访客用例

|  |  |
| --- | --- |
| 用例名称 | 注册 |
| 参与者 | 访客 |
| 用例说明 | 访客注册个人信息 |
| 前置条件 | 访客尚未注册过该小程序 |
| 基本事件流 | 1. 访客点击登录按钮 2. 小程序提示获取访客信息 3. 访客点击确认 4. 系统判断并提示访客尚未绑定手机号 5. 访客输入手机号 6. 访客点击按钮获取短信验证码 7. 访客输入短信验证码 8. 系统判断验证码是否正确 9. 数据库保存访客手机号 10. 访客注册成功 |
| 异常事件流 | 1a. 访客点击登录按钮时出现网络故障，注册失败  3a. 访客点击确认按钮时出现网络故障，系统未能判断访客是否已绑定手机号，注册失败  5a. 访客输入了不符合正则表达式的手机号，注册失败  6a. 服务器发生异常，未能正常发送短信验证码，注册失败  6b. 访客手机号欠费，未能收到短信验证码，注册失败  7a. 访客输入了错误的验证码，注册失败  8a. 系统判断时发现异常，未能正常判断  9a. 系统发现数据库中手机号已经存在且被绑定，注册失败  9b. 在数据库存储时，服务器发生硬件错误或网络错误，注册失败 |
| 后置条件 | 访客完成注册，数据库完成对访客手机号等信息的存储，访客成功进入小程序 |

|  |  |
| --- | --- |
| 用例名称 | 登录 |
| 参与者 | 访客 |
| 用例说明 | 访客登录小程序 |
| 前置条件 | 访客已注册过该小程序 |
| 基本事件流 | 1. 访客点击登录按钮 2. 小程序提示获取访客信息 3. 访客点击确认 4. 系统判断访客已绑定过手机号 5. 访客登录成功 |
| 异常事件流 | 1a. 访客点击登录按钮时出现网络故障，登录失败  3a. 访客点击确认按钮时出现网络故障，小程序未能获取访客信息，登录失败  4a. 系统在进行判断时，服务器发生故障，登录失败 |
| 后置条件 | 访客完成登录并成功进入小程序 |

|  |  |
| --- | --- |
| 用例名称 | 维护个人信息 |
| 参与者 | 访客 |
| 用例说明 | 访客维护小程序内的个人信息 |
| 前置条件 | 访客已登录进入该小程序 |
| 基本事件流 | 1. 访客查看自己的个人信息 2. 访客点击修改图标 3. 访客选择需要修改的个人信息 4. 访客修改个人信息   访客重复事件3、4，直到没有信息需要修改   1. 访客点击保存按钮 2. 系统将新修改的信息存储进数据库 3. 访客修改成功 |
| 异常事件流 | 1a. 系统从数据库加载访客个人信息时发生错误，修改失败  4a. 访客修改的个人信息不符合设定的约束或正则表达式，修改失败  5a. 访客点击保存按钮后发生网络错误，修改失败  6a. 新修改的信息（手机号）与数据库中已存信息发生冲突或重复，修改失败  6b. 系统将修改的信息存储进数据库时，服务器发生硬件或网络错误，修改失败 |
| 后置条件 | 访客完成修改且系统成功将修改的信息存储进数据库 |

