

酒店管理系统

Management System of Hotels

用例文档

V3.1

南京大学软件学院 Octopus 小组

成员：周沁涵、桑田、钱柯宇、潘潇睿

2016-09-23

目录

更新历史.....	3
引言.....	4
1.1 目的.....	4
1.2 阅读说明.....	4
1.3 参考文献.....	4
用例列表.....	5
系统用例图.....	7
详细用例描述.....	8
用例 1.维护基本信息.....	8
用例 2.查看信用记录.....	9
用例 3.浏览预定过的酒店.....	10
用例 4.浏览酒店信息.....	11
用例 5.生成订单.....	12
用例 6.处理已下订单.....	14
用例 7.评价酒店.....	16
用例 8.1 注册普通会员.....	17
用例 8.2 注册企业会员.....	18
用例 9.录入可用客房.....	19
用例 10.维护酒店基本信息.....	20
用例 11.制定酒店促销策略.....	21
用例 12.1 更新入住信息.....	22
用例 12.2 更新退房信息.....	24
用例 13.线下创建订单.....	25
用例 14.制定网站促销策略.....	26
用例 15.制定会员等级制度.....	28
用例 16.处理异常订单.....	29
用例 17.信用充值.....	30
用例 18.管理客户信息.....	31
用例 19.管理酒店信息.....	33
用例 20.管理工作人员.....	35

更新历史

修改人员	日期	变更原因	版本号
全体成员	2016-9-12	最初草稿	V0.0.0 草稿
全体成员	2016-9-13	添加部分信息	V0.0.1
桑田	2016-9-14	修改部分信息	V0.0.2
周沁涵	2016-9-15	修改酒店营销人员用例	V0.0.3
潘潇睿	2016-9-18	酒店工作人员用例有误	V0.0.4
钱柯宇	2016-9-19	修正排版	V1.0.0
周沁涵	2016-9-22	修正部分用例	V1.0.1
全体成员	2016-9-23	删改部分用例	V2.0.0
桑田	2016-9-27	修改用例 17	V2.0.1
周沁涵	2016-9-28	修改用例 6, 9.1, 9.2, 13.1, 13.2	V2.0.2
全体成员	2016-9-29	修改用例 2、14、19	V2.0.3
桑田	2016-9-29	修改用例 19、20、21	V3.0.0
周沁涵	2016-9-29	修改用例 20、21, 更换用例图	V3.0.1
钱柯宇	2016-10-1	修改部分用例细节	V3.0.2
周沁涵	2016-10-12	删除“用户注册”用例, 删除“更新数据库”等描述	V3.1.0

