1 | sheetCode | 流水线号 |  |  | 流水线号 |
| 2 | urgedContent | 催办内容 |  |  | 催办内容 |

### 输出参数

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **参数名称** | **描述** | **约束** | **取值** | **备注** |
| 1 | sheetCode | 工单流水号 |  |  | 工单流水号 |
| 2 | result | 是否成功 |  |  | 是否成功,0表示成功，1表示失败 |
| 3 | Remark | 备注 |  |  | 失败时的提示信息 |

### 入参样例报文

|  |
| --- |
| <?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>  <Data>  < sheetCode > 77120090647451 </ sheetCode >  < urgedContent >测试催办 </ urgedContent >  </Data> |

### 出参样例报文

|  |
| --- |
| <Return><result>0</result>< sheetCode >77120090647451</ sheetCode ></Return> |

## 集成EOMS页面实现投诉工单处理接口

IOM任务管理界面集成EOMS页面实现投诉工单处理，即回单。

工单任务管理查询结果处点击回单按钮后，通过传递工单流水线号送EOMS实现调用EOMS界面处理工单。

接口名称：**待EOMS提供**

接口方式：页面URL嵌入，URL待提供

接口提供方：EOMS

接口使用方：IOM

## 集成EOMS页面实现投诉工单详情展示接口

工单任务管理查询结果处点击工单详情按钮后，通过传递工单流水线号送EOMS实现调用EOMS界面展示工单详情。

接口名称：**待EOMS提供**

接口方式：页面URL嵌入，URL待提供

接口提供方：EOMS

接口使用方：IOM

此接口，EOMS增加“客服催办次数”字段返回参数给IOM。

## 集成EOMS页面实现投诉工单质检接口

EOMS提供质检的URL页面接口给IOM，地市监控人员可以通过IOM调用EOMS的质检页面进行工单质检。

IOM监控人员界面提供质检按钮，点击可以调用EOMS质检页面，进入质检页面后对工单进行质检。质检完成后，该工单不需再显示在待质检列表中。

接口名称：质检界面

接口方式：页面URL嵌入，URL在开发实施阶段已提供

接口提供方：EOMS

接口使用方：IOM

质检操作内容：现场处理回单内容+“质检概述”+“超时原因”信息。

## ~~APP投诉工单转派管理（IOS、安卓）接口~~（删除该章节）

~~IOM移动APP提供投诉工单转派人员查询，传递人员、工单流水线号给EOMS由它实现工单转派。~~

~~同2.2.2~~

~~接口名称：~~**~~complaintsOrderTrans~~**

~~接口方式：webservice~~

~~接口提供方：EOMS~~

~~接口使用方：IOM~~

~~接口入参：工单流水号、派单人员、代维班组~~

~~反馈反参：工单流水号、派单人员、是否成功~~

### ~~输入参数~~

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ~~序号~~ | ~~参数名称~~ | ~~描述~~ | ~~约束~~ | ~~取值~~ | ~~备注~~ |
| ~~1~~ | ~~sheetCode~~ | ~~流水线号~~ |  |  | ~~流水线号~~ |
| ~~2~~ | ~~userName~~ | ~~派单人员~~ |  |  | ~~派单人员(账号)~~ |
| ~~3~~ | ~~orgId~~ | ~~代维班组~~ |  |  | ~~代维班组(id)~~ |

### ~~输出参数~~

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **~~序号~~** | **~~参数名称~~** | **~~描述~~** | **~~约束~~** | **~~取值~~** | **~~备注~~** |
| ~~1~~ | ~~sheetCode~~ | ~~工单流水号~~ |  |  | ~~工单流水号~~ |
| ~~2~~ | ~~userName~~ | ~~派单人员~~ |  |  | ~~派单人员~~ |
| ~~3~~ | ~~result~~ | ~~是否成功~~ |  |  | ~~是否成功,0表示成功，1表示失败~~ |
| ~~4~~ | ~~Remark~~ | ~~备注~~ |  |  | ~~失败时的提示信息~~ |

