



**目录**

[1.前言 3](#_bookmark0)

[1.1 编写目的 3](#_bookmark1)

[2.背景及内容概述 3](#_bookmark2)

[2.1 背景 3](#_bookmark3)

[2.2 内容概述 3](#_bookmark4)

[3.用例列表 3](#_bookmark5)

[4.用例图 4](#_bookmark6)

[4.1 顾客资料管理 5](#_bookmark7)

[4.2 店内顾客订餐 6](#_bookmark8)

[4.3 电话订餐 7](#_bookmark9)

[4.4 网上订餐 8](#_bookmark10)

[4.5 账单结算 9](#_bookmark11)

[4.6 顾客反馈信息管理 10](#_bookmark12)

[4.7 连锁店管理 11](#_bookmark13)

[5.用例描述 11](#_bookmark14)

[5.1 店内顾客订餐 11](#_bookmark15)

[5.2 电话订餐 14](#_bookmark16)

[5.3 网上订餐 16](#_bookmark17)

[5.4 客户资料管理 18](#_bookmark18)

[5.5 账单处理 20](#_bookmark19)

[5.6 顾客反馈信息管理 22](#_bookmark20)

[5.7 连锁店管理 24](#_bookmark21)

[6.文档总结 27](#_bookmark22)

[7.参考资料 27](#_bookmark23)

**1.前言**

在好食上餐厅管理系统的需求获取工程中，根据分析师对系统和外部对象的 交互中的分析和层次性场景描述的模拟再现，提取出了相关用例。

本文当给出了需求获取阶段中使用的用例列表和用例描述。而此小姐介绍文 档相关信息与本身特征，文档组织可参见目录，其余信息可参看下文内容。

**1.1 编写目的**

此文档的编写目的是将系统的所有用例文档化，用自然语言描述了用户所有 期望的操作，记录、交流领域信息和用户期望，传达有关问题域的必要信息以及 涉众的需求，通过这些描述，尽可能将用户前景和需求从抽象提取出来，具体化 之。

本文档的阅读者包括客户、需求开发团队和解系统设计者。本文档的撰写旨 在帮助项目交流和开发。

**2.背景及内容概述**

**2.1 背景**

本文档用于好食上餐厅管理系统项目，该系统的开发由客户提出，帮助好食 上餐厅加强餐厅在订单、成本、顾客反馈、加盟店管理等各个方面的管理。

**2.2 内容概述**

本用例文档是根据前一阶段项目前景和范围的获取和分析，对解决方案的细 化而得到的。其中文档包括 5 个用例。先列出用例列表，简要概述每个用例，之 后详细定义每个用例。

**3.用例列表**

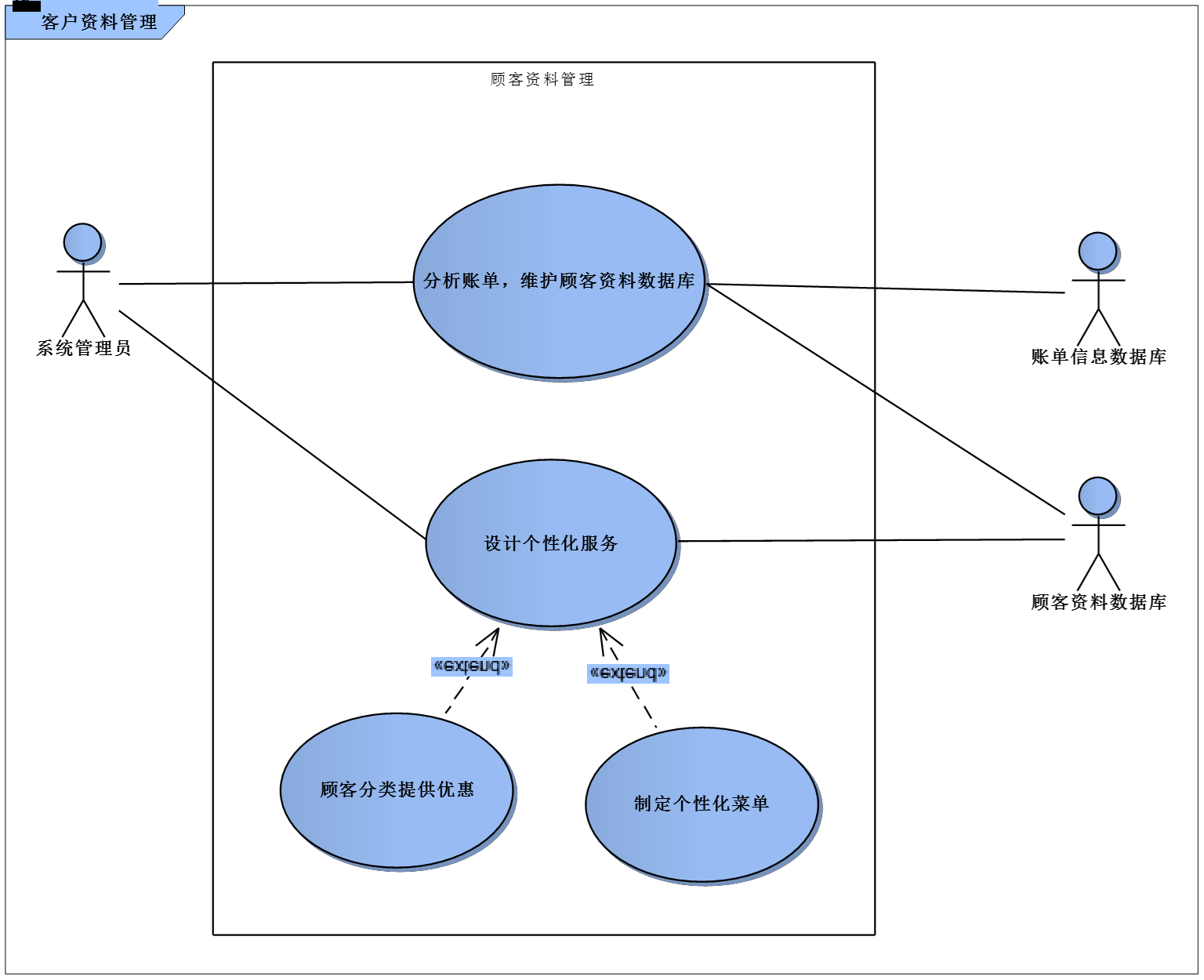
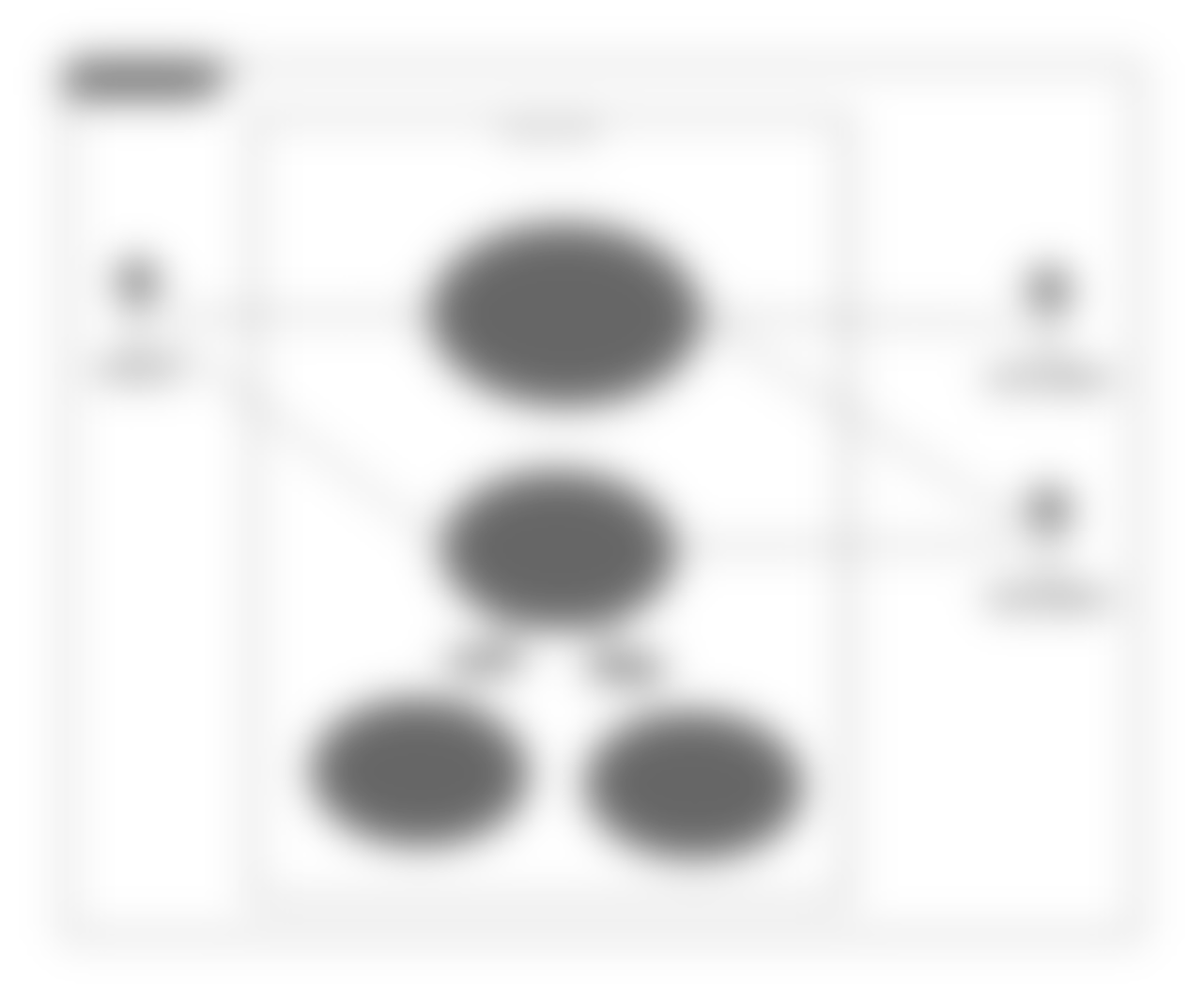
|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | **名称** |
| **1.1** | 店内顾客订单录入 |
| **1.2** | 查看顾客资料给予个性化服务 |
| **1.3** | 顾客反馈信息收集 |
| **1.4** | 顾客账单录入并验证 |
| **1.5** | 顾客反馈信息录入 |
| **2.1** | 顾客订餐信息收集并录入 |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| **2.2** | 提供个性化菜单供参考 |
| **2.3** | 获取最优外送路线 |
| **3.1** | 网上顾客订餐信息的录入 |
| **3.2** | 为网上订餐顾客提供个性化菜单 |
| **3.3** | 获取网上顾客的订单 |
| **4.1** | 分析账单，维护顾客资料数据库 |
| **4.2** | 顾客分类提供优惠 |
| **4.3** | 制定个性化菜单 |
| **5.1** | 账单汇总结算 |
| **5.2** | 设计产生顾客信息报表 |
| **5.3** | 设计产生食物信息报表 |
| **6.0** | 顾客反馈信息管理 |
| **6.1** | 打印反馈信息报表 |
| **7.0** | 连锁店管理 |
| **7.1** | 新增连锁店 |
| **7.2** | 关闭连锁店 |
| **7.3** | 查看连锁店信息 |
| **7.4** | 打印连锁店信息报表 |

