

小程序客服子商户能力介绍及开发文档

功能介绍

客服子商户能力，是微信公众平台为综合服务平台型小程序提供的客服能力支持。

一个小程序帐号可为平台内的商户创建多个子商户帐号，创建后在小程序客服组件唤起子商户单独的会话。多个子商户会话独立，可为用户提供更优质的客服体验。

开放范围

对【电商平台】类目小程序开放。

权限开通流程

登录小程序管理后台，进入“设置-接口设置”，开通能力。

子商户帐号数量上限

开通后，单个小程序帐号可申请子商户帐号上限为500个，如需申请上调，请以《小程序客服子商户数量上调申请_小程序名称》为主题，发送邮件至 placeofminiprogram@qq.com，邮件内注明小程序帐号appid、小程序名称、使用背景、需要申请的帐号量、业务下已有产品（包括app/网站/公众号）信息。审核通过后可提高子商户数量上限。

开发文档

创建商户

接口调用请求说明

```
http请求方式: POST
https://api.weixin.qq.com/cgi-bin/business/register?access_token=ACCESS_TOKEN
```

JSON数据包如下

```
{
  "account_name" : "apple",
  "nickname": "苹果",
  "icon_media_id":"media_id"
}
```

返回报文示例

```
{
  "business_id": 1
}
```

参数说明

参数	必填	说明
account_name	是	创建商户时用到，一个account_name只能创建一次，account_name为6-30字符，必须为英文、数字、或者下划线，区分大小写。
nickname	是	商户昵称，会在客户端会话里展示，4-30字符（中文视为2字符），由中文、英文、数字组成
icon_media_id	是	头像，图片类型，需要用临时素材接口得到： https://mp.weixin.qq.com/debug/wxadoc/dev/api/custommsg/material.html#新增临时素材

返回码说明

参数	说明
45070	account_name对应账号已经被创建(一个account_name对应一个business_id)
45077	子商户数量已达到上限
45078	昵称不合法，请检查是否满足nickname规则
45079	昵称含有违规词汇
40007	icon_media_id不是合法的media_id
40004	icon_media_id类型不对，应该为图片类型
45091	account_name不合法，请检查是否满足account_name规则

更新商户信息

接口调用请求说明

http请求方式: POST
https://api.weixin.qq.com/cgi-bin/business/update?access_token=ACCESS_TOKEN

JSON数据包如下

```
{
  "business_id" : 1,
  "nickname": "苹果",
  "icon_media_id":""
}
```

返回报文示例

```
{
  "errcode": 0,
  "errmsg":"ok"
}
```

说明

1. nickname为空则不更新昵称
1. icon_media_id为空则不更新头像

参数说明

参数	必填	说明
business_id	是	创建商户时得到的商户id
nickname	否	商户昵称，会在客户端会话里展示，4-30字符（中文视为2字符），由中文、英文、数字组成；为空则不更新昵称
icon_media_id	否	头像，图片类型，需要用临时素材接口得到： https://mp.weixin.qq.com/debug/wxadoc/dev/api/custommsg/material.html#新增临时素材 ；为空则不更新头像

返回码说明

参数	说明
45071	business_id对应的商户不存在
45077	子商户数量已达到上限
45078	昵称不合法，请检查是否满足nickname规则
45079	昵称含有违规词汇
40007	icon_media_id不是合法的media_id
40004	icon_media_id类型不对，应该为图片类型

拉取单个商户信息

接口调用请求说明

```
http请求方式: POST
https://api.weixin.qq.com/cgi-bin/business/get?access_token=ACCESS_TOKEN
```

JSON数据包如下

```
{
  "business_id" : 1
}
或
{
  "account_name": "apple"
}
```

返回报文示例

```
{
  "business_info":
  {
    "business_id": 1,
    "account_name": "apple",
    "nickname": "苹果",
    "icon_url": "icon_url"
  }
}
```

参数说明

参数	必填	说明
business_id	否	创建商户时得到的商户id,与account_name选填一个
account_name	否	创建商户时用到的account_name,与business_id选填一个

返回码说明

参数	说明
45071	business_id/account_name对应的商户不存在

拉取多个商户信息

接口调用请求说明

```
http请求方式: POST
https://api.weixin.qq.com/cgi-bin/business/list?access_token=ACCESS_TOKEN
```

JSON数据包如下

```
{
  "offset" : 0,
  "count" : 100
}
```

返回报文示例

```
{
  "list":
  [
    {
      "business_id": 1,
      "account_name": "apple",
      "nickname": "苹果",
      "icon_url": "icon_url"
    },
    {
      "business_id": 1,
      "account_name": "apple",
      "nickname": "苹果",
      "icon_url": "icon_url"
    }
  ]
}
```

说明:

某一次请求的返回的数据量小于count数，说明请求的数据已经到了末端

参数说明

参数	必填	说明
offset	是	用于分页拉取，从0开始
count	是	一次拉取的商户个数，最多为200

接收消息推送

具体说明可以参考[客服消息接收消息和事件](#)

推送时会增加一个参数BusinessId,代表消息是从子商户的会话中过来的。

以发送文本消息为例:

JSON格式示例

```
{
  "ToUserName": "toUser",
  "FromUserName": "fromUser",
  "CreateTime": 1482048670,
  "MsgType": "text",
  "Content": "this is a test",
  "MsgId": 1234567890123456,
  "BusinessId": 1
}
```

XML格式示例

```
<xml>
  <ToUserName><![CDATA[toUser]]></ToUserName>
  <FromUserName><![CDATA[fromUser]]></FromUserName>
  <CreateTime>1482048670</CreateTime>
  <MsgType><![CDATA[text]]></MsgType>
  <Content><![CDATA[this is a test]]></Content>
  <MsgId>1234567890123456</MsgId>
  <BusinessId>1</BusinessId>
</xml>
```

发送客服消息

接口调用请求说明

http请求方式: POST

https://api.weixin.qq.com/cgi-bin/message/custom/business/send?access_token=ACCESS_TOKEN

JSON数据包

除请求url不同外, postdata可直接参考原有[发送客服消息](#)JSON数据包, 并在此基础上加上参数businessid。以发送文本消息为例:

```
{
  "touser": "OPENID",
  "businessid": 1,
  "msgtype": "text",
  "text": {
    "content": "Hello World"
  }
}
```

客服输入状态

接口调用请求说明

http请求方式: POST

https://api.weixin.qq.com/cgi-bin/message/custom/business/typing?access_token=ACCESS_TOKEN

JSON数据包

除请求url不同外, postdata可直接参考原有[客服输入状态接口](#)的JSON数据包, 并在此基础上增加参数 businessid, 示例如下:

```
{
  "businessid":1,
  "touser":"OPENID",
  "command":"Typing"
}
```

小程序组件发起子商户客服会话

[button](#) 和 [contact-button](#) 组件都增加一个属性 business-id, 表示子商户 ID。