### ~~入参样例报文~~

|  |
| --- |
| ~~<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>~~  ~~<Data>~~  ~~< sheetCode > 77120090647451 </ sheetCode >~~  ~~< userName >chenmei </ userName >~~  ~~< orgId > 12138</ orgId >~~  ~~</Data>~~ |

### ~~出参样例报文~~

|  |
| --- |
| ~~<Return>~~  ~~<result>0</result>~~  ~~< sheetCode >77120090647451</ sheetCode >~~  ~~< userName >chenmei </ userName >~~  ~~</Return>~~ |
|  |

## 投诉工单流转状态变更同步接口

EOMS工单流转过程中，状态变更后，EOMS需要通过接口告知IOM，IOM同步变更工单状态。

同步涉及字段：工单流水线号、状态、当前状态发生变更时间、预约上门时间、广西时限。

接口名称：complaintsOrderFlowStateChanges

接口方式：webservice

接口提供方：IOM

接口使用方：EOMS

接口入参：工单流水号、当前处理环节、当前状态发生变更时间、预约上门时间、广西时限。

反馈反参：工单流水号、是否成功

（当前处理环节包括：一级处理，现场处理，质检，竣工）

### 输入参数

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 参数名称 | 描述 | 约束 | 取值 | 备注 |
| 1 | sheetCode | 流水线号 |  |  | 工单流水号 |
| 2 | orderState | 当前处理环节 |  |  | 当前处理环节 |
| 3 | ChangeDate | 当前环节发生变更时间 |  |  | 当前环节发生变更时间 |
| 4 | bokDate | 预约上门时间 |  |  | 预约上门时间 |
| 5 | timeLimit | 广西时限 |  |  | 广西时限 |

### 输出参数

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **参数名称** | **描述** | **约束** | **取值** | **备注** |
| 1 | sheetCode | 工单流水号 |  |  | 工单流水号 |
| 2 | result | 是否成功 |  |  | 是否成功,0表示成功，1表示失败 |
| 3 | Remark | 备注 |  |  | 失败时的提示信息 |

### 入参样例报文

|  |
| --- |
| <?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>  <Data>  < sheetCode > 77120090647451 </ sheetCode >  < orderState >测试状态 </ orderState >  < ChangeDate > 2017-07-04 18:17:00</ ChangeDate >  < bokDate > 2017-07-04 15:17:00 </ bokDate >  < timeLimit > 测试时限</ timeLimit >  </Data> |

### 出参样例报文

|  |
| --- |
| <Return><result>0</result>< sheetCode >77120090647451</ sheetCode ></Return> |

## 客户催办信息同步接口

**接口说明**： EOMS每次接收到客户催办信息（客户催办信息来源有客服系统、IOM、掌厅、网厅），调用接口将客户催办信息推送给IOM，同一工单可能会推送多次。

**测试地址：**

http://10.184.233.80:18020/IomInterface/services/IomExecService?wsdl

**接口名称**：~~CustomerComplaintsOrderUrged~~（V2.2版本修改）

urgeComplainOrder

**接口方式**：webservice

**接口提供方**：IOM（预处理）

**接口使用方**：EOMS

### 输入参数

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **必填** | **字段名** | **字段描述** | **数据类型** | **字段说明** |
| 1 | Y | EOMS工单号 | sheetCode | VARCHAR2(60) | EOMS工单流水号 |
| 2 | Y | 催办内容 | urgedContent | VARCHAR2(255) | 客户催办内容 |
| 3 | Y | 客服催办次数 | urgedTimes | VARCHAR2(100) | 客户催办次数 |
| 4 | Y | 催办时间 | urgedDate | Date | 催办时间（该时间为EOMS侧接收到客服投诉追加信息的时间，非客户实际催办时间） |

### 输出参数

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **字段名称** | **字段描述** | **数据类型** | **备注** |
|  | sheetCode | 工单流水号 | VARCHAR(60) | 工单流水号 |
|  | result | 是否成功 | VARCHAR(60) | 是否成功,0表示成功，1表示失败 |
|  | ~~Remark~~  message | 备注 | VARCHAR(4000) | 失败时的提示信息  V2.2版本修改 |

