**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 | 报修申请必须存在 | 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 “查看投诉”用例**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 编号 |  | 用例名称 | 查看投诉 |
| 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 | 系统显示相应的投诉页面 | | |
| 输出 | 显示相应的投诉查看页面 | | |
| 前置条件 | 1. 投诉必须存在 2. 客服选择了查看投诉项 | 后置条件 | 客服成功查看投诉 |
| 活动步骤 | 1. 客服点击一个投诉的图标 2. 系统显示对应投诉的投诉查看页面 | | |
| 异常处理 | 1. 客服要查看的投诉不存在，系统返回投诉查看页面并提示“投诉不存在” 2. 系统处理异常，系统给出相应的提示信息 | | |

**表4 “回复投诉”用例**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 编号 |  | 用例名称 | 回复投诉 |
| 使用人员 | 客服 | 扩展点 | 无 |
| 输入 | 客服输入回复内容 | | |
| 系统响应 | 系统将回复内容存入数据库 | | |
| 输出 | 系统提示回复成功 | | |
| 前置条件 | 1. 投诉必须存在 2. 回复不能为空 | 后置条件 | 客服成功回复投诉 |
| 活动步骤 | 1. 客服点击投诉查看页面的“回复”按钮 2. 系统弹出输入框，接收客服的输入 3. 系统将客服的回复存入数据库 | | |
| 异常处理 | 1. 客服要查看的投诉不存在，系统返回投诉查看页面并提示“投诉不存在” 2. 客服回复为空，系统不做任何更改并提示“回复不能为空” 3. 系统处理异常，系统给出相应的提示信息 | | |