|  |  |
| --- | --- |
| 用例名称 | 咨询 |
| 参与者 | 访客 |
| 用例说明 | 访客咨询在线咨询师 |
| 前置条件 | 访客已登录进入该小程序 |
| 基本事件流 | 1. 访客点击‘开始咨询’按钮 2. 小程序显示“知情同意书” 3. 访客阅读“知情同意书” 4. 系统计时5s 5. 访客点击“我同意”按钮 6. 访客查看当前在线咨询师列表及其相关信息 7. 访客选择一个当前在线咨询师开始咨询 8. 系统判断咨询师当前状态    1. 咨询师处于空闲状态   8.1.1 进行事件9   * 1. 咨询师处于繁忙状态      1. 访客进入等待界面      2. 咨询师结束上一个咨询      3. 进行事件9  1. 访客进入聊天界面，系统创立socket用于通讯 2. 系统记录间隔用时和会话用时 3. 访客发送文字、语音、表情、图片、历史咨询记录等信息，系统刷新间隔用时 4. 系统将信息转送给咨询师并且将信息存储进数据库 5. 系统监看间隔用时    1. 间隔用时达到9min       1. 小程序提示访客即将超时关闭聊天    2. 间隔用时达到10min       1. 进行事件15   事件11、12、13重复执行至访客不再咨询   1. 结束咨询    1. 访客主动结束咨询    2. 咨询师主动结束咨询 2. 系统关闭聊天界面及socket 3. 访客评价咨询师 4. 系统将会话用时、评价等信息存入数据库 5. 访客咨询成功 |
| 异常事件流 | 4a. 系统发生网络错误，未能成功计时，咨询失败  6a. 系统加载在线咨询师列表时发生网络错误，未能显示在线咨询师，咨询失败  6b. 当前无在线咨询师，咨询失败  8.2a 访客主动结束等待，咨询失败  9a. 系统创立socket发生网络错误，咨询失败  10a. 系统发生网络错误，未能正常记录两个时间，咨询失败  11a. 系统发生网络错误，未能正常刷新间隔用时，咨询失败  12a. 服务器网络错误导致socket异常，不能成功发送信息，咨询失败  12b. 服务器硬件或网络错误导致信息未能正常存入数据库，咨询失败  13a. 系统网络错误导致未能正常监看间隔用时，咨询失败  15a. 系统未能正常关闭socket，咨询失败  17a. 服务器硬件或网络错误导致评价信息未能正常存入数据库，咨询失败 |
| 后置条件 | 访客完成咨询，系统将咨询记录、评价记录等信息成功存入数据库 |

|  |  |
| --- | --- |
| 用例名称 | 查看咨询记录 |
| 参与者 | 访客 |
| 用例说明 | 访客查看历史咨询记录 |
| 前置条件 | 访客已登录进入该小程序且已咨询过咨询师 |
| 基本事件流 | 1. 访客查看历史咨询列表 2. 访客选择一个咨询记录 3. 访客查看咨询记录 4. 系统加载咨询记录到一个新界面 5. 访客查看成功 |
| 异常事件流 | 1a. 系统从数据库加载访客历史咨询列表时发生网络错误，查看咨询记录失败  4a. 系统从数据库加载访客咨询记录时发生网络错误，查看咨询记录失败 |
| 后置条件 | 访客成功查看咨询记录 |

咨询师用例

|  |  |
| --- | --- |
| 用例名称 | 登录 |
| 参与者 | 咨询师 |
| 用例说明 | 咨询师登录web平台 |
| 前置条件 | 管理员已注册过该咨询师 |
| 基本事件流 | 1. 咨询师输入账号 2. 咨询师输入密码 3. 咨询师输入验证码 4. 咨询师点击登录按钮 5. 系统与数据库比对密码信息 6. 咨询师成功登录web平台 |
| 异常事件流 | 1a. 咨询师输入了不符合约束的账号，登录失败  2a. 咨询师输入了不符合约束的密码，登录失败  3a. 系统发生网络错误，网页无法显示验证码，登录失败  3b. 咨询师输入了不正确的验证码，登录失败  5a. 系统与数据库比对密码，发现密码错误，网页提示咨询师密码错误，登录失败  5b. 系统发生网络错误，未能成功与数据库比对密码信息 |
| 后置条件 | 咨询师完成登录并成功进入web平台 |

|  |  |
| --- | --- |
| 用例名称 | 修改咨询设置 |
| 参与者 | 咨询师 |
| 用例说明 | 咨询师修改自己的咨询设置信息 |
| 前置条件 | 咨询师已登录web平台 |
| 基本事件流 | 1. 咨询师点击“修改咨询设置”按钮 2. 咨询师修改咨询上限 3. 咨询师点击保存 4. 系统将修改信息存入数据库 5. 咨询师成功修改咨询设置 |
| 异常事件流 | 2a. 咨询师输入了不是整数的“咨询上限”，修改失败  4a. 服务器发生网络或硬件错误，未能成功将修改信息存入数据库 |
| 后置条件 | 咨询师完成修改，系统将修改信息存入数据库 |