### 入参样例报文

|  |
| --- |
| <?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>  <Data>  < sheetCode > GX-052-171102-4-00373 </ sheetCode >  < urgedContent >测试催办 </ urgedContent >  < urgedTimes>催办次数 </ urgedTimes>  </Data> |

### 出参样例报文

|  |
| --- |
| <Return>  < sheetCode > GX-052-171102-4-00373 </ sheetCode >  <result> 0 </result>  < message ></ message >  </Return> |

## 抱怨工单入库接口

**功能概述：**EOMS推送抱怨工单信息给IOM

**服务提供方：**IOM

**服务调用方：**EOMS

**接口入库表：INF\_EOMS\_COMPLAIN\_SHEET**

**接口方式：接口表，EOMS直接写IOM表，gx\_eoms/gx\_eoms321**

**接口入参：工单关键信息所有字段**

工单流水号必填、主题、派单时间、工单状态、客户号码、客户星级信息、投诉受理地市、用户归属地、归属地（移动）、归属地（铁通）、投诉分类一级类别、投诉分类二级类别、投诉分类三级类别、投诉分类四级类别、投诉分类五级类别、投诉分类六级类别、投诉分类七级类别、区域类型、客服侧工单号、宽带账号、小区名称、所属代维公司、资源归属信息、所属设备公司、所属OLT设备公司。

**INF\_EOMS\_COMPLAIN\_SHEET**如下图所示：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **参数名称** | **参数类型（长度）** | **参数说明** |
| 1 | ID | NUMBER(9) | 序列,取值INF\_EOMS\_COMPLAIN\_SHEET\_SEQ.nextval，必填（开发确定） |
| 2 | SERIALNO | VARCHAR2(32) | 工单流水号必填 |
| 3 | TITLE | VARCHAR2(32) | 主题 |
| 4 | CREATE\_DATE | Date | 派单时间（EOMS向IOM派单时间） |
| 5 | ORDERSTATE | VARCHAR2(32) | 工单状态 |
| 6 | CUSTPHONE | VARCHAR2(16) | 客户号码 |
| 7 | STARLEVEL | VARCHAR2(16) | 客户星级信息 |
| 8 | ACCEPTAREA | VARCHAR2(16) | 投诉受理地市 |
| 9 | SERVERPHONE | VARCHAR2(16) | 服务号码 |
| 10 | ACCEPTTIME | Date | 受理时间（客服受理时间） |
| 11 | ARCHIVTIME | Date | 归档时间（客服归档时间） |
| 12 | COMPLAINCONTENT | VARCHAR2(500) | 抱怨内容 |
| 13 | INSTALLADDRESS | VARCHAR2(255) | 详细安装地址  V2.5版本新增 |
| 14 | BELONGINGTO\_YIDONG | VARCHAR2(16) | 归属地（移动） |
| 15 | BELONGINGTO\_TIETONG | VARCHAR2(16) | 归属地（铁通） |
| 16 | COMPLAINTSFIRSTCLASSIFY | VARCHAR2(64) | 投诉分类一级类别 |
| 17 | COMPLAINTSSECONDCLASSIFY | VARCHAR2(64) | 投诉分类二级类别 |
| 18 | COMPLAINTSTHIRDCLASSIFY | VARCHAR2(64) | 投诉分类三级类别 |
| 19 | COMPLAINTSFOURTHCLASSIFY | VARCHAR2(64) | 投诉分类四级类别 |
| 20 | COMPLAINTSFIFTHCLASSIFY | VARCHAR2(64) | 投诉分类五级类别 |
| 21 | COMPLAINTSSIXTHCLASSIFY | VARCHAR2(64) | 投诉分类六级类别 |
| 22 | COMPLAINTSSEVENTHCLASSIFY | VARCHAR2(64) | 投诉分类七级类别 |
| 23 | ACCNBR | VARCHAR2(16) | 宽带账号 |
| 24 | KEFUSERIALNO | VARCHAR2(32) | 客服侧工单号 |
| 25 | COMMUNITYNAME | VARCHAR2(32) | 小区名称 |
| 26 | AGENTGROUP | VARCHAR2(255) | 所属代维公司 |
| 27 | ATTACH | VARCHAR2(255) | 资源归属信息，枚举值：  自建  共建  合建  租用  购买  置换 |
| 28 | TIETONGEQUIP | VARCHAR2(255) | 所属设备公司  枚举：  1：移动  2：联通  3：电信  4：铁通  5：广电  6：政府  7：客户自有  8：物业  9：其它  10：三方合作（SI）  11：铁通割接 |
| 29 | TIETONGOLT | VARCHAR2(255) | 所属OLT设备公司  枚举：  1：移动  2：联通  3：电信  4：铁通  5：广电  6：政府  7：客户自有  8：物业  9：其它  10：三方合作（SI）  11：铁通割接 |
| 30 | STATE | VARCHAR2(3) | 定单状态，固定传10I |

