**工单管理系统需求文档**

**变更记录**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 变更时间 | 变更内容 | 涉及章节 |
| 2018/11/28 | 取消了流程中“客户确认评价”节点 | 4.3流程图 5.1.3处理工单-客服受理：流转记录信息格式 |
|  | 更改了新增工单里面设备和问题类型选择方式 | 5.1.2新增工单 |
|  | 修改了强制结束的描述，减少歧义 | 5.1.6工单详情-查看&强制流转：强制结束 |
|  | 节点名“工程师处理”应为“工程师响应，已修正 | 5.1.2新增工单  5.1.3处理工单-客服受理 |
|  | 5.1.5工程师响应中，“处理人和工程师响应为同一人”改为“处理人仍为当前用户”，减少歧义 | 5.1.5处理工单-工程师响应 |
|  | 根据权限将待受理工单列表页分为新报障列表和待处理工单列表 | 4.2结构图  5.1.1新报障列表  5.1.4待处理工单列表  详情页入口&其他列表页菜单 |
|  | 补充了4.4状态图 | 4.4状态 |
|  | 添加5.2客户web端、5.3客户小程序端、5.4工程师小程序端和5.5其他修改的需求 | 4.2结构图 |
|  | 添加了工程师发起工单的流程图 | 4.3流程图 |
| 2018/12/3 | 客户小程序-报障历史页和工程师小程序-已办工单页，工单分类“未结束”改为“处理中” | 5.3.4报障历史  5.4.8已办工单 |
|  | 工程师小程序，菜单和页面名“待服务”改为“待服务工单”，“待响应”改为“待接工单” | 5.4.2待服务工单  5.4.5待接工单  5.4.6工作台(菜单)  5.4.11个人中心（菜单） |
|  | 限制“工程师响应”节点的办理人为有工程师角色的用户 | 5.1.2新增工单  5.1.3处理工单-客服受理  5.1.5处理工单-工程师响应  5.4.5待接工单 |

目录

[1. 项目概述 4](#_Toc531612455)

[2. 用户角色描述 4](#_Toc531612456)

[2.1. 角色描述 4](#_Toc531612457)

[3. 非功能需求 4](#_Toc531612458)

[4. 产品概述 5](#_Toc531612459)

[4.1. 功能摘要 5](#_Toc531612460)

[4.2. 结构图 5](#_Toc531612461)

[4.3. 流程图 6](#_Toc531612462)

[4.4. 状态 7](#_Toc531612463)

[4.5. 运行环境 7](#_Toc531612464)

[4.6. 项目计划 7](#_Toc531612465)

[4.7. 产品风险 7](#_Toc531612466)

[5. 功能需求 8](#_Toc531612467)

[5.1. 后台 8](#_Toc531612468)

[5.1.1. 新报障列表 8](#_Toc531612469)

[5.1.2. 新增工单 8](#_Toc531612470)

[5.1.3. 处理工单-客服受理 10](#_Toc531612471)

[5.1.4. 待处理工单列表 12](#_Toc531612472)

[5.1.5. 处理工单-工程师响应 13](#_Toc531612473)

[5.1.6. 流转中工单列表 14](#_Toc531612474)

[5.1.7. 工单详情-查看&强制流转 15](#_Toc531612475)

[5.1.8. 已结束工单列表 16](#_Toc531612476)

[5.2. 客户web端 17](#_Toc531612477)

[5.2.1. 故障报修 17](#_Toc531612478)

[5.2.2. 报障历史 17](#_Toc531612479)

[5.2.3. 工单详情 18](#_Toc531612480)

[5.3. 客户小程序端 20](#_Toc531612481)

[5.3.1. 登录页 20](#_Toc531612482)

[5.3.2. 首页 21](#_Toc531612483)

[5.3.3. 故障报修 22](#_Toc531612484)

[5.3.4. 报障历史 23](#_Toc531612485)

[5.3.5. 查看详情 24](#_Toc531612486)

[5.4. 工程师小程序端 25](#_Toc531612487)

[5.4.1. 登录页 25](#_Toc531612488)

[5.4.2. 待服务工单 26](#_Toc531612489)

[5.4.3. 查看工单 27](#_Toc531612490)

[5.4.4. 处理工单 28](#_Toc531612491)

[5.4.5. 待接工单 29](#_Toc531612492)

[5.4.6. 工作台 30](#_Toc531612493)

[5.4.7. 新建工单 31](#_Toc531612494)

[5.4.8. 已办工单 32](#_Toc531612495)

[5.4.9. 通讯录 33](#_Toc531612496)

[5.4.10. 客户信息 34](#_Toc531612497)

[5.4.11. 个人中心 35](#_Toc531612498)

[5.5. 其他修改 36](#_Toc531612499)

[5.5.1. 企业地址增加坐标 36](#_Toc531612500)

[5.5.2. 增加企业账号 36](#_Toc531612501)

# 项目概述

略

# 用户角色描述

## 角色描述

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **组织类别** | **角色** | **描述** |
| **平台** | 超级管理员 | 管理服务商信息，查看平台统计数据 |
| **服务商** | 服务商管理员 | 管理企业客户信息和终端信息，管理本组织工单，查看KPI等相关数据 |
| 客服 | 查看企业客户信息、工单等数据，受理服务请求、创建工单等 |
| 运维工程师 | 查看企业客户信息，处理工单 |
| **企业** | 企业管理员 | 查看本企业终端信息和工单信息，进行行为控制等 |
| 终端用户 | 发起服务请求、工单完成反馈等 |

# 非功能需求

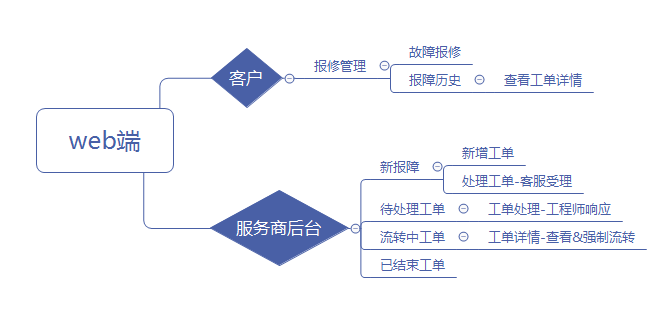
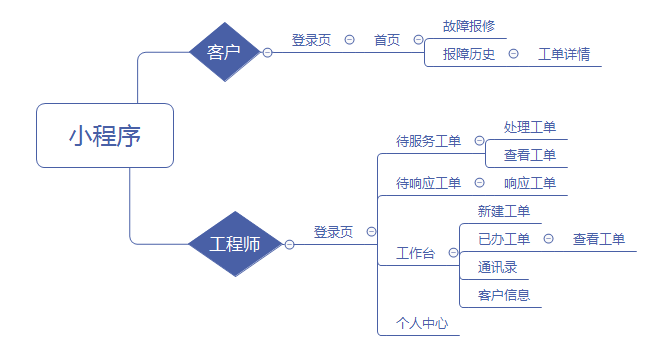
略

