

1.1 官网信息对接

1.1.1 对应需求说明

为满足官网录入的报障、咨询信息快速响应,将其通过接口对接到 EMES 系统中,由热线人员进行匹配和转发.共需两个接口,1.官网咨询接口,2.官网报障接口.

官网咨询接口实现咨询数据接入后,EMES 自动新增服务请求类型为咨询的服务请求单,热线人员可点击该服务请求单进行信息完善;

官网报障接口实现数据接入后增加一个筛选页面由热线人员进行分析其是报障/咨询/投诉其中之一,确认后跳转到指定类型的服务请求单新增页面进行信息完善.

1.1.2 页面说明

1.1.2.1 官网“咨询”页面

电梯代理_联系我们-日立电梯

业务: 新梯采购咨询

姓名: 请输入您的姓名

性别: 男

手机: 请输入您的手机号

邮箱: 请输入您的邮箱

地址: 北京

北京

东城区

请输入您的详细地址

说明: 请说明该项目咨询属于商业项目或个人项目,项目名称、项目楼数及楼层高度等信息。

提交

- 新梯采购咨询
- 加装电梯咨询
- 别墅电梯咨询
- 更新改造咨询
- 维保服务咨询
- 智能楼宇咨询

1. 字段取值

服务类型:咨询

所有者:日立官网

增加服务请求子类型:新梯、楼宇

增加服务来源:日立官网

2. 字段映射

类别	官网	对应 EMES
业务(咨询类型)	加装电梯咨询	加装
业务(咨询类型)	别墅电梯咨询	加装
业务(咨询类型)	更新改造咨询	加装
业务(咨询类型)	维保服务咨询	其他
业务(咨询类型)	新梯采购咨询	新梯
业务(咨询类型)	智能楼宇咨询	楼宇
	姓名+" /" +性别(男默认先生,女默认女士)	联系人
	手机	联系人电话
	邮箱	不做对接
	详细地址	受信地盘、受信大楼
	省市区+详细地址	受信地址
	说明	服务内容

3. 接入逻辑

官网数据接入后 EMES 自动创建服务类型为咨询,服务来源为日立官网的服务请求单,服务请求子类型根据字段映射表中类型确定,同时返回给官网接入成功标识.热线人员需在此基础上补充司站等信息.

4. 触发短信/邮件

(1)咨询类型为加装电梯咨询/别墅电梯咨询/更新改造咨询时,参考目前微信平台接入 EMES 的加装梯咨询单,自动发送短信给黄剑波。

(2)咨询类型为维保服务咨询时触发邮件通知发送到 Callcenter 公共邮箱:

callcenter@hitachi-helc.com 邮件标题: EMES 新增维保业务咨询单据, 单据编号:

#服务请求编号#, 请处理, 谢谢! 邮件内容: null。

(3)咨询类型为新梯采购咨询时,点击“新梯提醒邮件”按钮(计划增加,默认带出所属司总经理邮箱)(“**总经理**”取**员工管理 HR 岗位**字段,状态是启用), 发送邮件到所属

司总经理邮箱。邮件标题: 新梯业务咨询单据, 请处理, 谢谢!

邮件内容:

您好, 有客户在日立电梯官网填写了新梯业务咨询事宜, 请贵司跟进处理, 以下为客户联系信息, 谢谢!

联系人: AA 先生/小姐

联系方式: 联系电话

地址: 受信地址

咨询内容: 服务内容

(4)咨询类型为智能楼宇咨询时, 自动发出邮件给指定人员, 人员待定。

邮件标题: 智能楼宇业务咨询单据, 请处理, 谢谢!

邮件内容:

您好, 有客户在日立电梯官网填写了智能楼宇业务咨询事宜, 烦请跟进处理, 以下为客户联系信息, 谢谢!

联系人: AA 先生/小姐

联系方式: 联系电话

地址: 受信地址

咨询内容：服务内容

(5)所以类型咨询接入成功后, 同时发出短信给联系人。

短信内容：

尊敬的客户，您好！我们已收到您的咨询信息，稍后会有专人与您联系，

感谢您对日立电梯（中国）有限公司的支持！谢谢！【日立电梯】

1.1.2.2 官网”报障”页面



中国移动 4G 下午 2:56 57%

电梯代理_联系我们-日立电梯

姓名

性别

手机

邮箱

地址

描述

提交

1. 字段取值

所有者:日立官网

服务类型:受信/咨询/投诉

服务请求来源:日立官网

2. 字段映射

类型	官网	对应 EMES
	姓名+" /" +性别(男默认先生,女默认女士)	联系人
	手机	联系人电话
	邮箱	不做对接
	详细地址	受信地盘、受信大楼
	省市区+详细地址	受信地址
	描述、身份(业主、物业)(计划增加)	咨询:服务内容(描述) 投诉:服务内容(身份+" :"+描述) 受信:服务内容(描述)
	梯号(计划增加)	梯号

3. 接入逻辑

官网调用 EMES 接口后, 在新增加的筛选页面“**服务指派**”展示官网信息(参照遥监发报界面)点击“受信” /“咨询” /“投诉”按钮,跳转到对应类型的服务请求单新增页面,将官网信息自动带入, 其余信息由热线人员补充,保存后生成服务请求单.

生成服务请求单后,发送短信给联系人.

短信内容: 尊敬的客户, 您好! 我们已收到您的反馈, 稍后会有专人与您联系, 感谢您对日立电梯(中国)有限公司的支持! 谢谢! 【日立电梯】

“服务指派” 页面

查询条件:时间(默认无),状态(默认未处理),手机号码

列表字段:姓名,性别,手机号码,省市区,详细地址,描述,下单编号

按钮:受信,咨询,投诉