**需求概述**

* 渠道用户提交工单，以解决渠道在业务过程中遇到的商务和技术问题；
* 支持人员（商务or技术）处理系统内的工单，以响应渠道提出的问题
* 管理/支持人员查看系统内的工单情况： 类型、数量、处理人等，了解和跟踪工单处理进度。

**功能模块划分**

* 渠道管理：
  + 渠道即佳杰下属Partner；
  + 渠道基础信息需要后台管理员进行定期导入和维护；
  + 包含：渠道名称、地址、联系人、联系方式 、MPN-ID等
* 客户管理：
  + 客户即渠道对应的实际客户，问题工单与渠道-客户关联
  + 客户信息与渠道用户关联（渠道导入时一同创建客户信息）
* 用户管理：
  + 用户即可以登陆工单系统的账户（支持人员&渠道用户）
  + 后台管理员可以创建“支持用户”
  + 渠道用户注册需要核实MPN-ID并通过邮件链接激活，防止恶意注册
* 工单管理：
  + 工单即渠道提交的问题单。
  + 包含：渠道联系人信息、客户信息、工单标题、工单正文、关联附件、优先级；
  + 类型（商务or技术）
  + 状态： 已提交；处理中；驳回；已处理；
  + 分配： 工单池内可领取；当前工单可转交他人办理；
  + 工单详情页面可以看到处理记录；
* 工单池管理：
  + 工单池即渠道提交后集中存储于工单池，支持人员可领取；
  + 领取后关联支持人员账户，可显示领取时间；
* 邮件提醒
  + 事件处理完毕，通过邮件提醒提交人关注处理结果