酒店管理系统

Management System of Hotels

用例文档

V1.0

南京大学软件学院

成员：周沁涵、桑田、钱柯宇、潘潇睿

2016-09-19

目录

[更新历史 3](#_Toc462078285)

[引言 4](#_Toc462078286)

[1.1目的 4](#_Toc462078287)

[1.2阅读说明 4](#_Toc462078288)

[1.3参考文献 4](#_Toc462078289)

[用例列表 5](#_Toc462078290)

[系统用例图 7](#_Toc462078291)

[详细用例描述 8](#_Toc462078292)

[用例1.客户注册 8](#_Toc462078293)

[用例2.维护基本信息 9](#_Toc462078294)

[用例3.查看信用记录 10](#_Toc462078295)

[用例4.浏览预定过的酒店 11](#_Toc462078296)

[用例5.浏览酒店信息 12](#_Toc462078297)

[用例6.生成订单 14](#_Toc462078298)

[用例7.处理已下订单 15](#_Toc462078299)

[用例8.评价酒店 17](#_Toc462078300)

[用例9.1 注册普通会员 18](#_Toc462078301)

[用例9.2 注册企业会员 19](#_Toc462078302)

[用例10.录入可用客房 20](#_Toc462078303)

[用例11.维护酒店基本信息 21](#_Toc462078304)

[用例12.制定酒店促销策略 22](#_Toc462078305)

[用例13.1 更新入住信息 24](#_Toc462078306)

[用例13.2 更新退房信息 25](#_Toc462078307)

[用例14.线下创建订单 26](#_Toc462078308)

[用例15.制定网站促销策略 27](#_Toc462078309)

[用例16.制定会员等级制度 28](#_Toc462078310)

[用例17.处理异常订单 29](#_Toc462078311)

[用例18.信用充值 31](#_Toc462078312)

[用例19.查询用户信息 32](#_Toc462078313)

[用例20.更改用户信息 33](#_Toc462078314)

[用例21.添加酒店信息 34](#_Toc462078315)

[用例22.添加工作人员 35](#_Toc462078316)

