场景剧本

质检：（技术人员直接远程处理没有对任何负责人报备的情况如何处理）

1. ZJ准备开始一天的工作，打开邮箱查看一下系统推送的各项目运行状态的表格，存在异常的项目会排列在表格的最上面，他很快就看到了存在问题以及还未处理的项目，根据这些信息的提醒他开始对各个异常项目的维修情况进行检查，并开始联系各个负责人开始一天的工作。
2. 生产人员完成一台仪器的组装后（接到项目任务书后），ZJ将仪器UID、仪器类型信息添加到系统中，保存在该仪器所属的项目目录
3. ZJ正在工作，接到售后的电话反馈说XX矿上工作人员反应DTS监测系统数据不正常，但具体情况描述不清楚，了解完情况后他打开系统找到XX矿的问题仪器，将该仪器的运行状态修改为异常并将刚才了解到的问题录入到系统中，完成这项操作后他打电话给工程负责人打电话通知尽快派人维修，工程负责人表示已经收到系统提示邮件并会尽快处理。
4. ZJ正在整理工作材料，接到工程人员到现场维修的电话，因为工程人员准备维修的项目无法上网，请求帮助将项目状态改为正在维修，ZJ通过跟工程负责人的确认后便从系统中找到XX矿DTS仪器将其异常状态改为正在维修状态。25天后因为某些原因该项目依然没有完成维修工作，此时他接收到系统通知，提示该项目维修仍未完成，经过与工程负责人的讨论他决定在系统中对该项目进行延期设置，因为他知道该项目如果30内依然没有维修完成的话系统会向高层领导推送异常信息，因为公司各部门正在对这个项目进行维修工作，他认为暂时没必要向高层推送，便在系统中找到XX矿DTS仪器将其正在维修状态，改为延期状态延期时间设为10天，并在系统中填入了详细的延期原因，他认为延期时限内应该会完成维修，如果遇到困难没有维修完成的话系统会自动向高层领导推送仪器异常的信息，届时高层领导会帮助协调继续完成维修工作。
5. ZJ正在外办事（忙完后忘掉了刚才事，不对系统进行任何操作），这时接到工程人员的电话向他汇报XX矿DTS仪器维修完毕并且详细的维修报告已经发送给他，希望他尽快审核，他回到公司后打开邮箱详细的分析了工程人员的维修报告认为这次维修任务已经圆满完成，他打开系统找到XX矿DTS仪器，将该矿正在维修的状态改为了维修完成，并备注了维修人员的维修内容。

工程：

1. GC开始了一天的工作，因为他负责工程方面的工作，所以他这时正在去往项目现场的路上，这时手机收到了新邮件的提示，他打开邮箱，看到邮件的标题是“XX矿XX系统异常”，他知道这是一封系统推送的邮件并打开了这封邮件，邮件的正文是项目异常问题的简单描述以及异常发生的时间，在邮件最后还备注了该项目产品负责人（研发，生产人员）及项目负责人的联系方式，他看了邮件中异常问题的描述发现自己并不能找出发生问题的具体原因，这时他直接通过点击邮箱中产品负责人的电话与对方进行了联系，表明通话来意后对方表示已经收到了邮件提示，并已经对问题做出了相关的分析，通过沟通他决定派一名工程人员到该项目现场进行维修，正在考虑人选的时候他想到刚好有一名工程人员在该项目附近进行维修工作，他马上打电话通知这名工程人员处理完手头上的项目后接着去该项目进行维修。
2. GC正在矿上维修设备，这时手机收到了新邮件的提示，他打开邮箱看到邮件的标题是“XX矿系统异常”，这正是他负责的项目，他决定忙完手头上的工作后再跟产品负责人联系如何处理这个异常问题，在他工作接近尾声的时候接到了工程负责人的电话，告诉了他XX矿异常的原因及维修方案，因为他刚好在附近，所以决定安排他处理完现在的项目后去进行维修。
3. GC到了需要维修的项目现场，首先到设备监控室，在设备电脑上操作监测系统进入技术人员模式，在技术人员的模式下打开系统状态操作间界面，将界面中的异常状态标注改成了维修中，这表示他已经准备开始进行维修工作了，因为他要维修的分站设备在矿井下面，所以他向矿领导申请了下井，得到领导批准后他带好维修需要的工具到达井下分站处开始进行维修，在维修过程中他发根据维修方案维修后依然不能解决异常问题，因为矿井下不能使用通讯设备，并且下井需要向矿领导申请，为了避免给客户造成麻烦和不好的印象，所以他决定使用分站中的交互功能与公司联系，寻求公司产品负责人帮忙做出问题分析和处理方法（怎样才能联系到；是否需要客户同意并开通远程调试服务），他先将分站系统设置为调试模式然后打开通讯界面后将现在遇到的问题输入到了通讯窗口并点击了发送按钮，等了一段时间后他看到通讯界中有了信息回复，通过一番沟通和尝试后最终解决的了问题，回到井上与项目负责人汇报了工作后回到休息处将本次的维修过程记录发给了质检负责人和自己部门领导（邮件和短信的形式）。~~很快他便收到了一封标题为“XX矿异常已修复”的邮件，邮件内容是他的维修记录，他回到公司以后填写好报销单，找到自己部门领导并给领导看了“XX矿异常已修复”的邮件，部门领导审核后给他的报销单签了字。~~