|  |  |
| --- | --- |
| 用例名称 | 维护个人信息 |
| 参与者 | 咨询师 |
| 用例说明 | 咨询师维护web平台内的个人信息 |
| 前置条件 | 咨询师已登录进入web平台 |
| 基本事件流 | 1. 咨询师查看自己的个人信息 2. 咨询师点击修改按钮 3. 咨询师选择需要修改的个人信息 4. 咨询师修改个人信息   咨询师重复事件3、4，直到没有信息需要修改   1. 咨询师点击保存按钮 2. 系统将新修改的信息存储进数据库 3. 咨询师修改成功 |
| 异常事件流 | 1a. 系统从数据库加载咨询师个人信息时发生错误，修改失败  4a. 咨询师修改的个人信息不符合设定的约束或正则表达式，修改失败  5a. 咨询师点击保存按钮后发生网络错误，修改失败  6a. 新修改的信息与数据库中已存信息发生冲突或重复，修改失败  6b. 系统将修改的信息存储进数据库时，服务器发生硬件或网络错误，修改失败 |
| 后置条件 | 咨询师完成修改且系统成功将修改的信息存储进数据库 |

|  |  |
| --- | --- |
| 用例名称 | 查看个人数据 |
| 参与者 | 咨询师 |
| 用例说明 | 咨询师查看自己的个人数据 |
| 前置条件 | 咨询师已登录web平台 |
| 基本事件流 | 1. 系统从数据库加载咨询师个人数据 2. 咨询师成功查看个人数据 |
| 异常事件流 | 1a. 系统加载信息时服务器发生网络或硬件错误，未能成功加载个人数据到网页，查看失败 |
| 后置条件 | Web平台显示咨询师个人数据 |

|  |  |
| --- | --- |
| 用例名称 | 查看排班信息 |
| 参与者 | 咨询师 |
| 用例说明 | 咨询师查看自己的排班信息 |
| 前置条件 | 咨询师已登录web平台 |
| 基本事件流 | 1. 系统从数据库加载咨询师排班信息 2. 咨询师成功查看个人排班信息 |
| 异常事件流 | 1a. 系统加载信息时服务器发生网络或硬件错误，未能成功加载个人数据到网页，查看失败 |
| 后置条件 | Web平台显示咨询师个人排班信息 |

|  |  |
| --- | --- |
| 用例名称 | 咨询聊天 |
| 参与者 | 咨询师 |
| 用例说明 | 咨询师接受咨询并与访客聊天 |
| 前置条件 | 咨询师已登录web平台且有访客选择该咨询师进行咨询 |
| 基本事件流 | 1. 系统在Web页面打开新的聊天窗口 2. 系统将咨询师端连接到socket 3. 咨询师进入聊天界面 4. 系统记录会话用时 5. 咨询师发送文字、语音、表情、图片等信息 6. 系统将信息转送给访客并且将信息存储进数据库   事件5、6重复执行至结束咨询   1. 主动结束咨询    1. 访客主动结束咨询    2. 访客聊天间隔用时超过10分系统结束咨询    3. 咨询师主动结束聊天 2. 系统关闭聊天界面及socket 3. 咨询师评价访客 4. 系统将会话用时、评价等信息存入数据库 5. 咨询师咨询聊天成功 |
| 异常事件流 | 1a. 系统连接socket时发生网络错误，咨询失败  4a. 系统发生网络错误，未能正常记录会话用时，咨询失败  5a. 服务器网络错误导致socket异常，不能成功发送信息，咨询失败  6a. 服务器硬件或网络错误导致信息未能正常存入数据库，咨询失败  8a. 系统未能正常关闭socket，咨询失败  10a. 服务器硬件或网络错误导致评价信息未能正常存入数据库，咨询失败 |
| 后置条件 | 咨询师完成咨询聊天，系统将咨询记录、评价记录等信息成功存入数据库 |