# 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 |

# 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》

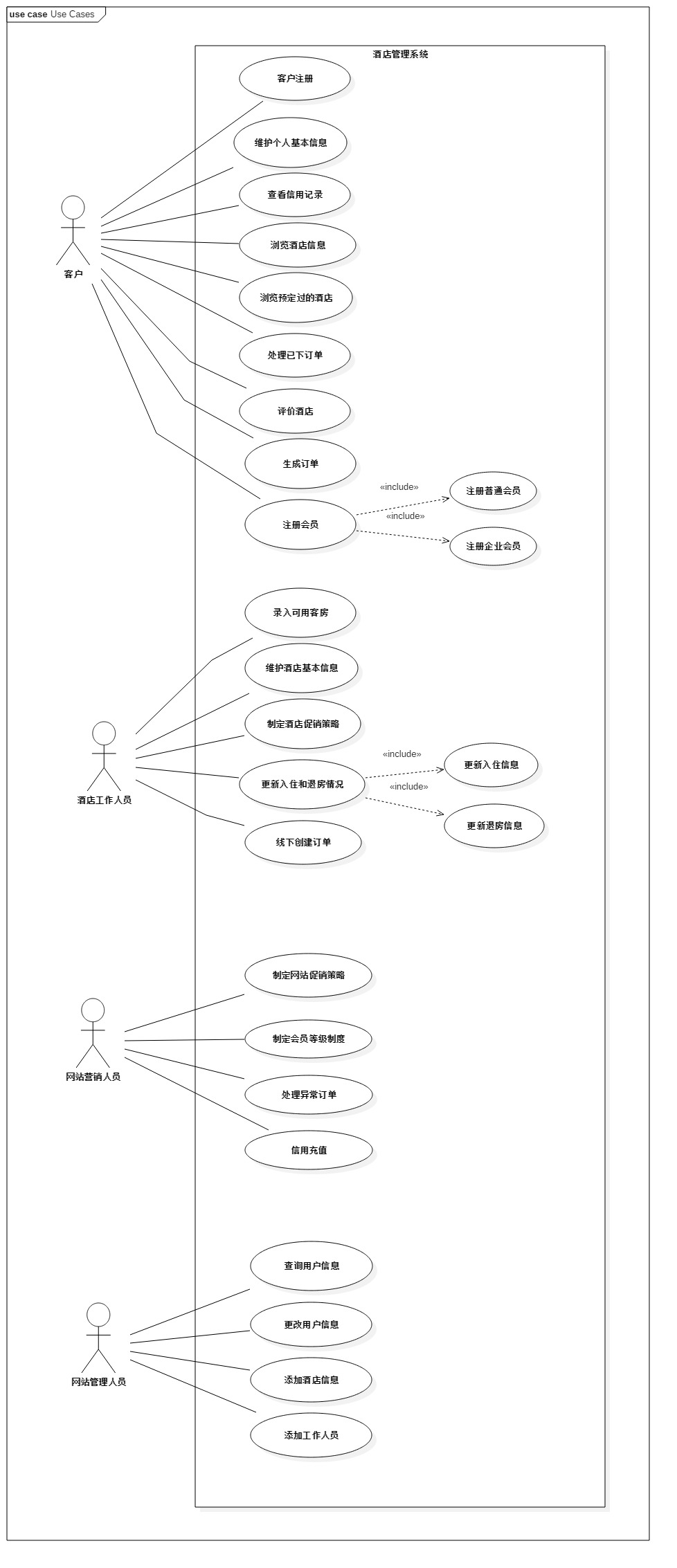
## 1.3参考文献

UML2.0语法，IEEE标准

# 用例列表

|  |  |
| --- | --- |
| **参与者** | **用例** |
| 客户 | 1. 客户注册 2. 维护基本信息 3. 查看信用记录 4. 浏览预定过的酒店 5. 浏览酒店信息 6. 生成订单 7. 处理已下订单 8. 评价酒店 9. 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 | 1. 录入可用客房 2. 维护酒店基本信息 3. 制定酒店促销策略 4. 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. 查询用户信息  20. 更改用户信息  21. 添加酒店信息  22. 添加工作人员 |

# 系统用例图



# 详细用例描述

## 用例1.客户注册

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 1 | **名称** | 客户注册 |
| **创建者** | 桑田 | **最后一次更新者** | 潘潇睿 |
| **创建日期** | 2016/9/12 | **最后更新日期** | 2016/9/15 |
| **参与者** | 客户，目的是注册一个账号来使用酒店预订系统 | | |
| **触发条件** | 无账号客户想要使用酒店预订系统 | | |
| **前置条件** | 客户有真实的身份证号 | | |
| **后置条件** | 酒店系统数据库中存储该客户账号 | | |
| **优先级** |  | | |
| **正常流程** | 1. 客户请求注册 2. 系统打开“新用户注册账号”页面 3. 客户输入相应必填信息，包括姓名或名称、密码、身份证号码、联系方式（邮箱和手机号），选填信息包括个人头像 4. 系统提示客户注册成功 | | |
| **扩展流程** | 2a. 用户选择跳过注册   1. 系统直接进入酒店搜索页面 2. 客户下单时系统提示客户注册账号   3a. 客户未完善信息   1. 系统提示客户没有完成必填信息 2. 系统提示注册失败 3. 系统返回3   3b. 客户填写身份证号码、手机号、邮箱格式错误   1. 系统提示重新输入 2. 返回3 | | |
| **特殊需求** | 1. 系统数据库在5秒内存储客户账号 2. 网站管理人员需要核实客户填写的身份信息是否属实 | | |

## 用例2.维护基本信息

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 2 | **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** |  | | |
| **正常流程** | 1.客户进入个人资料界面  2.系统显示个人资料页面  3.客户开始编辑资料  4.客户填写或修改姓名或名称、联系方式（手机号和邮箱）、个人头像。  5.完成填写后，进行保存  6.系统保存已修改的个人信息，显示修改成功 | | |
| **扩展流程** | 3a. 客户试图修改已填写的身份证号码   1. 系统提示身份证号码一经注册时填写不可修改   4a. 客户保存时没有完善个人资料   1. 系统提示删除必填资料后没有补充填写 2. 系统提醒请继续填写   4b. 客户没有保存就退出页面  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 | | |
| **特殊需求** | 1. 网站管理人员需要核实客户填写的身份信息是否属实 2. 可将身份证号码直接设为不可修改状态 3. 系统须在5秒内将新的用户信息更新至数据库 | | |