引言

1.1 目的

本文档描述了酒店管理系统的用户需求。

1.2 阅读说明

用例描述的模板参考《软件开发的技术基础》

1.3 参考文献

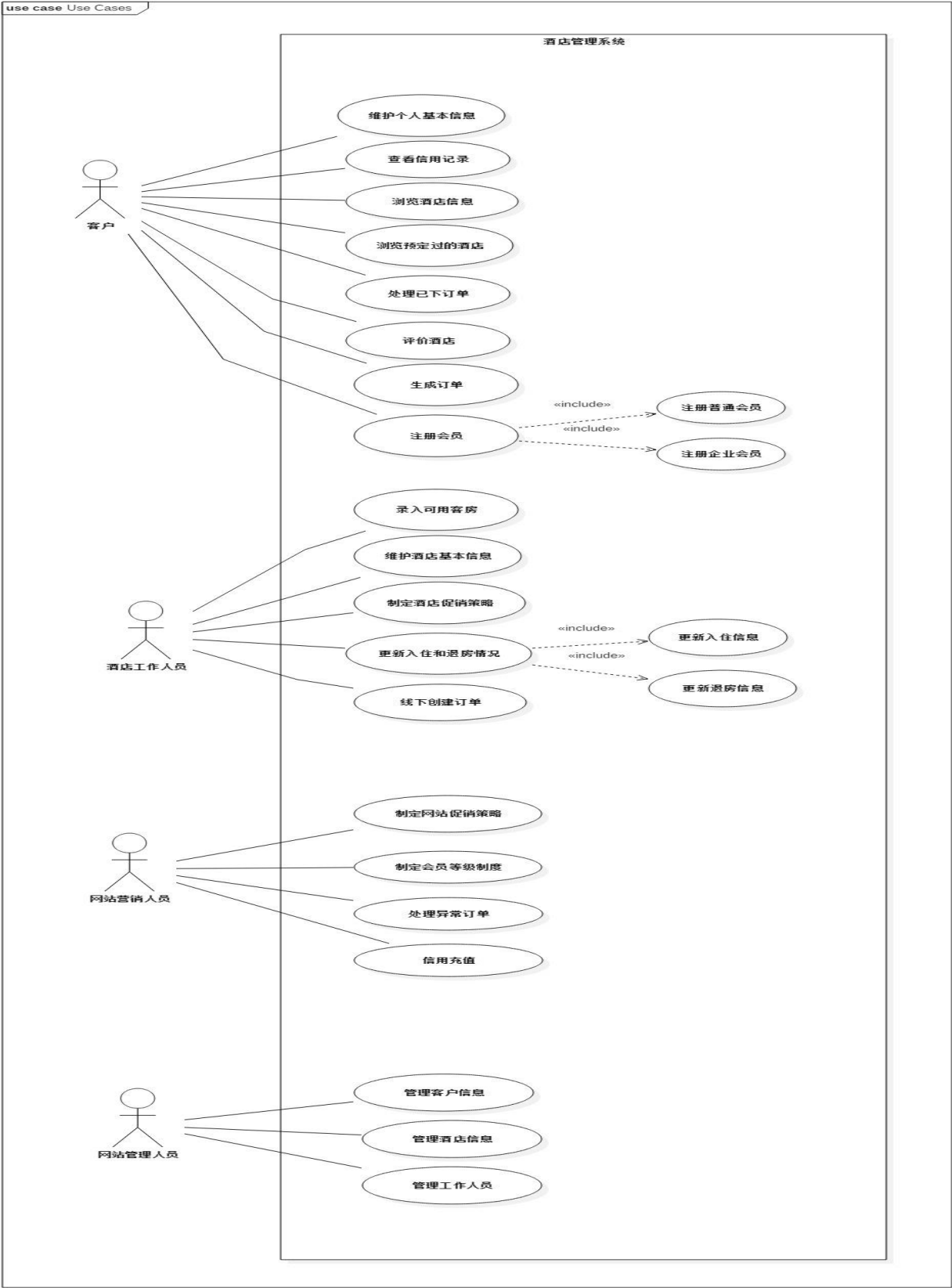
UML2.0 语法, IEEE 标准

用例列表

参与者	用例
客户	1. 维护基本信息 2. 查看信用记录 3. 浏览预定过的酒店 4. 浏览酒店信息 5. 生成订单 6. 处理已下订单 7. 评价酒店 8. 注册会员 9.1 注册普通会员 9.2 注册企业会员
酒店工作人员	9. 录入可用客房 10. 维护酒店基本信息 11. 制定酒店促销策略 12. 更新入住和退房信息 13.1 更新入住信息 13.2 更新退房信息

	14. 线下创建订单
网站营销人员	15. 制定网站促销策略 16. 制定会员等级制度 17. 处理异常订单 18. 信用充值
网站管理人员	19. 管理用户信息 20. 管理酒店信息 21. 管理工作人员

系统用例图



详细用例描述

用例 1.维护基本信息

ID	1	名称	维护基本信息
创建者	桑田	最后一次更新者	钱柯宇
创建日期	2016/9/12	最后更新日期	2016/9/15
参与者	客户，目的是完善或修改个人资料，以便可以顺利地生成订单		
触发条件	客户想要完善或修改个人基本信息		
前置条件	客户必须已经注册一个账号		
后置条件	系统记录并保存已填写的个人资料		
优先级	中		
正常流程	<div>1.客户请求修改个人资料</div> <div>2.系统显示个人资料页面</div> <div>3.客户开始编辑资料</div> <div>4.客户填写或修改姓名或名称、密码、联系方式（手机号和邮箱）、个人头像。</div> <div>5.完成填写后，进行保存</div> <div>6.系统保存已修改的个人信息，显示修改成功</div>		
扩展流程	<div>4a. 客户保存时没有完善个人资料</div> <div><div>1. 系统提示删除必填资料后没有补充填写</div><div>2. 系统提醒请继续填写</div></div> <div>4b. 客户没有保存就退出页面</div>		

	1. 系统提示未保存，向客户确认是否要离开 2. 若确认离开，系统不保存已填写的个人信息 4c. 更改的信息不合规范 1. 系统提示错误，要求重新输入
特殊需求	1. 可将身份证号码直接设为不可修改状态 2. 系统须在 5 秒内将新的用户信息更新

用例 2.查看信用记录

ID	2	名称	查看信用记录
创建者	桑田	最后一次更新者	周沁涵
创建日期	2016/9/12	最后更新日期	2016/9/13
参与者	客户，目的是通过历史订单情况查看自己信用变化情况		
触发条件	客户想要查看自己的信用变化情况		
前置条件	客户必须已经注册一个账号		
后置条件	系统显示信用变化详情		
优先级	低		
正常流程	1. 客户请求查看信用记录 2. 系统显示个人资料页面 3. 客户查看信用部分，进入信用记录详情页面 4. 系统显示每次订单历史，充值历史等，包括时间、订单号、订单动作、信用度变化、信用度结果		

	4. 客户退出该页面
扩展流程	3a. 客户没有信用记录 1. 系统显示列表为空，没有任何历史记录
特殊需求	1. 信用记录只可查看，不可修改 2. 页面显示用户需线下办理充值

用例 3.浏览预定过的酒店

ID	3	名称	浏览预定过的酒店
创建者	桑田	最后一次更新者	周沁涵
创建日期	2016/9/12	最后更新日期	2016/9/13
参与者	客户，目的是查看自己预定过的酒店，为以后的行程提供参考		
触发条件	客户想要查看自己预定过的酒店清单		
前置条件	用户已经登录		
后置条件	系统显示用户曾经预定过的酒店		
优先级	中		
正常流程	1. 客户请求查看预订过的酒店 2. 系统显示预订过的酒店列表 3. 系统在酒店简介中显示历史正常订单、异常订单和撤销订单的数量 4. 客户退出该页面		
扩展流程	3a. 客户没有预定过的酒店 1. 系统显示列表为空，客户还没有预定过任何酒店		

