**酒店预定系统**

**用例文档**

**更新历史**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **修改人员** | **日期** | **变更原因** | **版本号** |
| 常德隆 | 2016-9-24 | 最初草稿 | V1.0 草稿 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**1 引言**

1.1目的

本文档描述了酒店预定系统

1.2 阅读说明

1.3 参考文献

**2 用例列表**

|  |  |
| --- | --- |
| **参与者** | **用例** |
| 客户 | 1维护个人信息  2浏览订单  3撤销订单  4查看预定过的酒店  5查看信用记录  6搜索并浏览酒店信息  7生成订单  8评价  9注册会员 |
| 酒店工作人员 | 10维护酒店的基本信息  11录入可用客房  12制定酒店促销策略  13更新入住和退房信息  14浏览订单  15订单执行 |
| 网站营销人员 | 16促销策略制定  17会员制度制定  18异常订单处理  19信用充值 |
| 网站管理人员 | 20用户管理  21酒店添加 |

**3 详细用例描述**

**用例1 维护个人信息**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 1 | **名称** | 维护个人信息 |
| **创建者** | 常德隆 | **最后一次更新者** |  |
| **创建日期** | 2016.9.22 | **最后更新日期** |  |
| **参与者** | 客户，目标是全面的填写、维护、浏览个人信息 | | |
| **触发条件** | 顾客在客户端中进入“个人信息”界面 | | |
| **前置条件** | 客户在该网站上注册过 | | |
| **后置条件** | 更新客户个人信息，更新会员信息 | | |
| **优先级** | 中 | | |
| **正常流程** | 1. 客户对要修改的个人信息进行修改并保存 2. 系统修改客户的个人信息 3. 如果是会员，系统修改会员信息 | | |
| **扩展流程** | 1a.客户没保存修改的信息就退出界面   1. 系统不修改客户和会员信息   1b.非法客户信息   1. 系统提示非法信息 | | |
| **特殊需求** | 1 客户的姓名，联系方式等信息要为合法信息 | | |

**用例2 浏览订单**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 2 | **名称** | 浏览订单 |
| **创建者** | 常德隆 | **最后一次更新者** |  |
| **创建日期** | 2016.9.22 | **最后更新日期** |  |
| **参与者** | 客户，目标是正确、全面的浏览客户本人的所有订单 | | |
| **触发条件** | 客户在客户端中进入“浏览订单”界面 | | |
| **前置条件** | 客户在网站上注册过 | | |
| **后置条件** | 无 | | |
| **优先级** | 低 | | |
| **正常流程** | 1. 客户点击“正常订单”模块 2. 系统显示正常订单，包括已经执行的和没有执行的 3. 客户点击“异常订单”模块 4. 系统显示异常订单 5. 客户点击“撤销的订单”模块 6. 系统显示已撤销的订单 | | |
| **扩展流程** | 1. 无正常订单   1系统提示无正常订单  4.无异常订单  1系统提示无异常订单  6.无已撤销订单  1系统提示无已撤销订单 | | |
| **特殊需求** | 无 | | |

**用例3 撤销订单**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 3 | **名称** | 撤销订单 |
| **创建者** | 常德隆 | **最后一次更新者** |  |
| **创建日期** | 2016.9.23 | **最后更新日期** |  |
| **参与者** | 客户，目标是合法的撤销未执行的正常订单，尤其要保证退款程序不要出错 | | |
| **触发条件** | 客户在客户端中请求撤销订单 | | |
| **前置条件** | 客户要求撤销的订单尚未执行 | | |
| **后置条件** | 系统记录下撤销的订单信息，扣除对应的客户的信用值 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1. 客户在“正常订单”模块中的未执行订单中点击“撤销订单”按钮 2. 系统计算当前实践距订单执行时间的时间差 3. 系统通知客户时间差和扣除信用值的数量 4. 客户点击“确定撤销”按钮 5. 系统提示订单已撤销 6. 如果时间差大于6小时，记录撤销时间，将该订单设置为已撤销状态 7. 如果时间差小于或等于6小时，扣除客户订单价值1/2的信用值，记录撤销时间，将该订单设为已撤销状态 8. 系统通知酒店端客户订单已撤销 | | |
| **扩展流程** | 1. 客户点击“取消”按钮   1系统中断撤销订单行为。 | | |
| **特殊需求** | 无 | | |