|  |  |
| --- | --- |
| 用例名称 | 求助督导 |
| 参与者 | 咨询师 |
| 用例说明 | 咨询师在咨询聊天时求助督导 |
| 前置条件 | 咨询师正在与访客咨询聊天 |
| 基本事件流 | 1. 咨询师点击“求助督导”按钮 2. 系统将督导端连入socket 3. 系统为咨询师与督导打开新的聊天界面 4. 系统同步会话用时 5. 有新发送的文字、语音、表情、图片等信息    1. 访客发送给咨询师       1. 系统将信息转送给咨询师和督导       2. 系统将信息分别存储进存放咨询师与访客聊天记录的和咨询师与督导聊天记录的两个数据库    2. 咨询师发送给访客       1. 系统将信息转送给访客和督导       2. 系统将信息分别存储进存放咨询师与访客聊天记录的和咨询师与督导聊天记录的两个数据库    3. 咨询师发送给督导       1. 系统将信息转送给访客和督导       2. 系统将信息存储进存放咨询师与督导聊天记录的数据库   事件5重复执行至结束咨询   1. 结束求助    1. 访客主动结束咨询，求助结束    2. 访客聊天间隔用时超过10分系统结束咨询，求助结束    3. 咨询师主动结束聊天，求助结束    4. 咨询师主动结束求助 2. 系统关闭咨询师与督导的聊天界面并断开督导端与socket的连接 3. 咨询师求助督导成功 |
| 异常事件流 | 2a. 系统连接socket时发生网络错误，咨询失败  4a. 系统发生网络错误，未能正常同步会话用时，咨询失败  5.1.1a 5.2.1a 5.3.1a 服务器网络错误导致socket异常，不能成功发送信息，咨询失败  5.1.2a 5.2.2a 5.3.2a服务器硬件或网络错误导致信息未能正常存入数据库，咨询失败  7a. 系统未能正常关闭socket，咨询失败 |
| 后置条件 | 咨询师完成求助督导，系统将咨询记录等信息成功存入数据库 |

|  |  |
| --- | --- |
| 用例名称 | 查看记录 |
| 参与者 | 咨询师 |
| 用例说明 | 咨询师查看历史咨询记录 |
| 前置条件 | 咨询师已登录web平台且已被咨询过 |
| 基本事件流 | 1. 咨询师查看历史咨询记录列表 2. 咨询师选择一个咨询记录 3. 咨询师查看咨询记录 4. 系统加载咨询记录到一个新界面 5. 咨询师查看成功 |
| 异常事件流 | 1a. 系统从数据库加载咨询师历史咨询列表时发生网络错误，查看咨询记录失败  4a. 系统从数据库加载咨询师咨询记录时发生网络错误，查看咨询记录失败 |
| 后置条件 | 咨询师成功查看咨询记录 |

|  |  |
| --- | --- |
| 用例名称 | 导出记录 |
| 参与者 | 咨询师 |
| 用例说明 | 咨询师导出历史咨询记录 |
| 前置条件 | 咨询师已登录web平台且已被咨询过 |
| 基本事件流 | 1. 咨询师查看历史咨询记录列表 2. 咨询师选择一个咨询记录 3. 咨询师导出咨询记录 4. 系统为咨询记录生成txt文件 5. 咨询师导出成功 |
| 异常事件流 | 1a. 系统从数据库加载咨询师历史咨询列表时发生网络错误，导出咨询记录失败  3a. 系统从数据库加载访咨询记录时发生网络错误，导出咨询记录失败  4a. 系统发生权限或网络或存储空间等错误导致生成txt文件失败，导出咨询记录失败 |
| 后置条件 | 咨询师成功导出咨询记录并生成txt文件 |

督导用例

|  |  |
| --- | --- |
| 用例名称 | 登录 |
| 参与者 | 督导 |
| 用例说明 | 督导通过输入用户标识符和密码，进入系统并获得相应权限 |
| 前置条件 | 无 |
| 基本事件流 | 1.用户进入Web端登录页  2.用户在输入框中输入正确的督导用户名和密码  3.登录成功，进入督导主页 |
| 异常事件流 | 2a.用户输入的用户名和密码不符合约束条件  - 1.无法登录，提示登录失败的原因  - 2.重新开始2  2b.用户输入了错误的用户名和密码  - 1.无法登录，提示登录失败的原因  - 2.重新开始2 |
| 后置条件 | 用户在系统中拥有督导权限 |