	<p>4a. 客户在该列表中预订酒店</p> <p>1. 系统提供下单服务，供客户再次预定该酒店，跳转到下单页面</p> <p>4b. 客户查看该酒店详情页面</p> <p>1. 客户选择相应酒店，系统显示该酒店详情页面，包括地址、简介、设施服务、客房类型、价格、评分、星级、订单历史和评价</p>
特殊需求	<p>1. 系统按照酒店显示预订过的酒店列表，而不是按照订单</p> <p>2. 系统按照时间，由近到远给酒店排序</p>

用例 4.浏览酒店信息

ID	4	名称	浏览酒店信息
创建者	钱柯宇	最后一次更新者	钱柯宇
创建日期	2016/9/12	最后更新日期	2016/9/15
参与者	客户，目的是浏览酒店信息以决定目标酒店		
触发条件	客户外出住宿前想要获取相关酒店信息		
前置条件	系统已录入酒店信息		
后置条件	无		
优先级	高		

正常流程	1.客户打开客户端 2.客户填写地址和商圈对酒店进行搜索，选填房间（类型、原始价格区间、有空房期间（房间数量、入住日期，退房日期）、星级、评分区间 3.系统显示出所有符合要求的酒店 4.用户可请求查看选中酒店的详细信息（如详细地址、评分、设施、入住政策、入住费用、优惠政策） 5.系统显示选中酒店详细信息
扩展流程	2a.修改筛选条件 <ul style="list-style-type: none"> 1. 客户重新选择筛选条件 2. 系统重新显示符合要求的酒店 4b.重新搜索 <ul style="list-style-type: none"> 1. 客户返回搜索页面 2. 重复 2-5 步
特殊需求	系统显示信息在 5 秒内

用例 5.生成订单

ID	5	名称	生成订单
创建者	桑田	最后一次更新者	钱柯宇
创建日期	2016/9/12	最后更新日期	2016/9/18
参与者	客户，目的是预定选定的酒店，成功下单		
触发条件	客户在搜索或浏览酒店时选定相应合适的酒店		

前置条件	用户已经登录系统
后置条件	系统把订单保存并发送给酒店端，在我的订单中显示订单（标注未执行），并更新房间信息
优先级	高
正常流程	<ol style="list-style-type: none"> 1. 客户选定酒店，选择下单 2. 系统提供下单页面，提示客户填写开始时间、退房时间、最晚订单执行时间、房间类型及数量、预计入住人数、有无儿童 3. 系统显示多种优惠策略（酒店策略、网站营销人员策略） 4. 系统自动选择价格最低的方案 5. 客户生成订单 6. 系统显示填好的订单，提示客户再次确认 7. 客户确认订单内容 8. 系统显示下单成功 9. 系统保存并把订单发送给酒店工作人员，在我的订单中显示订单（标注未执行），并更新房间信息
扩展流程	<ol style="list-style-type: none"> 1a. 客户信用值不足 <ol style="list-style-type: none"> 1. 系统提示客户信用不足，无法下单 1b. 客户还未登录账号 <ol style="list-style-type: none"> 1. 系统提示客户还未登录 <ol style="list-style-type: none"> 1a. 客户已注册，只需登录 <ol style="list-style-type: none"> 1. 客户完成登录验证 2. 返回 2

	<p>1b.客户未注册</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 系统显示客户注册页面 2. 客户完成注册 3. 返回 2 <p>2a. 客户未填写完就点击下单</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 系统提示客户下单资料未完成，无法下单 2. 返回 2，页面保存原来填写的信息 <p>2b. 客户未填写完就退出</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 系统提示客户还未下单，是否确定要退出 2. 若确定退出，则不保存订单信息 <p>3a. 客户想要享受会员价</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 系统提示进入个人页面可以升级为会员，享受会员价
特殊需求	<ol style="list-style-type: none"> 1. 系统在距离最晚执行时间 10 小时提醒客户入住 2. 网站管理人员及时确认酒店端与客户端订单是否匹配

用例 6.处理已下订单

ID	6	名称	处理已下订单
创建者	钱柯宇	最后一次更新者	桑田
创建日期	2016/9/12	最后更新日期	2016/9/15
参与者	客户，目的是撤销、浏览或申诉		
触发条件	客户想要对已生成订单进行处理		

前置条件	客户已有历史订单记录
后置条件	系统改变订单状态，并更新房间信息
优先级	中
正常流程	<ol style="list-style-type: none"> 1. 客户请求查看订单 2. 系统响应 3. 客户浏览所有订单（包括正常订单、异常订单和撤销订单） 4. 客户可筛选单独查看某一类订单（包括正常订单、异常订单和撤销订单） 5. 客户可选择某一订单，查看该订单详细信息（包括入住酒店名、入住酒店详细地址、入住时间、离店时间、订房数量、入住人数、入住费用） 6.系统响应
扩展流程	<p>2-4a.撤销订单</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 客户可选择撤销未执行订单 2. 系统记录撤销时间 <ol style="list-style-type: none"> 2a.如果撤销的订单距离最晚订单执行时间不足六小时，系统扣除客户信用值，信用值为订单的（总价值 * 1/2） 3. 系统更新房间信息 <p>2-4b.申诉订单</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 客户可线下对异常订单提出申诉 2. 网站营销人员判断申诉是否合理 <ol style="list-style-type: none"> 3a.若合理，恢复客户信用值的全部或一半（由营销人员决定） 3b.若不合理，维持原来对信用的扣除。
特殊需求	<ol style="list-style-type: none"> 1. 撤销的订单并不会删除数据，只是置为已撤销状态，记录撤销时间