## 更新投诉工单入库信息

**接口说明**：

由EOMS主动调用IOM接口，告知IOM投诉工单是否有大面积故障。

**测试地址：**

http://10.184.233.80:18020/IomInterface/services/IomExecService?wsdl

**接口名称**：updateComplaintsOrder

**接口方式**：webservice

**接口提供方**：IOM

**接口使用方**：EOMS

### 输入参数

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **必填** | **字段名** | **字段描述** | **数据类型** | **字段说明** |
| 1 | Y | EOMS投诉工单号流水 | sheetCode | VARCHAR2(32) | EOMS投诉工单号流水 |
| ~~2~~ | ~~Y~~ | ~~是否大面积故障~~ | ~~isLargeAreaFault~~ | ~~VARCHAR2(10)~~ | ~~枚举值：~~  ~~是~~  ~~否~~  V2.20版本删除，无意义字段 |
| 3 | N | 重派内容 | recomplaintsContent | VARCHAR2(255) | 每次客服系统重派，都调用一次接口传递客服重派内容 |
| 4 | N | 转派备注 | remark | VARCHAR2(255) | 每次工单转派，都调用一次接口传递转派备注信息 |
| 5 | N | 质检概述 | linkCheckContent | VARCHAR2(255) | 每次工单质检，都调用一次接口传递质检概述 |
| 6 | N | 用户期望上门时间 | secondReserveVisitTime | Date | 客户改约后的上门时间，每次工单改约，都调用一次接口传递用户期望上门时间 |
| 7 | N | 客服改约操作时间 | secondReserveVisitoperatetime | Date | 客服改约的操作时间，每次工单改约，都调用一次接口传递客服改约操作时间 |
| 8 | N | 预留字段1 | fld1 | VARCHAR2(100) |  |
| 9 | N | 预留字段2 | fld2 | VARCHAR2(100) |  |
| 10 | N | 预留字段3 | Fld3 | VARCHAR2(100) |  |
| 11 | N | 预留字段4 | fld4 | VARCHAR2(100) |  |
| 12 | N | 预留字段5 | fld5 | VARCHAR2(100) |  |
| 13 | N | 预留字段6 | fld6 | VARCHAR2(100) |  |

### 输出参数

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **字段名称** | **字段描述** | **数据类型** | **备注** |
| 1 | result | 是否成功 | VARCHAR(60) | 是否成功,0表示成功，1表示失败 |
| 2 | message | 备注 | VARCHAR(4000) | 失败时的提示信息 |

### 入参样例报文

|  |
| --- |
| <?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>  <Data>  <sheetCode>GX-052-171102-4-00373</sheetCode>  <isLargeAreaFault>是</urgedContent>  <fld1></fld1>  <fld2></fld2>  <fld3></fld3>  <fld4></fld4>  <fld5></fld5>  <fld6></fld6>  </Data> |