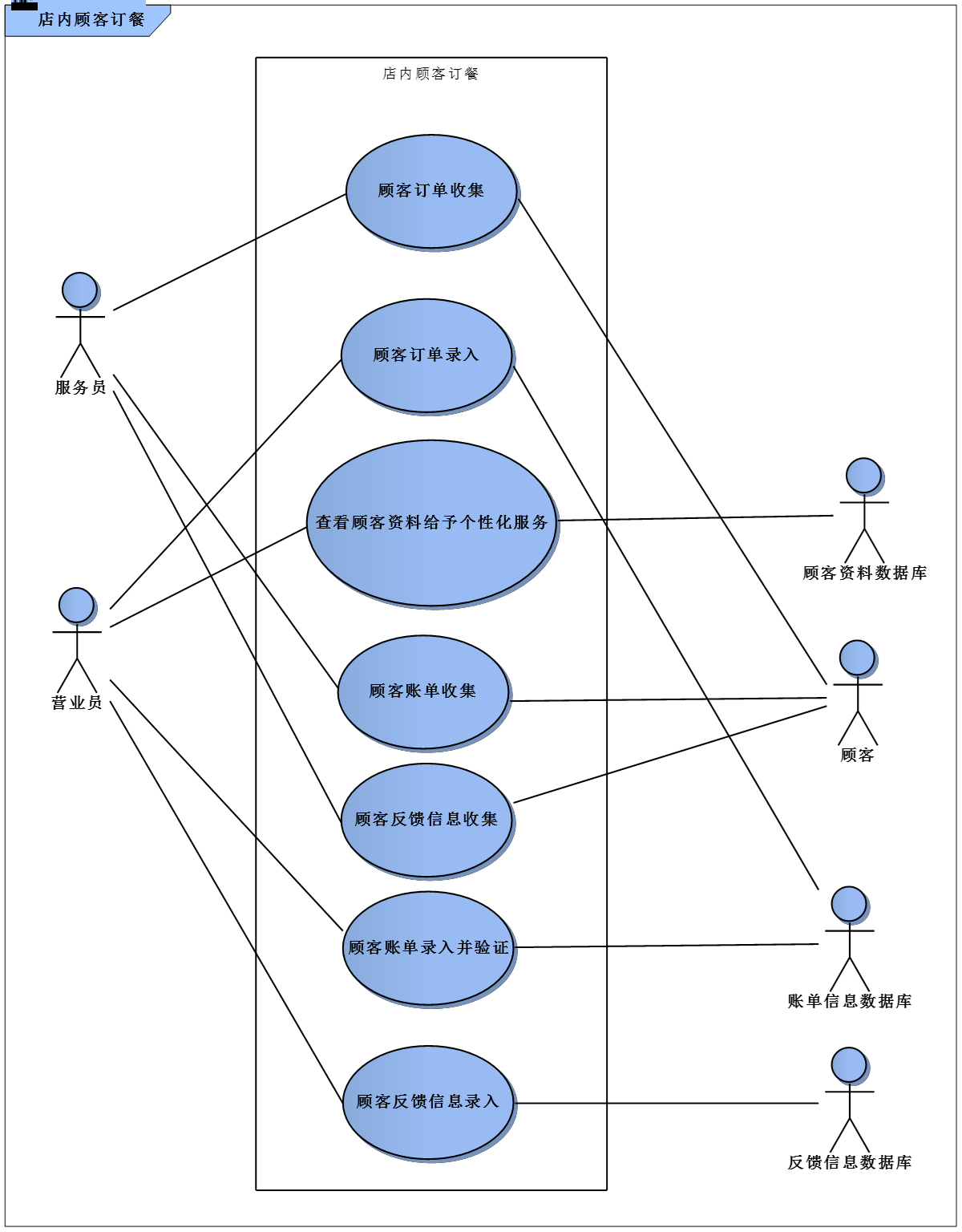
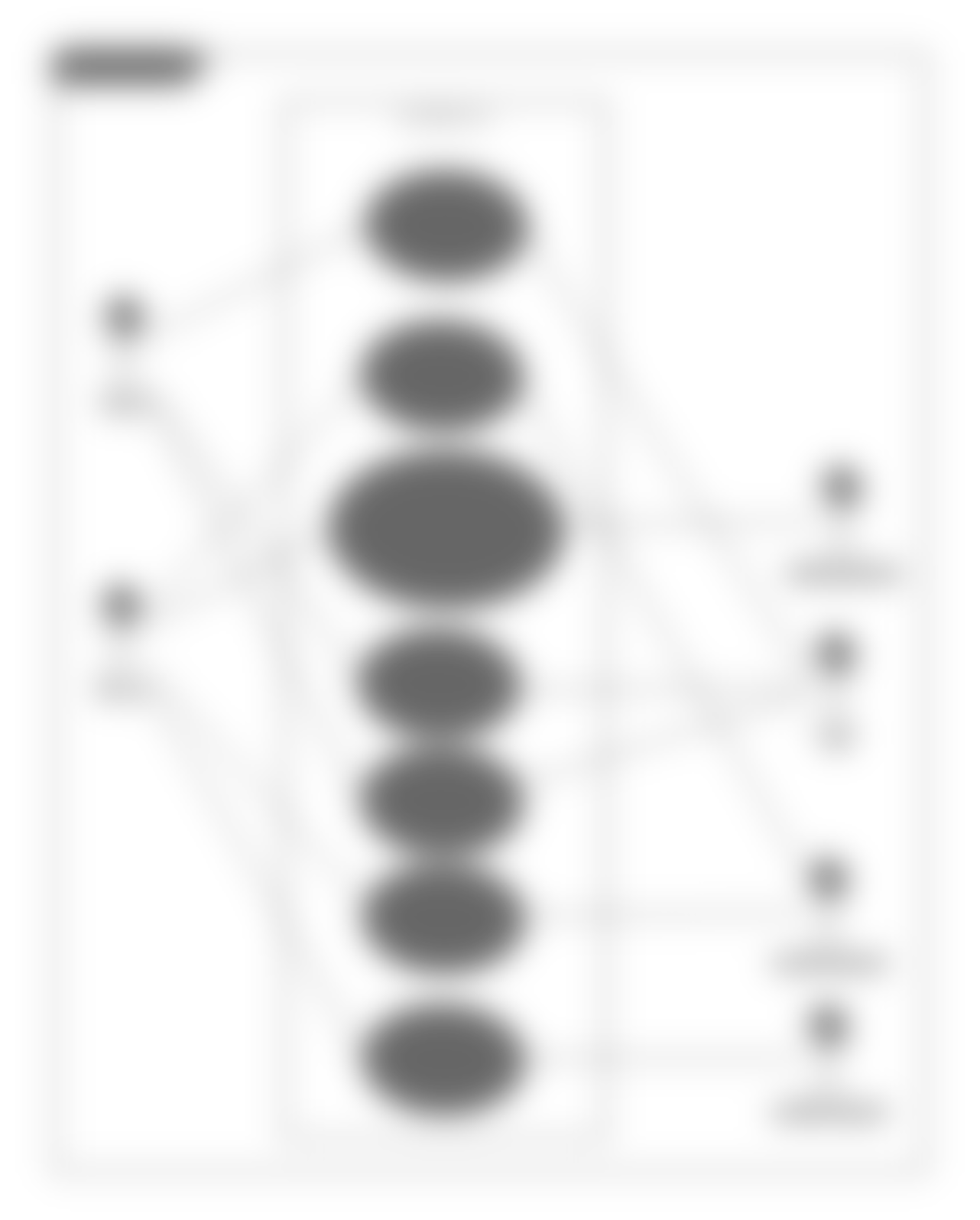
**4.用例图**

