

飞猪协同工单标准接入文档

一、背景

二、产品定位

三、产品流程

1. 飞猪向第三方发起协同

2. 第三方向飞猪发起协同

3. 数据交互

三、接入前说明

四、接口文档

飞猪调用三方：

三方调用飞猪：

一、背景

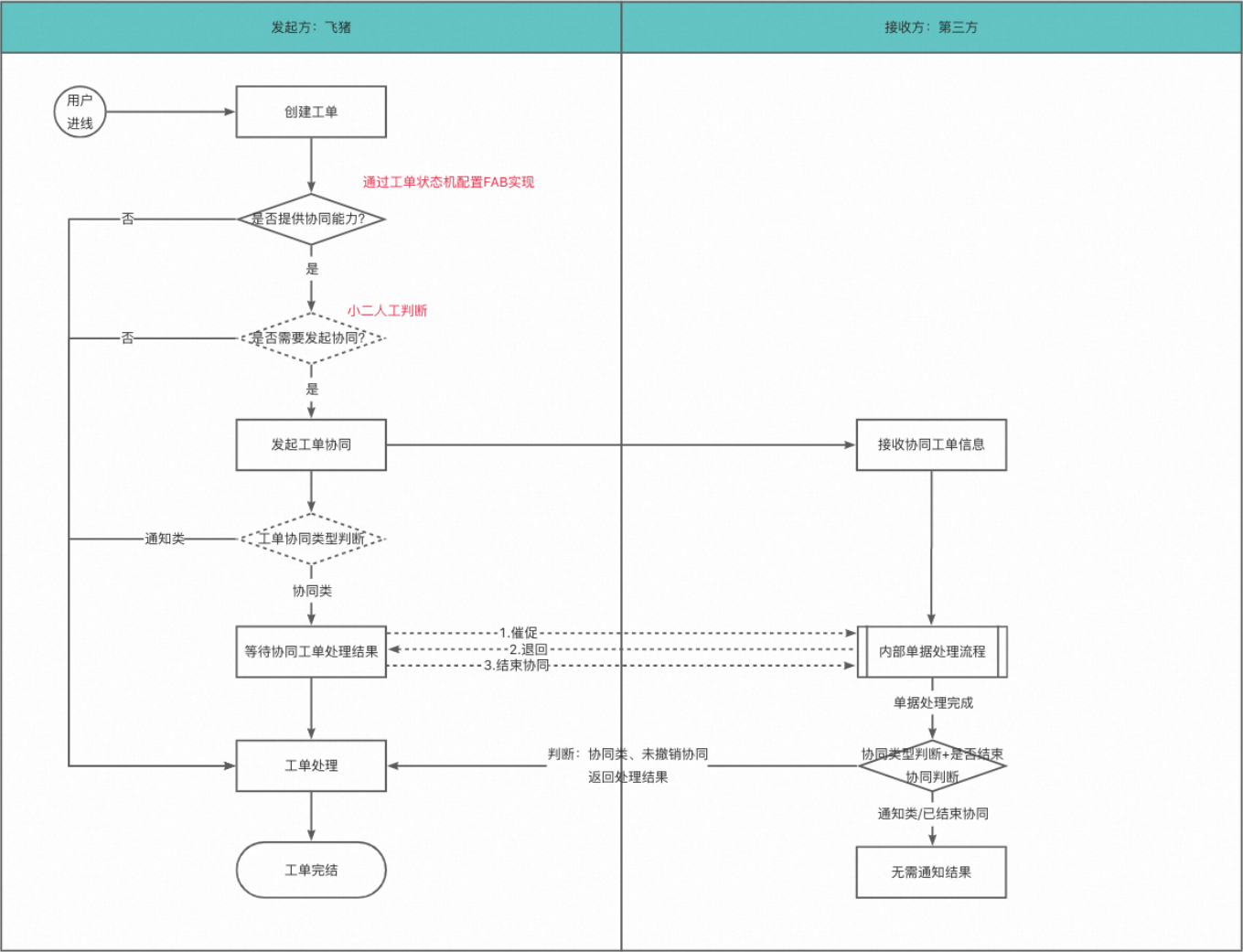
飞猪随着业务发展，各行业在服务承接的时候和卖家/供应商等均有不同的方式，如旺旺、电话等方式，但是一些特殊的卖家/供应商会存在使用线下的方式如钉钉群、邮件等方式；线下的沟通方式无数据沉淀，且受限于线下无法规范处理时效故等情况，会导致服务耗时长。