|  |  |
| --- | --- |
| 用例名称 | 维护个人信息 |
| 参与者 | 督导 |
| 用例说明 | 该用例描述了督导在个人信息页面中修改姓名、年龄、身份证号码、电话、邮箱的操作 |
| 前置条件 | 督导已经登录系统 |
| 基本事件流 | 1.督导在主页点击头像处的修改个人信息按钮  2.系统弹出窗口，输入框中显示现有的个人信息，包括用户名、姓名、年龄、身份证号码、电话、邮箱，其中用户名为不可修改状态，其余信息均为可修改状态  3.督导修改姓名、年龄、身份证号码、电话、邮箱等信息  4.督导点击提交按钮，上传修改的信息  5.系统提示修改成功 |
| 异常事件流 | 3a.督导输入的任意信息不符合约束  - 1.提示错误信息  - 2.用户重新输入信息  4a.点击提交按钮时网络已经断开  - 1.修改信息失败 |
| 后置条件 | 督导的姓名、年龄、身份证号码、电话、邮箱等信息被修改 |

|  |  |
| --- | --- |
| 用例名称 | 修改密码 |
| 参与者 | 督导 |
| 用例说明 | 该用例描述了督导修改密码的操作 |
| 前置条件 | 督导已经登录系统 |
| 基本事件流 | 1.督导在主页点击头像处的修改密码按钮  2.系统弹出窗口，窗口中包含三个输入框，第一个输入框为输入当前密码，第二个输入框为输入新密码，第三个输入框为重复新密码  3.督导根据要求输入当前密码和新密码等信息  4.督导点击提交按钮，上传修改的密码  5.系统提示修改成功 |
| 异常事件流 | 3a.督导输入的当前密码不正确  - 1.提示错误信息  - 2.用户重新输入信息  3b.督导输入的新密码不符合约束条件  - 1.提示错误信息  - 2.用户重新输入信息  3c.督导两次输入的新密码不一致  - 1.提示错误信息  - 2.用户重新输入信息  4a.点击提交按钮时网络已经断开  - 1.修改信息失败 |
| 后置条件 | 督导的姓名、年龄、身份证号码、电话、邮箱等信息被修改 |

|  |  |
| --- | --- |
| 用例名称 | 查看咨询师状态 |
| 参与者 | 督导 |
| 用例说明 | 该用例描述了督导查看咨询师状态的操作 |
| 前置条件 | 督导已经登录系统 |
| 基本事件流 | 1.督导进入主页  2.系统在主页显示所有咨询师的姓名和在线状态 |
| 异常事件流 | 无 |
| 后置条件 | 督导成功查看咨询师的状态 |

|  |  |
| --- | --- |
| 用例名称 | 查看统计信息 |
| 参与者 | 督导 |
| 用例说明 | 该用例描述了督导在主页查看统计信息的操作 |
| 前置条件 | 督导已经登录系统 |
| 基本事件流 | 1.督导进入主页  2.主页显示督导绑定访客的今日咨询数、今日咨询时长、一周咨询数量统计、咨询师咨询排行等信息 |
| 异常事件流 | 无 |
| 后置条件 | 督导成功查看统计信息 |

|  |  |
| --- | --- |
| 用例名称 | 督导查看个人排班信息 |
| 参与者 | 督导 |
| 用例说明 | 该用例描述了督导如何查看自己的排班信息 |
| 前置条件 | 督导已经登录系统 |
| 基本事件流 | 1.督导进入排班信息页面  2.系统显示督导的排班信息，包括日期和工作时段 |
| 异常事件流 | 1a.进入排班页面时网络出现异常，无法获取数据  - 1.提示网络异常提醒，返回主页 |
| 后置条件 | 督导成功查看自己的排班信息 |

|  |  |
| --- | --- |
| 用例名称 | 查询咨询师咨询记录 |
| 参与者 | 督导 |
| 用例说明 | 该用例描述了督导查看所有咨询记录及单条咨询记录详情的操作 |
| 前置条件 | 督导已经登录系统 |
| 基本事件流 | 1.督导进入咨询记录页面  2.系统以表格的形式显示所有咨询记录摘要，包括咨询时间、咨询师姓名、访客姓名、咨询时长等信息  3.督导可以点击某一条记录查看详情  4.系统显示咨询记录详情页面，页面显示咨询师和访客对话的所有内容后 |
| 异常事件流 | 1a.进入咨询记录页面时网络出现异常  - 1.提示网络异常，返回主页  3a.查看详情时网络出现异常  - 1.提示网络异常，保持在咨询记录页面 |
| 后置条件 | 督导成功查看咨询记录 |