用例 7.评价酒店

ID	7	名称	评价酒店
创建者	钱柯宇	最后一次更新者	桑田
创建日期	2016/9/12	最后更新日期	2016/9/15
参与者	客户，目的是对已入住过的酒店进行评价		
触发条件	客户想要对已经入住过的酒店进行评价		
前置条件	客户入住，订单状态改变为已执行。		
后置条件	评价显示在酒店信息页面		
优先级	中		
正常流程	<ol style="list-style-type: none"> 1. 客户请求查看未评价订单 2. 系统显示所有可评价的订单 3. 客户选定想要评价的酒店，并且给其进行评价（打分、文字评价、照片） 4. 客户确认评价 5. 系统录入客户对酒店的评价，并将其显示在酒店详细信息页面的评价中 		
扩展流程	3a.用户评价时退出页面 <ol style="list-style-type: none"> 1. 系统提示未保存，是否确定退出 		
特殊需求	<ol style="list-style-type: none"> 1. 若用户在订单状态改变为已执行后 7 天仍未评价，系统默认好评 2. 文字评价和照片选填，文字评价至多 140 字 3. 打分是只可选择不可输入 		

用例 8.1 注册普通会员

ID	8.1	名称	注册普通会员
创建者	钱柯宇	最后一次更新者	周沁涵
创建日期	2016/9/12	最后更新日期	2016/9/28
参与者	客户，目的是普通用户成为普通会员		
触发条件	客户想要成为系统普通会员		
前置条件	客户满足最低会员等级要求		
后置条件	系统保存客户是会员的信息		
优先级	高		
正常流程	<ol style="list-style-type: none"> 1. 客户请求注册普通会员 2. 如果客户满足注册会员的条件，系统显示注册会员页面 3. 客户选择注册为普通会员 4. 客户登记生日 5. 客户确认注册为普通会员 6. 系统显示注册成功 		
扩展流程	5a.客户不满足注册会员的条件（信用值不够） <ol style="list-style-type: none"> 1.系统显示注册会员失败 		
特殊需求	<ol style="list-style-type: none"> 1. 客户注册成功之后，2 秒内跳转到成功页面 2. 生日只可选择，不可输入 3. 如果客户已经是企业会员，不可成为普通会员 		

用例 8.2 注册企业会员

ID	8.2	名称	注册企业会员
创建者	钱柯宇	最后一次更新者	周沁涵
创建日期	2016/9/12	最后更新日期	2016/9/28
参与者	客户，目的是普通用户成为企业会员		
触发条件	客户想要成为系统企业会员		
前置条件	客户满足最低会员等级要求		
后置条件	系统保存客户是会员的信息		
优先级	高		
正常流程	<ol style="list-style-type: none"> 1. 客户请求注册企业会员 2. 如果客户满足注册会员的条件，系统显示注册会员页面 3. 客户选择注册企业会员 4. 客户登记企业名称 5. 客户确认注册为企业会员 6. 系统显示等待管理人员审核 		
扩展流程	5a.客户不满足注册会员的条件（信用值不够） <ol style="list-style-type: none"> 1.系统显示注册会员失败 		
特殊需求	<ol style="list-style-type: none"> 1. 客户注册成功之后，2 秒内跳转到成功页面 2. 如果客户已经是普通会员，不能注册企业会员 		

用例 9.录入可用客房

ID	9	名称	录入可用客房
创建者	钱柯宇	最后一次更新者	周沁涵
创建日期	2016/9/12	最后更新日期	2016/9/15
参与者	酒店工作人员，目的是录入可用客房供客户预定		
触发条件	该酒店想在该系统上让客户可以自主订房		
前置条件	该酒店已在系统注册，且酒店工作人员已被授权		
后置条件	系统记录房源信息		
优先级	高		
正常流程	<ol style="list-style-type: none"> 1. 酒店工作人员请求录入客房 2. 酒店工作人员输入客房的类型、数量、原始价格 3. 酒店工作人员确认保存客房信息 4. 系统录入客房的类型、数量、原始价格 <p>重复 2-4 步直至所有客房信息被录入</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. 系统将其客房信息显示在酒店详细信息界面。 6. 系统退出 		
扩展流程	<p>2a.酒店工作人员输入非正常数据（数量、价格不是数字）</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 系统提示错误 2. 酒店工作人员重新输入 		
特殊需求	<ol style="list-style-type: none"> 1. 系统存储数据在 5 秒内完成 2. 客房类型只可选择，提供可自主输入其他客房类型的选项 		