本节是用例图，旨在用图示方式直观表达 外部角色和系统内部之间的交互。

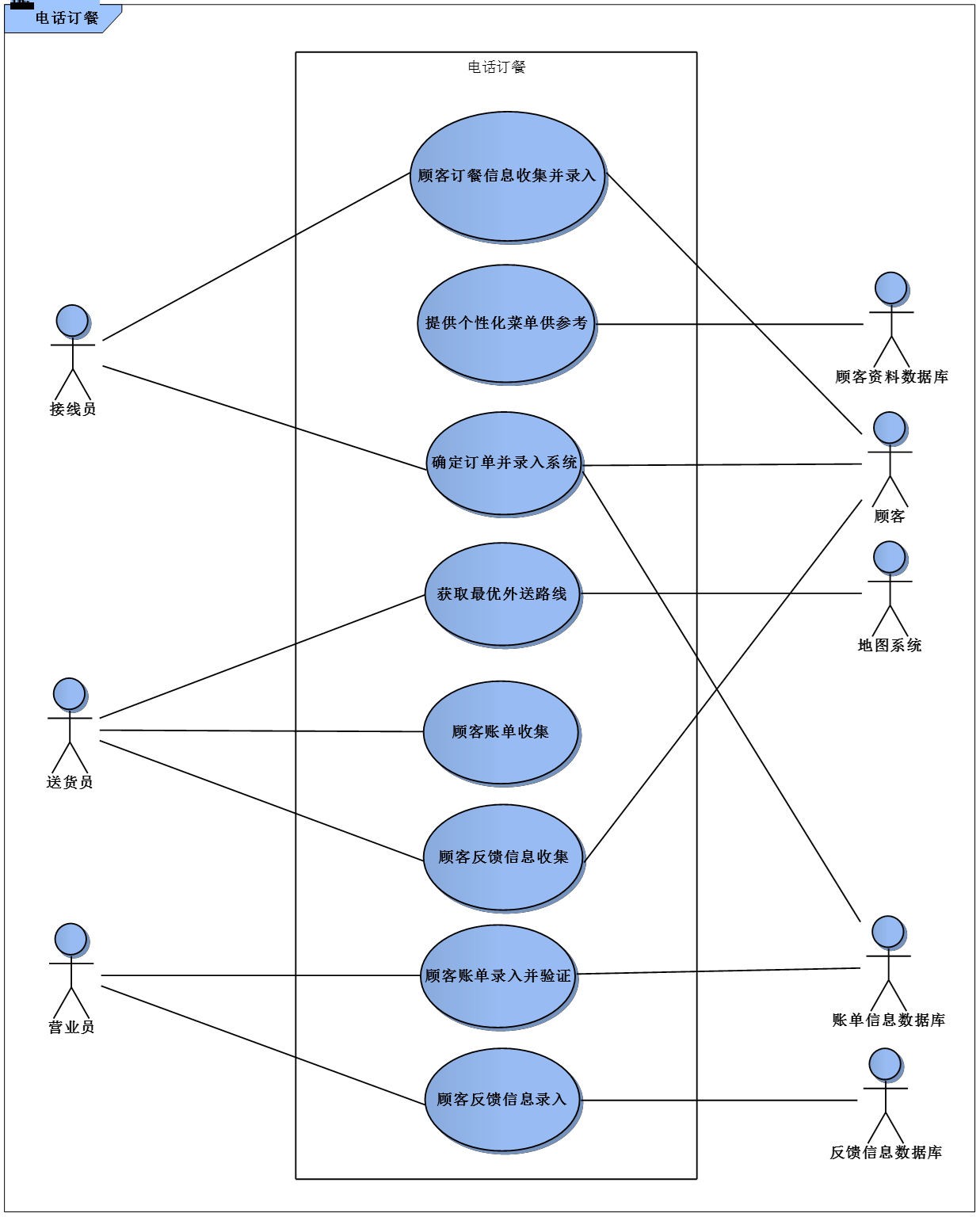
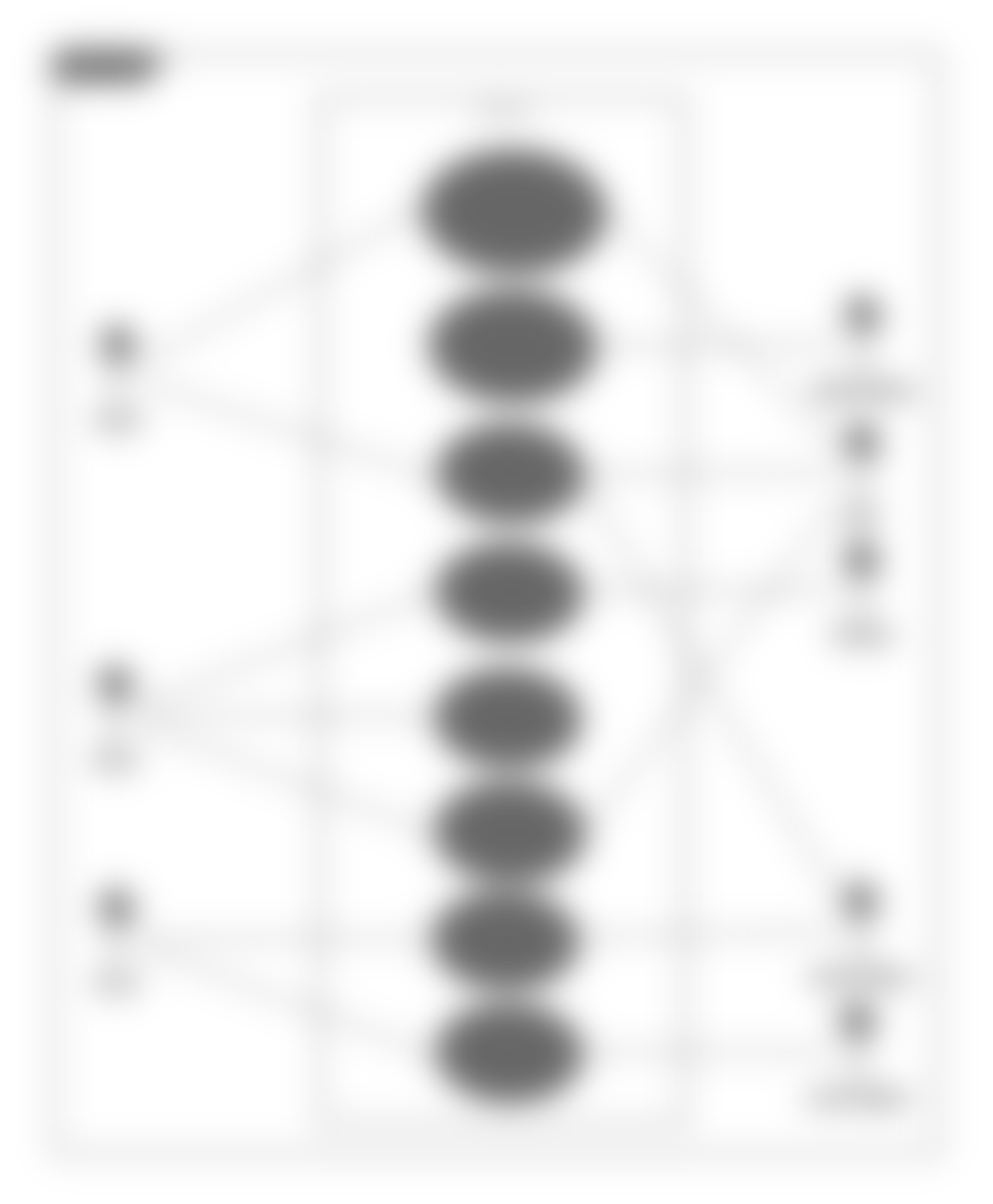
**4.1 顾客资料管理**



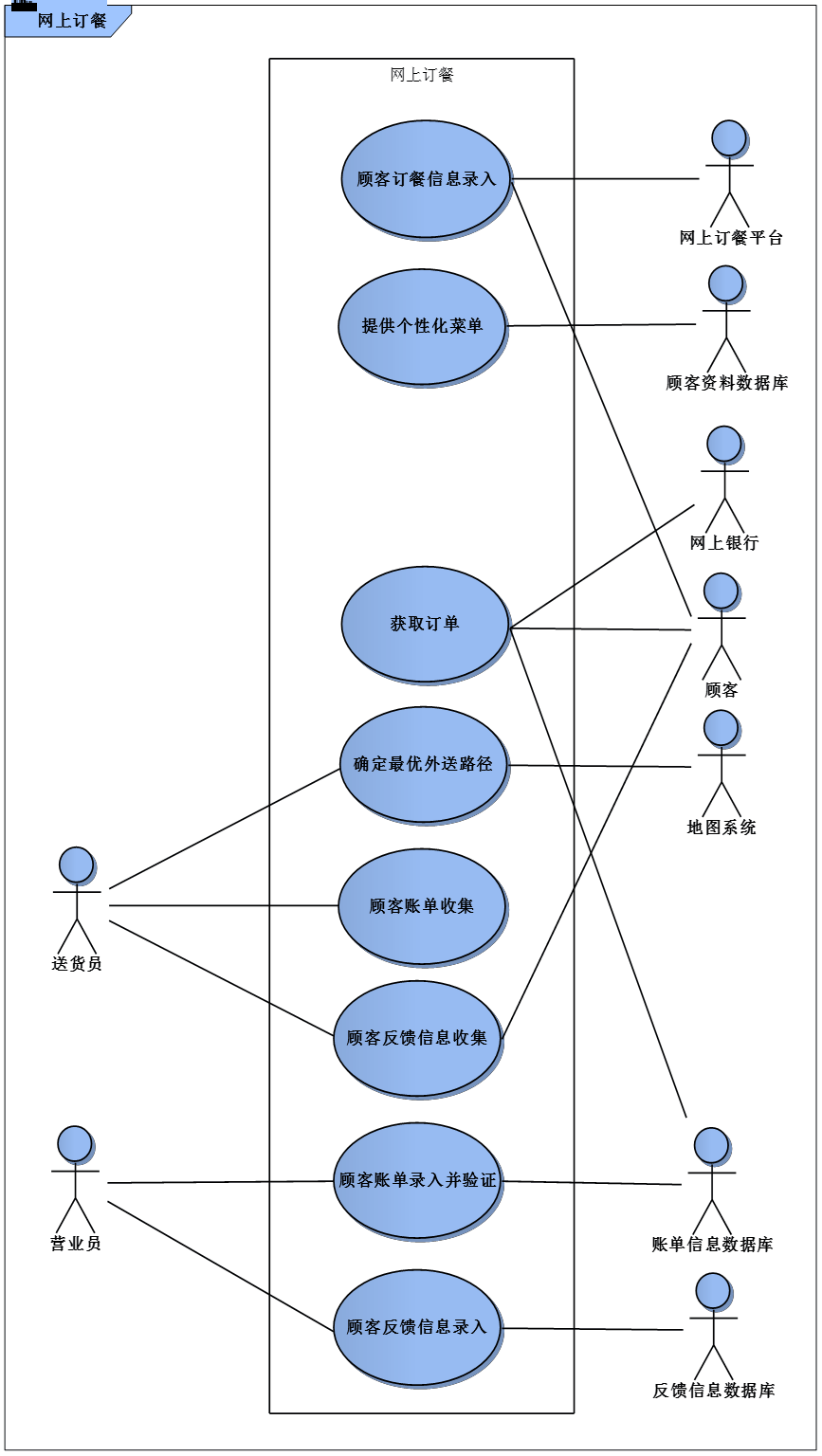
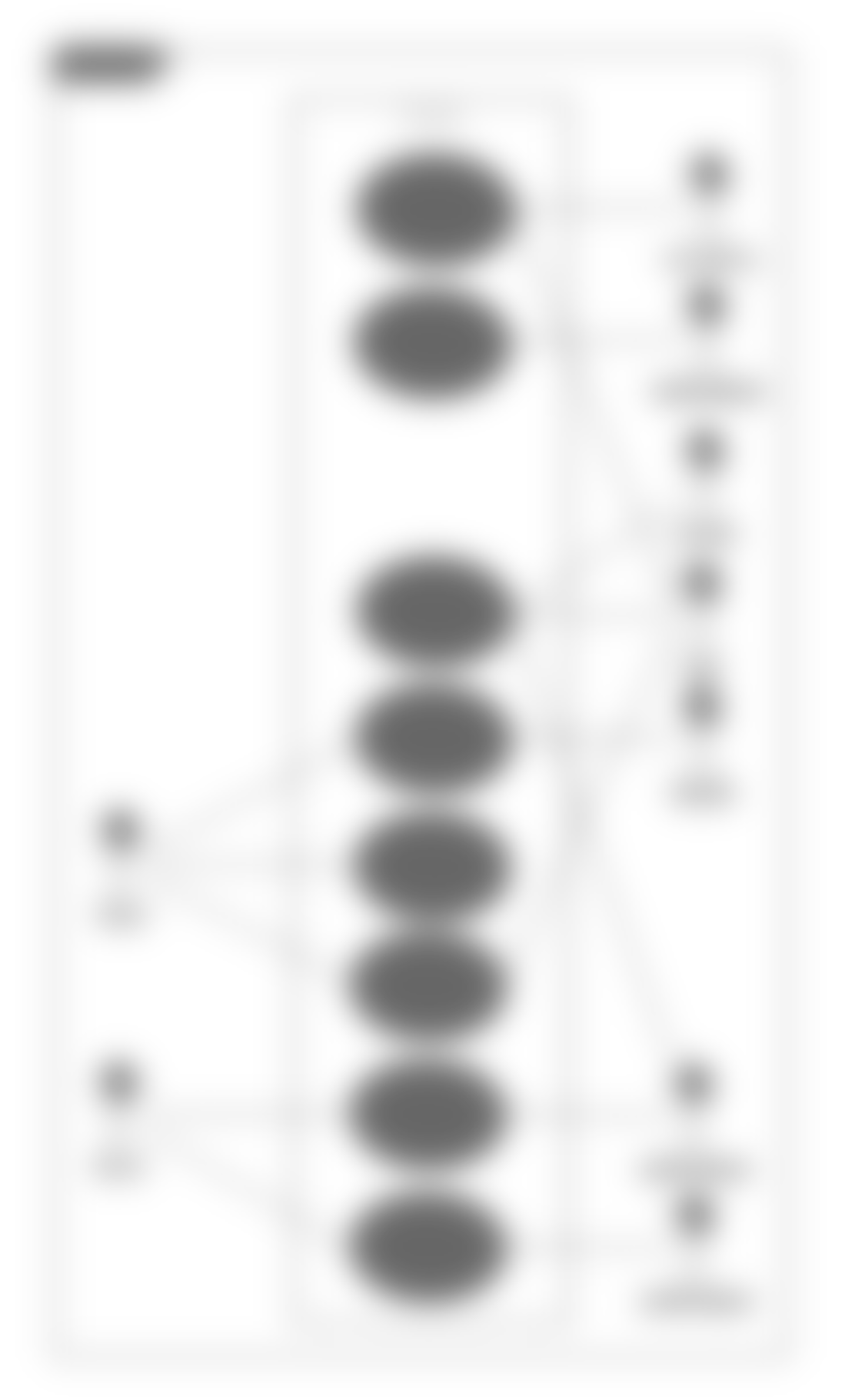
**4.2 店内顾客订餐**



