投诉工单之自动派发协同单培训文档

一．投诉工单基础知识

1.投诉工单来源于EOMS （亚信厂家）

--投诉工单与EOMS接口表(入库表)

select f.state,f.deal\_times,f.\*,rowid from inf\_eoms\_sheet f where f.serialno in ('GX-058-220702-01042');

接口文档：关于网格管理、智能调度、投诉工单管理的接口协议newV2.20.docx

IOM进程扫描处理接口表数据：处理state=10I 的数据

定时任务名称：（77主机）

complaintsOrderProcessStart.sh -- 启动进程

complaintsOrderProcessStop.sh -- 停止进程

定时任务路径：

/iom\_jk/IOM\_INF/tomcat\_6.0.44\_1/webapps/IomInterface/WEB-INF/sh

日志文件名称：

complaintsOrderManager.log

日志路径：

/iom\_jk/IOM\_INF/tomcat\_6.0.44\_1/webapps/IomInterface/WEB-INF/sh/logs

1. 工单调度（IOM-->EOMS）

*-- 调度表(队列形式调度)*

select a.\*,a.rowid from inf\_complaints\_msg a, OM\_ORDER b

where a.order\_id = b.id and b.order\_code in ('GX-058-220906-05302')order by a.create\_date desc;

接口文档：关于网格管理、智能调度、投诉工单管理的接口协议newV2.20.docx

IOM进程扫描处理调度表数据：处理state=10I 的数据

定时任务名称：（77主机）

complaintsOrderScheduleStart.sh -- 启动进程

complaintsOrderScheduleStop.sh -- 停止进程

定时任务路径：

/iom\_jk/IOM\_INF/tomcat\_6.0.44\_1/webapps/IomInterface/WEB-INF/sh

日志文件名称：

complaintsOrderScheduleManager.log

日志路径：

/iom\_jk/IOM\_INF/tomcat\_6.0.44\_1/webapps/IomInterface/WEB-INF/sh/logs

IOM根据调度策略调度日志记录表

select \* from wo\_dispatch\_log f where f.order\_id = 136582093 order by f.id desc;