用例 10.维护酒店基本信息

ID	10	名称	维护酒店基本信息
创建者	潘潇睿	最后一次更新者	桑田
创建日期	2016/9/12	最后更新日期	2016/9/18
参与者	酒店工作人员，目标是更新、修改、完善酒店的信息（地址、所属商圈、简介、设施服务、星级），尤其不要出现信息错误		
触发条件	酒店信息已被录入，工作人员需要修改或更新酒店信息		
前置条件	酒店工作人员必须已经被识别		
后置条件	根据信息的变化更新系统		
优先级	中		
正常流程	1.工作人员请求修改酒店信息 2.工作人员修改需要修改的基本信息，基本信息包括地址、所属商圈、简介、设施服务、星级 3.工作人员修改完成后，请求保存信息 4.系统显示信息保存成功		
扩展流程	3a.没有完成信息输入 <ul style="list-style-type: none"> 1.系统提示未填写必填信息，并提示无法保存 3b.未保存就退出 <ul style="list-style-type: none"> 1.系统提示未保存 2.若用户仍不保存，系统将不会更改酒店信息 		
特殊需求	1. 系统在 5 秒内更新酒店信息		

	2. 酒店简介有最低字数要求,设施服务通过选择标签形式添加(但有添加“其他”选项),酒店星级只可选择,地址选择省市区,填写具体地址,商圈根据所填省市区提供选项
--	---

用例 11.制定酒店促销策略

ID	11	名称	制定酒店促销策略
创建者	潘潇睿	最后一次更新者	周沁涵
创建日期	2016/9/12	最后更新日期	2016/9/18
参与者	酒店工作人员,目标是制定生日特惠、预定特惠、合作企业折扣、节日活动折扣策略来促进销售		
触发条件	酒店工作人员需要制定促销策略		
前置条件	酒店工作人员必须已经被识别		
后置条件	系统根据促销策略更改价格信息,在活动时间时显示折扣优惠		
优先级	高		
正常流程	<ol style="list-style-type: none"> 1. 工作人员请求制定促销策略 2. 工作人员选择策略类型(包括生日特惠、三间及以上预定特惠、合作企业折扣、节日活动折扣策略) 3. 工作人员根据需要填写具体信息,包括名称、价格折扣,时间,特定用户 4. 工作人员确认填写并提交 5. 系统显示填写的促销策略 6. 工作人员再次进行确认 		

	7. 系统根据促销策略，修改价格，显示优惠
扩展流程	<p>2a 信息录入格式错误</p> <p>1.系统提示错误并提示修改</p> <p>4a 工作人员申请重新填写</p> <p>1.工作人员返回重新填写策略</p> <p>5a 工作人员策略未再次确认就要退出</p> <p>1. 系统将提示策略未确认</p> <p>2. 系统返回 3</p> <p>3-5a 工作人员取消促销策略</p> <p>1. 工作人员选择取消促销策略</p> <p>2. 系统提示工作人员确认</p>
特殊需求	<p>1. 策略名称选择，可选择“其他”，输入策略名称。</p> <p>2. 如需制定新的策略，具体填写所需信息（名称，折扣，时间，用户），如果选择已有策略，仅修改信息即可。</p>

用例 12.1 更新入住信息

ID	12.1	名称	更新入住信息
创建者	潘潇睿	最后一次更新者	周沁涵
创建日期	2016/9/12	最后更新日期	2016/9/28
参与者	酒店工作人员，目标是正确的更新入住情况		
触发条件	有新的订单执行情况		

前置条件	工作人员已经被识别
后置条件	系统更新酒店可用房间信息
优先级	高
正常流程	<ol style="list-style-type: none"> 1.用户按时实际入住 2.工作人员确认用户入住 3.工作人员更新入住信息（房间号、入住时间和预计离开时间） 4.工作人员确认更新 5.系统更新订单入住信息（包括房间、入住时间、预计离开时间和订单状态） 6.系统更新房间信息 6.系统显示更新成功
扩展流程	<ol style="list-style-type: none"> 1a.用户超过最晚订单时间仍未入住 <ol style="list-style-type: none"> 1.系统自动设置为异常订单，扣除用户信用值 1b.用户延迟入住 <ol style="list-style-type: none"> 1. 工作人员手工补登记，并将异常订单改为已执行订单 2. 系统恢复信用值 3a.工作人员取消更新入住信息 <ol style="list-style-type: none"> 1. 系统撤销更新的入住信息 3b.入住时间出现非数字格式 <ol style="list-style-type: none"> 1. 系统提示错误 2. 返回 3
特殊需求	<ol style="list-style-type: none"> 1. 信用值 = 订单价值

用例 12.2 更新退房信息

ID	12.2	名称	更新退房信息
创建者	潘潇睿	最后一次更新者	周沁涵
创建日期	2016/9/12	最后更新日期	2016/9/28
参与者	酒店工作人员，目标是正确地更新退房情况		
触发条件	有顾客实际退房		
前置条件	酒店人员必须已经被识别		
后置条件	系统更新酒店可用房间信息		
优先级	高		
正常流程	<ol style="list-style-type: none"> 1.用户退房 2.工作人员确认用户离开 3.工作人员更新退房信息（房间号，实际离开时间） 4.工作人员确认更新 5.系统更新退房信息（包括房间号、实际离开时间和订单状态） 6.系统更新房间信息 7.系统显示更新成功 		
扩展流程	<ol style="list-style-type: none"> 3a 工作人员取消更新 <ol style="list-style-type: none"> 1. 撤销更新的退房信息 3b 退房时间出现非数字内容 <ol style="list-style-type: none"> 1. 系统提示错误 2. 返回 3 		