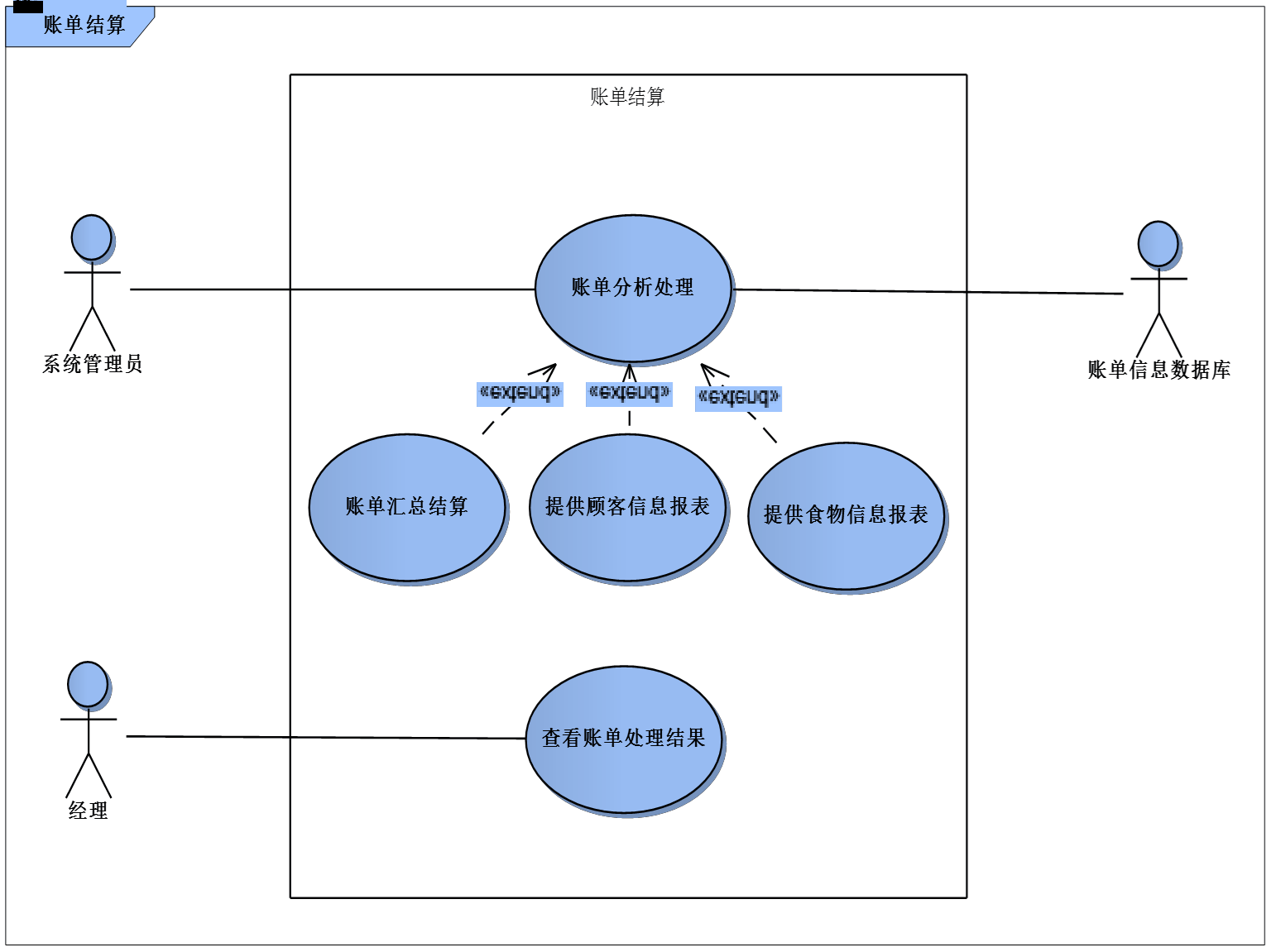
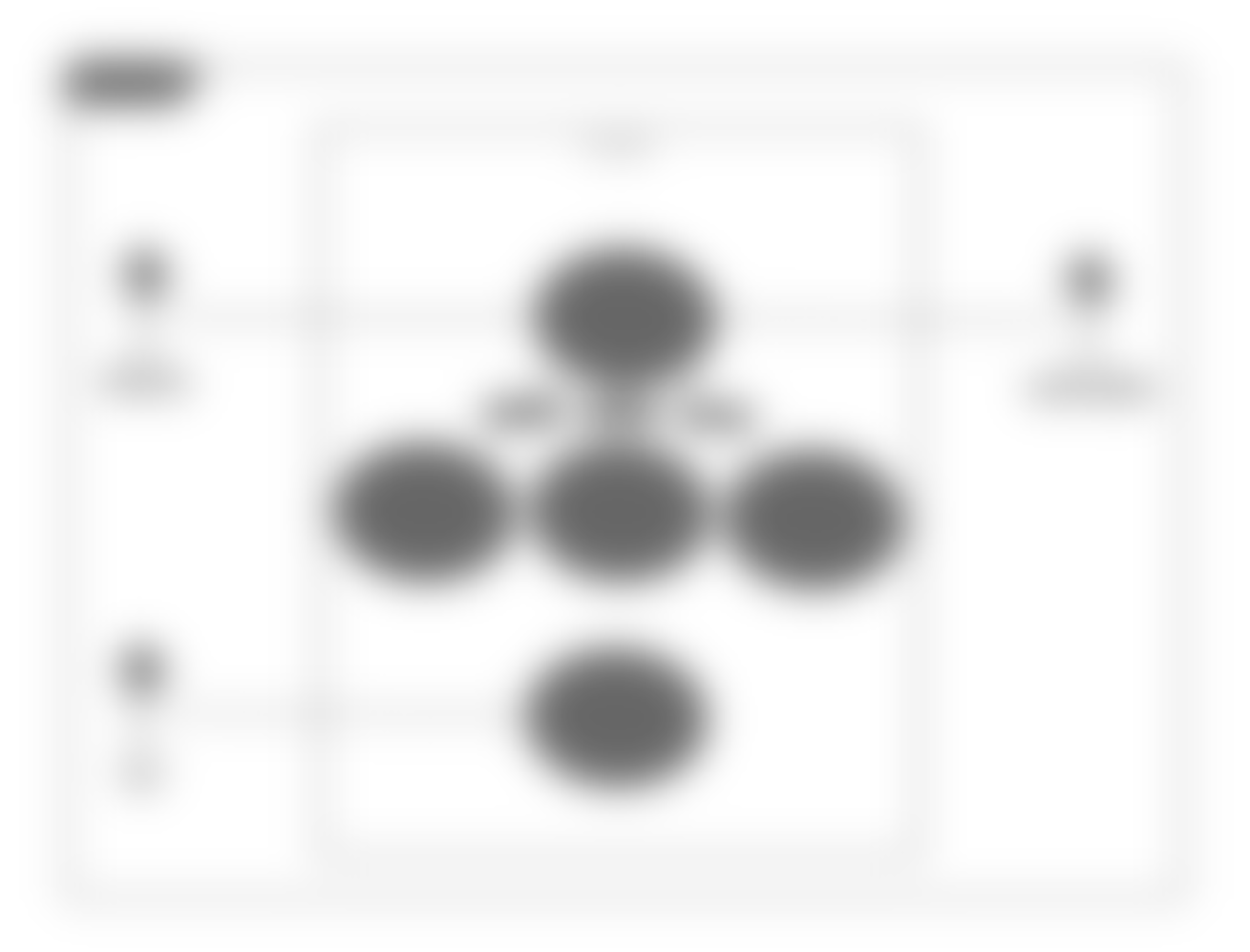
**4.3 电话订餐**