二、产品定位

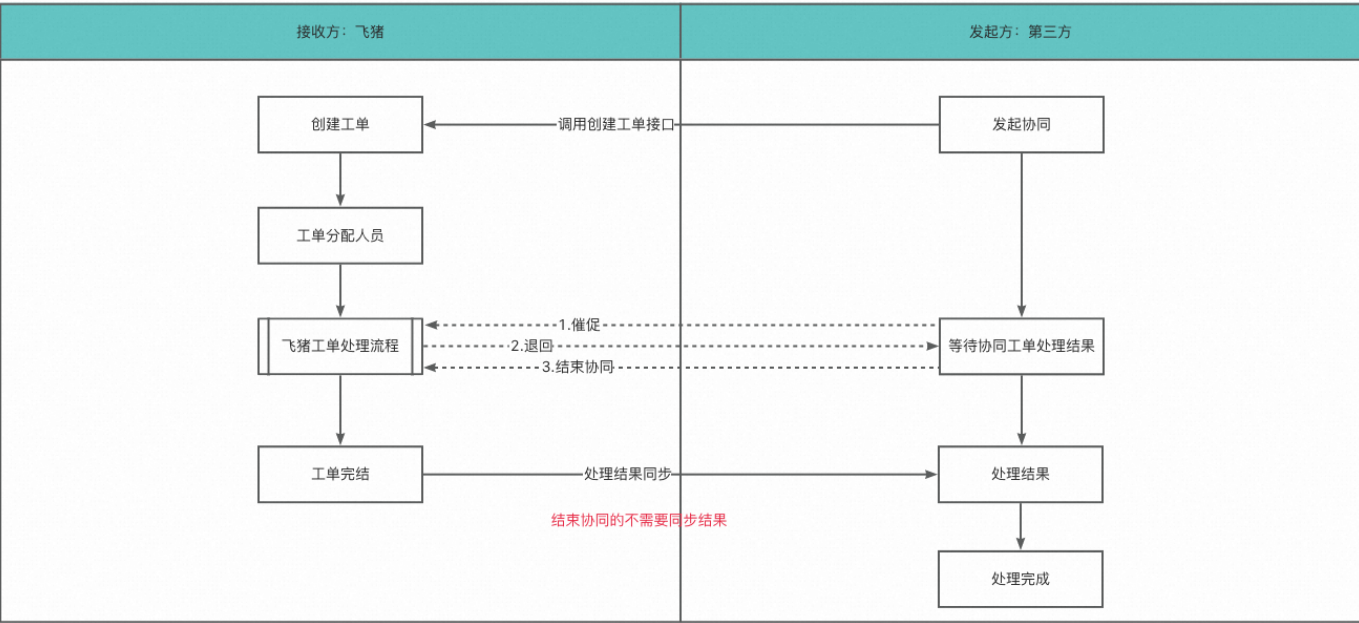
基于飞猪XP系统（客服工作台），搭建协同工单通道，提供飞猪向第三方 或 第三方向飞猪发起协同的能力。飞猪服务建设标准的接入能力，支持各第三方的接入。