特殊需求	无
------	---

用例 13.线下创建订单

ID	13	名称	线下创建订单
创建者	潘潇睿	最后一次更新者	潘潇睿
创建日期	2016/9/18	最后更新日期	2016/9/29
参与者	酒店工作人员，目标是在有用户线下入住时，创建新的订单		
触发条件	有用户线下入住		
前置条件	酒店人员必须已经被识别		
后置条件	系统记录线下订单的信息		
优先级	中		
正常流程	1.工作人员请求创建订单 2.工作人员选择房间类型和房间数量 3.系统更新房间信息 4.工作人员填写订单具体信息(入住人数, 客户信息(包括一人的姓名和身份证号), 入住时间, 有无儿童, 预计离开时间) 5.工作人员确认订单信息 6.系统更新 7.系统显示更新成功		
扩展流程	3a.信息未确认 1. 订单不会被生成		

	2. 返回重新填写 4a.入住时间格式错误 1. 订单不会被生成 2. 返回重新填写
特殊需求	1. 身份证号要符合格式规范 2. 工作人员确认创建订单后，系统自动把订单状态改为已执行 3. 工作人员选择房间类型后，系统自动更新相应房间数量，此过程在 5 秒内完成

用例 14.制定网站促销策略

ID	14	名称	制定网站促销策略
创建者	周沁涵	最后一次更新者	桑田
创建日期	2016/9/12	最后更新日期	2016/9/13
参与者	网站营销人员，目标是帮助酒店进行促销，吸引更多顾客入住		
触发条件	网站营销人员需要制定会员优惠策略、节日促销策略		
前置条件	网站营销人员必须已经被识别和授权		
后置条件	存储营销策略，包括优惠对象（包括特定会员级别、全体客户或全体会员）、优惠商圈、优惠折扣、优惠期限		
优先级	高		
正常流程	1. 网站营销人员进入营销策略制定页面 2. 网站营销人员选择策略类型（包括双 11 活动折扣、VIP 会员特定商圈专		

	<p>属折扣、会员折扣和其他)</p> <p>3. 网站营销人员填写策略计划 , 包括优惠对象 (包括特定会员级别、全体客户或全体会员)、优惠商圈、优惠折扣和优惠期限</p> <p>4. 营销人员结束输入并确认</p> <p>5. 系统显示策略计划表单要求营销人员再次确认</p> <p>6. 营销人员再次确认后 , 系统存储营销策略</p>
扩展流程	<p>5a. 营销人员要求再次修改:</p> <p>1. 系统返回 3</p> <p>5b. 营销人员取消此次策略制定:</p> <p>1. 系统提醒确认</p> <p>2. 营销人员确认后 , 系统退出制定页面</p> <p>3a. 营销人员未全部填写:</p> <p>1. 系统提醒营销人员完成全部填写</p> <p>3b. 营销人员填写的表单中 , 优惠折扣处出现非数字内容</p> <p>1. 系统提示营销人员重新填写</p> <p>2. 返回 2</p>
特殊需求	<p>1. 营销策略在过期后将自动从系统中删除</p> <p>2. 优惠对象、优惠商圈 (根据地区选择)、优惠期限 (显示日历) 只可选择而不能输入</p> <p>3. 系统将策略存储的时间不超过 5 秒</p>

用例 15.制定会员等级制度

ID	15	名称	制定会员等级制度
创建者	周沁涵	最后一次更新者	桑田
创建日期	2016/9/12	最后更新日期	2016/9/13
参与者	网站营销人员，目标是管理会员等级，使其根据信用值增减会员等级		
触发条件	网站营销人员需要制定会员等级制度		
前置条件	网站营销人员必须已经被识别和授权		
后置条件	存储会员等级制度，包括会员级别和达到该级别的会员信用值条件		
优先级	中		
正常流程	<ol style="list-style-type: none"> 1. 网站营销人员进入会员等级制度制定页面 2. 营销人员确定会员等级的个数，并输入各等级会员之间的信用值界限 3. 系统显示等级制度表单要求营销人员确认 4. 营销人员确认后，系统存储等级制度 5. 系统退出该页面 		
扩展流程	<ol style="list-style-type: none"> 3a. 营销人员要返回修改制度: <ol style="list-style-type: none"> 1. 系统退回填写会员等级制度制定页面，页面上仍保存上一次填写的信息 2a. 营销人员未全部填写: <ol style="list-style-type: none"> 1. 系统提醒营销人员完成全部填写 2b. 营销人员填写的会员信用值界限有误 <ol style="list-style-type: none"> 2b.a.信用值不是数字 <ol style="list-style-type: none"> 1. 系统提醒重新输入 		

	2. 返回 2，但系统不修改其他正确的数据 2b.b.信用值界限不连续，即出现有某一信用值不对应某一等级的情况 1. 系统提醒重新输入 2. 返回 2，但系统不修改其他正确的数据
特殊需求	1. 系统将制度存储的时间不超过 5 秒

用例 16.处理异常订单

ID	16	名称	处理异常订单
创建者	周沁涵	最后一次更新者	桑田
创建日期	2016/9/12	最后更新日期	2016/9/27
参与者	网站营销人员，目标是浏览并处理每日异常订单，回应顾客的申诉		
触发条件	每日有异常订单需要处理		
前置条件	网站营销人员已经被识别和授权，且异常订单已在线下被认为申诉合理		
后置条件	网站营销人员完成异常订单处理，系统撤回异常订单		
优先级	高		
正常流程	1. 网站营销人员请求处理异常订单 2. 系统列表显示所有异常订单 3. 网站营销人员选择要处理的异常订单 4. 系统显示选择的订单详情 5. 网站营销人员选择恢复用户信用值的额度（全部或一半），确认撤回订单 6. 系统再次提示网站营销人员撤回后的订单无法恢复		

