|  |
| --- |
| 登录（客户） |
| 参与者：客户 |
| 前置条件：进入证券公司登录系统 |
| 基本事件流：   1. 查看登录提示信息 2. 输入用户名和密码，登录 3. 系统进行核实   B1.   1. 用例终止 |
| 异常事件流B1：   1. 系统提示错误信息 2. 返回登录界面重新登录 |
| 后置条件：进入客户服务子系统进行操作 |

|  |
| --- |
| 查看 |
| 参与者：经纪人管理人员 |
| 前置条件：位于经纪人管理系统中 |
| 基本事件流：   1. 点击经纪人管理进入客户管理子界面   A2. 需要对经纪人进行分组   1. 点击经纪人申请进入经纪人申请页面   A1. 有经纪人申请   1. 返回客户管理子页面 2. 点击任职注册进入任职注册申请页面   A3. 有经纪人需要任职注册   1. 返回客户管理子页面 2. 点击档案，进入经纪人档案页面 3. 点击具体经纪人条目，对经纪人档案进行查阅 4. 用例终止 |
| 其他事件流A1：   1. 点击具体的申请条目 2. 查阅审核出现的相关申请信息   B1.   1. 点击同意进行信息录入 2. 填写经纪人申请表和相关信息录入 3. 点击提交将信息上传 4. 用例终止   其他事件流A2：   1. 点击分组按钮进入分组页面 2. 点击新增、修改、删除进行经纪人组的修改 3. 点击任一经纪人组进入组内界面 4. 点击添加或删除进行组内成员的修改 5. 用例终止   其他事件流A3：   1. 点击任职注册相关条目 2. 审核该经纪人任职资格   B2.   1. 点击同意进入注册页面 2. 填写相关注册信息完成注册 3. 用例终止 |
| 异常事件流B1：   1. 审核申请信息不合格 2. 点击拒绝，将结果反馈给该经纪人 3. 用例终止   异常事件流B2：   1. 审核任职资格信息不合格 2. 点击拒绝，将结果反馈给该经纪人   3．用例终止 |
| 后置条件：经纪人管理操作结束，可进行其他操作或注销 |

|  |
| --- |
| 业务管理 |
| 参与者：经纪人管理人员 |
| 前置条件：位于经纪人管理系统中 |
| 基本事件流：   1. 点击业务管理进入业务管理子界面   A1. 有针对经纪人的投诉申请  A2. 需要拟定或传达任务通知  A3. 需要进行周（月）的总结汇报   1. 点击工作计划进入计划任务界面 2. 点击所想要制定或修改计划的组织或经纪人 3. 在计划任务量表页面中针对各项分量进行制定或修改，具体内容包括时限、工作内容、工作目的、考核量、考量单位、执行负责人、备注等 4. 点击保存将信息上传 5. 点击考核进入考核页面   A4. 本阶段考核已结束   1. 点击制定，进入考核制定页面 2. 填写具体考核量、考量单位所对应的指标 3. 点击保存将信息上传   10．用例终止 |
| 其他事件流A1：   1. 点击投诉进入投诉页面，选择具体的投诉条目 2. 审核出现的相关投诉信息，根据具体信息咨询处理相关经纪人 3. 点击反馈，将反馈结果输入并反馈给客户 4. 用例终止   其他事件流A2：   1. 点击任务通知进入通知页面 2. 在文本框输入通知信息，在右边栏选择所通知人员 3. 点击确认发送进行通知下达 4. 用例终止   其他事件流A3：   1. 点击总结汇报进入总结汇报页面 2. 点击查阅按钮进入下级组织和下属经纪人的计划任务页面 3. 点击所需查询的条目进行查询，包括时限、工作内容、工作目的、考核量、考量单位、执行负责人、备注等 4. 返回总结汇报页面，点击周总结、月总结按钮进入汇报界面 5. 录入相关总结汇报信息，点击保存 6. 用例终止   其他事件流A4：   1. 点击报表进入考核结果页面 2. 点击生成，得到具体的本阶段考核信息 3. 点击保存并选择相关位置将报表备案 4. 返回考核页面，点击发布 5. 选中所要发表的考核报表，选择确认发布 6. 用例终止 |
| 后置条件：业务管理操作结束，可进行其他操作或注销 |

|  |
| --- |
| 客户管理 |
| 参与者：经纪人管理人员 |
| 前置条件：位于经纪人管理系统中 |
| 基本事件流：   1. 点击客户管理进入客户管理子界面   A1. 有经纪人申报的客户开户申请  A2. 需要对客户进行分组   1. 点击客户档案进入客户档案界面 2. 选择所需的条目，对客户档案进行查询，包括客户的注册信息、资金账户、股票持仓、信誉评分、客户类别、交易积分和所属经纪人或组织等信息 3. 用例终止 |
| 其他事件流A1：   1. 点击具体的申请条目 2. 审核相关信息，如有需要转入基本事件流2进行客户档案查询   3．完成具体的客户开户流程  其他事件流A2：   1. 点击分组按钮进入分组页面 2. 按照公司统一的客户分组类别进行分组 |
| 后置条件：客户管理操作结束，可进行其他操作或注销 |

|  |
| --- |
| 登录（客户服务人员） |
| 参与者：客户服务人员 |
| 前置条件：进入证券公司登录系统 |
| 基本事件流：   1. 查看登录提示信息 2. 输入用户名和密码，登录 3. 系统进行核实 |
| 异常事件流：   1. 系统提示错误信息 2. 返回登录界面重新登录 |
| 后置条件：进入客户服务系统进行操作 |

|  |
| --- |
| 信息管理 |
| 参与者：客户服务人员 |
| 前置条件：位于客户服务系统中 |
| 基本事件流：   1. 点击信息管理进入信息管理子页面   A1. 发现有未读通告   1. 选择信息采集 2. 通过网站或其他媒体采取信息 3. 选择新建信息，将信息录入，保存 4. 返回信息管理子页面，选择信息发布 5. 选择要发布的信息条目，以及发送的目的地（客户或信息中心） 6. 点击确认并发送信息 7. 返回信息管理子页面 8. 点击BBS按钮进入论坛   10．发布、管理论坛内部信息  11．返回信息管理子页面  12．点击留言簿进入留言簿  13．查阅留言簿内容并进行管理  14．用例终止 |
| 其他事件流A1：   1. 点击未读通告，进入通告页面 2. 阅读通告 3. 点击发送通告进入发送页面 4. 在文本框根据所读通告拟定修改发信内容 5. 选择收信人 6. 点击确认发送并发送 7. 用例终止 |
| 后置条件：信息管理操作结束，可进行其他操作或注销 |