

# 需求规格说明书 (SRS): 事件工单功能完善

文档编号: SRS-360DCP-EventTicket-001

版本号: V1.0

项目名称: 360安全云数字化协作平台 - 事件工单模块二次开

发撰写人: 孙人杰

日期: 2024-05-23

## 1. 项目概述

### 1.1. 项目背景

为满足ITSS认证中对过程管理工具的明确要求，需要对现有的360安全云数字化协作平台中的事件管理模块进行功能增强。本次开发旨在通过完善事件工单的**搜索筛选**与**列表交互**功能，提升运维人员处理事件的效率与体验，确保事件管理过程的可视化、可追溯和高效性。

### 1.2. 项目目标

本次二次开发的核心目标是构建一个功能强大、用户友好的工单管理系统，具体目标如下：

- 强化检索能力：** 提供多条件、组合式的工单搜索与筛选功能，帮助用户快速精准定位目标工单。
- 优化信息展示：** 在工单列表页提供更丰富的信息预览，并通过滑动手势等交互方式，在不跳转页面的情况下展示更多工单属性。
- 提升操作效率：** 减少用户在查找和浏览工单时的操作步骤和页面跳转，提升整体工单处理流程的效率。

## 2. 用户角色分析

| 角色名称    | 职责描述                       | 对本功能的需求   |
|---------|----------------------------|---|
| 运维工程师   | 事件的一线处理人员，负责接收、分析、解决和关闭工单。 | <ol style="list-style-type: none"><li>快速筛选并处理指派给自己的工单。</li><li>根据紧急程度、状态等条件对工单进行排序和过滤。</li><li>便捷地查看工单关键信息以决定处理优先级。</li></ol> |
| 服务台/调度员 | 工单的创建、分配、分类和初步诊断人员。        | <ol style="list-style-type: none"><li>需要复杂的多条件组合搜索来快速查询特定类型或批次的工单。</li><li>监控不同状态（如“未开始”、“处理中”、“已完成”）的工单分布。</li></ol>         |
| 管理员/经理  | 负责监督运维流程、分析团队绩效和工单总体情况。    | <ol style="list-style-type: none"><li>需要宏观筛选数据，如按时间范围、处理人、所属项目（参考手册列表）查看工单。</li><li>导出筛选后的工单列表进行离线分析。</li></ol>               |

## 3. 功能需求详述

### 3.1. 功能点一：多条件搜索筛选面板

- **需求ID:** FR-01001
- **功能描述:** 提供一个常驻或可便捷唤出的搜索筛选面板，支持用户通过多个条件进行精确或模糊查询。
- **详细需求:**
  1. **触发方式:** 在工单列表页面顶部，提供一个显著的【筛选】或【搜索】按钮，点击后展开高级筛选面板。
  2. **筛选条件（至少支持以下字段）：**
    - **关键词搜索:** 支持在“工单标题”、“工单描述”等主要文本字段中进行模糊匹配。
    - **工单状态:** 下拉单选/多选，选项包括：未开始、处理中、已解决、已完成、已关闭、已拒绝等。
    - **优先级:** 下拉单选/多选，选项包括：低、中、高、紧急。
    - **创建人/提交人:** 支持选择或输入用户姓名。
    - **处理人/指派给:** 支持选择或输入运维人员姓名（参考手册作者：金立志、王敬贤等）。
    - **创建时间:** 提供日期时间选择器，支持选择“今天”、“最近7天”、“最近30天”等快捷选项，也支持自定义时间范围。
    - **所属业务/项目:** 下拉选择，选项可参考手册列表（如：禅道运维、数据库运维、PC故障、网络故障）。
  3. **交互逻辑:**
    - 选择或输入条件后，列表实时刷新或点击【确认】按钮后刷新。
    - 提供【重置】按钮，一键清空所有已选条件。
    - 当前生效的筛选条件应以“标签”形式显示在列表上方，每个标签可单独关闭。

### 3.2. 功能点二：工单列表视图与滑动操作

- **需求ID:** FR-01002
- **功能描述:** 工单列表除展示基础信息外，应支持横向滑动以显示更多操作和属性，并优化列表项的视觉呈现。
- **详细需求:**
  1. **基础列表视图:**
    - 每行工单默认显示以下关键属性：**工单ID**、**工单标题**、**优先级**（以色块或图标形式直观显示）、**状态**、**创建人**、**指派给**、**创建时间**。
    - 不同优先级的工单应有不同的行背景色或前缀标识（如：红色高亮紧急工单）。
  2. **向右滑动交互:**
    - 用户可在列表项上**向左滑动**。
    - 滑动后，原本隐藏于右侧的**操作按钮**和**附加属性**得以显示。
  3. **滑动后区域内容:**
    - **操作区(左侧):** 显示最常用的操作按钮，如【处理】、【转发】、【关闭】。按钮应醒目且易点击。
    - **属性区(右侧):** 显示由于列表宽度限制而隐藏的重要属性，如：**最后更新时间**、**SLA剩余时间**、**所属项目**（如：数据库运维）。这些信息应以纯文本形式展示，用于快速浏览。
  4. **点击逻辑:** 点击工单列表行的任意位置（非滑动触发的按钮区域），应跳转至该工单的详情页面。

### 3.3. 功能点三：搜索状态保持与分享

- **需求ID:** FR-01003
- **功能描述:** 用户设置的筛选条件应能在当前会话中保持，并且生成的URL可被复制分享，他人打开后看到相同的筛选结果。

- 详细需求:
  - 筛选条件应序列化到URL的查询参数中。
  - 当用户刷新页面或通过带参数的URL打开页面时，系统应自动解析URL并还原对应的搜索筛选状态和工单列表结果。

4. 非功能性需求

- 性能需求:
  - 筛选查询响应时间在常规网络环境下应小于2秒。
  - 列表滑动操作应流畅，无卡顿感。
- 兼容性需求:
  - 功能需在主流的现代浏览器（Chrome, Edge, Firefox, Safari）的最新版本上正常运行。
  - 在平台支持的移动端（如iPad、大屏手机）上，滑动交互应同样有效。
- 易用性需求:
  - 界面布局与平台现有风格保持一致。
  - 所有交互元素应有明确的提示和反馈。

5. UI/UX 建议

- 筛选面板: 建议采用侧边栏弹出或顶部下拉覆盖的形式，布局清晰，分组合理。
- 滑动操作: iOS和Android原生应用常见的交互模式，可参考其设计规范。滑动距离不宜过长，操作按钮应具有足够的点击热区。
- 状态标签: 生效中的筛选条件标签可采用与平台主题色相符的设计，关闭按钮（×）明显。

审批意见:

| 角色    | 姓名 | 签字 | 日期 |
|-------|----|----|----|
| 产品负责人 |    |    |    |
| 技术负责人 |    |    |    |
| 测试负责人 |    |    |    |