三、产品流程

1. 飞猪向第三方发起协同

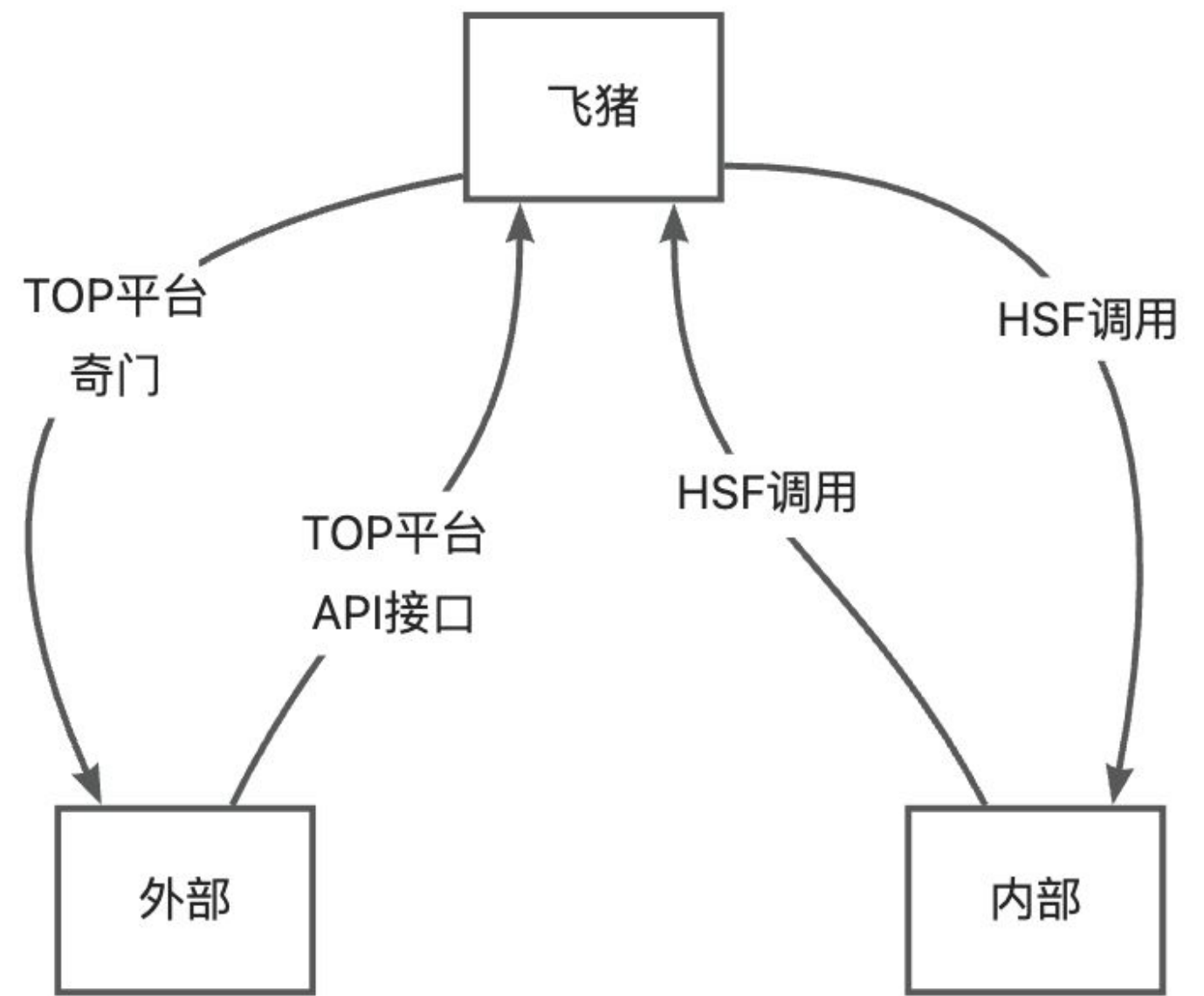


2.第三方向飞猪发起协同



3.数据交互

接口调用方式：



模块	交互点	逻辑说明	补充说明
飞猪向第三方发起协同	发起协同（需协同处理、仅通知）	飞猪发起：飞猪定义标准接口	<ul style="list-style-type: none">需协同处理：飞猪需要等待接收方的处理结果仅通知：飞猪不需要等待接收方的处理结果 发起协同（需协同处理/仅通知）、催促、结束协同，通过
	催促	飞猪发起：飞猪定义标准接口	

	退回	第三方发起：飞猪定义标准接口	<p>工单FAB「协同工单」处理。 协同工单表单内容，可通过协同关系管理进行配置</p> 
	结束协同	飞猪发起：飞猪定义标准接口	
	结果通知	第三方发起：飞猪定义标准接口	
第三方向飞猪发起协同	发起协同	第三方发起：飞猪定义标准接口	<ul style="list-style-type: none"> 退回和结果通知，通过工单fab控制
	催促	第三方发起：飞猪定义标准接口	
	退回	飞猪发起：飞猪定义标准接口	
	结束协同	第三方发起：飞猪定义标准接口	
	结果通知	飞猪发起：飞猪定义标准接口	

三、接入前说明

事项说明	对接人
对接接口业务字段确认	需求发起业务责任人
飞猪服务产品对接人	飞猪服务产品：青乔
协同关系管理配置，协同工单准入规则等、工单模版字段定义	飞猪服务运营：乔五

四、接口文档

飞猪调用三方：

入参：

名称	参数类型/SDK类型	是否必须	文档可见	默认值	示例值	更多限制	描述
case_id	String	必须	是		0000000		飞猪协同工单号
relation_type	String	必须	是		urgeCase		协同类型 发起协同： startRelation 催促： urgeCase 结束协同： endRelation 结果通知：result 退回： sendBack 通知： notify
relation_case_id	String	可选	是		1111111		三方协同工单号
operator	String	必须	是		22222		三方发起小二名称

category_id	String	可选	是		3333		问题类目 飞猪XP工单对应的业务类目，如无则为空
order_id	String	必须	是		4444444444		飞猪订单号
attributes	String	可选	是		content		扩展信息

出参：

名称	参数类型/SDK类型	是否必须	文档可见	示例值	描述
relation_case_id	String	否	是	111111111	三方协同工单号
success	Boolean	否	是	true	协同结果
error_info	String	否	是	失败	失败信息

三方调用飞猪：

名称		参数类型/SDK类型	是否必须	文档可见	默认值	示例值	更多限制	描述
receive_relation_case_request		Object	必须					协同信息
	case_id	String	必须	是		0000000		飞猪协同工单号

	relation_type	String	必须	是		urgeCase		协同类型 发起协同：startRelation 催促：urgeCase 结束协同：endRelation 结果通知：result 退回：sendBack 通知：notify
	relation_case_id	String	可选	是		1111111		三方协同工单号
	operator	String	必须	是		22222		三方发起小二名称
	category_id	String	可选	是		3333		问题类目 飞猪XP工单对应的业务类目，如无则为空

	order_id	String	必须	是		444444 4444		飞猪订 单号
	attributes	Map	可选	是		{conte nt:备 注}		扩展信 息
caller_info		Object	必须					调用方 信息(需 要申请)
	app_name	String	必须					应用名 称
	app_secret	String	必须					应用编 码

出参：

名称		参数类 型/SDK类 型	是否必须	文档可见	示例值	描述
data		Object				
	relation_case_id	String	否	是	11111111	三方协同工单号
	case_id	String	否	是	true	飞猪工单号
result		Boolean			true	接口结果
msg_info		String			成功	接口返回描述
error_msg		String			调用失败	失败原因