目录

[1工单预新增（用户端） 2](#_Toc25880)

[1.1具体功能流程 2](#_Toc19092)

[2工单新增（用户端） 2](#_Toc14040)

[2.1具体功能流程 2](#_Toc29072)

[3工单分页查询（用户端） 2](#_Toc463)

[3.1具体功能流程 2](#_Toc4877)

[4催单（用户端） 2](#_Toc20436)

[4.1具体功能流程 2](#_Toc25776)

[5用户工单详情查看（用户端） 3](#_Toc11895)

[5.1具体功能流程 3](#_Toc14913)

[6用户撤销工单（用户端） 3](#_Toc5364)

[6.1具体功能流程 3](#_Toc7768)

# 1工单预新增（用户端）

## 1.1具体功能流程

1.1.1用户点击用户中心的提交工单访问到workOrder模块接口。

1.1.2生成素材目录、uuid和mediaId（素材编号），uuid和mediaId相同，并将生成的数据存入WorkOrder返回前端。

# 2工单新增（用户端）

## 2.1具体功能流程

2.1.1请求发送到workOrder模块，使用spring框架的Validation进行参数校验，并判断传入的参数是否为空。

2.1.2将DeleteFlag的修改为1并将工单新增到数据库。

2.1.3获取本次请求头中的token值，并携带处理者编码和站点编码远程求情auth服务获取处理者编码对应的UserDetail数据。

2.1.4如果上一步查询出的UserDetail中Login\_name或phone为空，则记录日志；如果不为空，判断通知类型，再进行消息通知（远程调用msg服务进行消息发送）。

# 3工单分页查询（用户端）

## 3.1具体功能流程

3.1.1请求发送到workOrder模块，根据提交的参数进行分页查询，在查询出分页数据后，还对每条工单设置了处理时长（HandleDate），处理者名称（HandlerName），创建者名称（CreateUserName）和产品名称（ProductName）。

# 4催单（用户端）

## 4.1具体功能流程

4.1.1用户点击催单，提交工单对应的uuid到请求发送到workOrder模块。

4.1.2根据uuid查询对应的工单信息，如果工单存在则通知相关人员催单信息。

# 5用户工单详情查看（用户端）

## 5.1具体功能流程

5.1.1用户点击问题描述中的问题，显示工单详情，向media（工单素材）模块提交素材编号（mediaId），根据mediaId查询素材信息返回给前端。

5.1.2向dialogue（工单对话）模块提交工单编号（workOrderId），根据workOrderId查询工单对话信息返回给前端。

5.1.3向evaluateLabelCategory（评价标签列表）模块查询评价信息列表返回给前端。

5.1.4向dialogue（工单对话）模块的"对话预新增"提交请求，生成素材编号（mediaId）返回到前端。

# 6用户撤销工单（用户端）

## 6.1具体功能流程

6.1.1用户在工单详情中点击“撤销工单”，请求发送到workOrder模块，携带工单的uuid和工单状态（state=7），后台直接更新工单信息。

# 7派发工单（管理端）

## 7.1具体功能流程

7.1.1管理人员查看工单列表后，点击派发后，选择派发的对象后，点击提交，将处理人员编号handlerCode，状态state=2，工单编号提交到workOrder模块的修改接口。

7.1.2根据传递过来的状态（此时state=2），将工单已派发的消息分别发送给处理人员和工单创建用户，最后将工单更新到数据库。

# 8工单处理（管理端）

## 8.1具体功能流程

8.1.1管理人员查看工单列表后，点击处理后，进入到处理页面，上传文件及编写处理内容；在选择了上传的文件后，①将预生成的mediaId提交到media模块，根据mediaId查询出对应的数据（此处正常应该是查询不到任何数据的）；②将预生成的mediaId，type，选择的文件，workOrderId，mediaId，mediaDir（若此条工单之前上传过文件，则mediaDir有值）提交到media模块的素材新增接口，先将文件进行存储，再将此条素材新增到数据库，最后将素材的uuid返回到前端；③请求Dialogue模块的对话预新增接口，获取新生成的mediaId；④请求Dialogue模块的新增接口，携带处理者与接收者的编号，第②步中的mediaId，workOrderId作为参数，后端新增工单对话，然后将消息进行推送（消息分为文件消息和文字消息两种）；⑤携带workOrderId和state=4（待我反馈）请求workOrder模块的修改接口，更新数据库工单信息。

8.1.2根据传递过来的状态（此时state=2），将工单已派发的消息分别发送给处理人员和工单创建用户，最后将工单更新到数据库。