# 产品概述

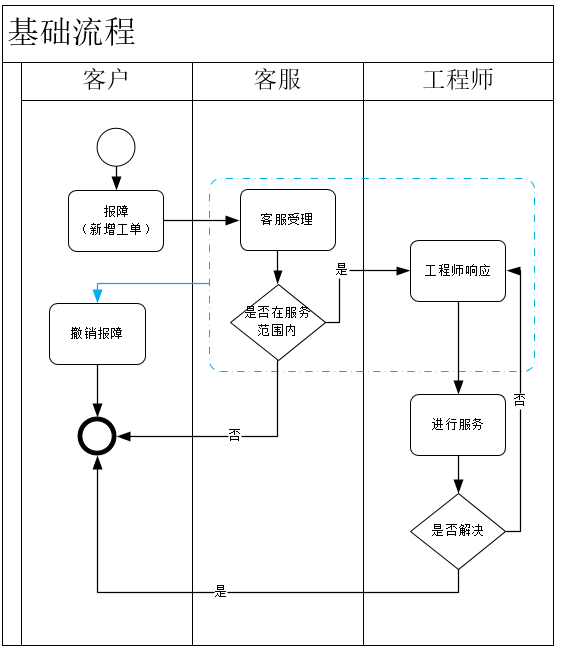
## 功能摘要

工单管理实现从客户报障、服务商分派工程师到工程师远程/上门处理的完整流程。此文档描述的迭代主要完成web端用户报障、服务商受理、分派工程师的部分。

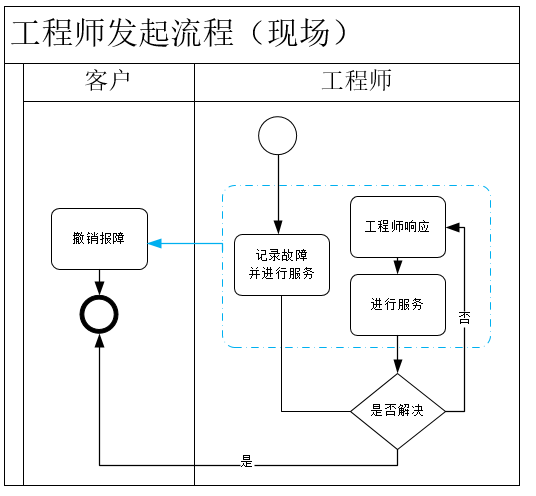
## 结构图

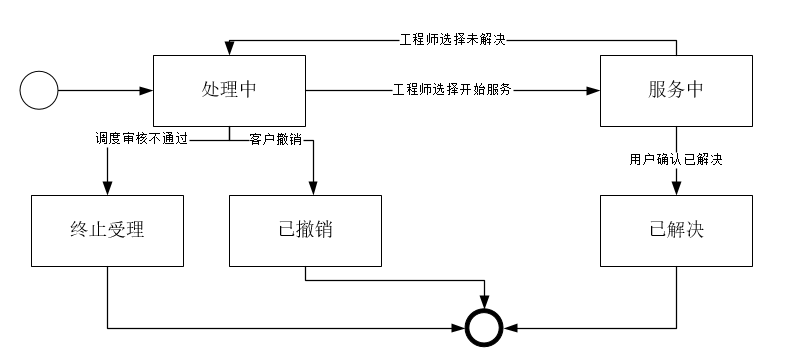
## 流程图



取消了客户评价节点（11.28）



## 状态



## 运行环境

略

## 项目计划

略

## 产品风险

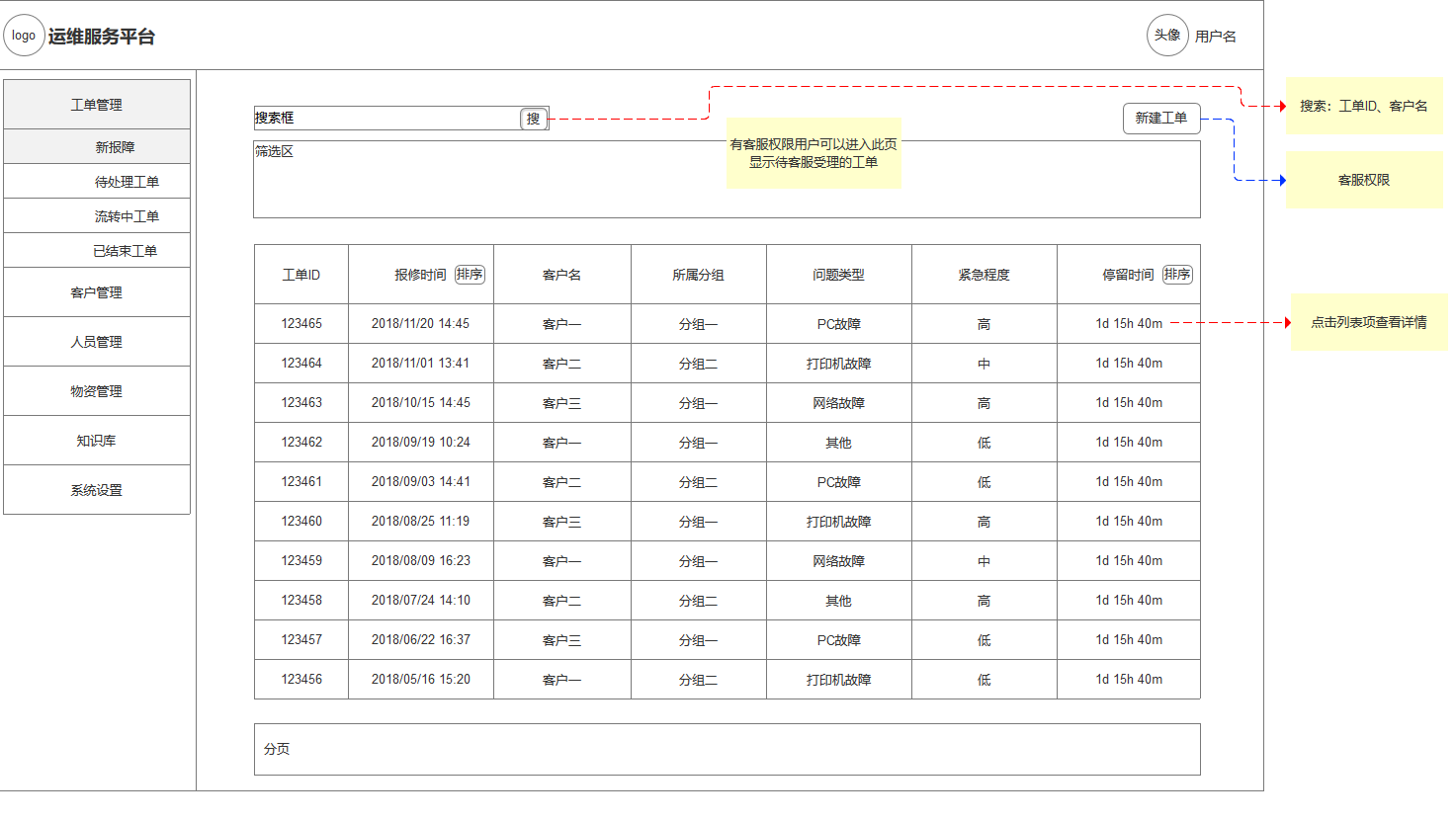
略

# 功能需求

## 后台

### 新报障列表

**用户界面**



**需求描述**

1. 有客服权限用户可以进入此页
2. 显示待客服受理的工单列表，默认按报修时间倒序排列。
3. 可以根据工单ID、客户名进行搜索，可以根据报修时间、客户所属分组、问题类型、紧急程度、停留时间进行筛选。列表显示结果。
4. 在列表上可根据报修时间或停留时间对列表进行排序。
5. 点击列表中某一条目，显示所选工单详情
6. 有客服权限的用户点击新增工单按钮可以新增工单

### 新增工单

**用户界面**



**需求描述**

有客服权限的人员在此页记录客户提供的故障信息并直接进行处理。常见场景有接到客户电话报障时在系统中登记。

页面左侧为需要填写的工单和处理信息，右侧为所选的客户和设备信息，未选择时提示“选择客户（设备）后可在此处查看详细信息”

工单信息

|  |  |
| --- | --- |
| **字段** | **数据限制** |
| 客户名 | 下拉框进行选择，单选，必填 |
| 报修时间 | 时间选择，年月日时分，默认当前时间。必填 |
| 报修人 | 文本，最大50位，必填 |
| 报修人联系方式 | 电话号码，必填 |
| 设备类型 | 下拉框进行选择，单选。字段值可配置。非必填 |
| 设备名/编号 | 选择设备类型后可选。从所选设备类型下的全部设备列表中选择一个设备。勾选“未登记设备”时，可手动填写不大于50位的文本。  非必填。 |
| 问题类型 | 单选。字段值可配置。必填。 |
| 问题描述 | 文本，最大200位，必填 |
| 图片 | 上传图片，至少支持bmp, jpg, png, gif格式。上传后可以预览和删除。最多上传10张。非必填。 |

处理信息

处理结果有“提供服务”和“拒绝服务”两项，必填。提供服务的下一节点是工程师响应，拒绝服务后工单结束，状态记为终止受理。

当处理结果为“提供服务”时，需填写“紧急程度”、“处理人”、“处理意见”和“图片”。紧急程度：下拉列表选择，【高；中；低】，必填。处理人：从有工程师角色的人员中选择一人，必填。处理意见：文本，最大200位，非必填。图片：可上传最多十张图片，至少支持bmp, jpg, png, gif格式，上传后可以预览和删除，非必填。

当处理结果为“拒绝服务”时，需填写“拒绝原因”和“图片”。“拒绝原因”：文本，最大200位，必填。图片：同上，非必填。

### 处理工单-客服受理

**用户界面**





**需求描述**

当工单处于客服受理节点时，有客服角色权限的用户查看工单详情显示此页面。页面左侧上部分显示工单信息，下部分用来填写处理信息，右侧显示工单关联的客户和设备的信息以及此工单流转的记录。