### 出参样例报文

|  |
| --- |
| <Return>  <result>0</result>  <message></message>  </Return> |

## 宽带存在性检测接口

**接口说明**：

由EOMS调用宽带存在性检测接口，告知检测账号是否存在。

**测试地址：**待提供

**接口名称**：待提供

**接口方式**：webservice

**接口提供方**：IOM

**接口使用方**：EOMS

### 输入参数

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **必填** | **字段名** | **字段描述** | **数据类型** | **字段说明** |
| 1 | Y | 业务号码 | serviceNo | VARCHAR2 | 业务号码 |

### 输出参数

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **字段名称** | **字段描述** | **数据类型** | **备注** |
| 1 | resultCode | 返回结果代码 | VARCHAR2 | 0：成功，1：失败 |
| 2 | resultDesc | 返回结果/错误描述 | VARCHAR2 |  |
| 3 | AccountTest | 检测账号是否存在 | VARCHAR2 | 0-是，1-否 |

### 入参样例报文

|  |
| --- |
| <?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>  <Data>  <serviceNo>18277830021</serviceNo>  </Data> |

### 出参样例报文

|  |
| --- |
| <Return>  < resultCode > 0 </ resultCode >  <resultDesc> </resultDesc>  < AccountTest >0</ AccountTest >  </Return> |

## 家宽协同故障告警接口（和协同工单交互）

### 接口简述

接口名称：家宽协同故障工单生成接口

数据流：IOM—>EOMS

接口类型：Webservice

接口说明：由EOMS系统提供，有线业务支撑系统调用，用于派发家宽协同故障单。

### 请求参数

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **请求入参** | | | | |
| **属性编号** | **属性名称** | **属性字段** | **必选** | **说明** |
| 1 | 工单主题 | coordinTitle | 是 | "家宽协同故障单"+网元名称（IOM自动获取投诉单的OLT名称，获取为空时，则由人工填写。） |
|  | 操作类型 | operType | 是 | 0：立单，1：追单 |
|  | 家宽协同故障单单号 | coordinNo | 否 | 当操作类型为追单时，该字段为必填。 |
| 2 | 描述 | descriCont | 是 | 格式：IOM系统侧发起家宽协调故障单，涉及投诉单：投诉单号1，投诉单号2…。调度人审批意见：XXXXX。 注：当操作类型为追单时，投诉单号为全量投诉单号 |
| 3 | 投诉工单号 | complaList | 是 | 投诉单号1，投诉单号2… 注：当操作类型为追单时，投诉单号为增量投诉单号 |

### 响应参数

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **请求出参** | | | | |
| **属性编号** | **属性名称** | **属性字段** | **必选** | **说明** |
| 1 | 结果 | RESULT | 是 | 0为成功，1为失败 |
| 2 | 说明 | REMARK | 是 | 当RESULT=0时，此字段为家宽协同故障单号 |
| 当RESULT=1时，此字段为失败原因描述 |

## 派单结果、工单驳回、工单归档反馈接口（和协同工单交互）

### 接口简述

接口名称：工单驳回/工单归档反馈接口

数据流：EOMS—>IOM

接口类型：Webservice

接口说明：由有线业务支撑系统提供，EOMS平台调用，用于EOMS平台将家宽协同故障工单的工单驳回/工单归档反馈至有线业务平台。

### 请求参数

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **请求入参** | | | | |
| **属性编号** | **属性名称** | **属性字段** | **必选** | **说明** |
| 1 | 协同故障工单号 | coordinNo | 是 | 家宽协同故障工单号 |
| 2 | 投诉工单号 | complaList | 是 |  |
| 3 | 操作人 | operSaff | 是 |  |
| 4 | 操作时间 | operDate | 是 |  |
| 5 | 联系电话 | telNumber | 是 |  |
| 6 | 操作类型 | operType | 是 | 0：驳回，1：归档 |

### 响应参数

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **请求出参** | | | | |
| **属性编号** | **属性名称** | **属性字段** | **必选** | **说明** |
| 1 | 结果 | RESULT | 是 | 0为成功，1为失败 |
| 2 | 说明 | REMARK | 否 | 失败原因描述 |

