

阿里云工单系统 OpenAPI

修订记录：

版本号	修订人	修订日期	修订描述
V1.0	马男	2016.04.14	初版文档
V1.1	马男	2016.04.19	加入工单状态定义
V1.2	马男	2016.7.14	加入上传附件接口
V1.3	马男	2017.01.11	加入产品和常见问题接口

接入指南

1. 接入阿里云 API 主要流程，请参考阿里云官网：<https://develop.aliyun.com/api/>
2. 最新的 SDK 请向阿里云工单系统 PD 和开发同学索要

工单状态字典

Code	中文含义	详细含义
assigned	已分派	工单刚提交，阿里云小二还没有接手
dealing	处理中	小二在处理工单
wait_feedback	待反馈	小二需要用户输入更多信息时置为此状态
feedback	已反馈	用户添加回复时变为此状态
wait_confirm	待确认	小二处理完工单，置为此状态，待用户确认
confirmed	已确认	用户确认工单已经处理完毕
score	已评价	用户已经评价工单

1. 创建工单

接口域名

workorder.aliyuncs.com

接口名称

add

行为

给接口调用方的自有用户提交一个阿里云工单，阿里云会针对工单反馈的内容作后续处理

传入参数

参数名称	参数含义	类型	是否必填	默认	备注
productId	工单对应的产品	INT	可选		customerCommonQuestionId 未填时必填，否则以customerCommonQuestionId 为准自动获取

	品 ID			
customerCommonQuestionId	常 见 问 题 ID	INT	可 选	productId 未填时必填，否则取 productId 对应的默认常见问题 ID
title	工 单 标 题	STRING	否	为空时取 content 的前 30 个字符
content	工 单 提 问 正 文	STRING	是	
secContent	机 密 信	STRING	否	需要传入密码、个人信息等隐私机密时 通过它提交

	息				
aliUid	工 单 归 属 于 哪 个 用 户 的 UID	INT	是		
phone	手 机 号	STRING	否		会用来接收系统通知 ,也可能会收到客 服来电
smsAlertTime	短 信 提 醒 的	STRING	否	不 提 醒	all 不分时段都提醒、normal 每日 9:00-18:00 提醒

	时 间 段 偏 好				
email	邮 箱	STRING	否		会用来接收系统通知 ,也可能会收到客 服信息
attachments	附 件 信 息	STRING	否		需要调用方指定 ,多个附件以逗号分隔 最多支持上传 3 个附件

返回参数

参数名	参数含义	类型	备注
data	接 口 返 回 数据	STRING	成功时返回新创建工单的 ID
success	接 口 成 功 状态	STRING	true 成功 ; false 失败
message	错误消息	STRING	接口返回失败时 , 一般会通过它显示详细错误提示 , 进

			行接口调用自查
code	错误编码	INT	

备注:

1. productId 和 customerCommonQuestionId 对应的产品名称和常见问题名称请参照提供的 EXCEL 表格，后续会以接口形式提供
2. 如果调用方需要上传附件 则需先使用授权接口，获取授权后，调用 oss 客户端 自行上传附件，上传完成后再使用 add 接口时，传入指定的 key(attachment)

2. 添加交流内容

接口域名

workorder.aliyuncs.com

接口名称

QuestionReply

行为

给一条工单添加交流信息

传入参数

参数名	传入参数	类型	备注	是否必填	非必填时默认值
questionId	工单ID	STRING		是	
questionContent	交流内容	STRING	交流内容和机密信息至少有一个不为空	否	
questionSecContent	机密信息	STRING		否	
attachments	附件key	STRING	如果增加附件 需要调用方指定, 多个附件用逗号(,) 分割 最多支持上传 3 个附件	否	

返回结果

参数名	返回值	类型	备注
success	添加结果	BOOLEAN	
code	错误代码	STRING	

message	错误消息	STRING	
---------	------	--------	--

注意

如果调用方需要上传附件 则需先使用授权接口，获取授权后，调用 oss 客户端 自行上传附件，上传完成后再使用 reply 接口时，传入指定的 key(attachment)。

3. 获取交流内容

接口域名

workorder.aliyuncs.com

接口名称

QuestionListNote

行为

获取某条工单的交流内容

传入参数

参数名	传入参数	类型	备注	是否必填	非必填时默认值
questionId	工单 ID	STRING		是	

返回参数

参数名	返回值	类型	备注
data	交流内容	LIST	参见下方 data 对象
code	错误代码	STRING	
message	错误消息	STRING	

data 对象

参数名	字段	字段类型	含义	备注
content	内容	STRING	类型为 chat 和 sec_chat 的内容	
noteType	类型	STRING	可选值为 chat sec_chat	
fromOfficial	用户 类型	STRING	official 表示小二,user 表示用户	
gmtCreated	创建 时间	LONG		
attachIds	附件 id 列表	List<String>	调用方 上传后生成的附件 id , 通过 getAttachTempURL 接口 获取附件时 , 需要传	