技术：

1. JS开始了一天的工作，他正在做一个新项目的开发，这时收到了一个新邮件的提示，他打开邮箱看到有一封标题为“XX矿DTS系统异常数据”，他打开邮件看到内容是对该项目异常问题比较详细的描述，并标注了异常发生的时间，在邮件最后还备注了该项目负责人和销售代表的联系方式，他还看到该邮件中有一个名为“XX矿运行数据”的附件，他下载并打开了附件，附件中的内容是该仪器异常发生时的运行数据，他通过分析运行数据找到了项目异常发生的具体原因，这时他接到了工程负责人的电话询问XX矿的异常情况，因为已经对异常问题做了分析便直接与工程负责人交流了分析结果和处理方案。
2. JS正在处理工作时，收到了一个系统推送的“XX矿DTS仪器”的交互消息，打开查看内容是一名工程人员正在井下维修，根据之前给出的维修方案进行维修后依然不能解决问题，并详细的描述了维修过程和现在的异常症状，根据邮件中的内容他很快做出了进一步的分析并使用系统将维修处理方案通过系统发送给了现场等待的工程人员，过了一会便收到了工程人员维修完成的信息。
3. 与工程人员交流后，JS依然没能通过交流弄清问题原因，因此想要远程调试系统，自己看看现场情况。他打开问题邮件，拨通邮件中销售代表电话，告知需要远程调试，要请用户打开远程调试服务程序。打开调试软件，不久，看到调试软件中显示该项目仪器状态为已上线，JS通过调试，弄清了现场仪器的问题，并告知工程人员处理办法。

市场：

1. SC正在工作时接到了一个新项目的通知，在了解了项目信息后便开始编写项目任务书同时也在系统中新建了这个项目并录入了项目任务书中相同的内容，编写完成后他将任务书派发给各个相关部门，让大家都开始准备项目内容。

用户：

1. YH在监控室查看各个监控设备的运行情况，检查过程中他发现DTS的监测温度有些异常，因为他平时只负责机房工作并不知道该设备厂家的联系方式，这时他发现DTS系统软件中有一个问题反馈的选项，他点击问题反馈后系统弹出了一个录入问题的窗口，他将自己发现的问题填入到了反馈窗口，并点击了提交按钮，时间没过多久他便看到DTS监控系统弹出了一个窗口，内容是需要通过远程操作来解决异常问题，并申请允许远程对设备进行维护操作，他跟领导申请后经过批准点击了同意按钮，不久后领导便打来电话说厂家说已经维修完成让他再次检查设备运行情况，他马上查看设备运行情况发现异常确实已经修复完成并及时向领导进行了汇报。

生产：

1. SC收到发货通知单，开始根据发货通知单上的内容整理准备打包的设备，他首先对项目中使用的软件系统进行了基本的配置，并根据产品编号将设备ID录入到了软件中，经过反复确认无误后便将设备一一打包准备发货。