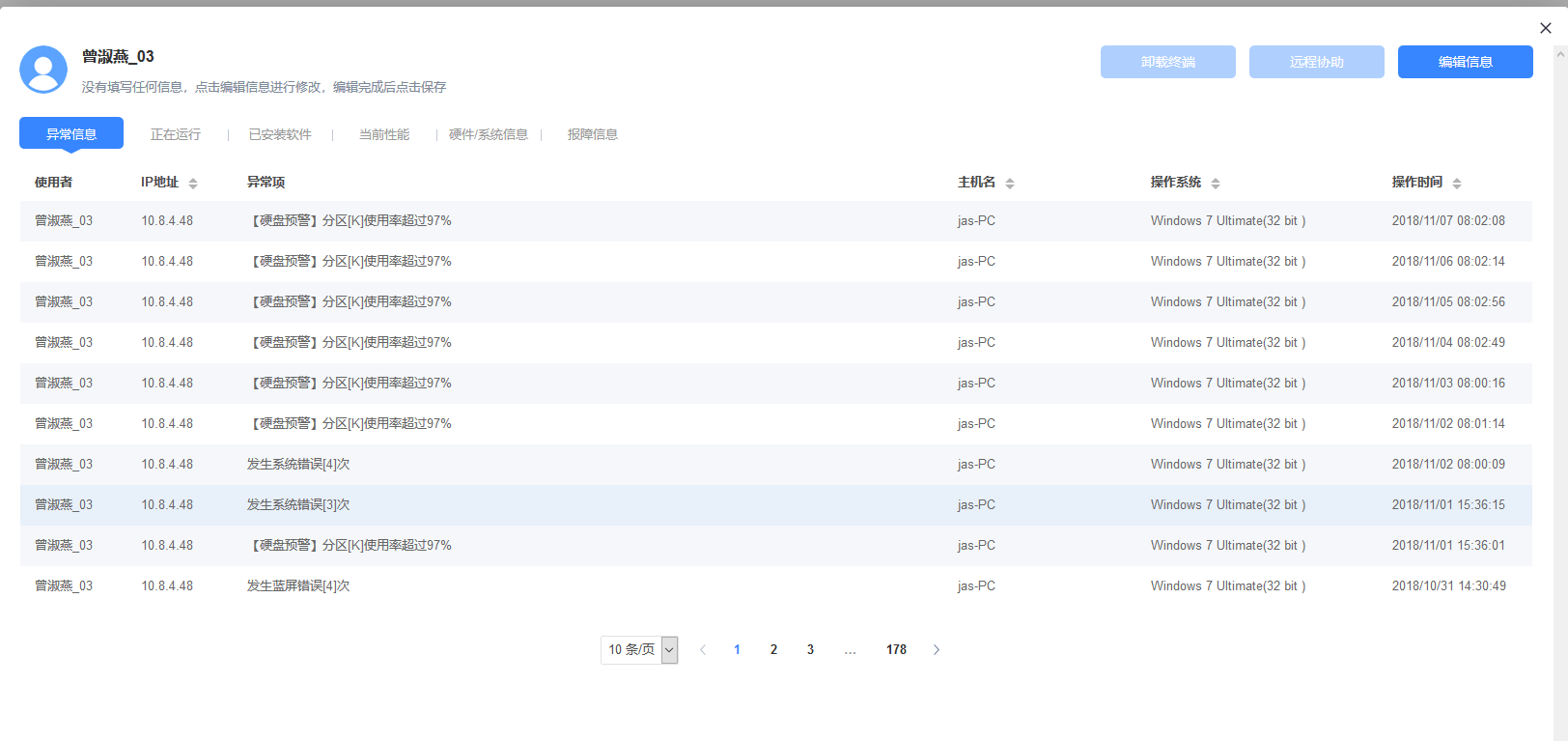
处理结果有“提供服务”和“拒绝服务”两项，必填。提供服务的下一节点是工程师响应，拒绝服务后工单结束，状态记为终止受理。

当处理结果为“提供服务”时，需填写“紧急程度”、“处理人”、“处理意见”和“图片”。紧急程度：下拉列表选择，【高；中；低】，必填。处理人：从有工程师角色的人员中选择一人，必填。处理意见：文本，最大200位，非必填。图片：可上传最多十张图片，至少支持bmp, jpg, png, gif格式，上传后可以预览和删除，非必填。

当处理结果为“拒绝服务”时，需填写“拒绝原因”和“图片”。“拒绝原因”：文本，最大200位，必填。图片：同上，非必填。

**客户信息**：数据来源企业管理模块

**设备信息**：数据来源企业-终端管理-硬件/系统信息，点击查看运行信息显示该终端详情弹窗，没有卸载终端和编辑信息按钮。



流转记录：显示此工单总用时和各节点处理信息。各节点处理信息格式：

新增工单：报修时间 （客户：）用户名 创建工单

客服受理：提交时间 用户名 完成节点：客服受理 停留时间：

处理结果：提供服务/拒绝服务

处理意见/拒绝原因：

图片：

工程师响应：提交时间 用户名 完成节点：工程师响应 停留时间：

处理结果：接单/转单

处理意见：

图片：

进行服务：开始服务时间 用户名 开始服务

提交时间 用户名 完成服务 停留时间：

处理结果：问题解决/问题未解决

处理意见：

图片：

客户评价：取消了此节点（11.28）

强制流转：提交时间 用户名 将工单强制流转到：节点

原因：

图片：

强制结束：提交时间 用户名 将工单强制结束

原因：

图片：

客户撤销：提交时间 客户：用户名 撤销了工单

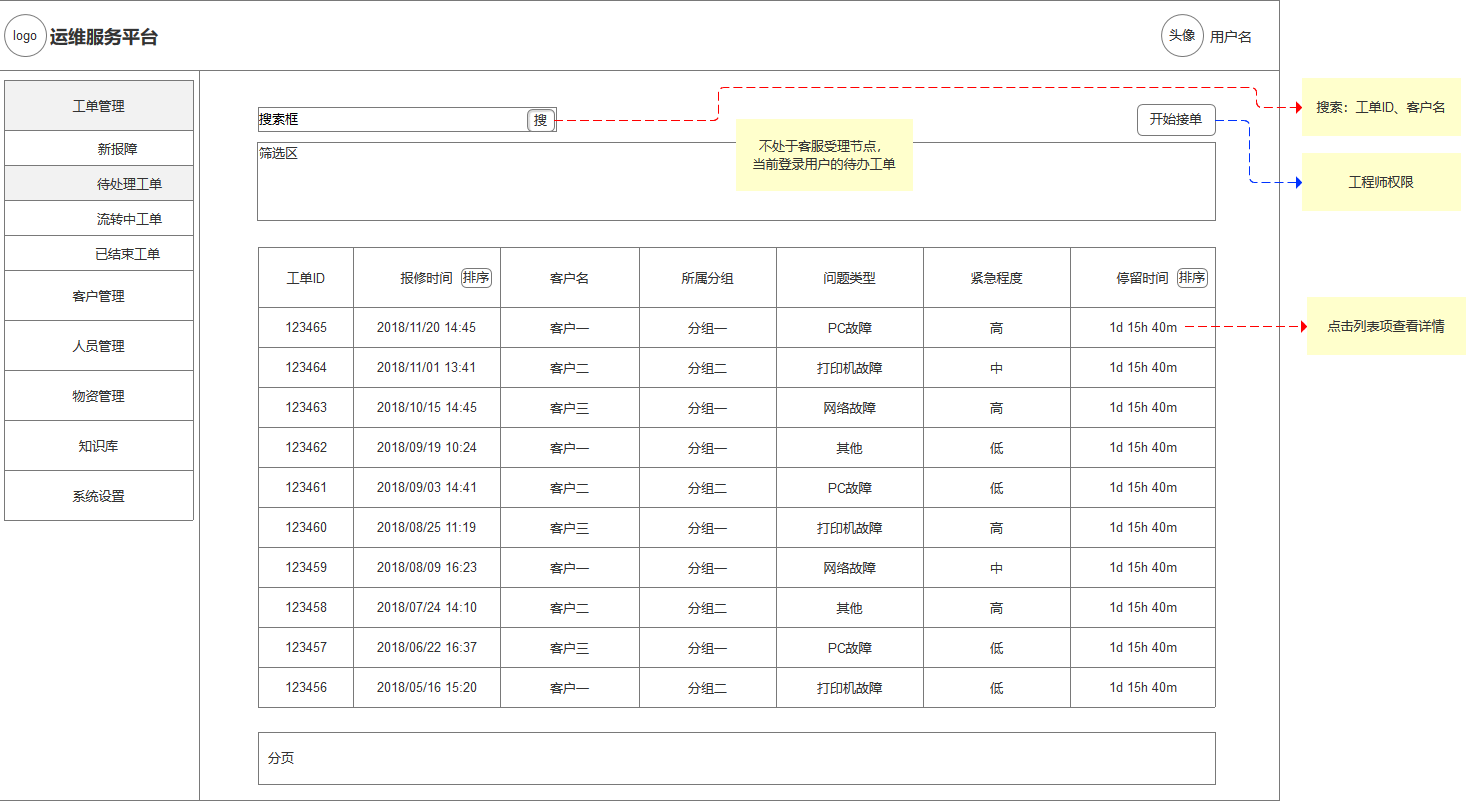
原因：

图片：

若工单由客服创建，则视为客服同时完成了创建工单和客服受理两个节点，若由工程师创建，则视为同时完成了创建工单和工程师服务两个点，开始服务时间=报修时间。

### 待处理工单列表

**用户界面**



**需求描述**

1. 显示不处于客服受理节点的当前登录用户的待处理工单列表，默认按报修时间倒序排列。
2. 可以根据工单ID、客户名进行搜索，可以根据报修时间、客户所属分组、问题类型、紧急程度、停留时间进行筛选。列表显示结果。
3. 在列表上可根据报修时间或停留时间对列表进行排序。
4. 点击列表中某一条目，显示所选工单详情
5. 有工程师权限的用户点击开始接单/停止接单按钮可以切换本人的接单状态

### 处理工单-工程师响应

**用户界面**



**需求描述**

当工单处于工程师响应节点时，工单的处理人用户查看工单详情时显示此页面。页面左侧上部分显示工单信息，中部显示工单当前状态，下部分用来填写处理信息，右侧显示工单关联的客户和设备的信息以及此工单流转的记录。