			入该参数<详细看 getAttachTempURL 接口文档>	
--	--	--	---------------------------------	--

4. 获取工单列表

接口域名

workorder.aliyuncs.com

接口名称

QuestionList

行为

获取工单列表

传入参数

参数名	传入参数	类型	备注	是否必填	非必填时默认值
ids	工单 ID 列表	STRING	不能超过 200 个，逗号分隔	否	

addStartTime	开始时间	LONG	毫秒时间戳	否	
addEndTime	结束时间	LONG	毫秒时间戳	否	
productIds	产品 ID 列表	STRING	不能超过 100 个，逗号分隔	否	默认全部产品
pageSize	每页大小	INT	20-100	否	默认 20
questionStatus	工单状态	STRING	逗号分隔	否	默认全部工单状态
pageStart	开始条数	INT		否	默认 0

返回参数

参数名	返回值	类型	备注
data	工单详情列表	LIST	参见下表
code	错误代码	STRING	
message	错误消息	STRING	

data 对象

参数名	字段	字段类型	含义	备注
id	ID	STRING	工单 ID	用字母 ID 表示
productId	产品 ID	INT		
title	标题	STRING		
uid	UID	INT	归属 UID	
questionStatus	状态	STRING	七种工单状态	
addTime	创建时间	LONG	毫秒时间戳	

5. 上传附件

接口域名

workorder.aliyuncs.com

接口名称

getOSSTempAuthor

行为

获取 OSS 授权信息，后续可凭此授权 post 附件到 OSS。调用方在 使用 add ,reply

接口时,如果需要上传附件，则需要先调用该接口获取授权，才能上传附件，

如果不上传附件，调用 add ,reply 接口时，无需调用该授权接口

传入参数

无

返回参数

参数名	参数含义	类型	备注
data	接口返回数据	Object	Object 定义见下表
success	接口成功状态	STRING	true 成功 ; false 失败
message	错误消息	STRING	接口返回失败时，一般会通过它显示详细错误提示，进行接口调用自查
code	错误编码	INT	

data 的数据结构，详见下述 OSS 文档

参数名	参数含义	类型	备注
accessId	oss 的 accessId	STRING	
expire	OSS 的授权失	STRING	用来判断是否要重新获取临时授权

	效时间戳		
host	oss 的附件提交地址	STRING	
policy	oss 的附件规则	STRING	
dir	上传时文件名前加上该值	STRING	如 dir 为 pop_temp123，则往 oss post 数据时文件名为 pop_temp123/ filename
signature	oss 的 signature	STRING	

其他说明

此授权为临时授权，过期时间见返回参数，一般有效期 2 分钟。

可上传最大附件尺寸为 2M。

附 oss 关键文档，第三方授权：https://help.aliyun.com/document_detail/31852.html



注意

调用方自己获得该授权接口后，需要自行使用 oss 进行文件上传<如何上传需脑补 oss 文档>。上传成功后，将相应的指定的 key 值在 add 或 reply 时，传入即可。

相关链接

https://help.aliyun.com/document_detail/31926.html?spm=5176.doc31923.2.2.fc4

[ete](#)

<http://oss-demo.aliyuncs.com/oss-h5-upload-js-php/index.html?spm=5176.doc31926.2.2.gZArp1>

6. 获取附件临时 url

接口域名

workorder.aliyuncs.com

接口名称

getAttachTempURL

行为

根据 attachId 获取附件的 URL。此处的 attachId 是在 listNote 接口对象 NoteInfo 中的 List<String> attachIds。

目前只支持单次调用获取单个附件 URL

传入参数

参数名	参数含义	类型	备注
attachId	附件的 ID	STRING	

返回结果

参数名	参数含义	类型	备注
success	接口调用是否成功	Boolean	
code	错误码	STRING	
message	返回的错误信息	STRING	
data	返回的 URL	STRING	

其他说明

该 ur 有效期 2 分钟。

7. 获取产品列表(待实现，接口定义在实现时可能有变)

传入参数

参数名	参数含义	类型	是否必填	备注
language	目前支持 cn 和 en	STRING	是	
产品 ID 列表		LIST	否	如果产品 ID 列表为空，返回所有产品名称

返回结果

参数名	参数含义	类型	备注
success	接口调用是否成功	Boolean	
code	错误码	STRING	
message	返回的错误信息	STRING	
data	返回的 URL	STRING	

data 对象

字段	字段类型	含义	备注
产品 ID	INT	产品 ID	
产品名称	STRING		
产品类别	STRING	固定枚举值 service technical	
排序优先级	INT	数值越高排列越靠前	

8. 获取常见问题列表(待实现，接口定义在实现时可能有变)

传入参数

参数名	参数含义	类型	是否必填	备注
language	目前支持 cn 和 en	STRING	是	
产品 ID		INT	是	

返回结果

参数名	参数含义	类型	备注
success	接口调用是否成功	Boolean	
code	错误码	STRING	
message	返回的错误信息	STRING	
data	返回的 URL	STRING	

data 对象

字段	字段类型	含义	备注
常见问题 ID	INT	常见问题 ID	
常见问题名称	STRING		
排序优先级	INT	数值越高排列越靠前	