|  |  |
| --- | --- |
| 用例名称 | 接受咨询师求助 |
| 参与者 | 督导 |
| 用例说明 | 该用例描述了督导接受咨询师求助，提供求助对话的功能 |
| 前置条件 | 督导已经登录系统 |
| 基本事件流 | 1.督导左侧的消息列表显示发起求助的咨询师头像  2.督导点击咨询师头像，接受咨询师求助  3.督导可以接收咨询师发送的文字、图片、表情、语音等信息，同时可以查看咨询师和访客的实时对话  4.督导可以给咨询师发送消息，包括文字、图片、表情、语音等，内容对访客不可见  5.重复3-4步，直到咨询师结束求助 |
| 异常事件流 | 无 |
| 后置条件 | 无 |

|  |  |
| --- | --- |
| 用例名称 | 查询求助记录 |
| 参与者 | 督导 |
| 用例说明 | 该用例描述了督导查看所有求助记录及单条求助记录详情的操作 |
| 前置条件 | 督导已经登录系统 |
| 基本事件流 | 1.督导进入求助记录页面  2.系统以表格的形式显示所有求助记录摘要，包括求助时间、咨询师姓名、访客姓名、求助时长等信息  3.督导可以点击某一条记录查看详情  4.系统显示求助记录详情页面，页面显示咨询师和督导对话的所有内容 |
| 异常事件流 | 1a.进入求助记录页面时网络出现异常  - 1.提示网络异常，返回主页  3a.查看详情时网络出现异常  - 1.提示网络异常，保持在求助记录页面 |
| 后置条件 | 无 |

|  |  |
| --- | --- |
| 用例名称 | 导出求助记录 |
| 参与者 | 督导 |
| 用例说明 | 该用例描述了督导导出单条求助记录详情的操作 |
| 前置条件 | 督导已经登录系统 |
| 基本事件流 | 1.督导进入求助记录页面  2.系统以表格的形式显示所有求助记录摘要，包括咨询时间、咨询师姓名、访客姓名、咨询时长等信息  3.督导可以点击某一条记录的导出记录按钮  4.网页开始下载相关记录的详细内容 |
| 异常事件流 | 无 |
| 后置条件 | 无 |

|  |  |
| --- | --- |
| 用例名称 | 督导修改访客权限 |
| 参与者 | 督导 |
| 用例说明 | 该用例描述了督导如何对访客进行管理，包括禁用访客和启用访客 |
| 前置条件 | 督导已经登录系统 |
| 基本事件流 | 1.督导进入访客管理页面  2.系统显示访客列表，包括访客的姓名、电话、邮箱、账号状态等信息  3.督导选择要禁用或启用的访客账号  4.督导选择禁用或启用访客账号  5.督导点击确认按钮  6.系统返回访客列表页面，显示更新后的访客信息 |
| 异常事件流 | 无 |
| 后置条件 | 无 |

机构管理员用例

|  |  |
| --- | --- |
| 用例名称 | 登录 |
| 参与者 | 机构管理员 |
| 用例说明 | 机构管理员通过输入用户标识符和密码，进入系统并获得最高管理权限 |
| 前置条件 | 无 |
| 基本事件流 | 1.用户进入Web端登录页  2.用户在输入框中输入正确的机构管理员用户名和密码  3.登录成功，进入机构管理员主页 |
| 异常事件流 | 2a.用户输入的用户名和密码存在问题  - 1.无法登录，提示登录失败的原因  - 2.重新开始2 |
| 后置条件 | 用户在系统中拥有机构管理员权限 |

|  |  |
| --- | --- |
| 用例名称 | 维护个人信息 |
| 参与者 | 机构管理员 |
| 用例说明 | 该用例描述了机构管理员维护个人信息（即密码）的操作 |
| 前置条件 | 机构管理员已经登录系统 |
| 基本事件流 | 1.机构管理员在主页点击头像处的修改个人信息按钮  2.系统弹出窗口，提示输入旧密码和新密码，以及重复新密码  3.机构管理员根据提示输入正确的信息并点击提交  4.系统提示修改成功 |
| 异常事件流 | 3a.机构管理员输入的旧密码不正确  - 1.提示错误信息  - 2.用户重新输入信息  3b.机构管理员输入的新密码不合法  - 1.提示错误信息  - 2.用户重新输入信息  3c.机构管理员输入的新密码和重复密码不一致  - 1.提示错误信息  - 2.用户重新输入信息 |
| 后置条件 | 机构管理员密码被修改 |