处理结果有“接单”和“转单”两项，必填。接单的下一节点是进行服务，处理人仍为当前用户。转单的下一节点是工程师响应（换人）。

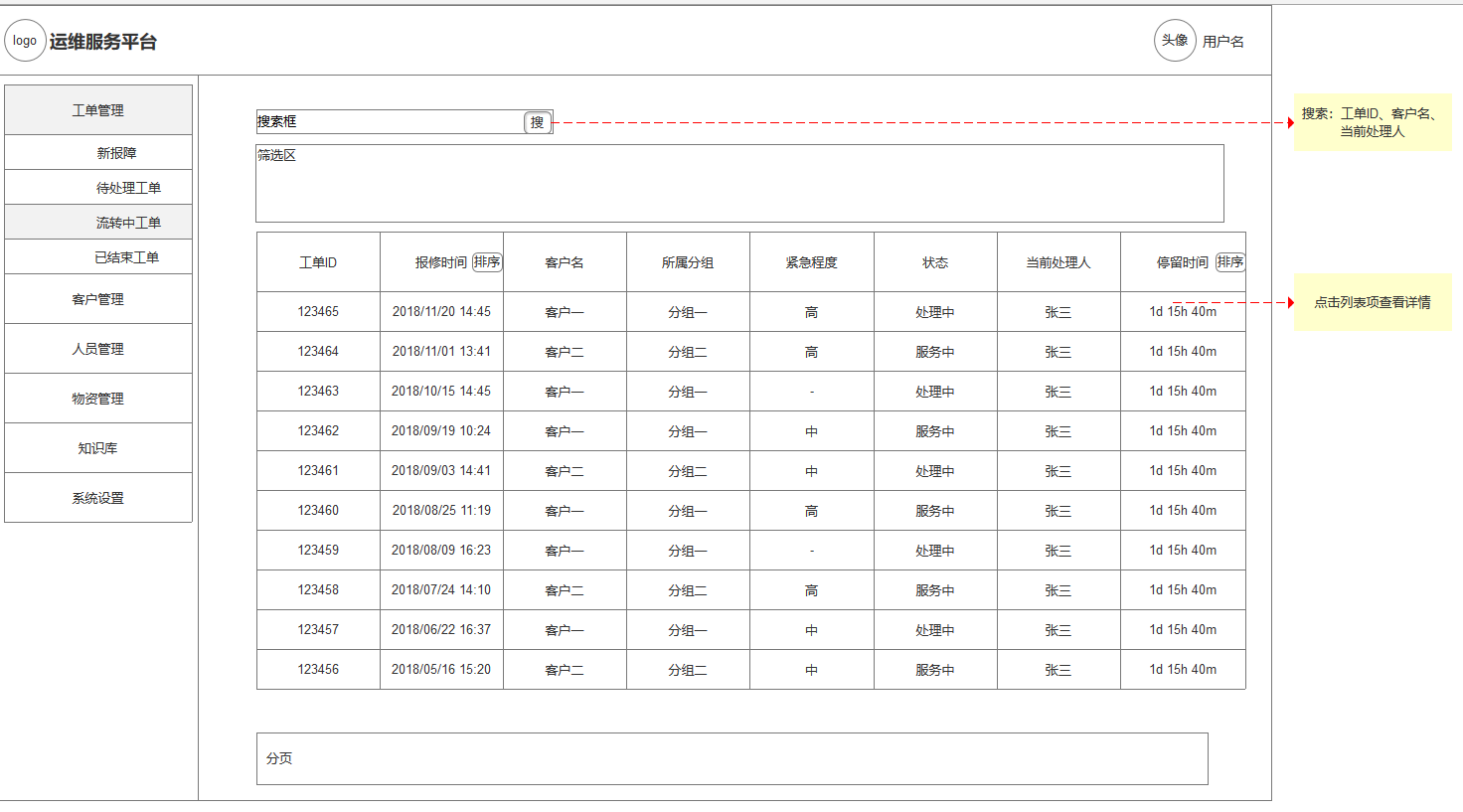
当处理结果为“接单”时，需填写 “处理意见”和“图片”。处理意见：文本，最大200位，非必填。图片：可上传最多十张图片，至少支持bmp, jpg, png, gif格式，上传后可以预览和删除，非必填。

当处理结果为“转单”时，需填写“处理人”、“处理意见”和“图片”。处理人：从有工程师角色的人员中选择一人，不能选择本人，必填。处理意见：文本，最大200位，**必填**。图片：同上，非必填。

右侧关联信息见5.3处理工单-客服受理

### 流转中工单列表

**用户界面**



**需求描述**

1. 显示当前登录用户的已处理过且未结束的工单列表，默认按报修时间倒序排列。
2. 对于有管理员权限的用户，可以看到全部未结束的工单列表。
3. 可以根据工单ID、客户名、当前处理人进行搜索，可以根据报修时间、客户所属分组、紧急程度、状态、停留时间进行筛选。列表显示结果。
4. 在列表上可根据报修时间或停留时间对列表进行排序。
5. 点击列表中某一条目，显示所选工单详情