**用例4 查看预定过的酒店**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 4 | **名称** | 查看预定过的酒店 |
| **创建者** | 常德隆 | **最后一次更新者** |  |
| **创建日期** | 2016.9.23 | **最后更新日期** |  |
| **参与者** | 客户，目标是分类明确的浏览预定过的酒店，包括正常、异常、撤销的订单 | | |
| **触发条件** | 客户在客户端中进入“我预定过的酒店”界面 | | |
| **前置条件** | 客户在网站上注册过 | | |
| **后置条件** | 无 | | |
| **优先级** | 低 | | |
| **正常流程** | 1. 客户点击进入“预定成功”模块 2. 系统展示正常执行的订单包含的酒店 3. 客户点击进入“预定失败”模块 4. 系统展示异常预定的订单包含的酒店 5. 客户点击进入“已撤销订单”模块 6. 系统展示撤销的订单中包含的酒店 | | |
| **扩展流程** | 无 | | |
| **特殊需求** | 无 | | |

**用例5 查看信用记录**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 5 | **名称** | 查看信用记录 |
| **创建者** | 常德隆 | **最后一次更新者** |  |
| **创建日期** | 2016.9.23 | **最后更新日期** |  |
| **参与者** | 客户，目标是完整的浏览自己的信用记录 | | |
| **触发条件** | 客户在客户端中进入“信用记录”界面 | | |
| **前置条件** | 客户在网站上注册过 | | |
| **后置条件** | 无 | | |
| **优先级** | 低 | | |
| **正常流程** | 1. 客户点击进入“信用记录”模块 2. 系统展示客户历史信用变化信息 | | |
| **扩展流程** | 无 | | |
| **特殊需求** | 无 | | |

**用例6 搜索并浏览酒店信息**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 6 | **名称** | 搜索并浏览酒店信息 |
| **创建者** | 常德隆 | **最后一次更新者** |  |
| **创建日期** | 2016.9.23 | **最后更新日期** |  |
| **参与者** | 客户，目标是全面的搜索到所有酒店的信息 | | |
| **触发条件** | 客户在客户端中使用搜索功能 | | |
| **前置条件** | 酒店的信息被系统核实过 | | |
| **后置条件** | 存储搜索历史，搜索时间，浏览历史 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1. 客户点击“搜索”栏，输入酒店名称或地址范围 2. 客户选择价格区间、星级、评价区间等酒店信息 3. 系统展示符合搜索条件的酒店的名称、价格、星级、评分、地址、电话、图片信息 4. 客户点击搜索结果浏览详细信息 | | |
| **扩展流程** | 1不正确的输入信息格式  1系统提示输入格式错误  3没有符合搜索信息的结果  1系统提示无符合条件的结果 | | |
| **特殊需求** | 无 | | |

**用例7 生成订单**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 7 | **名称** | 生成订单 |
| **创建者** | 常德隆 | **最后一次更新者** |  |
| **创建日期** | 2016.9.23 | **最后更新日期** |  |
| **参与者** | 客户，目标是成功生成订单，确定订单信息 | | |
| **触发条件** | 客户在搜索或浏览酒店信息时选中酒店后点击“预定”，并填写信息 | | |
| **前置条件** | 客户的信用值大于等于0 | | |
| **后置条件** | 存储订单信息、时间，并发给酒店端 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1. 客户在客户端中选中酒店点击预定 2. 系统给出电子订单界面 3. 客户填写电子订单上的姓名、联系方式、入住时间、住宿时长、房间类型和数量，点击确定 4. 系统提示订单已生产，存储订单信息、时间，将该订单添加到未执行的正常订单中 5. 系统将订单信息发给酒店端 | | |
| **扩展流程** | 1选中的酒店目前客房已满  1系统提示酒店已满，无法预定  3a非法的信息  1系统提示所填信息不合法  3b客户点击取消按钮  1取消订单生成过程 | | |
| **特殊需求** | 无 | | |

**用例8 评价**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 8 | **名称** | 评价 |
| **创建者** | 常德隆 | **最后一次更新者** |  |
| **创建日期** | 2016.9.23 | **最后更新日期** |  |
| **参与者** | 客户，目标是合理的评价客户预定过的酒店 | | |
| **触发条件** | 客户在客户端中进入“评价”界面 | | |
| **前置条件** | 客户成功执行过订单 | | |
| **后置条件** | 存储评分和评论，修该酒店评分，添加酒店评论 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1客户选中要评价的酒店  2客户给酒店评分，填写评论，点击确定  3系统提示评价成功  客户重复1~3步，直到完成所有酒店的评价  4 系统修改酒店评分，添加酒店评论 | | |
| **扩展流程** | 2客户取消评价  1系统取消评价过程 | | |
| **特殊需求** | 酒店评价描述中不得带有不当的词汇 | | |