	7. 网站营销人员确认撤回 8. 系统将撤销订单置为已撤销状态，并记录撤销时间 9. 系统退出该页面
扩展流程	5a. 网站营销人员选择不撤回订单 1. 返回 4，系统不改变异常订单的信息
特殊需求	1. 撤销的订单的数据不删除，但营销人员不可恢复已撤销的订单 2. 恢复信用值只可选择（50%或100%），不可自行输入 3. 系统更改要在5秒内完成 4. 系统提供根据订单号、顾客信息查询订单的功能

用例 17.信用充值

ID	17	名称	信用充值
创建者	周沁涵	最后一次更新者	桑田
创建日期	2016/9/12	最后更新日期	2016/9/18
参与者	网站营销人员，目标是为用户充值信用		
触发条件	用户线下充值		
前置条件	网站营销人员已经被识别和授权		
后置条件	营销人员帮助客户完成充值		
优先级	低		
正常流程	1. 客户在线下要求充值 2. 营销人员打开信用充值界面		

	3. 营销人员输入身份证号和充值额度 4. 系统提示营销人员确认 5. 营销人员确认后，系统更改用户信息 6. 系统退出该页面
扩展流程	1a. 营销人员输入非数字字符或身份证号规格异常 1. 系统提示异常，要求重新输入 2. 页面跳转回输入界面 3. 返回 3
特殊需求	1. 增加的信用值=充值额度*100 2. 系统对用户信息的更改要在 5 秒内完成

用例 18.管理客户信息

ID	18	名称	管理客户信息
创建者	周沁涵	最后一次更新者	桑田
创建日期	2016/9/12	最后更新日期	2016/9/29
参与者	网站管理人员，目标是更改客户的信息		
触发条件	网站管理人员需要更改客户的信息		
前置条件	网站营销人员已经被识别和授权		
后置条件	系统更新		
优先级	低		
正常流程	1. 管理人员打开用户查询页面		

	<ol style="list-style-type: none"> 2. 系统提示输入用户的身份证号 3. 管理人员输入客户的身份证号 4. 系统显示用户的基本信息（内容与用户注册时填写的内容相同） 5. 管理人员请求更改该用户信息 6. 系统显示用户信息更改页面 7. 管理人员更改用户信息 8. 管理人员确认修改后的用户信息 9. 系统返回用户查询页面 10. 网站管理人员重复 2-9 步直到查询完所有用户信息 11. 系统退出
扩展流程	<ol style="list-style-type: none"> 3a. 错误的身份号 <ol style="list-style-type: none"> 1. 系统显示错误 2. 返回第 2 步 3b. 身份证号不对应客户 <ol style="list-style-type: none"> 1. 系统显示不存在该用户 2. 返回第 2 步 7. 更改的用户信息不合规范 <ol style="list-style-type: none"> 1. 系统提示重新输入
特殊需求	<ol style="list-style-type: none"> 1. 系统对用户信息的查询要在 5 秒内完成 2. 系统对新的用户信息的存储要在 5 秒内完成 3. 管理人员不可更改身份证号

用例 19.管理酒店信息

ID	19	名称	管理酒店信息
创建者	周沁涵	最后一次更新者	周沁涵
创建日期	2016/9/12	最后更新日期	2016/9/29
参与者	网站管理人员，目标是增删改酒店的信息		
触发条件	有酒店信息需要管理		
前置条件	网站管理人员已经被识别和授权		
后置条件	系统更新		
优先级	高		
正常流程	<ol style="list-style-type: none"> 1. 管理人员请求管理酒店 2. 管理人员选择管理类型，包括增加酒店、删除酒店、修改酒店信息 <ol style="list-style-type: none"> A . 增加酒店 <ol style="list-style-type: none"> A . 1 管理人员填写酒店信息（包括酒店名称、地址、所属商圈、简介、设施服务、酒店星级、酒店经营许可证号） A . 2 管理人员确认保存酒店信息 A . 3 系统显示添加成功，将酒店信息存储 A . 4 网站管理人员重复 2-3 步直到添加完所有新酒店的信息 A . 5 系统返回管理酒店页面 B. 删除酒店 <ol style="list-style-type: none"> B . 1 管理人员根据酒店 ID、名称或地址搜索要删除的酒店 B . 2 系统显示搜索结果 		