### 工单详情-查看&强制流转

**用户界面**



**需求描述**

在流转中工单列表页面，点击列表项目查看所选工单的详情。页面左侧上部显示工单信息、下部显示当前状态，页面右侧显示工单关联的客户和设备的信息以及此工单流转的记录。

有指定权限的用户可以点击“强制流转”按钮，将当前工单跳转至客服受理或工程师响应节点并重新指定处理人。

转至节点：“客服受理”或“工程师响应”。单选，必填

处理人：从服务商人员中选择，单选，必填

原因：文本，最大200位，必填

图片：可上传最多十张图片，至少支持bmp, jpg, png, gif格式，上传后可以预览和删除，非必填。

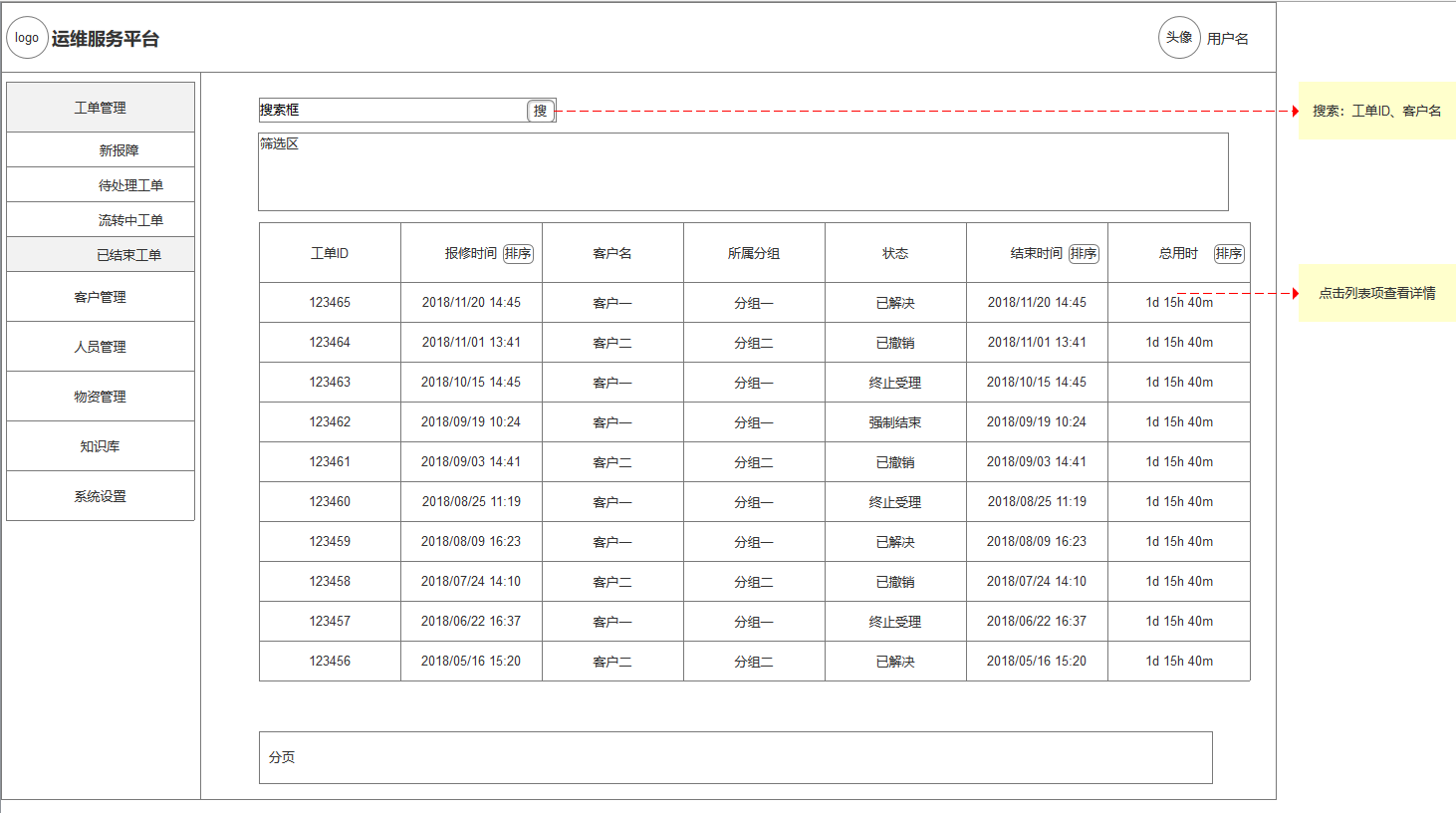
有指定权限的用户可以点击“强制结束”按钮，结束当前工单流转。状态记为强制结束。

原因：文本，最大200位，必填

图片：可上传最多十张图片，至少支持bmp, jpg, png, gif格式，上传后可以预览和删除，非必填。

### 已结束工单列表

**用户界面**



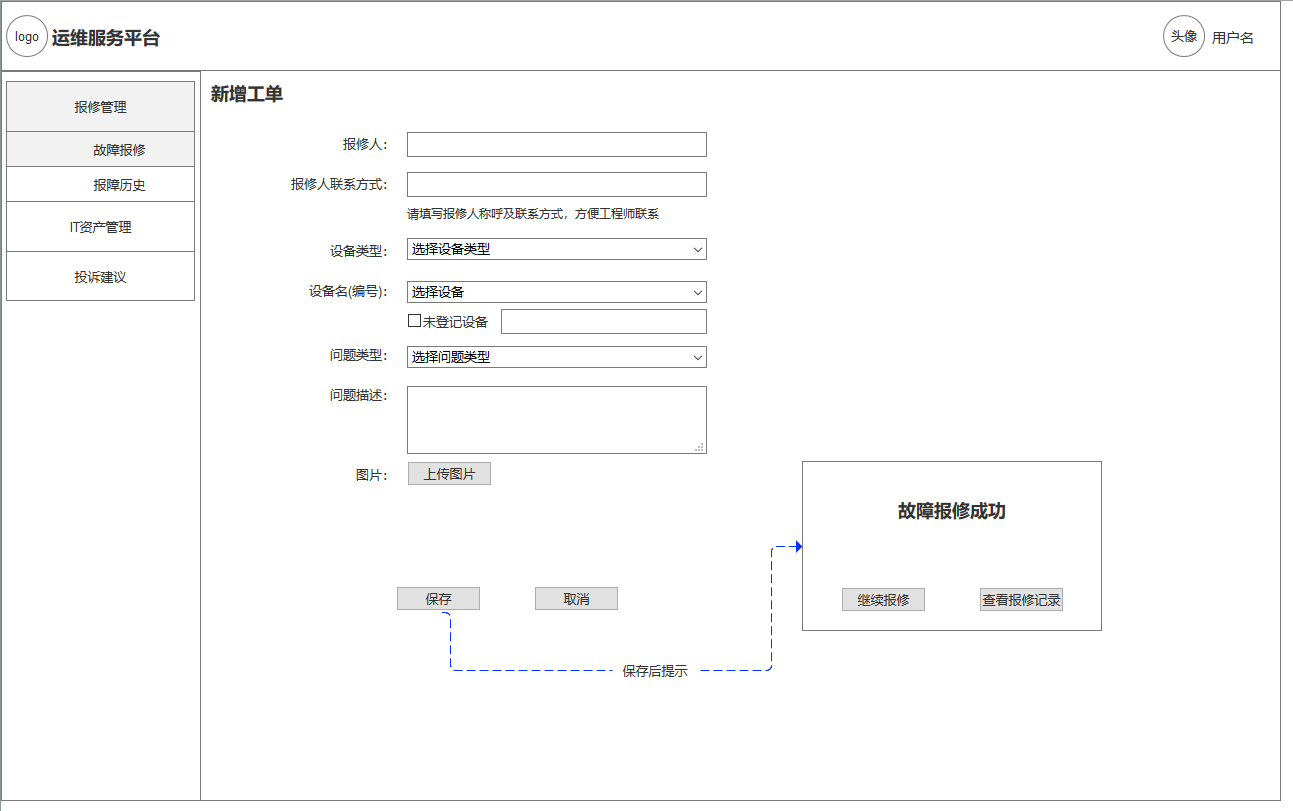
**需求描述**

1. 显示当前登录用户的已处理过且已结束的工单列表，默认按报修时间倒序排列。
2. 对于有管理员权限的用户，可以看到全部已结束的工单列表。
3. 可以根据工单ID、客户名进行搜索，可以根据报修时间、客户所属分组、状态、结束时间进行筛选。列表显示结果。
4. 在列表上可根据报修时间、结束时间或总用时对列表进行排序。
5. 点击列表中某一条目，显示所选工单详情

## 客户web端

### 故障报修

用户界面



需求描述

用户点击“故障报修”菜单，显示新增工单页面。填写报修信息并保存后，在提示框中选择“继续报修”则开始新的新增工单操作，选择“查看报修记录”则跳转到“报障历史”页。点击取消按钮，确认后跳转到“报障历史”页。

|  |  |
| --- | --- |
| **字段** | **数据限制** |
| 报修人 | 文本，最大50位，必填 |
| 报修人联系方式 | 电话号码，必填 |
| 设备类型 | 下拉框进行选择，单选。字段值可配置。非必填 |
| 设备名/编号 | 选择设备类型后可选。从所选设备类型下的全部设备列表中选择一个设备。勾选“未登记设备”时，可手动填写不大于50位的文本。  非必填。 |
| 问题类型 | 单选。字段值可配置。必填。 |
| 问题描述 | 文本，最大200位，必填 |
| 图片 | 上传图片，至少支持bmp, jpg, png, gif格式。上传后可以预览和删除。最多上传10张。非必填。 |

根据登录的用户，自动在工单内保存客户信息和报修时间信息。（报修页面不显示这两个字段）

### 报障历史

用户界面

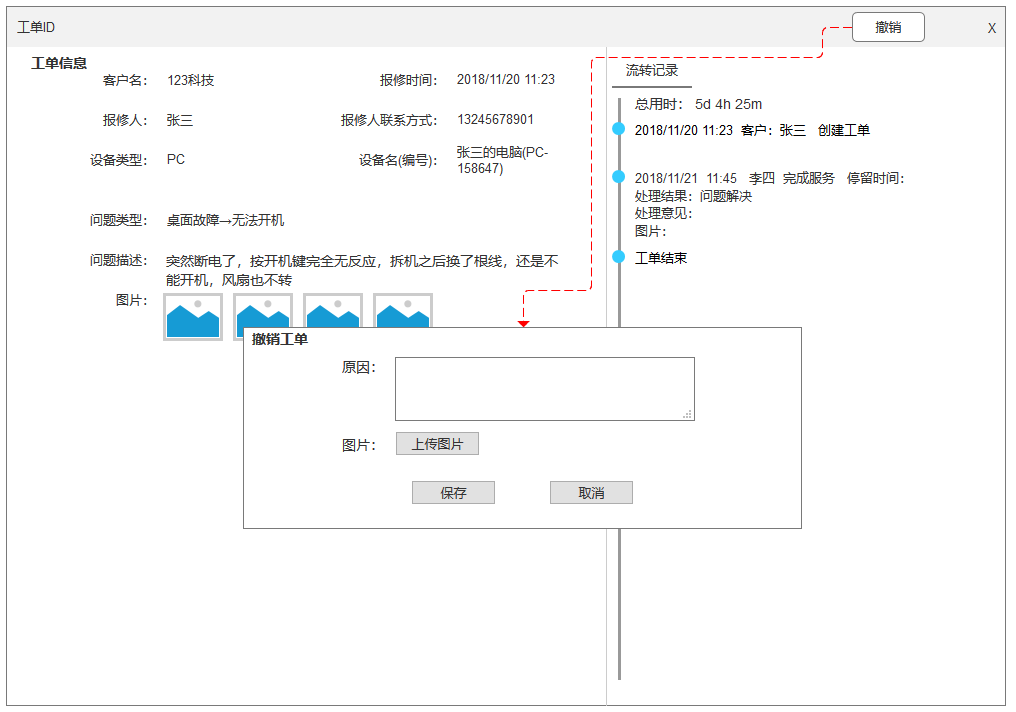


需求描述

1. 显示关联到当前登录用户所在的客户的全部工单列表（包括客户自己报障和客服/工程师新增的工单），默认按报修时间倒序排列。
2. 可以根据工单ID、故障设备进行搜索，可以根据报修时间、问题类型、当前状态进行筛选。列表显示结果。
3. 在列表上可根据报修时间或总用时对列表进行排序。
4. 点击列表中某一条目，显示所选工单详情

### 工单详情

用户界面



需求描述

在报障历史列表页面，点击列表项目查看所选工单的详情。页面左侧显示工单信息，页面右侧显示此工单的流转记录。流转记录中**不**显示“工程师响应”和“强制流转”相关的信息。