## 用例3.查看信用记录

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 3 | **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** |  | | |
| **正常流程** | 1. 客户进入个人资料页面 2. 系统显示个人资料页面   2. 客户查看信用部分，进入信用记录详情页面  3. 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4.浏览预定过的酒店

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 4 | **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** |  | | |
| **正常流程** | 1. 客户进入个人资料页面 2. 系统显示个人资料页面   2. 客户查看我的酒店  3. 系统显示预订过的酒店列表及对应订单  4. 系统在对应订单上标记该订单的状态，包括正常订单、异常订单和撤销订单  5. 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   4a. 客户在该列表中预订酒店   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   4b. 客户查看该酒店详情页面   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 | | |
| **特殊需求** | 1. 系统按照酒店显示预订过的酒店列表，而不是按照订单  2. 系统按照时间，由近到远给酒店排序 | | |

## 用例5.浏览酒店信息

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 5 | **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** |  | | |
| **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） | | |
| **扩展流程** | 2a.修改筛选条件   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   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6.生成订单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 6 | **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** |  | | |
| **正常流程** | 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. 客户选择价格最低的方案  5. 客户生成订单  6. 系统显示下单成功  6. 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** | 1a. 客户信用值不足   1. 系统提示客户信用不足，无法下单   1b. 客户还未注册账号   1. 系统提示客户还未注册 2. 系统提示客户输入相应信息，包括姓名或名称、身份证号码、联系方式、个人头像 3. 客户完成注册 4. 返回2   2a. 客户未填写完就点击下单   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   2b. 客户未填写完就退出   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   3a. 客户想要享受会员价   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** | 1. 系统在距离最晚执行时间10小时时提醒客户入住  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7.处理已下订单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 7 | **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** |  | | |
| **正常流程** | 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） | | |
| **扩展流程** | 2-4a.撤销订单   1. 客户可选择撤销未执行订单 2. 系统记录撤销时间   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）   1. 系统更新房间信息   2-4c.申诉订单   1. 客户可线下对异常订单提出申诉 2. 酒店工作人员进行申诉处理 3. 网站管理人员判断申诉是否合理   3a.若合理，回复客户信用值的全部或一半（由管理人员决定）  3b.若不合理，维持原来对信用的扣除。 | | |
| **特殊需求** | 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8.评价酒店

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 8 | **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** |  | | |
| **正常流程** | 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. 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   1. 系统提示未保存，是否确定退出 | | |
| **特殊需求** | 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9.1 注册普通会员

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 9.1 | **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** | 2016/9/15 |
| **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** |  | | |
| **正常流程** | 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** | 1a.客户未登录   1. 系统提示客户登录 2. 登录成功后进入注册会员页面   1a.若客户尚未注册账号，可进入注册账号页面进行注册  5a.客户不满足注册会员的条件（信用值不够）  1.系统显示注册会员失败 | | |
| **特殊需求** | 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9.2 注册企业会员

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 9.2 | **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** | 2016/9/18 |
| **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** |  | | |
| **正常流程** | 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** | 1a.客户未登录   1. 系统提示客户登录 2. 登录成功后进入注册会员页面   1a.若客户尚未注册账号，可进入注册账号页面进行注册  5a.客户不满足注册会员的条件（信用值不够）  1.系统显示注册会员失败 | | |
| **特殊需求** | 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10.录入可用客房

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 10 | **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** |  | | |
| **正常流程** | 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   重复2-4步直至所有客房信息被录入  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** | 2a.酒店工作人员输入非正常数据（数量、价格不是数字）   1. 系统提示错误 2. 酒店工作人员重新输入 | | |
| **特殊需求** | 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11.维护酒店基本信息

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 11 | **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，目标是录入、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数据库 | | |
| **优先级** |  | | |
| **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  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  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. 系统数据库在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12.制定酒店促销策略

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 12 | **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** |  | | |
| **正常流程** | 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** | 2a 信息录入格式错误  1.系统提示错误并提示修改  4a 工作人员申请重新填写  1.工作人员返回重新填写策略  5a 工作人员策略未再次确认就要退出   1. 系统将提示策略未确认 2. 系统返回3   3-5a 工作人员取消促销策略   1. 工作人员选择取消促销策略 2. 系统提示工作人员确认 | | |
| **特殊需求** | 1．策略名称选择，可选择“其他”，输入策略名称；该策略发布后，下一次制定策略时该策略出现在选择列表中 | | |

