**Diagram: 工单管理模块**



**表1 “查看报修申请”用例**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 编号 |  | 用例名称 | 查看报修申请 |
| 使用人员 | 客服 | 扩展点 | 无 |
| 输入 | 系统自动转换，不需要输入 | | |
| 系统响应 | 系统返回报修申请页面 | | |
| 输出 | 系统显示报修申请页面 | | |
| 前置条件 | 无 | 后置条件 | 显示报修页面成功 |
| 活动步骤 | 1. 客服点击“报修申请页面” 2. 系统显示报修申请页面 | | |
| 异常处理 | 系统处理异常，系统给出相应的提示信息 | | |

**表2 “生成工单”用例**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 编号 |  | 用例名称 | 生成工单 |
| 使用人员 | 客服 | 扩展点 | 无 |
| 输入 | 客服输入要生成的工单信息 | | |
| 系统响应 | 系统自动在数据库中插入输入的信息 | | |
| 输出 | 显示生成工单成功 | | |
| 前置条件 | 1. 工单信息不能为空 2. 输入的工单信息必须合法 | 后置条件 | 生成新的工单 |
| 活动步骤 | 1. 客服点击工单管理页面的生成工单，系统弹出输入框 2. 客服输入工单信息，并点击确认 3. 系统将工单信息存在数据库中 4. 系统提示生成成功，并返回工单管理页面 | | |
| 异常处理 | 1. 客服输入的信息格式错误，系统清空出错的输入框在上面提示格式错误 2. 客服输入的信息为空，系统提示输入不能为空 3. 系统处理异常，系统给出相应的提示信息 | | |

**表3 “修改工单”用例**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 编号 |  | 用例名称 | 修改工单 |
| 使用人员 | 客服 | 扩展点 | 无 |
| 输入 | 客服输入要修改的工单信息 | | |
| 系统响应 | 系统在数据库 | | |
| 输出 | 显示工单信息修改成功 | | |
| 前置条件 | 1. 工单必须存在 2. 客服选择了修改工单项 3. 修改的信息必须合法 | 后置条件 | 生成工单成功 |
| 活动步骤 | 1. 客服点击工单查看页面的修改工单按钮 2. 系统显示修改页面 3. 客服修改工单内容，并点击确认 4. 系统将数据库中对应的元组修改为客服修改的内容 5. 系统提示修改成功，并返回工单查看页面 | | |
| 异常处理 | 1. 客服要修改的工单不存在，系统返回工单管理页面并提示工单不存在 2. 客服输入的信息格式错误，系统清空出错的输入框在上面提示格式错误 3. 系统处理异常，系统给出相应的提示信息 | | |

**表4 “撤销工单”用例**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 编号 |  | 用例名称 | 撤销工单 |
| 使用人员 | 客服 | 扩展点 | 无 |
| 输入 | 系统自动转换，不需要输入 | | |
| 系统响应 | 系统自动删除数据库中对应的信息 | | |
| 输出 | 显示工单撤销成功 | | |
| 前置条件 | 1. 工单必须存在 2. 客服选择了撤销工单项 | 后置条件 | 撤销工单成功 |
| 活动步骤 | 1. 客服点击工单查看页面的撤销工单按钮 2. 系统提示是否确认撤销 3. 客服点击确认 4. 系统将数据库中对应的元组删除 5. 系统提示撤销成功，并返回工单管理页面 | | |
| 异常处理 | 1. 客服要撤销的工单不存在，系统返回工单管理页面并提示工单不存在 2. 客服在确认窗口退出或者选择取消，系统不做任何修改，返回工单查看页面 3. 系统处理异常，系统给出相应的提示信息 | | |

**表3 “查询工单”用例**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 编号 |  | 用例名称 | 查询工单 |
| 使用人员 | 客服 | 扩展点 | 无 |
| 输入 | 系统自动转换，或者使用搜索引擎搜索 | | |
| 系统响应 | 系统显示相应的工单 | | |
| 输出 | 显示相应的工单查看页面 | | |
| 前置条件 | 1. 工单必须存在 2. 客服选择了查询工单项 | 后置条件 | 客服成功查询工单 |
| 活动步骤 | 1. 客服点击工单管理页面的工单，或者搜索单号 2. 系统显示对应工单的工单查看页面，或者根据单号在数据库中查询工单并显示对应的工单查看界面 | | |
| 异常处理 | 1. 客服要查看的工单不存在，系统返回工单管理页面并提示工单不存在 2. 系统处理异常，系统给出相应的提示信息 | | |