当工单未结束且不处于服务中状态（从工程师选择开始服务到选择取消服务或服务结束）时，用户可以通过点击“撤销”按钮撤销工单。撤销后工单结束，状态记为已撤销。

撤销后返回报障历史列表页面

原因：文本，最大200位，必填

图片：可上传最多十张图片，至少支持bmp, jpg, png, gif格式，上传后可以预览和删除，非必填。

## 客户小程序端

### 登录页

用户界面



需求描述

用户输入账号和密码，验证通过后登录进入首页

### 首页

用户界面



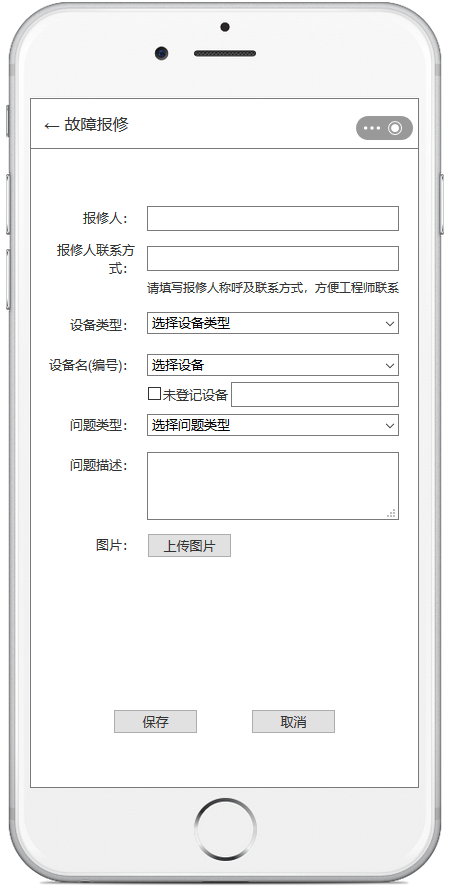
需求描述

显示当前登录用户名，可退出登录

有故障报修和报障历史两个入口

### 故障报修

用户界面



需求描述

用户点击“故障报修”按钮，进入新增工单页面。填写报修信息并保存后，返回首页。点击取消，在确认后返回首页

|  |  |
| --- | --- |
| **字段** | **数据限制** |
| 报修人 | 文本，最大50位，必填 |
| 报修人联系方式 | 电话号码，必填 |
| 设备类型 | 下拉框进行选择，单选。字段值可配置。非必填 |
| 设备名/编号 | 选择设备类型后可选。从所选设备类型下的全部设备列表中选择一个设备。勾选“未登记设备”时，可手动填写不大于50位的文本。  非必填。 |
| 问题类型 | 单选。字段值可配置。必填。 |
| 问题描述 | 文本，最大200位，必填 |
| 图片 | 上传图片，至少支持bmp, jpg, png, gif格式。上传后可以预览和删除。最多上传10张。非必填。 |

根据登录的用户，自动在工单内保存客户信息和报修时间信息。（报修页面不显示这两个字段）

### 报障历史

用户界面

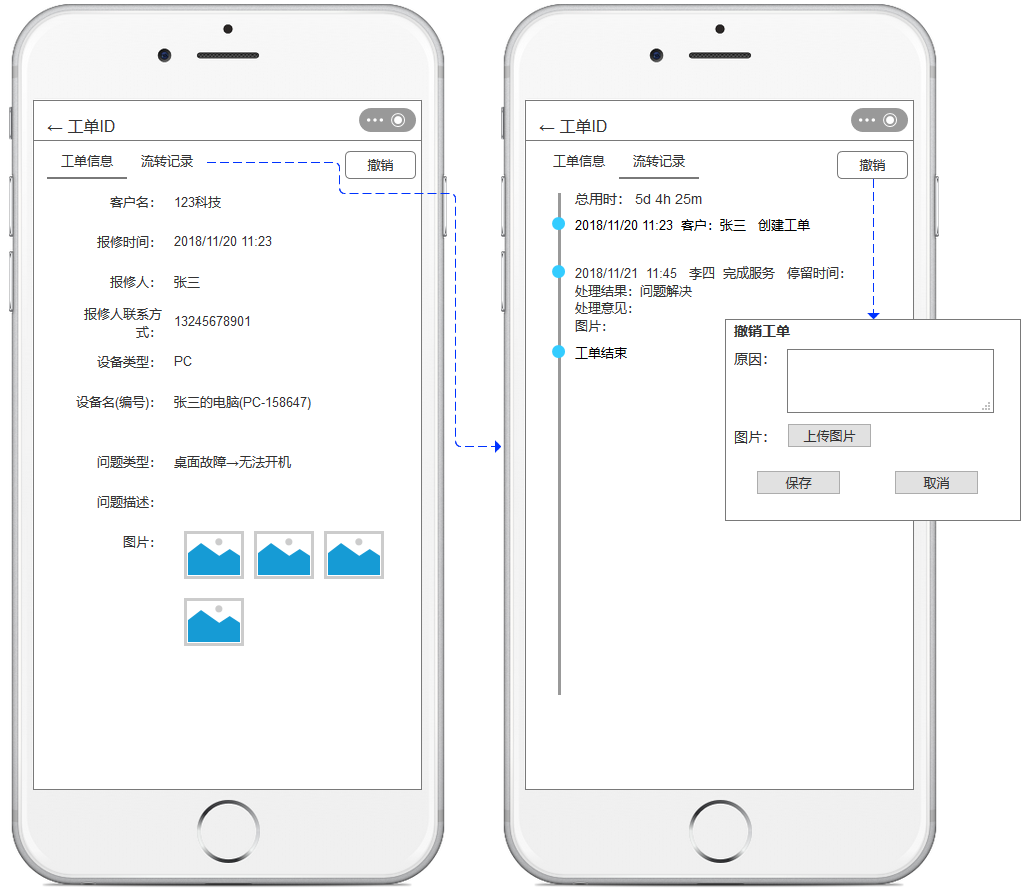


需求描述

1. 显示当前“微信账号”提交的全部工单列表，按报修时间倒序排列。
2. 可以按照全部工单、未结束工单和已结束工单分类查看
3. 列表中显示报修时间、状态和问题类型
4. 点击列表中某一条目，显示所选工单详情