**用例9 注册会员**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 9 | **名称** | 注册会员 |
| **创建者** | 常德隆 | **最后一次更新者** |  |
| **创建日期** | 2016.9.23 | **最后更新日期** |  |
| **参与者** | 客户，目标是制导用户成功注册会员，享受会员优惠 | | |
| **触发条件** | 客户在客户端中进入“注册会员”界面 | | |
| **前置条件** | 客户在网站上注册过 | | |
| **后置条件** | 系统存储会员信息，通知客户会员优惠政策 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1客户申请注册普通会员或企业会员  2 系统提供注册信息填写界面  3客户填写姓名、联系方式、生日、企业名称，点击确定  4 系统提示成功成为会员，存储会员信息 | | |
| **扩展流程** | 3a 非法的信息  1系统提示信息错误  3b 客户取消注册过程  1 系统取消注册过程 | | |
| **特殊需求** | 填写的企业名称要真实合法 | | |

## 用例10：维护酒店的基本信息

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 10 | **名称** | 维护酒店的基本信息 |
| **创建者** | 陈进 | **最后一次更新者** |  |
| **创建日期** | 2016.9.20 | **最后更新日期** |  |
| **参与者** | 酒店工作人员，目标是维护酒店的信息 | | |
| **触发条件** | 地址、所属商圈、简介、设施服务、星级发生变动 | | |
| **前置条件** | 酒店工作人员必须已经被识别和授权 | | |
| **后置条件** | 系统保存地址、所属商圈、简介、设施服务、星级 | | |
| **正常流程** | 1、酒店工作人员输入酒店地址  2、系统显示酒店地址  3、酒店工作人员输入所属商圈  4、系统显示酒店所属商圈  5、酒店工作人员输入酒店简介  6、系统显示酒店简介  7、酒店工作人员输入酒店设施服务  8、系统显示酒店设施服务  9、酒店工作人员输入酒店星级  10、系统显示酒店星级 | | |
| **扩展流程** | 1a、输入地址错误  1、系统提示错误并拒绝输入  2a、输入商圈错误  2、系统提示错误并拒绝输入 | | |
| **特殊需求** | 无 | | |

## 用例11：录入可用客房

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 11 | **名称** | 录入可用客房 |
| **创建者** | 陈进 | **最后一次更新者** |  |
| **创建日期** | 2016.9.20 | **最后更新日期** |  |
| **参与者** | 酒店工作人员，目标是录入可用客房 | | |
| **触发条件** | 客房信息发生改变 | | |
| **前置条件** | 酒店工作人员必须已经被识别和授权 | | |
| **后置条件** | 系统保存客房信息 | | |
| **正常流程** | 1、酒店工作人员输入客房类型  2、系统显示客房类型  3、酒店工作人员输入客房数量  4、系统显示客房数量  5、酒店工作人员输入客房原始价格  6、系统显示客房原始价格 | | |
| **扩展流程** | 1a、输入客房数量为负数或者大于酒店客房总数  1、系统提示错误并拒绝输入  2a、输入价格为负数或者数额过大  2、系统提示错误并拒绝输入 | | |
| **特殊需求** | 无 | | |

## 用例12：制定酒店促销策略

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 12 | **名称** | 制定酒店促销策略 |
| **创建者** | 陈进 | **最后一次更新者** |  |
| **创建日期** | 2016.9.20 | **最后更新日期** |  |
| **参与者** | 酒店工作人员，目标是制定酒店促销策略 | | |
| **触发条件** | 酒店促销策略发生改变 | | |
| **前置条件** | 酒店工作人员必须已经被识别和授权 | | |
| **后置条件** | 系统显示酒店促销策略 | | |
| **正常流程** | 1、酒店工作人员输入生日特惠折扣  2、系统显示生日特惠折扣  3、酒店工作人员输入三间及以上预订特惠  4、系统显示三间及以上预订特惠  5、酒店工作人员输入合作企业客户折扣  6、系统显示合作企业客户折扣  7、酒店工作人员输入双11活动折扣（在特定的期间住宿有折扣）  8、系统显示双11活动折扣（在特定的期间住宿有折扣） | | |
| **扩展流程** | 1a、输入折扣错误  1、系统提示错误并拒绝输入 | | |
| **特殊需求** | 无 | | |