## 用例13.1 更新入住信息

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 13.1 | **名称** | 更新入住信息 |
| **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** |  | | |
| **正常流程** | 1.线上用户按时实际入住  2.工作人员请求更新订单信息  3.工作人员将订单改为已执行  4.工作人员更新入住信息（入住时间和预计离开时间）  5.系统更改酒店入住信息，并显示新的房间信息 | | |
| **扩展流程** | 1a.用户超过最晚订单时间仍未入住  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   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.工作人员取消更改订单执行状态  1.系统撤销更新的订单信息  5a.工作人员取消更新入住信息  1.系统撤销更新的入住信息 | | |
| **特殊需求** | 1. 信用值＝订单价值 | | |

## 用例13.2 更新退房信息

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 13.2 | **名称** | 更新退房信息 |
| **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** |  | | |
| **正常流程** | 1. 工作人员请求更改订单状态 2. 工作人员将订单更改为已结束 3. 工作人员更新订单信息（房间号，实际离开时间） 4. 系统更改酒店入住信息，将退订的房间更改为可预定 | | |
| **扩展流程** | 2a 工作人员取消更新  1.撤销更新的退房信息 | | |
| **特殊需求** |  | | |

## 用例14.线下创建订单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 14 | **名称** | 线下创建订单 |
| **创建者** | 潘潇睿 | **最后一次更新者** | 桑田 |
| **创建日期** | 2016/9/18 | **最后更新日期** | 2016/9/18 |
| **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** |  | | |
| **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  3.工作人员填写订单具体信息（用户信息（包括姓名和身份证号），入住时间，预计离开时间）  4.工作人员确认订单信息  5.系统自动把订单状态改为已执行  6.系统响应,订单被执行 | | |
| **扩展流程** | 3a.信息未确认  1.订单不会被生成 | | |
| **特殊需求** |  | | |

## 用例15.制定网站促销策略

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 15 | **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** |  | | |
| **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会员特定商圈专属折扣、会员折扣和其他）   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  4. 营销人员结束输入并确认  5. 系统显示策略计划表单要求营销人员再次确认  6. 营销人员再次确认后，系统存储营销策略 | | |
| **扩展流程** | 5a. 营销人员要求再次修改:   1. 系统返回3   5b. 营销人员取消此次策略制定:   1. 系统提醒确认 2. 营销人员确认后，系统退出制定页面   3a. 营销人员未全部填写:   1. 系统提醒营销人员完成全部填写   3b. 营销人员填写的表单中，优惠折扣处出现非数字内容  1. 系统提示营销人员重新填写  2. 返回2 | | |
| **特殊需求** | 1. 营销策略在过期后将自动从系统中删除  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  3. 系统将策略存储入数据库的时间不超过5秒 | | |

## 用例16.制定会员等级制度

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 16 | **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** |  | | |
| **正常流程** | 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** | 3a. 营销人员要返回修改制度:   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:   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  2b.a.信用值不是数字  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. 系统将制度存储入数据库的时间不超过5秒 | | |

## 用例17.处理异常订单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 17 | **名称** | 处理异常订单 |
| **创建者** | 周沁涵 | **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** | 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** |  | | |
| **正常流程** | 1. 网站营销人员线下接收到撤回异常订单的信息  2. 网站营销人员进入异常订单处理页面  3. 网站营销人员查看异常订单信息  4. 系统列表显示所有异常订单  5. 网站营销人员选择要处理的异常订单  6. 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** | 6a. 网站营销人员选择不撤回订单   1. 返回3，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. 系统对数据库的更改要在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18.信用充值

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 18 | **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** |  | | |
| **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，系统更改数据库中的用户信息  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19.查询用户信息