### 查看详情

用户界面



需求描述

在报障历史页面，点击列表项目查看所选工单的详情。包括工单信息和此工单的流转记录。流转记录中**不**显示“工程师响应”和“强制流转”相关的信息。

当工单未结束且不处于服务中状态（从工程师选择开始服务到选择取消服务或服务结束）时，用户可以通过点击“撤销”按钮撤销工单。撤销后工单结束，状态记为已撤销。

撤销后返回报障历史列表页面

原因：文本，最大200位，必填

图片：可上传最多十张图片，至少支持bmp, jpg, png, gif格式，上传后可以预览和删除，非必填。

## 工程师小程序端

### 登录页

用户界面

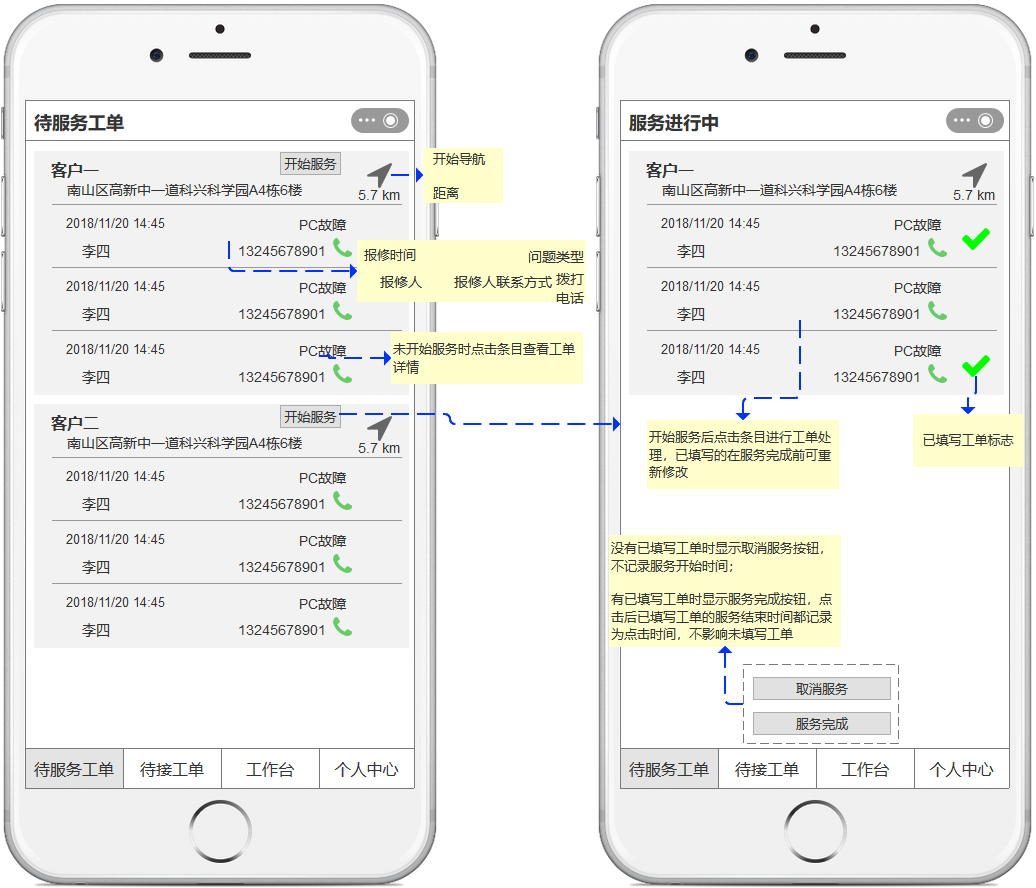


需求描述

用户输入账号和密码，验证通过后登录进入待服务工单页

### 待服务工单

用户界面



需求描述

待服务工单页面有未进行服务和服务进行中两个状态

未进行服务状态：

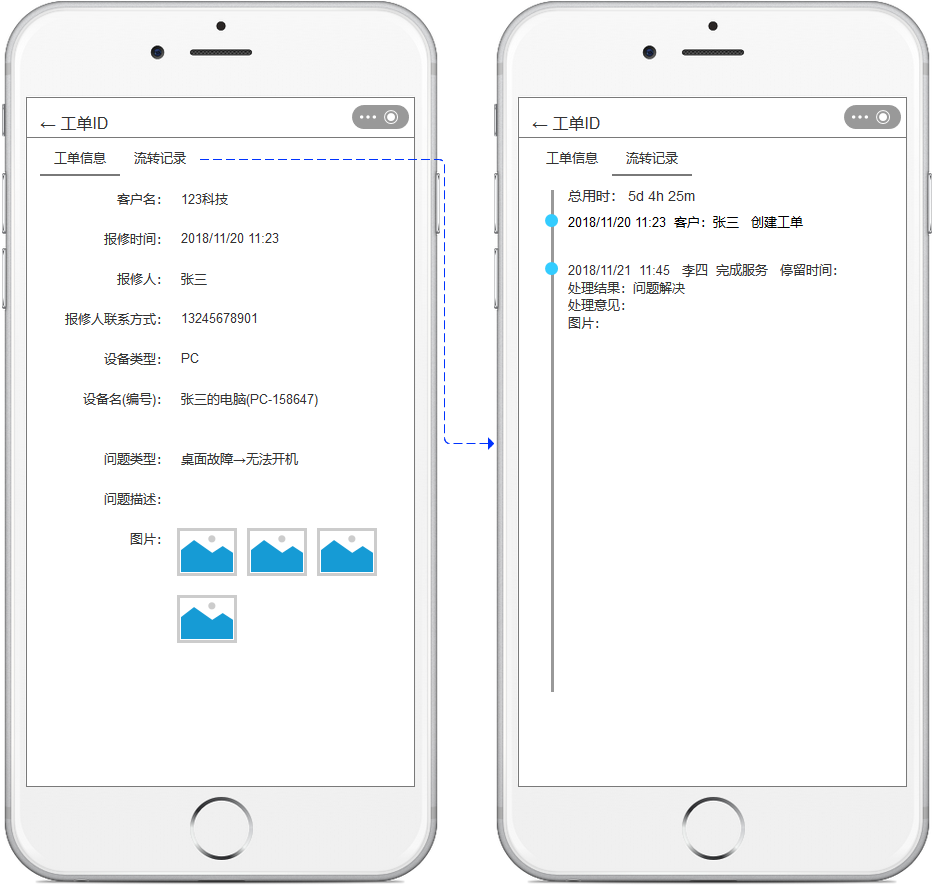
1. 显示当前登录用户待处理且处于“进行服务”节点的工单，按工单关联的客户分组。
2. 显示客户的简称和地址，根据地址计算距当前位置距离，能以该地址为目的地进行导航（调用外部地图）
3. 显示工单的报修时间、问题类型、报修人、报修人联系方式，可以拨打报修人的电话。
4. 客户之间按首字母顺序正序排列，各个客户下的工单按报修时间倒序排列
5. 点击工单条目可以查看工单详情信息（→5.4.3查看工单页面）
6. 点击某个客户的“开始服务”，将其下所有工单一起设为“服务中”状态。页面切换到“服务进行中”状态

服务进行中状态：

1. 只显示正在进行服务的客户和其下工单列表。
2. 可以与未进行服务状态一样进行导航、拨打电话等
3. 点击工单条目进行工单处理（→5.4.4处理工单页面）
4. 已填写（保存成功）的工单有标记
5. 没有已填写工单时显示取消服务按钮，不记录服务开始时间；
6. 有已填写工单时显示服务完成按钮，点击后已填写工单的服务结束时间都记录为点击“服务完成”按钮时间，服务开始时间记录为点击“开始服务”按钮的时间。不影响未填写工单