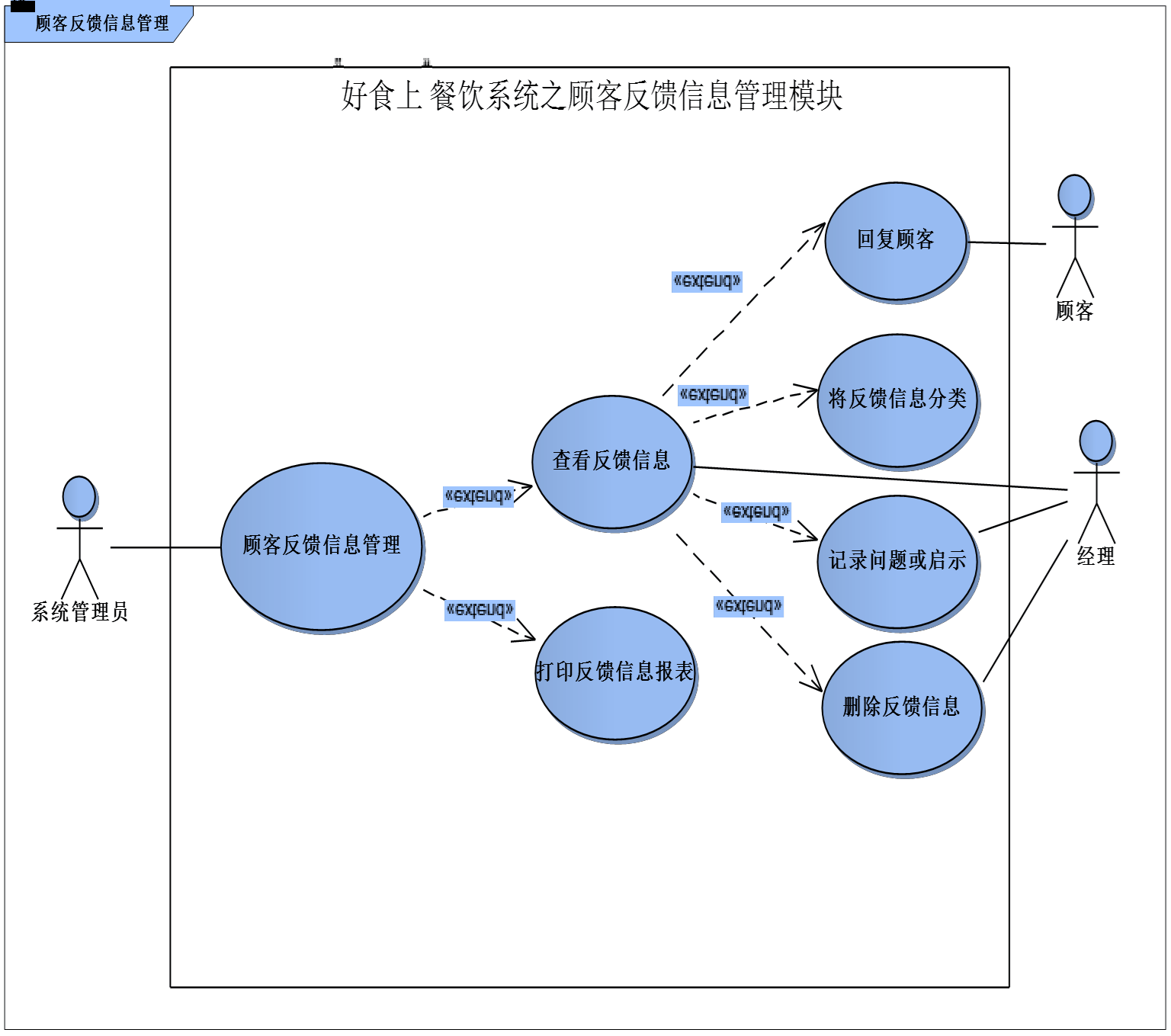
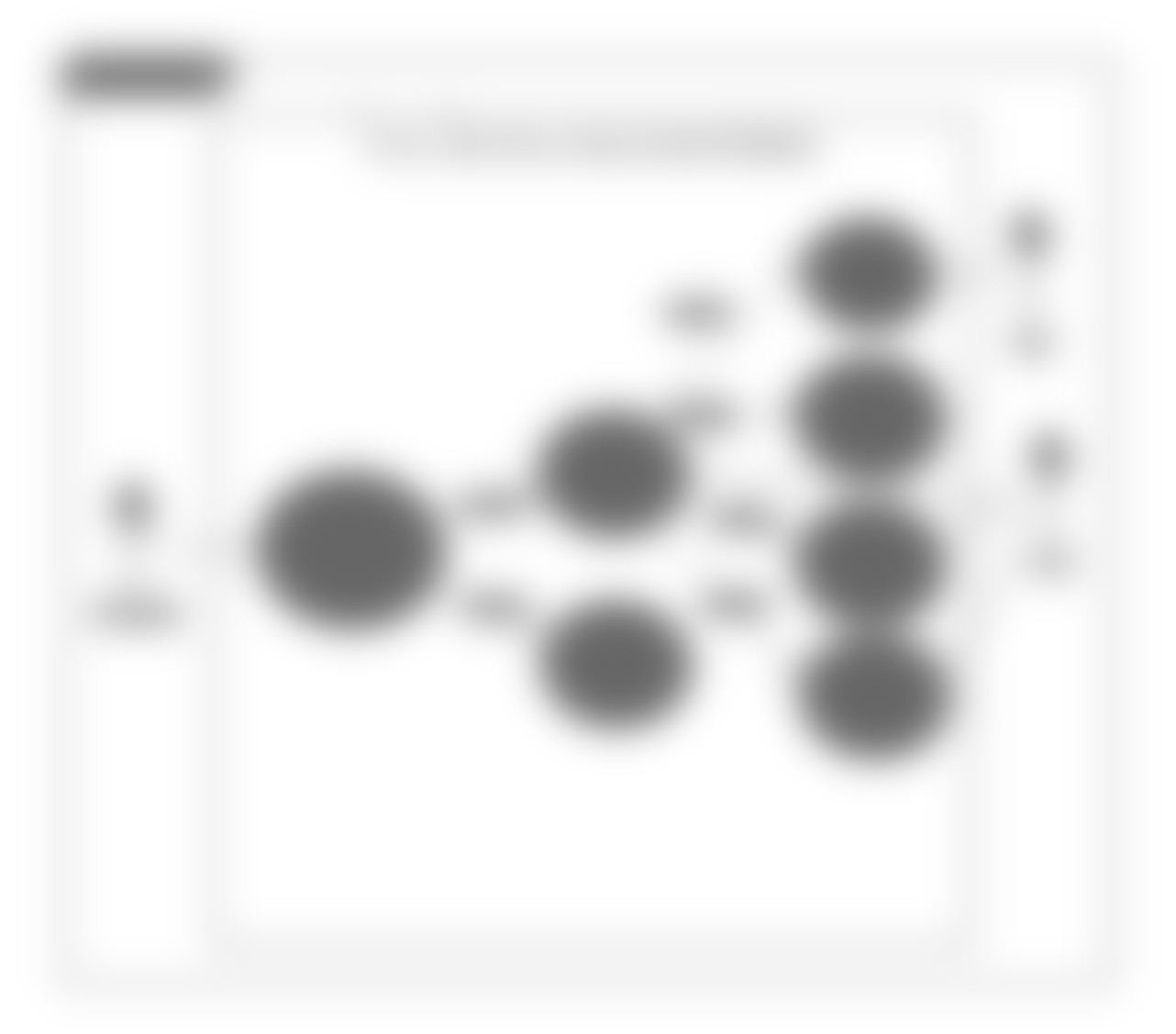
**4.4 网上订餐**



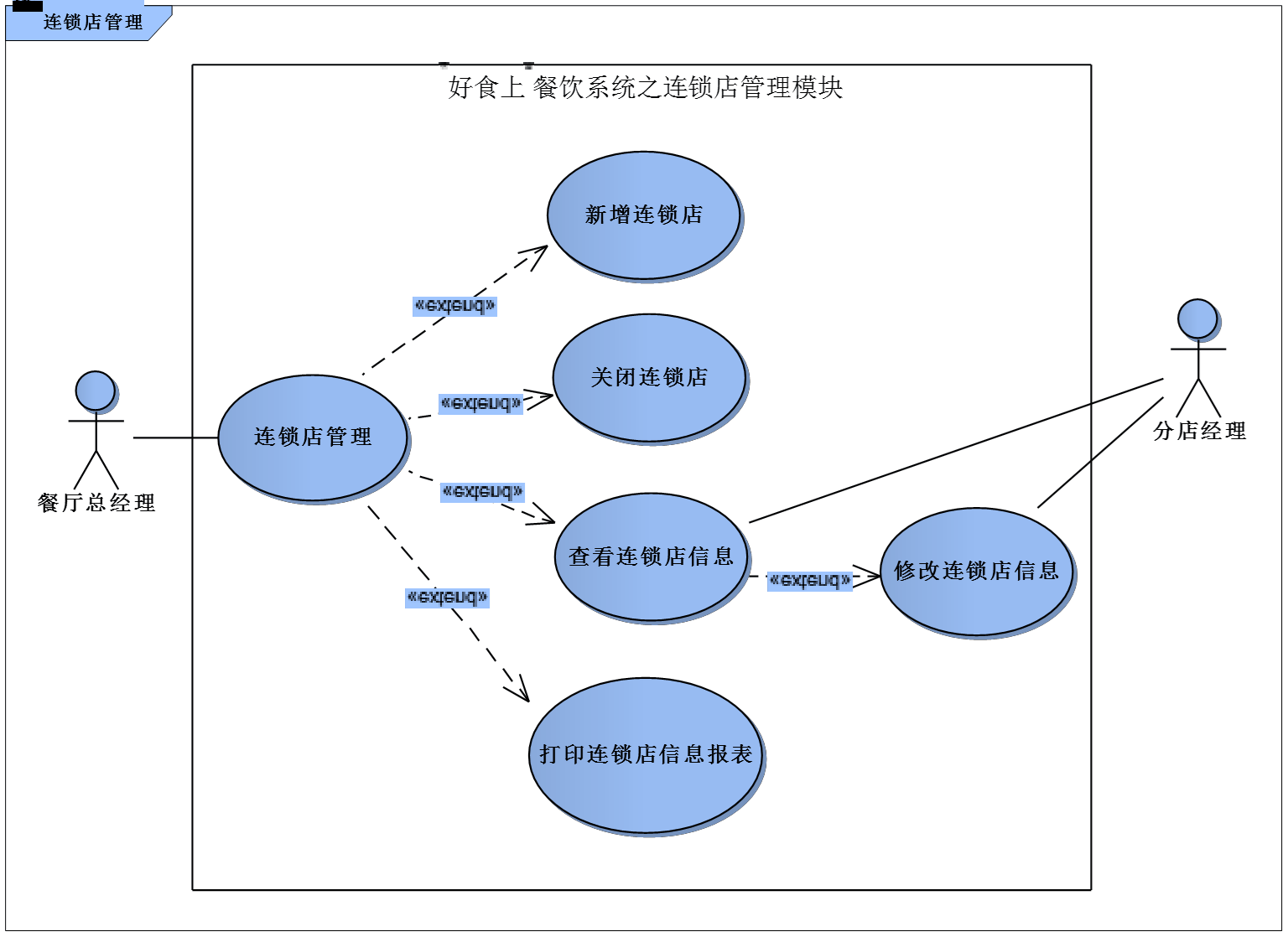
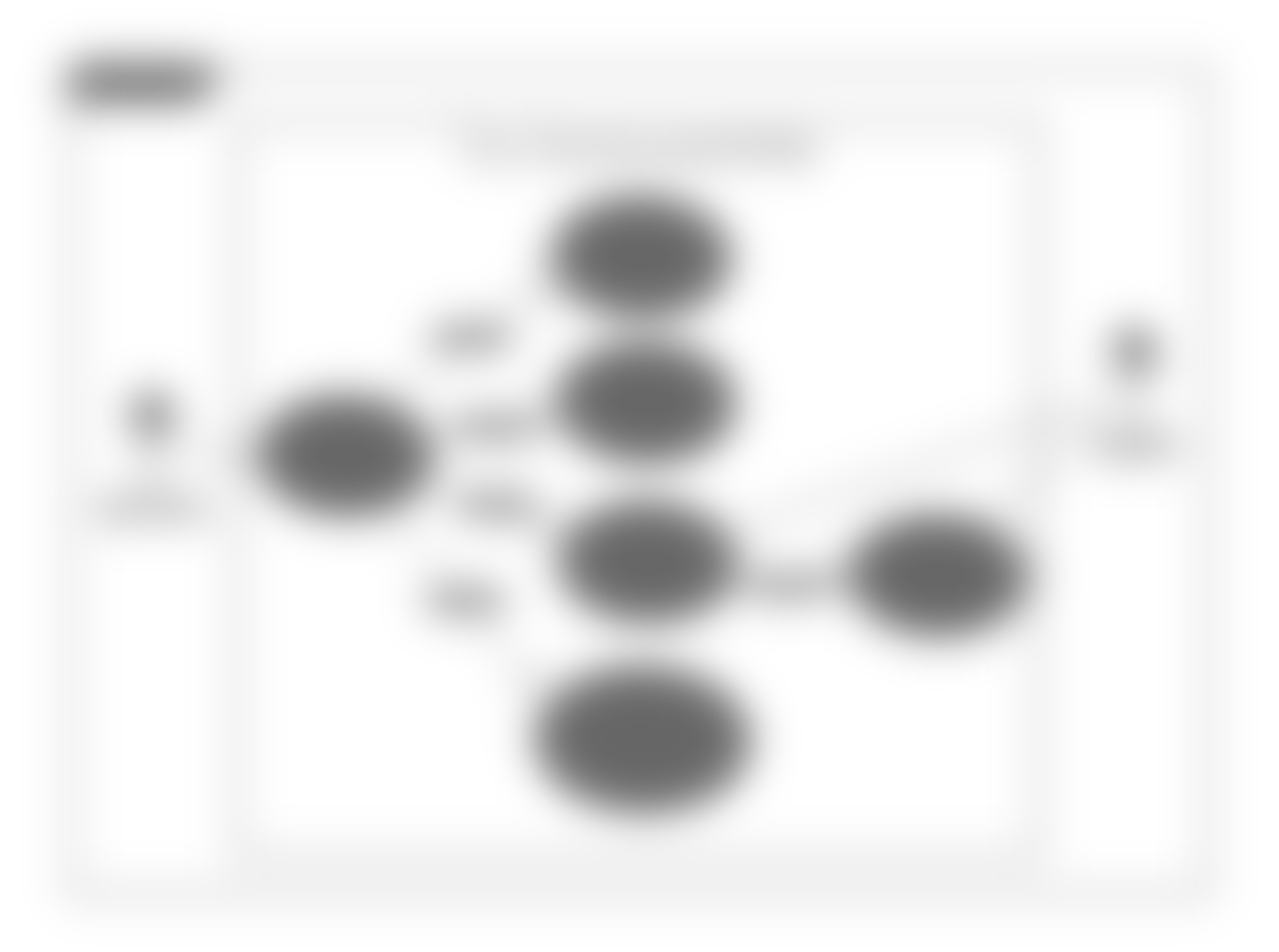
**4.5 账单结算**



