|  |  |
| --- | --- |
| 用例名称 | 电话咨询 |
| 用例ID： |  |
| 角色： | 所有用户 |
| 用例说明： | 用例主要为用户提供可以联系的电话查询 |
| 前置条件： | 启动程序，进入软件界面 |
| 基本流： | 1. 点击“电话咨询”按钮 2. 跳转至电话咨询界面，系统自动列出所有可供选择的地区 3. 用户点击某个地区 4. 系统返回当前地区的所有的咨询号码 |
| 拓展流： | 2a.当前时段不提供电话咨询服务，重新跳转至主页  4a.此地区不提供电话咨询服务，返回至“电话咨询”页面 |
| 后置条件： | 返回的咨询号码页面 |
| 非功能需求： | 网络正常时目录返回时间不超过3s。 |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| 用例名称 | AI智能问答 |
| 用例ID： |  |
| 角色： | 用户 |
| 用例说明： | 为用户提供简单的非人工问答服务 |
| 前置条件： | 进入系统并登录，进入首页，选择“智能问答” |
| 基本流： | 1. 用户在选择自己的问题类型，系统返回常见问题共用户选择 2. 用户在输入问题的具体描述，并点击“确认” 3. 跳转至解答界面，系统返回最接近用户描述的问题的解答 4. 用户点击“解答完成”，跳转至主页 |
| 拓展流： | 2a.用户在常见问题中找到与自己相同的问题，点击序号，输入框内自动产生该问题的具体描述  3a.系统找不到问题的解答，跳转至解答界面  4a.用户点击“电话咨询”，调用“电话咨询”用例  4b.用户点击“取消咨询”，返回至主界面 |
| 后置条件： | 返回解答的页面 |
| 非功能需求： | 网络正常时返回解答时间不超过5s |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| 用例名称 | 热点问题 |
| 用例ID： |  |
| 角色： | 用户 |
| 用例说明： | 为用户提供简单的热点问题查询 |
| 前置条件： | 进入系统并登录，进入首页，选择“热点问题” |
| 基本流： | 1. 用户选择自己想要查看的问题类型，系统返回搜索结果 2. 用户点击想要了解的问题链接 3. 系统跳转至解答界面 |
| 拓展流： | 1a.用户在搜索栏内键入想要搜索的问题，点击“搜索”，系统返回搜索结果  3a.该问题已被删除，返回“问题不存在”界面 |
| 后置条件： | 返回解答的页面 |
| 非功能需求： | 网络正常时响应时间不超过5s |
|  |  |