### 查看工单

用户界面

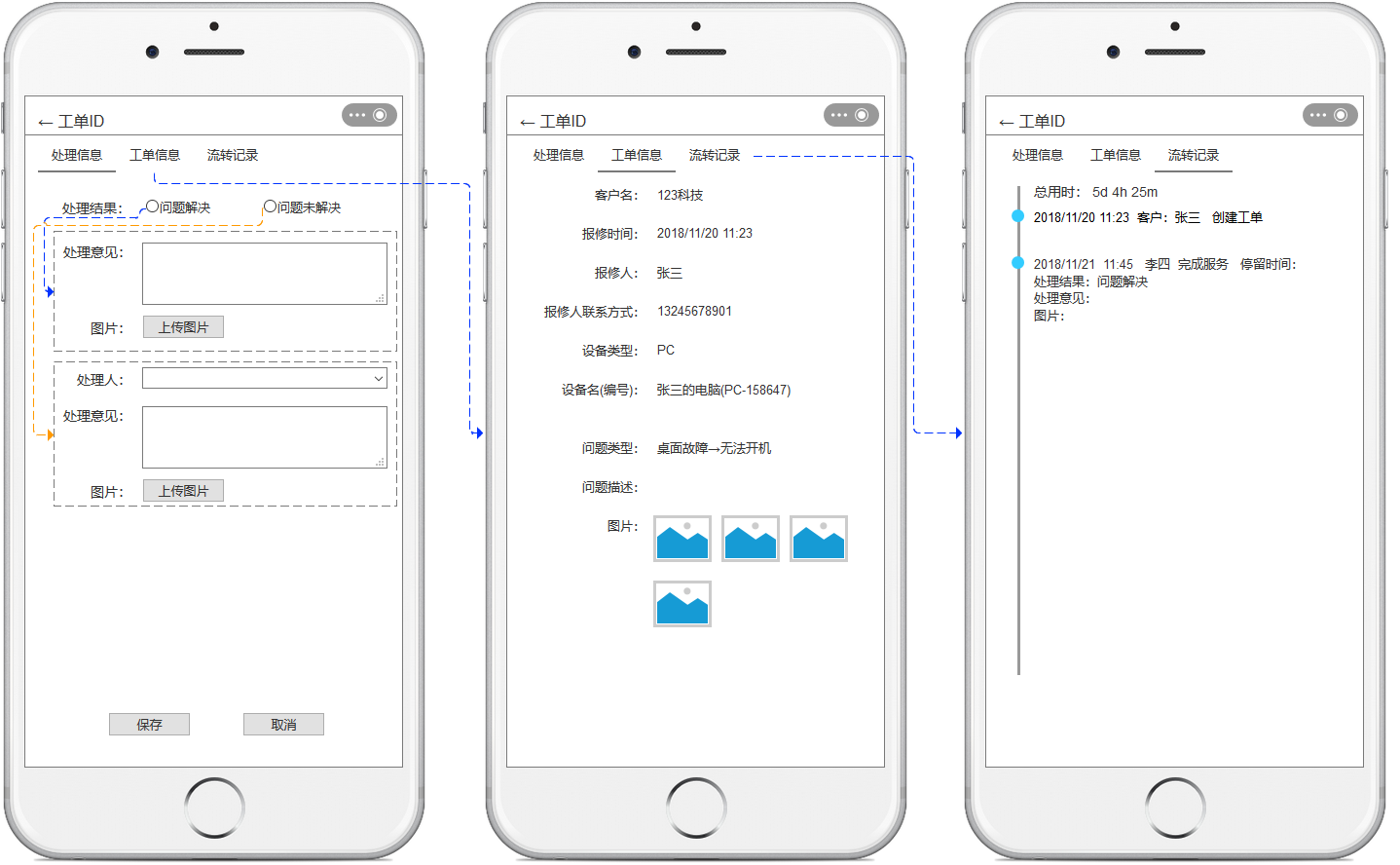


需求描述

在待服务工单或已办工单页面，点击列表项目查看所选工单的详情。包括工单信息和此工单的流转记录。

### 处理工单

用户界面



需求描述

开始服务后，点击工单项目填写工单处理信息，并可以查看工单信息和流转记录

处理信息：

处理结果有“问题解决”和“问题未解决”两项，必填。问题解决后工单结束，状态记为已解决；问题未解决的下一节点是工程师响应。

当处理结果为“问题解决”时，需填写“处理意见”和“图片”。

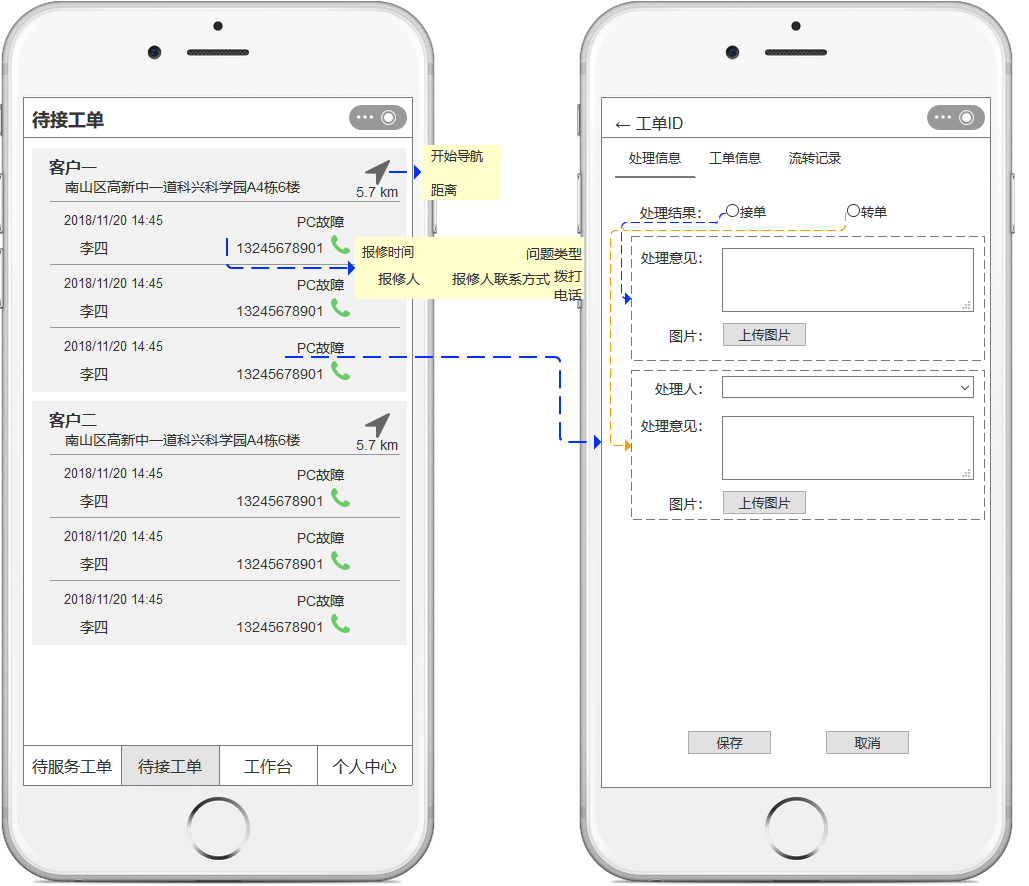
处理意见：文本，最大200位，必填。图片：可上传最多十张图片，至少支持bmp, jpg, png, gif格式，上传后可以预览和删除，非必填。

当处理结果为“问题未解决”时，需填写“处理人”、“处理意见”和“图片”

处理人：从服务商的人员中选择一人，默认本人，必填。处理意见：文本，最大200位，必填。图片：可上传最多十张图片，至少支持bmp, jpg, png, gif格式，上传后可以预览和删除，非必填。

### 待接工单

用户界面



需求描述

1. 显示当前登录用户待处理且处于“工程师响应”节点的工单，按工单关联的客户分组。
2. 显示客户的简称和地址，根据地址计算距当前位置距离，能以该地址为目的地进行导航（调用外部地图）
3. 显示工单的报修时间、问题类型、报修人、报修人联系方式，可以拨打报修人的电话。
4. 客户之间按首字母顺序正序排列，各个客户下的工单按报修时间倒序排列
5. 点击工单条目可以进行工单处理
6. 处理工单时可查看工单信息和流转信息（同5.4.3查看工单）

处理信息：

处理结果有“接单”和“转单”两项，必填。接单的下一节点是进行服务，处理人仍为当前用户。转单的下一节点是工程师响应（换人）。

当处理结果为“接单”时，需填写 “处理意见”和“图片”。处理意见：文本，最大200位，非必填。图片：可上传最多十张图片，至少支持bmp, jpg, png, gif格式，上传后可以预览和删除，非必填。

当处理结果为“转单”时，需填写“处理人”、“处理意见”和“图片”。处理人：从有工程师角色的人员中选择一人，不能选择本人，必填。处理意见：文本，最大200位，**必填**。图片：同上，非必填。

### 工作台

用户界面

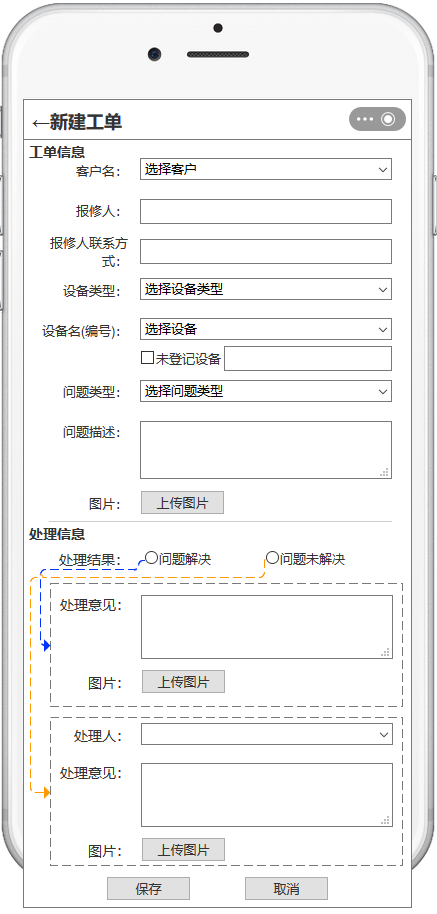


需求描述

1. 显示当前接单状态，有切换接单状态的开关
2. 有新建工单、已办工单、通讯录、客户信息的入口

### 新建工单

用户界面



需求描述

用户点击“新建工单”按钮，进入新增工单页面。保存或取消后，返回工作台。

工单信息

|  |  |
| --- | --- |
| **字段** | **数据限制** |
| 客户名 | 下拉框进行选择，单选，必填 |
| 报修人 | 文本，最大50位，必填 |
| 报修人联系方式 | 电话号码，必填 |
| 设备类型 | 下拉框进行选择，单选。字段值可配置。非必填 |
| 设备名/编号 | 选择设备类型后可选。从所选设备类型下的全部设备列表中选择一个设备。勾选“未登记设备”时，可手动填写不大于50位的文本。  非必填。 |
| 问题类型 | 单选。字段值可配置。必填。 |
| 问题描述 | 文本，最大200位，必填 |
| 图片 | 上传图片，至少支持bmp, jpg, png, gif格式。上传后可以预览和删除。最多上传10张。非必填。 |

工单的报修时间为此页面提交时间

处理信息

处理结果有“问题解决”和“问题未解决”两项，必填。问题解决后工单结束，状态记为已解决；问题未解决的下一节点是工程师响应。

当处理结果为“问题解决”时，需填写“处理意见”和“图片”。

处理意见：文本，最大200位，必填。图片：可上传最多十张图片，至少支持bmp, jpg, png, gif格式，上传后可以预览和删除，非必填。

当处理结果为“问题未解决”时，需填写“处理人”、“处理意见”和“图片”

处理人：从服务商的人员中选择一人，默认本人，必填。处理意见：文本，最大200位，必填。图片：可上传最多十张图片，至少支持bmp, jpg, png, gif格式，上传后可以预览和删除，非必填。

### 已办工单

用户界面



需求描述

1. 显示当前用户已办理的工单，按报修时间倒序排列。
2. 可以按照全部工单、处理中工单和已结束工单分类查看
3. 列表中显示报修时间、状态、问题类型和客户名
4. 点击列表中某一条目，显示所选工单详情（→5.4.3查看工单）

### 通讯录

用户界面



需求描述

1. 显示当前用户所在服务商的全体人员的联系方式
2. 按姓名首字母正序排列
3. 可根据姓名或电话号码进行搜索，列表显示搜索结果
4. 点击号码拨打该电话，点击短信图标给该号码发送短信

### 客户信息

用户界面

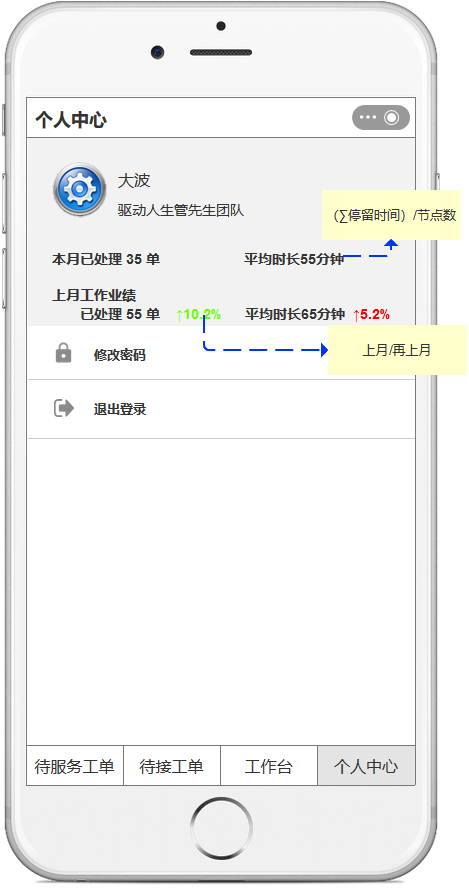


需求描述

1. 显示当前用户所在服务商的所有客户信息列表，按公司简称首字母正序排列
2. 列表显示公司简称、公司地址、联系人、手机号和据当前定位距离。可以进行导航和拨打电话
3. 点击列表项目查看客户详情

### 个人中心

用户界面



需求描述

1. 显示当前登录用户的用户名、所在服务商和服务商logo
2. 显示当前登录用户本月和上月工作业绩，包括已处理单数和平均时长，上月：再上月的增减百分比
3. 可以修改密码和退出登录

## 其他修改

### 企业地址增加坐标

通过从地图上选择点的方式输入企业地址，记录坐标，用于导航和后续地图显示等

### 增加企业账号

为每个企业增加一个账号，用于提交和查看工单，即用于5.2和5.3客户web和小程序端功能。账号名为企业全称的中文，初始密码为666666。企业管理页面增加“重置企业账号密码”功能。