|  |  |
| --- | --- |
| 用例名称 | 新增账号 |
| 参与者 | 机构管理员 |
| 用例说明 | 该用例描述了机构管理员新增督导或咨询师账号的操作 |
| 前置条件 | 机构管理员已经登录系统 |
| 基本事件流 | 1.机构管理员进入督导/咨询师管理页面  2.机构管理员点击新增按钮，弹出信息输入框  3.机构管理员填写账号信息，包括姓名、年龄、身份证号码、电话、邮箱、用户名等  4.机构管理员点击确认按钮  5.系统验证账号信息，如果账号信息符合要求，则添加账号  6.在督导/咨询师管理页面中，新增一行新添加的账号 |
| 异常事件流 | 3a.机构管理员输入的信息不符合约束  - 1.提示错误信息  - 2.用户重新输入信息  4a.机构管理员点击取消按钮  - 1.终止新增账户流程  - 2.返回督导/咨询师管理页面 |
| 后置条件 | 新增账号 |

|  |  |
| --- | --- |
| 用例名称 | 修改账号 |
| 参与者 | 机构管理员 |
| 用例说明 | 该用例描述了机构管理员修改督导或咨询师账号的操作 |
| 前置条件 | 机构管理员已经登录系统 |
| 基本事件流 | 1.机构管理员进入督导/咨询师管理页面  2.机构管理员点击某一个账号上的修改按钮，弹出信息输入框  3.机构管理员在原有信息的基础上修改信息，包括姓名、年龄、身份证号码、电话、邮箱、用户名等  4.机构管理员点击确认按钮  5.系统验证账号信息，如果账号信息符合要求，则修改账号  6.在督导/咨询师管理页面中，显示更新后的账号信息 |
| 异常事件流 | 3a.机构管理员输入的信息不符合约束  - 1.提示错误信息  - 2.用户重新输入信息  4a.机构管理员点击取消按钮  - 1.终止修改账户流程  - 2.返回督导/咨询师管理页面 |
| 后置条件 | 账号完成修改 |

|  |  |
| --- | --- |
| 用例名称 | 删除账号 |
| 参与者 | 机构管理员 |
| 用例说明 | 该用例描述了机构管理员删除督导或咨询师账号的操作 |
| 前置条件 | 机构管理员已经登录系统 |
| 基本事件流 | 1.机构管理员进入督导/咨询师管理页面  2.机构管理员点击某一个账号上的删除按钮  3.弹出确认弹窗  4.机构管理员点击确认按钮  5.系统删除选择的账号  6.列表中移除已经删除的账号 |
| 异常事件流 | 4a.机构管理员点击取消按钮  -1.终止删除账户流程  - 2.返回督导/咨询师管理页面 |
| 后置条件 | 账号被删除 |

|  |  |
| --- | --- |
| 用例名称 | 查看咨询师/督导状态 |
| 参与者 | 机构管理员 |
| 用例说明 | 该用例描述了机构管理员查看咨询师/督导状态的操作，可以查看到当前在线的咨询师 |
| 前置条件 | 机构管理员已经登录系统 |
| 基本事件流 | 1.机构管理员进入主页  2.系统在主页显示所有咨询师/督导的姓名和在线状态 |
| 异常事件流 | 无 |
| 后置条件 | 无 |

|  |  |
| --- | --- |
| 用例名称 | 查看统计信息 |
| 参与者 | 机构管理员 |
| 用例说明 | 该用例描述了机构管理员在主页查看统计信息的操作 |
| 前置条件 | 机构管理员已经登录系统 |
| 基本事件流 | 1.机构管理员进入主页  2.主页显示今日咨询数、今日咨询时长、一周咨询数量统计、咨询师咨询排行等信息 |
| 异常事件流 | 无 |
| 后置条件 | 无 |