## 图片文件上传接口（和协同工单交互）

### 接口简述

接口名称：图片文件上传接口

数据流：EOMS—>IOM

接口类型：Webservice

接口说明：由EOMS提供，有线业务支撑系统调用，用于家宽协同单关联的投诉单的申诉图片上传。

### 请求参数

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **请求入参** | | | | |  |
| **属性编号** | **属性名称** | **属性字段** | **是否可为空** | **说明** | **样例** |
| 1 | 投诉单列表 | complaList | N | 取投诉工单号，多个用逗号分隔 | 投诉单号1，投诉单号2 |
| 2 | 投诉单图片列表 | complaImageInfo | Y | 投诉单与图片的关系，投诉单号与图片用|&|分隔，多个投诉单用逗号分隔 | 投诉单号1|&|dfdwqdwq|&|WFSCFE,投诉单号2|&|adead |
| 3 | 立单/追单标识 | buildOrAppendId | N | 0 立单，1 追单 | 0 立单，1 追单 |
| 4 | 协同单号 | coordinNo | N | 协同单号 | 协同单号 |
| 5 | 协同单图片 | coordinImageInfo | Y | 协同单与图片的关系，协同单号与图片用|&|分隔 | dfd12wqdw321q|&|WFS21C4FE |
| 6 | 发送时间 | createDate | N | 取系统当前时间 格式：YYYY-MM-DD HH:mm:ss | 样列“2018-11-06 18:04:20” |

### 响应参数

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **响应出参** | | | | |  |
| **属性编号** | **属性名称** | **属性字段** | **是否可为空** | **说明** | **样例** |
| 1 | 结果 | RESULT | N | 0为成功，1为失败 |  |
| 2 | 说明 | REMARK | Y | 失败原因描述 |  |

## 更新投诉单标签信息接口(IOM-EOMS) （和家宽投诉工单交互）

### 接口简述

接口名称：投诉单标签信息接口

数据流：IOM—>EOMS

接口类型：Webservice

接口说明：由EOMS提供，有线业务支撑系统调用，用于更改家宽协同单关联的投诉单的标签。

### 请求参数

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **请求入参** | | | | |  |
| **属性编号** | **属性名称** | **属性字段** | **是否可为空** | **说明** | **样例** |
| 1 | 投诉工单流水号 | serialno | N | 工单流水号必填 |  |
| 2 | 标签信息 | labelId | N | 枚举值 :  1 申请协同处理  2 申请已驳回 | 1 |
| 3 | 更新时间 | createDate | N | 取系统当前时间 格式：YYYY-MM-DD HH:mm:ss | 样列2018-11-06 18:04:20 |

### 响应参数

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **响应出参** | | | | |  |
| **属性编号** | **属性名称** | **属性字段** | **是否可为空** | **说明** | **样例** |
| 1 | 结果 | RESULT | N | 0为成功，1为失败 |  |
| 2 | 说明 | REMARK | Y | 失败原因描述 |  |

## 更新投诉单标签信息接口(EOMS-IOM) （和协同工单交互）

### 接口简述

接口简述

接口名称：投诉单标签信息接口

数据流：EOMS—>IOM

接口类型：Webservice

接口说明：由有线业务支撑系统提供，EOMS调用，用于更改家宽协同单关联的投诉单的标签。

### 请求参数

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **请求入参** | | | | |  |
| **属性编号** | **属性名称** | **属性字段** | **是否可为空** | **说明** | **样例** |
| 1 | 投诉工单流水号 | serialno | N | 工单流水号必填 |  |
| 2 | 标签信息 | labelId | N | 枚举值 :  3 协同处理中  4 协同已驳回  5 协同已回单 | 3 |
| 3 | 更新时间 | createDate | N | 取系统当前时间 格式：YYYY-MM-DD HH:mm:ss | 样列2018-11-06 18:04:20 |

### 响应参数

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **响应出参** | | | | |  |
| **属性编号** | **属性名称** | **属性字段** | **是否可为空** | **说明** | **样例** |
| 1 | 结果 | RESULT | N | 0为成功，1为失败 |  |
| 2 | 说明 | REMARK | Y | 失败原因描述 |  |

若涉及公共参数请另参考装维APP文档章节4