	<p>B . 3 管理人员删除该酒店</p> <p>B . 4 系统提示管理人员确认删除</p> <p>B . 5 管理人员确认删除</p> <p>B . 6 系统显示删除成功，返回管理酒店页面</p> <p>C. 修改酒店信息</p> <p>C . 1 管理人员根据酒店 ID、名称或地址搜索要修改的酒店</p> <p>C . 2 系统显示搜索结果</p> <p>C . 3 管理人员进入酒店详情页面</p> <p>C . 4 管理人员选择修改酒店信息</p> <p>C . 5 管理人员修改酒店信息（包括酒店名称、地址、所属商圈、简介、设施服务、酒店星级、酒店经营许可证号）</p> <p>C . 6 管理人员保存修改</p> <p>C . 7 系统提示管理人员确认修改</p> <p>C . 8 管理人员确认修改</p> <p>C . 9 系统显示修改成功，保存酒店信息，返回管理酒店页面</p>
扩展流程	<p>A.1.a 填写酒店信息时输入不正常的字符</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 系统提示错误 2. 返回 A.1，其余正确信息要保存在原页面上 <p>A.2.a 管理人员未填写完酒店信息就保存</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 系统提示未填写完，无法添加 2. 返回 A.1 <p>B.5.a 管理人员选择不删除</p>

	<p>1. 系统返回搜索结果页面</p> <p>C.5.a 修改酒店信息时输入不正常的字符</p> <p>1. 系统提示错误</p> <p>2. 返回 C.5，其余正确信息要保存在原页面上</p> <p>C.5.b 管理人员未保存就退出</p> <p>1. 系统提示管理人员信息还未保存，是否确认退出</p> <p>2. 若退出，系统返回管理酒店信息页面，若不退出，系统返回修改酒店信息页面</p> <p>C.6.a 管理人员未填写完酒店信息就保存</p> <p>1. 系统提示未填写完，无法保存</p> <p>2. 返回 C.5</p>
特殊需求	<p>1. 系统存储酒店信息要在 5 秒内完成</p> <p>2. 系统给新添加的酒店自动分配 ID</p> <p>3. 酒店简介有最低字数要求，设施服务通过选择标签形式添加(但有添加“其他”选项)，酒店星级只可选择，酒店经营许可证号必须能够被识别，地址选择省市，填写具体地址，商圈根据所填省市提供选项</p>

用例 20. 管理工作人员

ID	20	名称	管理工作人员
创建者	周沁涵	最后一次更新者	周沁涵
创建日期	2016/9/12	最后更新日期	2016/9/29

参与者	网站管理人员，目标是增删改工作人员的信息
触发条件	有工作人员需要管理
前置条件	网站管理人员已经被识别和授权
后置条件	系统更新
优先级	高
正常流程	<ol style="list-style-type: none"> 1. 管理人员请求管理工作人员 2. 管理人员选择管理类型，包括添加工作人员、删除工作人员、修改工作人员信息 <ol style="list-style-type: none"> A. 添加工作人员 <ol style="list-style-type: none"> A.1 系统提示选择添加的工作人员种类 A.2 管理人员选择要添加的工作人员种类（包括酒店工作人员和网站营销人员） A.3 如果是添加酒店工作人员，要求先输入酒店名称 A.4 管理人员填写工作人员信息，包括姓名、身份证号 A.5 管理人员确认保存工作人员信息 A.6 系统将工作人员信息存储 A.7 网站管理人员重复 2-6 步直到添加完所有新工作人员的信息 A.8 系统退出 B. 删除工作人员 <ol style="list-style-type: none"> B.1 管理人员根据身份证号/姓名/职位搜索要删除的工作人员 B.2 系统显示搜索结果 B.3 管理人员选择删除该工作人员

	<p>B.4 系统提示管理人员是否确认删除</p> <p>B.5 管理人员确认删除</p> <p>B.6 系统显示删除成功，退出</p> <p>C. 修改工作人员信息</p> <p>C.1 管理人员根据身份证号/姓名/职位搜索要修改的工作人员</p> <p>C.2 系统显示搜索结果</p> <p>C.3 管理人员进入工作人员详情页面</p> <p>C.4 管理人员选择修改工作人员信息</p> <p>C.5 如果是酒店工作人员，管理人员修改酒店名称、姓名，如果是网站营销人员，管理人员修改姓名</p> <p>C.6 管理人员保存修改</p> <p>C.7 系统提示管理人员确认修改</p> <p>C.8 管理人员确认修改</p> <p>C.9 系统显示修改成功，保存酒店信息，返回管理酒店页面</p>
扩展流程	<p>A.3.a 填写酒店名称后发现该酒店已有 1 位工作人员在系统中</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提示无法添加新的酒店工作人员 2. 返回 A.2 <p>A.4.a 填写的信息出现不正常的字符</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 系统提示错误 2. 返回 A.4，其余正确信息要保存在原页面上 <p>A.5.a 未填写完信息就保存</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 系统提示未填写完，无法保存

	<ul style="list-style-type: none">2. 返回 A.4 <p>A.5.b 未保存就退出</p> <ul style="list-style-type: none">1. 系统提示还未保存信息，是否确认退出2. 若退出，返回管理工作人员页面，若不退出，返回填写工作人员信息页面 <p>B.5.a 管理人员选择不删除</p> <ul style="list-style-type: none">1. 系统返回搜索结果页面 <p>C.5.b 管理人员未保存就退出</p> <ul style="list-style-type: none">1. 系统提示管理人员信息还未保存，是否确认退出2. 若退出，系统返回管理酒店信息页面，若不退出，系统返回修改酒店信息页面 <p>C.6.a 管理人员未填写完酒店信息就保存</p> <ul style="list-style-type: none">1. 系统提示未填写完，无法保存2. 返回 C.5
特殊需求	<ul style="list-style-type: none">1. 系统存储工作人员信息要在 5 秒内完成2. 身份证号需要满足格式要求