|  |  |
| --- | --- |
| 用例名称 | 机构管理员管理咨询师/督导排班 |
| 参与者 | 机构管理员 |
| 用例说明 | 该用例描述了机构管理员管理咨询师或督导排班的操作，机构管理员可以确定咨询师或督导每周的工作时间 |
| 前置条件 | 机构管理员已经登录系统 |
| 基本事件流 | 1.机构管理员进入排班管理页面  2.机构管理员选择要设置排班的督导或咨询师账号  3.系统显示该账号的详细信息，并显示当前的排班信息  4.机构管理员选择每个星期有哪几天工作，并点击确认按钮  5.系统验证排班信息，如果排班信息符合要求，则保存排班信息  6.系统返回排班管理页面，显示更新后的排班信息 |
| 异常事件流 | 5a.选择的工作时间不符合要求  - 1.选择的工作时间取消选中，提示错误信息  - 2.用户重新选择工作时间  5b.用户点击取消按钮  - 1.排班状态不更新  - 2.用例结束 |
| 后置条件 | 咨询师或督导的排版状态被更新 |

|  |  |
| --- | --- |
| 用例名称 | 查看咨询记录 |
| 参与者 | 机构管理员 |
| 用例说明 | 该用例描述了机构管理员查看所有咨询记录及单条咨询记录详情的操作 |
| 前置条件 | 机构管理员已经登录系统 |
| 基本事件流 | 1.机构管理员进入咨询记录页面  2.系统以表格的形式显示所有咨询记录摘要，包括咨询时间、咨询师姓名、访客姓名、咨询时长等信息  3.机构管理员可以点击某一条记录查看详情  4.系统显示咨询记录详情页面，页面显示咨询师和访客对话的所有内容已经咨询师向督导求助的过程 |
| 异常事件流 | 无 |
| 后置条件 | 无 |

|  |  |
| --- | --- |
| 用例名称 | 导出咨询记录 |
| 参与者 | 机构管理员 |
| 用例说明 | 该用例描述了机构管理员导出单条咨询记录详情的操作 |
| 前置条件 | 机构管理员已经登录系统 |
| 基本事件流 | 1.机构管理员进入咨询记录页面  2.系统以表格的形式显示所有咨询记录摘要，包括咨询时间、咨询师姓名、访客姓名、咨询时长等信息  3.机构管理员可以点击某一条记录的导出记录按钮  4.网页开始下载相关记录的详细内容 |
| 异常事件流 | 无 |
| 后置条件 | 无 |

|  |  |
| --- | --- |
| 用例名称 | 管理访客 |
| 参与者 | 机构管理员 |
| 用例说明 | 该用例描述了机构管理员如何对访客进行管理，包括禁用访客和启用访客 |
| 前置条件 | 机构管理员已经登录系统 |
| 基本事件流 | 1.机构管理员进入访客管理页面  2.系统显示访客列表，包括访客的姓名、电话、邮箱、账号状态等信息  3.机构管理员选择要禁用或启用的访客账号  4.机构管理员选择禁用或启用访客账号  5.机构管理员点击确认按钮  6.系统返回访客列表页面，显示更新后的访客信息 |
| 异常事件流 | 无 |
| 后置条件 | 无 |

|  |  |
| --- | --- |
| 用例名称 | 为访客绑定咨询师 |
| 参与者 | 机构管理员 |
| 用例说明 | 该用例描述了机构管理员为督导绑定咨询师的操作，每个督导可以绑定多个咨询师 |
| 前置条件 | 机构管理员已经登录系统 |
| 基本事件流 | 1.机构管理员进入督导绑定咨询师页面  2.机构管理员选择要绑定咨询师的督导账号  3.系统弹出窗口显示该督导已经绑定的咨询师列表  4.机构管理员可以在输入框中输入咨询师姓名进行搜索  5.结果列表中显示匹配的咨询师，列表中有添加按钮  6.机构管理员点击添加按钮  7.系统将该咨询师账号添加到督导的绑定列表中  8.机构管理员可以继续添加其他咨询师账号，重复步骤4-7；  9.机构管理员点击保存按钮  10.系统验证操作信息，如果操作信息符合要求，则保存操作记录，并更新督导绑定的咨询师列表  11.系统返回督导绑定咨询师页面 |
| 异常事件流 | 7a.该咨询师已经被添加  - 1.提示错误信息，不添加该咨询师  9a.用户点击取消按钮  - 1.所有待添加的咨询师均不添加 |
| 后置条件 | 督导绑定的咨询师列表被更新 |