## **事件工单功能完善需求规格说明书**

**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:** [您的姓名/团队名称]  
**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：

1. **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。
2. **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。
3. **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**

### **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:**
  1. 筛选条件应序列化到URL的查询参数中。
  2. 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**

1. **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。
2. **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。
3. **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:**