**4.6 顾客反馈信息管理**



**4.7 连锁店管理**



**5.用例描述**

本节为用例详细描述，用自然语言详细描述用例，便于在客户、用户、需求 开发人员和解系统设计人员之间交流。

**5.1 店内顾客订餐**

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | **1.1** |
| **名称** | 店内顾客订单录入 |
| **用例属性** | 创建者：钟阳红  创建日期：2010 年 11 月 4 日 |
| **参与者** | 主参与者：营业员  目标：能够准确完整地将店内顾客的订单记录到账单信息 数据库中 |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| **描述** | 产生原因：客户提出缺乏顾客资料信息，导致不能针对顾  客制定个性化菜单 大概过程：营业员将服务员手中接过纸面的订单，并将其 输入到系统中。 输出结果：订餐信息，包括顾客资料信息和所定的食物信 息等 |
| **优先级** | 高 |
| **触发条件** | 服务员向营业员提供顾客订单 |
| **前置条件** | 有多余的营业员有时间来处理该订单 |
| **后置条件** | 顾客的订单被输入到了账单信息数据库中 |
| **正常流程** | 1.服务员向营业员提交订单，营业员准备录入；  2.营业员将订单信息输入到窗口中；  3.订单信息被保存在了账单信息数据库中。 |
| **异常流程** | 2a 营业员发现订单信息不完备，让服务员重新向顾客咨询  完善订单信息。之后再重新从步骤 1 执行。 |
| **相关用例** | 本例中的 1.2、1.3 |
| **假设** | 营业员懂得对系统操作 |

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | **1.2** |
| **名称** | 查看顾客资料给予个性化服务 |
| **用例属性** | 创建者：钟阳红  创建日期：2010 年 11 月 4 日 |
| **参与者** | 主参与者：营业员  目标：根据顾客资料数据库查看顾客信息，并给予特定优 惠 |
| **描述** | 产生原因：客户提出不能针对顾客制定个性化菜单，导致  不能增加回头客。 大概过程：营业员在系统中查看订单信息时，根据顾客资 料，判断该顾客的类别，并在其结账时给予一定的优惠 输出结果：给予顾客的优惠信息 |
| **优先级** | 高 |
| **触发条件** | 顾客需要结账，服务员来获取结账信息 |
| **前置条件** | 有空闲的营业员，并且账单信息数据库以及顾客资料数据  库运行正常 |
| **后置条件** | 返回给了针对该顾客的特定的优惠 |
| **正常流程** | 1.顾客需要结账，服务员来获取结账信息，营业员输入顾  客信息；  2.系统根据顾客信息查看账单信息数据库；  3.系统根据顾客信息查看顾客资料数据库；  4.弹出顾客订单信息以及针对该顾客的特定的优惠信息；  5.产生账单，并由营业员提交给服务员。 |
| **异常流程** | 2a 服务员给予的顾客资料信息有误，在账单信息数据库中 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | |
| 找不到相关订单。此时，服务员需重新获取顾客信息，然  后重新从步骤 1 开始。 | |
| **相关用例** | 本例中的 1.1、1.3 |
| **假设** | 营业员懂得对系统操作 |

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | **1.3** |
| **名称** | 顾客反馈信息收集 |
| **用例属性** | **创建者：**钟阳红  **创建日期：**2010 年 11 月 4 日 |
| **参与者** | **主参与者：**服务员  **目标：**收集顾客的反馈信息，以便发现存在的问题和有针 对性的作出改善 |
| **描述** | **产生原因：**餐厅不知道顾客对本店的服务感受如何  **大概过程：**服务员在收集顾客账单后，再向顾客收集反馈 信息  **输出结果：**已经填写好的顾客反馈信息表 |
| **优先级** | 高 |
| **触发条件** | 顾客结账后，服务员来收集顾客反馈信息 |
| **前置条件** | 顾客愿意填写反馈信息 |
| **后置条件** | 顾客的反馈信息被集中起来 |
| **正常流程** | 1.顾客结账之后，服务员向顾客询问是否有空填写一份针  对本次服务的反馈信息表，若顾客填写了则收集起来； |
| **异常流程** | 无 |
| **相关用例** | 本例中的 1.1、1.5 |
| **假设** | 顾客不愿填写反馈信息 |

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | **1.4** |
| **名称** | 顾客账单录入并验证 |
| **用例属性** | 创建者：钟阳红  创建日期：2010 年 11 月 4 日 |
| **参与者** | 主参与者：营业员  目标：核实订单与账单匹配性，并将账单存储到账单信息数 据库中 |
| **描述** | 产生原因：客户提出分析处理订单和账单时纯手工进行，容  易出错且效率不高 大概过程：营业员将服务员手中接过纸面的账单，并将其输 入到系统中。  输出结果：账单被保存到账单信息数据库中 |
| **优先级** | 高 |
| **触发条件** | 服务员向营业员提供顾客账单 |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| **前置条件** | 有空闲的营业员 |
| **后置条件** | 账单被正确保存到账单信息数据库中 |
| **正常流程** | 1.服务员向营业员递交顾客账单与餐费，营业员输入账单部  分信息； 2.系统根据账单信息查看账单信息数据库，并反馈完整账单 信息； 3.营业员核实纸面账单信息与系统反馈账单信息以及餐费 等； 4.完善系统中的账单，并将其保存在账单信息数据库中； |
| **异常流程** | 3a 营业员经核实发现餐费或者纸面账单与系统账单不符。  此时要求服务员重新获取，再从步骤 1 开始。 |
| **相关用例** | 本例中的 1.1、1.2 |
| **假设** | 营业员懂得对系统操作 |

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | **1.5** |
| **名称** | 顾客反馈信息录入 |
| **用例属性** | **创建者：**钟阳红  **创建日期：**2010 年 11 月 4 日 |
| **参与者** | **主参与者：**营业员  **目标：**将顾客反馈信息录入到反馈信息数据库中，以便发 现存在的问题和有针对性的作出改善 |
| **描述** | **产生原因：**需要长期保存反馈信息记录，以便日后解决问  题和制定营销计划时参考 **大概过程：**服务员在收集好所有的顾客反馈信息后，由营 业员录入反馈信息  **输出结果：**顾客反馈信息数据 |
| **优先级** | 高 |
| **触发条件** | 营业员录入顾客反馈信息 |
| **前置条件** | 顾客反馈信息已经全部收集好 |
| **后置条件** | 反馈信息数据库得到了更新 |
| **正常流程** | 1． 服务员将所有的反馈信息收集好后，营业员将这些纸  质信息录入到反馈信息数据库中； |
| **异常流程** | 无 |
| **相关用例** | 本例中的 1.1、1.3 |
| **假设** | 反馈信息已经全部收集好 |

**5.2 电话订餐**

**ID 2.1**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| **名称** | 顾客订餐信息收集并录入 |
| **用例属性** | 创建者：钟阳红  创建日期：2010 年 11 月 5 日 |
| **参与者** | 主参与者：接线员  目标：收集顾客资料以及订餐信息，避免系统整合并提供 个性化菜单供顾客参考 |
| **描述** | 产生原因：为提供个性化菜单作前期准备  大概过程：接线员向顾客咨询其基本信息并将其录入到系 统中。  输出结果：无 |
| **优先级** | 高 |
| **触发条件** | 顾客通过电话订餐 |
| **前置条件** | 有空闲的接线员 |
| **后置条件** | 向顾客咨询的信息被正确完整地录入到了系统中 |
| **正常流程** | 1.顾客通过电话拨打订餐热线，接线员接收热线；  2.顾客与接线员交流订餐信息，包括顾客资料以及食物等 信息；  3.接线员边交流边将所获取的信息录入系统。 |
| **异常流程** | 2a 顾客电话订餐的过程中取消了订餐，此时该用例也即  停止。 |
| **相关用例** | 本例中的 2.2、2.3 |
| **假设** | 接线员懂得对系统操作 |

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | **2.2** |
| **名称** | 提供个性化菜单供参考 |
| **用例属性** | 创建者：钟阳红  创建日期：2010 年 11 月 5 日 |
| **参与者** | 主参与者：  目标：为电话订餐顾客提供个性化菜单。 |
| **描述** | 产生原因：客户提出不能针对顾客制定个性化菜单，导致  不能增加回头客。 大概过程：客户资料数据库根据接线员输入的顾客订餐信 息，和已有的菜单反馈出个性化菜单。 输出结果：个性化菜单。 |
| **优先级** | 高 |
| **触发条件** | 接线员输入的顾客订餐信息，并要求输出个性化菜单 |
| **前置条件** | 客户资料数据库运行正常 |
| **后置条件** | 输出了个性化菜单 |
| **正常流程** | 1.客户资料数据库检测接线员输入的顾客订餐信息；  2.客户资料数据库根据步骤 1 中的信息，处理分析并搜寻 菜单；  3.输出个性化菜单。 |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| **异常流程** | 无 |
| **相关用例** | 本例中的 2.1、2.3 |
| **特殊需求** | 从接线员输入的顾客订餐信息到反馈个性化菜单的时间必  须控制在 1s 之内 |
| **假设** | 接线员懂得对系统操作 |

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | **2.3** |
| **名称** | 获取最优外送路线 |
| **用例属性** | 创建者：钟阳红  创建日期：2010 年 11 月 5 日 |
| **参与者** | 主参与者：送货员  目标：根据外送订单，为送货员提供最佳运送路径 |
| **描述** | 产生原因：客户提出人工进行订单分类排序、安排路线，  效率低下而且容易出错 大概过程：当订单积累到一定程度时，送货员结合地图系 统，获得最佳外送路径  输出结果：最佳外送路径 |
| **优先级** | 高 |
| **触发条件** | 订单积累到一定程度，送货员得到送货任务 |
| **前置条件** | 地图系统以及账单信息数据库运行正常 |
| **后置条件** | 最佳外送路径 |
| **正常流程** | 1.订单积累到一定程度时，送货员得到送货任务，并要求  获取最佳外送路径； 2.账单信息数据库整理订单，并根据地图系统进行相关处 理；  3.输出最佳外送路径。 |
| **异常流程** | 无 |
| **相关用例** | 本例中的 2.1、2.2 |