## 用例13：更新入住和退房信息

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 13 | **名称** | 更新入住和退房信息 |
| **创建者** | 陈进 | **最后一次更新者** |  |
| **创建日期** | 2016.9.20 | **最后更新日期** |  |
| **参与者** | 酒店工作人员，目标是更新入住和退房信息 | | |
| **触发条件** | 有人入住或者有人退房 | | |
| **前置条件** | 酒店工作人员必须已经被识别和授权 | | |
| **后置条件** | 系统显示入住和退房信息，并且修改可用客房信息 | | |
| **正常流程** | 1、酒店工作人员输入入住信息（房间号，入住时间、预计离开时间）  2、系统显示入住信息（房间号，入住时间、预计离开时间）  3、酒店工作人员输入退房信息（实际离开时间）  4、系统显示酒退房信息（实际离开时间） | | |
| **扩展流程** | 1a、输入入住信息错误（例如重复和输入了已经入住房间号）  1、系统提示错误并拒绝输入 | | |
| **特殊需求** | 无 | | |

## 用例14：浏览订单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 14 | **名称** | 浏览订单 |
| **创建者** | 陈进 | **最后一次更新者** |  |
| **创建日期** | 2016.9.20 | **最后更新日期** |  |
| **参与者** | 酒店工作人员，目标是浏览订单 | | |
| **触发条件** | 有新订单或者想了解以往订单 | | |
| **前置条件** | 酒店工作人员必须已经被识别和授权 | | |
| **后置条件** | 显示订单信息 | | |
| **正常流程** | 1、酒店工作人员浏览未执行的房间预订的订单  2、系统显示未执行的房间预订的订单  3、酒店工作人员浏览已执行的订单  4、系统显示已执行的订单  5、酒店工作人员浏览异常和已撤销的订单  6、系统显示异常和已撤销的订单 | | |
| **扩展流程** | 无 | | |
| **特殊需求** | 无 | | |

## 用例15：订单执行

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 15 | **名称** | 订单执行 |
| **创建者** | 陈进 | **最后一次更新者** |  |
| **创建日期** | 2016.9.20 | **最后更新日期** |  |
| **参与者** | 酒店工作人员，目标是订单执行 | | |
| **触发条件** | 用户已经入住或者超过最晚订单执行时间后还没有办理入住 | | |
| **前置条件** | 酒店工作人员必须已经被识别和授权 | | |
| **后置条件** | 显示订单信息 | | |
| **正常流程** | 1、当用户已入住，改变订单状态为已执行  2、系统显示订单已经被执行  3、如果时间在超过最晚订单执行时间后还没有办理入住，系统自动将其置为异常订单  4、酒店工作人员可以查看本地的异常订单，并手工为其补登记执行情况（即延迟入住），该订单置为已执行订单，恢复扣除的信用  5、系统将订单置为异常的同时扣除用户等于订单的总价值的信用值  6、系统将会为已执行的订单用户给予等于订单价值的信用值 | | |
| **扩展流程** | 无 | | |
| **特殊需求** | 无 | | |

**用例16 促销策略制定**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 16 | **名称** | 促销策略制定 |
| **创建者** | 曹鸿荣 | **最后一次更新者** |  |
| **创建日期** | 2016/9/22 | **最后更新日期** |  |
| **参与者** | 网站营销人员，目标是新增并制定特殊的销售策略 | | |
| **触发条件** | 特殊时期如双十一等 | | |
| **前置条件** | 网站营销人员必须已经被识别和授权 | | |
| **后置条件** | 存储策略信息并于特定时期执行 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1. 网站营销人员新增促销策略，并编辑具体信息如时间及折扣等   网站营销人员重复步骤1，直至输入所有策略   1. 结束输入后网络营销人员确定保存 2. 系统存储设定的策略信息 3. 系统将根据策略信息（时期）来应用设定的促销策略 | | |
| **扩展流程** | 2a、不合逻辑的策略信息：   1. 系统提示错误，暂时不予保存 2. 返回正常流程的第一步   2b、主动更改策略：   1. 回退策略的保存状态 2. 返回正常流程的第一步 | | |
| **特殊需求** | 1. 策略必须合理（如时间的先后、高等级会员折扣应高于低等级会员） 2. 应用中状态的策略无法进行更改 | | |

**用例17 会员制度制定**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 17 | **名称** | 会员制度制定 |
| **创建者** | 曹鸿荣 | **最后一次更新者** |  |
| **创建日期** | 2016/9/22 | **最后更新日期** |  |
| **参与者** | 网站营销人员，目标是制定合理的会员制度（等级与特权） | | |
| **触发条件** | 系统需要进行会员分化 | | |
| **前置条件** | 网站营销人员必须已经被识别和授权。 | | |
| **后置条件** | 存储会员制度信息，包括各等级如何根据信用值分划及分别的特权 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1. 新增会员制度并编辑会员等级分划标准及各等级会员特权标准 2. 网站营销人员保存制度，系统存储相关信息 3. 选定需要的会员制度并确定，则其将被应用 | | |
| **扩展流程** | 2a、不合逻辑的制度信息：   1. 系统提示错误信息，暂时不予保存 2. 返回正常流程的第一步   2b、主动更改会员制度：   1. 回退制度的保存状态 2. 返回正常流程的第一步 | | |
| **特殊需求** | 1. 制度必须合理 2. 应用中状态的会员制度无法进行更改 | | |