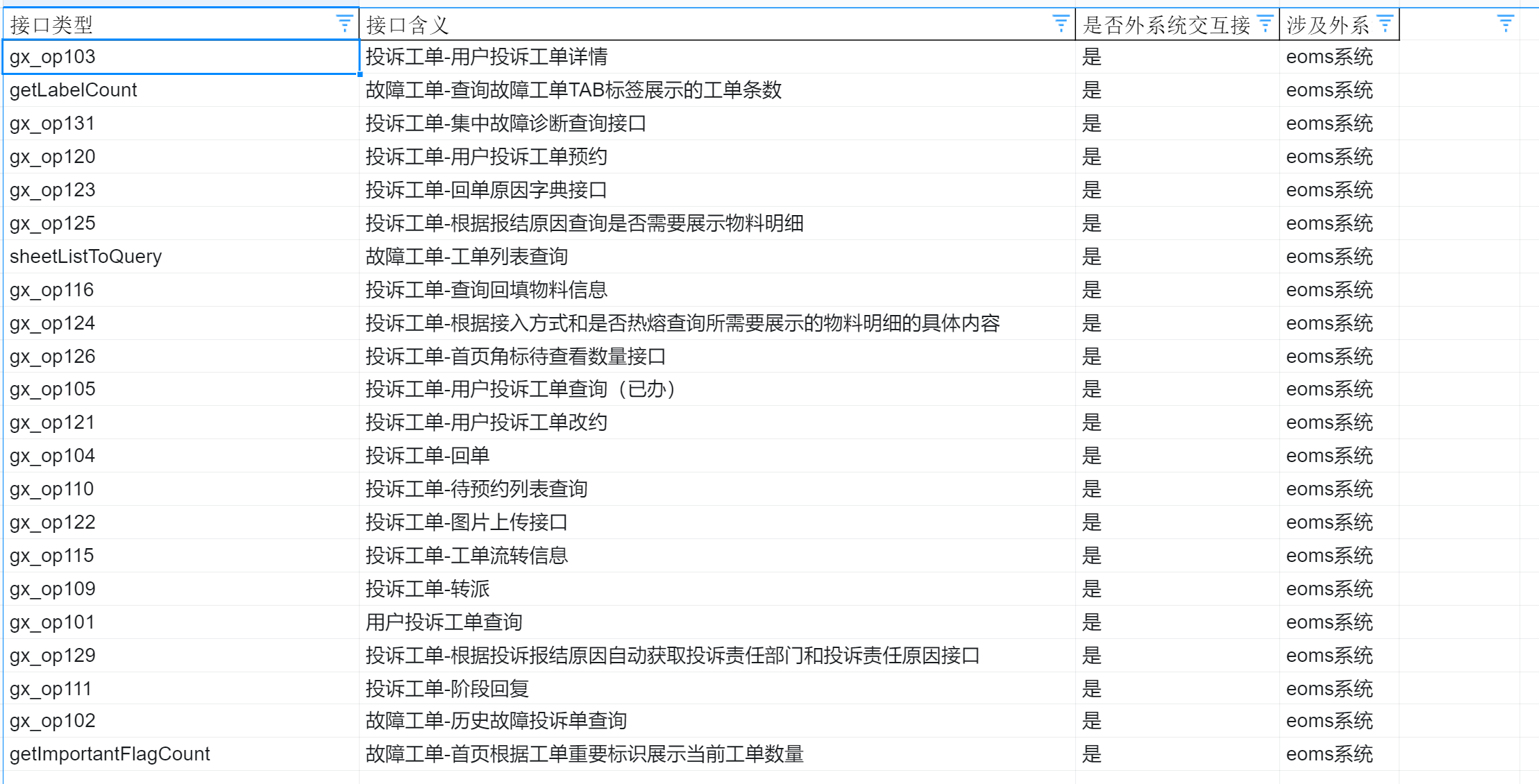
1. 工单环节同步日志记录表（EOMS-->IOM）

select \* from inf\_log f where f.order\_code ='GX-058-220906-05302';

接口文档：关于网格管理、智能调度、投诉工单管理的接口协议newV2.20.docx

1. APP 相关操作对应 EOMS 接口日志查询

select \* from eoms\_inf\_log f where f.optype ='gx\_op103' and f.create\_date > sysdate - 1/1440;



1. 投诉工单自动派发协同单基本条件（GROUP）
2. 满足自动派协同单配置（界面可配置：一体化支撑-综调系统-日常管理-业务配置管理-协同自动派单配置）

-- 协同自动派单配置表

select f.\*,rowid from COLL\_DISPACHER\_CONFIG f;

select \* from coll\_auto\_config ;

select f.complainttype from inf\_eoms\_sheet f where f.serialno in ('GX-058-220906-05302');

select f.lgf\_code,f.related\_olt,f.olt\_pon\_port,f.lgf\_intercept\_type,f.islargeareafault,f.auto\_set\_collaboration from om\_eoms\_order f where f.id = 136582093;

1. 取当前投诉工单的“客服侧工单号”字段，如果非空则自动派协同单，空则不自动派协同单。

select f.kefuserialno from inf\_eoms\_sheet f where f.serialno in ('GX-058-220906-05302');

1. 通过“驳回重派”标识判断当前投诉工单是否为驳回重派的工单，是则不自动派协同单统一调度到一线，否则自动派协同单；

-- 投诉质检驳回记录

select \* from EOMS\_QUALITY\_BH\_RECORD ;

1. 协同工单基础知识（MQ）

接口文档：EOMS接口协议-用户投诉工单处理-V4.0.32-1115.docx

-- 派发协同单申请审批记录表

select \* from eoms\_collaboration\_track f where f.sheet\_id = 'GX-058-220826-07155';

-- 协同单立单方式记录表

select \* from eoms\_collaboration\_rela f where f.sheet\_id = 'GX-058-220826-07155';

-- 协同单表

select \* from eoms\_collaboration\_record f where f.coordin\_no = '';

-- 立协同单日志记录

select \* from inf\_log\_interface f where f.order\_code ='GX-058-220826-07155';