**5.3 网上订餐**

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | **3.1** |
| **名称** | 网上顾客订餐信息的录入 |
| **用例属性** | 创建者：钟阳红  创建日期：2010 年 11 月 5 日 |
| **参与者** | 主参与者：顾客  目标：为顾客提供网上订餐的平台 |
| **描述** | 产生原因：客户提出顾客订餐以及支付手段单一，不利于增  加顾客而且送货员效率低下； 大概过程：网上订餐顾客打开网上订餐网页，将订餐信息录 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | |
| 入  输出结果：无 | |
| **优先级** | 低 |
| **触发条件** | 网上订餐顾客打开网上订餐网页 |
| **前置条件** | 网上订餐平台运行正常，而且顾客可以进入该平台 |
| **后置条件** | 顾客的订餐信息被录入网上订餐平台中 |
| **正常流程** | 1.顾客打开网上订餐网页；  2.顾客参考网页上的订餐信息；  3.输入自己的订餐信息； |
| **异常流程** | 3a.顾客在订餐途中退出了订餐，此时该用例随即终止；  1a.或者 2a 或者 3b.顾客网络出现了问题，此时该用例也随 即终止。 |
| **相关用例** | 本例中的 3.2、3.3 |
| **假设** | 顾客方能够上网并且知道本餐厅的网上订餐网页 |

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | **3.2** |
| **名称** | 为网上订餐顾客提供个性化菜单 |
| **用例属性** | 创建者：钟阳红  创建日期：2010 年 11 月 5 日 |
| **参与者** | 主参与者：无  目标：根据网上订餐顾客提供的订餐信息，为其提供个性 化菜单 |
| **描述** | 产生原因：客户提出顾客订餐以及支付手段单一而且不能  提供个性化服务，不利于增加新的顾客以及回头客； 大概过程：顾客资料数据库根据网上订餐平台提供的订餐 信息，反馈给顾客个性化菜单；  输出结果：个性化菜单 |
| **优先级** | 低 |
| **触发条件** | 网上订餐顾客输入订餐信息后要求提供菜单 |
| **前置条件** | 网上订餐平台和顾客资料数据库运行正常，而且网络连接  也正常 |
| **后置条件** | 网上订餐平台上输出了个性化菜单 |
| **正常流程** | 1.网上订餐平台将订餐信息传输给顾客资料数据库；  2.顾客资料数据库分析订餐信息；  3.顾客资料数据库产出个性化菜单；  4.系统将个性化菜单发送给网上订餐平台；  5.网上订餐平台显示个性化菜单 |
| **异常流程** | 1a.顾客端网络发生异常，此时该用例也随即结束  4a.顾客端网络发生异常，此时该用例也随即结束 |
| **相关用例** | 本例中的 3.1、3.3 |
| **特殊需求** | 从顾客发送订餐信息到个性化菜单呈现在网上订餐平台上  的时间必须控制在 1.5s 之内 |

**假设** 顾客方能够上网并且知道本餐厅的网上订餐网页

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | **3.3** |
| **名称** | 获取网上顾客的订单 |
| **用例属性** | 创建者：钟阳红  创建日期：2010 年 11 月 5 日 |
| **参与者** | 主参与者：无  目标：获取网上顾客的订单 |
| **描述** | 产生原因：客户提出顾客订餐以及支付手段单一，不能增  加顾客数量 大概过程：顾客通过网上银行预付餐费，并且通过网上订 餐平台将订单传输给系统，系统接收并将其放入账单信息 数据库中； 输出结果：网上订单被保存在了账单信息数据库中，且顾 客通过网上银行预先支付餐费； |
| **优先级** | 低 |
| **触发条件** | 网上订餐顾客发送网上订单 |
| **前置条件** | 网络连接正常且账单信息数据库、网上订餐平台和网上银  行也运行正常 |
| **后置条件** | 网上订单被保存在了账单信息数据库中且顾客的预付餐费  通过网上银行也被转入餐厅的银行账号中 |
| **正常流程** | 1.网上订餐顾客通过网上银行转入的预付餐费并且发送网  上订单； 2.相应的预付餐费也被转入餐厅的银行账号中，并且系统 接收网上订单； 3.系统将网上订单保存到账单信息数据库。 |
| **异常流程** | 无 |
| **相关用例** | 本例中的 3.1、3.2 |
| **特殊需求** | 通过网上银行支付餐费必须确保安全 |
| **假设** | 顾客方能够上网并且知道本餐厅的网上订餐网页，并且顾  客能够通过网银支付餐费 |

**5.4 客户资料管理**

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | **4.1** |
| **名称** | 分析账单，维护顾客资料数据库 |
| **用例属性** | 创建者：钟阳红  创建日期：2010 年 11 月 6 日 |
| **参与者** | 主参与者：系统管理员  目标：根据账单信息，维护顾客资料数据库 |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| **描述** | 产生原因： 客户提出没有对顾客资料进行维护，导致不能  提供个性化服务等来增加回头客； 大概过程：顾客资料数据库根据账单信息数据库，提取出 顾客资料，进行维护； 输出结果：被更新的顾客资料数据库 |
| **优先级** | 高 |
| **触发条件** | 一段时间后，系统管理员要求更新顾客资料数据库 |
| **前置条件** | 顾客资料数据库和账单信息数据库都运行正常 |
| **后置条件** | 顾客资料数据库得到更新维护 |
| **正常流程** | 1.系统管理员要求更新顾客资料数据库；  2.顾客资料数据库抽取账单信息数据库中与其相关的信 息；  3.顾客资料数据库进行自身的更新与维护 |
| **异常流程** | 无 |
| **相关用例** | 本例中的 4.2、4.3 |
| **假设** | 系统管理员懂得部分涉及数据库的操作 |
| **待确定问题** | 如何根据账单信息数据库提取出顾客资料还有待进一步确  定 |

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | **4.2** |
| **名称** | 顾客分类提供优惠 |
| **用例属性** | 创建者：钟阳红  创建日期：2010 年 11 月 6 日 |
| **参与者** | 主参与者：系统管理员  目标：将顾客进行分类，并提供相应的优惠，如为老顾客 提供包月支付等措施 |
| **描述** | 产生原因：客户提出不能提供个性化服务，导致不能增加  回头客； 大概过程：顾客资料数据库根据顾客信息的不同进行分 类，并注明相应的优惠； 输出结果：在顾客资料中加入了相应的优惠 |
| **优先级** | 高 |
| **触发条件** | 系统管理员要求系统设计更新个性化服务 |
| **前置条件** | 顾客资料数据库运行正常 |
| **后置条件** | 在顾客资料中加入了相应的优惠 |
| **正常流程** | 1.要求系统设计更新个性化服务；  2.顾客资料数据库进行资料的分析；  3.顾客资料数据库在顾客资料中加入相应的优惠 |
| **异常流程** | 无 |
| **相关用例** | 本例中的 4.1、4.3 |
| **假设** | 系统管理员懂得部分涉及数据库的操作 |
| **待确定问题** | 如何对顾客进行分类以及提供的优惠策略还有待进一步 |

确定

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | **4.3** |
| **名称** | 制定个性化菜单 |
| **用例属性** | 创建者：钟阳红  创建日期：2010 年 11 月 6 日 |
| **参与者** | 主参与者：系统管理员  目标：根据顾客需要提供个性化菜单 |
| **描述** | 产生原因：客户提出不能提供个性化服务，导致不能增加  回头客； 大概过程：顾客资料数据库根据顾客信息，进行整理并产 生个性化菜单  输出结果：针对顾客需要的个性化菜单 |
| **优先级** | 中 |
| **触发条件** | 系统管理员要求系统设计更新个性化服务 |
| **前置条件** | 顾客资料数据库运行正常 |
| **后置条件** | 顾客资料数据库中产生了个性化菜单 |
| **正常流程** | 1.要求系统设计更新个性化服务；  2.顾客资料数据库顾客信息进行分析处理；  3.顾客资料数据库在顾客资料中更新了个性化菜单 |
| **异常流程** | 无 |
| **相关用例** | 本例中的 4.1、4.2 |
| **假设** | 系统管理员懂得部分涉及数据库的操作 |
| **待确定问题** | 对于个性化菜单的具体内容还有待进一步确定 |

**5.5 账单处理**

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | **5.1** |
| **名称** | 账单汇总结算 |
| **用例属性** | 创建者：钟阳红  创建日期：2010 年 11 月 6 日 |
| **参与者** | 主参与者：系统管理员  目标：对一段时间内的所有账单进行汇总结算，供经理参 考 |
| **描述** | 产生原因：客户提出人工进行账单的汇总结算，效率低下  而且容易出错 大概过程：系统管理员要求进行账单的汇总结算，账单信 息数据库进行统计汇总； 输出结果：账单汇总结算结果保存到了账单信息数据库中 |
| **优先级** | 高 |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| **触发条件** | 系统管理员要求查看账单的汇总结算 |
| **前置条件** | 账单信息数据库运行正常 |
| **后置条件** | 账单汇总结算结果保存到了账单信息数据库中 |
| **正常流程** | 1.系统管理员要求进行账单的汇总结算；  2.账单信息数据库根据账单信息进行汇总结算；  3.账单信息数据库将结果保存在其中。 |
| **异常流程** | 无 |
| **相关用例** | 本例中的 5.2、5.3 |
| **假设** | 系统管理员懂得部分涉及数据库的操作 |

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | **5.2** |
| **名称** | 设计产生顾客信息报表 |
| **用例属性** | 创建者：钟阳红  创建日期：2010 年 11 月 6 日 |
| **参与者** | 主参与者：系统管理员  目标：对一段时间内的所有账单进行分析处理，得到与业 务相关的顾客信息报表； |
| **描述** | 产生原因：客户提出顾客数量减少，无法确定原因及营销  策略 大概过程：系统管理员要求生成顾客信息报表，账单信息 数据库进行分析处理； 输出结果：生成与业务相关的顾客信息报表 |
| **优先级** | 中 |
| **触发条件** | 系统管理员要求生成顾客信息报表 |
| **前置条件** | 账单信息数据库运行正常 |
| **后置条件** | 生成顾客信息报表并保存在账单信息数据库 |
| **正常流程** | 1.系统管理员要求生成顾客信息报表；  2.账单信息数据库根据账单对与顾客相关的信息（如顾客 的地理位置、食物偏好以及订餐方式等）进行分析； 3.账单信息数据库生成顾客信息报表并保存在其中。 |
| **异常流程** | 无 |
| **相关用例** | 本例中的 5.1、5.3 |
| **假设** | 系统管理员懂得部分涉及数据库的操作 |
| **待确定问题** | 对于顾客信息报表的具体内容还有待进一步确定 |

