工单系统项目文档

1. 工单系统是什么---what

它是一种网络软件系统，根据不同组织、部门和外部客户的需求，来由针对的管理，维护和跟踪一系列问题和请求。

1. 工单系统的作用---why
2. 部门之间沟通基本—原有沟通方式效率太低
3. 工作不平衡；---熟手工作量大，新人没有机会
4. 责任划分；---避免扯皮
5. 工作量、价值、KPI
6. 工单给谁用---who

技术部---》处理日常运维问题

全公司用---》逻辑较复杂

1. 工单项目背景---》when

初级阶段，仅服务于技术部

1. 工单设计---how
2. **工单模型**
   1. 工单名字
   2. 工单内容
   3. 工单类别（tag）
   4. 提交人
   5. 处理人
   6. 处理结果
   7. 参与者
   8. 状态
   9. 优先级
   10. 提交时间
   11. 任务截止时间
   12. 完成时间
3. **工单功能（流程）设计**

2.1 提交工单----提交人

前端HTML中的FORM字段

* + - 工单标题
    - 工单内容
    - 工单类别
    - 处理人
    - 任务截止时间
    - 系统自动写入工单提交时间

后端伪代码：

Class ApplyView(View):

Def get():

Return apply.html

Def post():

…

Sendmail

2.2 未完成工单列表----处理人

任务列表(ListView)

前端展示：

* 工单类型
* 工单标题
* 申请人
* 处理人
* 工单状态
* 截止时间

后端伪代码:

1. 运维组所有成员及被指定人员，可以看到所有提交过来的工单，并且具有处理(操作)权限；
2. 申请人也可以看到自己申请的工单，并且可以取消工单，可以看到自己工单当前的处理状态
3. 无论处理人和申请人，在列表中看到的都是未处理完成的工单--状态机

Class workOrder(ListView):

Def get

2.3 历史工单列表----运维扯皮，KPI

Class workOrderHistory(ListView):

Def get()

1. 工单
2. 工单