**用例18 异常订单处理**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 18 | **名称** | 异常订单处理 |
| **创建者** | 曹鸿荣 | **最后一次更新者** |  |
| **创建日期** | 2016/9/22 | **最后更新日期** |  |
| **参与者** | 网站营销人员，目标是处理异常订单 | | |
| **触发条件** | 用户线下申诉，要求返回信用值 | | |
| **前置条件** | 网站营销人员必须已经被识别和授权 | | |
| **后置条件** | 更新异常订单状态并返回用户信用值 | | |
| **优先级** | 中 | | |
| **正常流程** | 1. 网站营销人员输入订单信息来检索目标订单 2. 网站营销人员将异常订单设定为撤销状态，并设定恢复的信用值额度 3. 网站营销人员确定撤销操作 4. 系统更新订单状态并返回用户信用值 | | |
| **扩展流程** | 1a、错误的检索信息：   1. 系统提示错误并拒绝输入 | | |
| **特殊需求** | 1. 异常订单被撤销是指被设定为已撤销状态 2. 信用值恢复过程中回复的额度（一半或全部）由营销人员决定 | | |

**用例19 信用充值**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 19 | **名称** | 信用充值 |
| **创建者** | 曹鸿荣 | **最后一次更新者** |  |
| **创建日期** | 2016/9/22 | **最后更新日期** |  |
| **参与者** | 网站营销人员，目标是为用户信用充值并获得盈利 | | |
| **触发条件** | 用户线下进行充值 | | |
| **前置条件** | 网站营销人员必须已经被识别和授权 | | |
| **后置条件** | 更新用户信用值并存储充值记录 | | |
| **优先级** | 中 | | |
| **正常流程** | 1. 网站营销人员输入用户信息 2. 系统检索并返回符合条件的用户 3. 网站营销人员增加用户的信用值（一人民币可兑100信用值） 4. 网站营销人员确认操作 5. 系统更新用户信用值并存储充值记录 | | |
| **扩展流程** | 1a、错误客户信息：   1. 系统提示错误 2. 返回正常流程的第一步 | | |
| **特殊需求** | 1. 用户信用值只能由网站营销人员操作 | | |

**用例20 用户管理**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 20 | **名称** | 用户管理 |
| **创建者** | 曹鸿荣 | **最后一次更新者** |  |
| **创建日期** | 2016/9/22 | **最后更新日期** |  |
| **参与者** | 网站管理人员，目标是实现用户的管理 | | |
| **触发条件** | 需要对用户、酒店工作人员或网站营销人员进行管理 | | |
| **前置条件** | 网站管理人员必须已经被识别和授权 | | |
| **后置条件** | 系统更新各类型的用户的账户信息 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1. 网站管理人员输入目标用户信息 2. 系统显示符合条件的用户信息 3. 网站管理人员对用户信息进行编辑 4. 网站管理人员确定编辑 5. 系统保存用户更改后的信息，并生成记录 | | |
| **扩展流程** | 1a、非法的客户信息：   1. 系统提示错误 2. 返回正常流程的第一步 | | |
| **特殊需求** | 1. 对网站管理人员来说，用户与酒店管理人员的信息只接受查询与编辑，网站营销人员则可以进行添加 | | |

**用例21 酒店添加**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 21 | **名称** | 酒店添加 |
| **创建者** | 曹鸿荣 | **最后一次更新者** |  |
| **创建日期** | 2016/9/22 | **最后更新日期** |  |
| **参与者** | 网站管理人员，目标是实现酒店的添加 | | |
| **触发条件** | 有新的酒店使用需要加入系统 | | |
| **前置条件** | 网站管理人员必须已经被识别和授权 | | |
| **后置条件** | 系统添加并更新酒店的信息 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1. 网站管理人员输入酒店名及其他相关信息和该酒店对应工作人员信息（仅一个工作人员帐号） 2. 网站管理人员确认添加新酒店 3. 系统保存新酒店（及工作人员帐号）的信息，并生成记录 | | |
| **扩展流程** | 1a、非法的客户信息（重合等）：   1. 系统提示错误 2. 返回正常流程的第一步 | | |
| **特殊需求** | 1. 对网站管理人员来说，用户与酒店管理人员的信息只接受查询与编辑，网站营销人员则可以进行添加 | | |