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | **5.3** |
| **名称** | 设计产生食物信息报表 |
| **用例属性** | 创建者：钟阳红  创建日期：2010 年 11 月 6 日 |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| **参与者** | 主参与者：系统管理员  目标：对一段时间内的所有账单进行分析处理，得到与业 务相关的食物信息报表； |
| **描述** | 产生原因：客户提出顾客数量减少，无法确定原因及营销  策略 大概过程：系统管理员要求生成食物信息报表，账单信息 数据库进行分析处理； 输出结果：生成与业务相关的食物信息报表 |
| **优先级** | 中 |
| **触发条件** | 系统管理员要求生成食物信息报表 |
| **前置条件** | 账单信息数据库运行正常 |
| **后置条件** | 生成食物信息报表并保存在账单信息数据库 |
| **正常流程** | 1.系统管理员要求生成食物信息报表；  2.账单信息数据库根据账单对与食物相关的信息（如被选 择次数等）进行分析； 3.账单信息数据库生成食物信息报表并保存在其中。 |
| **异常流程** | 无 |
| **相关用例** | 本例中的 5.1、5.2 |
| **假设** | 系统管理员懂得部分涉及数据库的操作 |
| **待确定问题** | 对于食物信息报表的具体内容还有待进一步确定 |

**5.6 顾客反馈信息管理**

|  |  |
| --- | --- |
| ID | 6 |
| 名称： | 顾客反馈信息管理 |
| 用例属性： | 创建者：曾体尧 创建日期：2010/11/1 |
| 参与者： | 主参与者：系统管理员、经理 目标：管理顾客的反馈信息  辅助参与者：顾客 目标：向餐厅反馈信息 |
| 描述： | 产生的原因：餐厅希望从顾客反馈的意见中找出营业额下  降的原因，并从中提取促销方案启示。 大概过程：用户选择“顾客反馈信息管理”模块 输出结果：系统显示相应模块可供选择的交互 |
| 优先级： | 高 |
| 触发条件： | 用户选择“顾客反馈信息管理”模块 |
| 前置条件： | 用户已登录系统，目前在系统主界面，所有反馈信息已自  动收集到数据库中 |
| 后置条件： | 更新数据库信息 |
| 正常流程： | 1. 用户在主界面选择“顾客反馈信息管理”模块  2. 系统显示“顾客反馈信息管理”模块，从数据库中读取 并显示反馈信息列表  3. 用户选择某条反馈信息进行查看  4. 用户将该反馈信息进行分类 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | |
| 5. 用户从该反馈信息中得出并记录存在的问题或启示  6. 用户保存记录并退出 | |
| 分支流程 | 可能分支①：在正常流程步骤 3 处  用户点击“打印反馈信息报表”，进入用例  6.1：打印反馈信息报表 可能分支②：在正常流程步骤 4 处  1． 用户点击“删除该反馈信息”  2． 系统弹出确认删除的对话框  3． 用户点击“确定”，退到反馈信息列表界面 |
| 异常流程： | 无 |
| 相关用例： | 本用例被收集顾客反馈信息、查看顾客反馈信息这两个用  例扩展 |
| 业务规则： | 无 |
| 特殊需求： | 系统从数据库中读取反馈信息列表的时间小于 0.05s |
| 假设： | 顾客反馈信息已经收集到了数据库中 |
| 待确定问题： | 顾客反馈信息的格式以及反馈信息报表的格式 |

|  |  |
| --- | --- |
| ID | 6.1 |
| 名称： | 打印反馈信息报表 |
| 用例属性： | 创建者：曾体尧 创建日期：2010/11/1 |
| 参与者： | 主参与者：系统管理员 目标：得到顾客反馈信息一览表 |
| 描述： | 产生的原因：餐厅希望全面地统计顾客反馈信息  大概过程：用户选择“打印顾客反馈信息” 输出结果：顾客反馈信息报表 |
| 优先级： | 高 |
| 触发条件： | 用户选择“打印顾客反馈信息报表” |
| 前置条件： | 用户当前在反馈信息列表主界面 |
| 后置条件： | 用户得到反馈信息报表 |
| 正常流程： | 1. 用户在反馈信息列表主界面选择“打印反馈信息报表”  2. 系统显示打印选项  3. 用户选择需要的反馈信息选项  4. 用户点击确定  5. 系统访问打印机，打印报表 |
| 分支流程 | 无 |
| 异常流程： | 打印机目前不可用：系统显示打印失败 |
| 相关用例： | 本用例扩展了查看顾客反馈信息用例 |
| 业务规则： | 无 |
| 特殊需求： | 无 |
| 假设： | 顾客反馈信息已经收集到了数据库中 |
| 待确定问题： | 顾客反馈信息报表的格式 |

**5.7 连锁店管理**

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | **7** |
| **名称：** | 连锁店管理 |
| **用例属性：** | **创建者：曾体尧 创建日期：2010/11/1** |
| **参与者：** | 主参与者：餐厅总经理  辅助参与者：分店经理 |
| **描述：** | **产生的原因：餐厅希望扩大经营规模**  **大概过程：用户选择“连锁店管理”模块 输出结果：系统显示该模块可供选择的交互** |
| **优先级：** | 中 |
| **触发条件：** | **用户选择“连锁店管理”模块** |
| **前置条件：** | 用户已经以总经理或者分店经理权限登录系统，目前在系  统主界面 |
| **后置条件：** | **连锁店信息得到更新** |
| **正常流程：** | 1． 用户选择“连锁店管理”模块  2． 系统显示所有连锁店列表  3． 用户进行相关交互操作序列  4． 用户退出 |
| **分支流程** | **在步骤 3 有 3 种可能的分支，分别转到用例 7.1、7.2 和**  **7.3** |
| **异常流程：** | 用户权限不足，系统提示错误 |
| **相关用例：** | **用例 7.1、7.2、7.3 和 7.4 都扩展了本用例** |
| **业务规则：** | 无 |
| **特殊需求：** | **无** |
| **假设：** | 无 |
| **待确定问题：** | **无** |

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | **7.1** |
| **名称：** | 新增连锁店 |
| **用例属性：** | 创建者：曾体尧 创建日期：2010/11/1 |
| **参与者：** | 主参与者：餐厅总经理 |
| **描述：** | 产生的原因：餐厅希望扩大经营规模  大概过程：用户选择“新增连锁店” 输出结果：系统显示新增连锁店要填写的信息表 |
| **优先级：** | 中 |
| **触发条件：** | 用户选择“新增连锁店” |
| **前置条件：** | 用户目前已经以总经理身份进入“连锁店管理”模块主界  面 |
| **后置条件：** | 新增的连锁店信息保存到了数据库中 |
| **正常流程：** | 1.用户点击“新增连锁店”按钮 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | |
| 2.系统显示一张电子表单供用户填写  3.用户填写新增连锁店的信息  4.保存退出  5.系统更新连锁店列表 | |
| **分支流程** | 无 |
| **异常流程：** | 无 |
| **相关用例：** | 本用例扩展了用例 7 |
| **业务规则：** | 无 |
| **特殊需求：** | 无 |
| **假设：** | 无 |
| **待确定问题：** | 连锁店信息表具体格式 |

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | **7.2** |
| **名称：** | 关闭连锁店 |
| **用例属性：** | 创建者：曾体尧 创建日期：2010/11/1 |
| **参与者：** | 主参与者：餐厅总经理 |
| **描述：** | 产生的原因：连锁店因为某些原因不再加盟连锁  大概过程：用户选择“关闭连锁店” |
| **优先级：** | 中 |
| **触发条件：** | 用户在连锁店列表中选中一个，选择“关闭连锁店” |
| **前置条件：** | 用户目前已经以总经理身份进入“连锁店管理”模块主界  面 |
| **后置条件：** | 新增的连锁店信息保存到了数据库中 |
| **正常流程：** | 1.用户在连锁店列表中选中一个  2.用户点击“关闭连锁店”按钮  3.系统弹出确认关闭的对话框  4.用户点击确定  5.系统删除数据库中该连锁店的信息，并更新连锁店列表 |
| **分支流程** | 3a.用户点击取消，连锁店列表不变 |
| **异常流程：** | 无 |
| **相关用例：** | 本用例扩展了用例 7 |
| **业务规则：** | 无 |
| **特殊需求：** | 无 |
| **假设：** | 无 |
| **待确定问题：** | 无 |

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | **7.3** |
| **名称：** | 查看连锁店信息 |
| **用例属性：** | 创建者：曾体尧 创建日期：2010/11/1 |
| **参与者：** | 主参与者：餐厅总经理、分店经理 |
| **描述：** | 产生的原因：用户希望查看或更新连锁店的具体信息 |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  | 大概过程：用户选中一家连锁店，选择“查看连锁店信息”  输出结果：该连锁店的详细信息 |
| **优先级：** | 中 |
| **触发条件：** | 用户选中一家连锁店，选择“查看连锁店信息” |
| **前置条件：** | 用户目前已经以总经理或分店经理身份进入“连锁店管理”  模块主界面 |
| **后置条件：** | 数据库中的连锁店信息得到了更新 |
| **正常流程：** | 1.用户在连锁店列表中选中一个  2.用户点击“查看连锁店信息”按钮  3.系统显示该连锁店的具体信息  4.用户点击“修改”  5.用户修改信息  6.保存退出  7.系统更新数据库，更新连锁店列表 |
| **分支流程** | 1a.用户身份如果不是总经理而是分店经理，则用户进入连  锁店管理模块后，只能看到本分店的详细信息，并可以进行 修改。 2a.用户不想修改信息，直接点击退出，连锁店信息不变 |
| **异常流程：** | 无 |
| **相关用例：** | 本用例扩展了用例 7 |
| **业务规则：** | 无 |
| **特殊需求：** | 无 |
| **假设：** | 无 |
| **待确定问题：** | 无 |

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | **7.4** |
| **名称：** | 打印连锁店信息报表 |
| **用例属性：** | 创建者：曾体尧 创建日期：2010/11/1 |
| **参与者：** | 主参与者：餐厅总经理 |
| **描述：** | 产生的原因：用户希望得到所有连锁店某些信息的一览表  大概过程：用户选择“打印连锁店信息报表” 输出结果：连锁店信息报表 |
| **优先级：** | 中 |
| **触发条件：** | 用户选择“打印连锁店信息报表” |
| **前置条件：** | 用户目前已经以总经理身份进入“连锁店管理”模块主界面 |
| **后置条件：** | 用户得到报表 |
| **正常流程：** | 1.用户点击“打印连锁店信息报表”按钮  2.系统显示打印选项  3.用户选择要打印的连锁店信息选项  4.用户点击确定  5.系统访问打印机，打印报表 |
| **分支流程** | 无 |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| **异常流程：** | 打印机目前不可用：系统显示打印失败 |
| **相关用例：** | 本用例扩展了用例 7 |
| **业务规则：** | 无 |
| **特殊需求：** | 无 |
| **假设：** | 无 |
| **待确定问题：** | 连锁店信息报表的格式 |

**6.文档总结**

好食上餐厅管理系统是一个典型的辅助管理系统，我们团队在项目前景和范 围的指导下，对功能需求进行展开分析，将得到的一个完整的系统用例图，在逐 步细化分解为许多较小的用例，在进行了整合，从而得到一系列完整的用例。

**7.参考资料**

 《需求工程——软件建模与分析》  《国家标准用例文档式样》

 《前景与范围文档》