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 19 | **名称** | 查询用户信息 |
| **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** | 2016/9/18 |
| **参与者** | 网站管理人员，目标是查询客户、酒店工作人员和网站营销人员的信息 | | |
| **触发条件** | 网站管理人员需要查询客户、酒店工作人员和网站营销人员的信息 | | |
| **前置条件** | 网站营销人员已经被识别和授权 | | |
| **后置条件** | 系统显示用户信息 | | |
| **优先级** |  | | |
| **正常流程** | 1. 管理人员打开用户查询页面 2. 系统提示输入 3. 管理人员输入客户、酒店工作人员或酒店营销人员的身份证号 4. 系统显示客户的基本信息（内容与用户注册时填写的内容相同） 5. 网站管理人员重复3-4步直到查询完所有用户信息 6. 系统退出 | | |
| **扩展流程** | 4a. 错误的身份证号  1. 系统显示错误  2. 返回第3步  3. 身份证号不对应客户、酒店工作人员或酒店营销人员  1. 系统显示不存在该用户  2. 返回第3步 | | |
| **特殊需求** | 1. 系统在数据库对用户信息的查询要在5秒内完成 | | |

## 用例20.更改用户信息

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 20 | **名称** | 更改用户信息 |
| **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** | 2016/9/14 |
| **参与者** | 网站管理人员，目标是更改客户、酒店工作人员和网站营销人员的信息 | | |
| **触发条件** | 网站管理人员需要更改客户、酒店工作人员和网站营销人员的信息 | | |
| **前置条件** | 网站营销人员已经被识别和授权 | | |
| **后置条件** | 系统更新数据库 | | |
| **优先级** |  | | |
| **正常流程** | 1. 管理人员打开用户查询页面  2. 系统提示输入用户的身份证号  3. 管理人员输入客户、酒店工作人员或酒店营销人员的身份证号  4. 系统显示客户的基本信息（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** | 3a. 错误的身份号  1. 系统显示错误  2. 返回第2步  3. 身份证号不对应客户、酒店工作人员或酒店营销人员  1. 系统显示不存在该用户  2. 返回第2步 | | |
| **特殊需求** | 1. 系统在数据库对用户信息的查询要在5秒内完成 2. 系统在数据库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21.添加酒店信息

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 21 | **名称** | 添加酒店信息 |
| **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** | 2016/9/18 |
| **参与者** | 网站管理人员，目标是在数据库中添加酒店的信息 | | |
| **触发条件** | 有新的酒店线下申请加入系统 | | |
| **前置条件** | 网站管理人员已经被识别和授权 | | |
| **后置条件** | 系统更新数据库 | | |
| **优先级** |  | | |
| **正常流程** | 1. 管理人员进入添加酒店页面  2. 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）  3. 管理人员确认保存酒店信息  4. 系统将酒店信息存储入数据库  5. 网站管理人员重复2-4步直到添加完所有新酒店的信息   1. 系统退出 | | |
| **扩展流程** | 2a．填写酒店信息时输入不正常的字符  1. 系统提示错误  2. 返回2，其余正确信息要保存在原页面上 | | |
| **特殊需求** | 1. 系统在数据库存储酒店信息要在5秒内完成  2. 系统给新添加的酒店自动分配ID  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，地址选择省市区，填写具体地址，商圈根据所填省市区提供选项 | | |

## 用例22.添加工作人员

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 22 | **名称** | 添加工作人员 |
| **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** | 2016/9/14 |
| **参与者** | 网站管理人员，目标是在数据库中添加工作人员的信息 | | |
| **触发条件** | 有新的工作人员需要加入系统 | | |
| **前置条件** | 网站管理人员已经被识别和授权 | | |
| **后置条件** | 系统更新数据库 | | |
| **优先级** |  | | |
| **正常流程** | 1. 管理人员进入添加工作人员页面 2. 系统提示选择添加的工作人员种类 3. 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） 4. 如果是添加酒店工作人员，要求先输入酒店名称 5. 管理人员填写工作人员信息，包括姓名、身份证号 6. 管理人员确认保存工作人员信息 7. 系统将工作人员信息存储入数据库 8. 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 9. 系统退出 | | |
| **扩展流程** | 3a. 填写酒店名称后发现该酒店已有1位工作人员在系统中   1. 提示无法添加新的酒店工作人员 2. 返回2   4a. 填写的信息出现不正常的字符  1. 系统提示错误  2. 返回4，其余正确信息要保存在原页面上 | | |
| **特殊需求** | 1. 系统在数据库存储工作人员信息要在5秒内完成  2. 系统给新添加的工作人员自动分配ID（酒店工作人员的ID与酒店ID相关）  3. 身份证号需要满足格式要求 | | |