酒店预定系统

用例文档

学 院：南京大学软件学院

团 队：第5组

成 员：陈书玉 陈俐俐 程芸菲 陈悦

完成日期：2016/10/14

目录

[一、更新历史 3](#_Toc16976)

[二、引言 5](#_Toc18022)

[1.1目的 5](#_Toc31604)

[1.2阅读说明 5](#_Toc9229)

[1.3参考文献 5](#_Toc28649)

[三、用例列表 5](#_Toc9354)

[四、用例图 7](#_Toc17013)

[五、详细用例描述 8](#_Toc26623)

[用例1:维护个人信息 8](#_Toc8565)

[用例2:浏览订单 9](#_Toc16133)

[用例3:撤销订单 10](#_Toc28651)

[用例4:生成订单 11](#_Toc18981)

[用例5:浏览酒店信息 13](#_Toc6051)

[用例6:搜索酒店信息 14](#_Toc29142)

[用例7:评价酒店 15](#_Toc21929)

[用例8:注册会员 16](#_Toc25498)

[用例9:查看信用记录 17](#_Toc7033)

[用例10:管理顾客信息 18](#_Toc25852)

[用例11：管理酒店及其工作人员信息 19](#_Toc12929)

[用例12:管理网站营销人员信息 21](#_Toc4983)

[用例13:管理订单 23](#_Toc31989)

[用例14:管理信用充值 24](#_Toc8331)

[用例15:制定会员等级规则 25](#_Toc17927)

[用例16:制定网站营销策略 25](#_Toc21390)

[用例17:浏览订单 26](#_Toc25845)

[用例18:录入客房信息 27](#_Toc9982)

[用例19:维护酒店信息 28](#_Toc20887)

[用例20：办理顾客入住 29](#_Toc17755)

[用例21:办理顾客退房 31](#_Toc32340)

[用例22:制定酒店促销策略 32](#_Toc2511)

# 一、更新历史

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **修改人员** | **修改日期** | **修改原因** | **版本号** |
| 全体成员 | 2016/9/18 | 最初草稿 | V0.0.0 |
| 全体成员 | 2016/9/19 | 第一次评审会议：  1. 完善用例：要有酒店管理人员修改记录：修改人、修改时间、修改用户、修改前后值。 2.修改用例：入住信息包括预计离开时间，实际离开时间。 3.修改用例：酒店内部信息和订单信息分离。 4.修改用例：房间不看成一个类，不需要房间号，每个酒店只需要各种类型的房间数量。 5.修改用例：当线下人员入住时，那酒店人员自己修改可用房间数，要记录入住时间退房时间。 6.修改用例：不需要记录线下交易，只需要更新可用房间数。 7.合并用例：合并网站管理人员用例，增删改查需要在一起。 | V1.0.0 |
| 陈书玉 | 2016/9/20 | 1.完善用例：会员信息包括内容：（用户名、头像、联系方式、信用值，会员信息（企业会员（企业），普通会员（生日）、会员等级））。  2.完善用例：企业批量订订单时用的是企业的那一个账号。  3.完善用例：订单号怎么编：时间＋酒店编号＋会员编号。  4.修改用例：酒店增加信息：合作企业，酒店联系方式。 | V1.0.1 |
| 陈俐俐 | 2016/9/21 | 美化文档 | V1.0.2 |
| 全体成员 | 2016/9/21 | 第二次评审会议：  1.修改用例20：在酒店入住信息加入所对应房型。  2..修改用例：所有用例中将酒店内部信息改为酒店入住记录。  3.修改用例：将订单号放进住房信息中。检索酒店信息时，检索订单号。 | V1.0.3 |
| 陈书玉 | 2016/9/22 | 1. 用例1：顾客编辑信息，系统没有返回 2. 用例10/11/12：网站管理人员查看用户信息时，系统没有返回 3. 用例11：缺少酒店名已存在的扩展流程 | V1.0.4 |
| 程芸菲 | 2016/9/23 | 1.用例18：缺少输入信息缺失的扩展流程；修正格式表述不够完善。  2.用例19:缺少输入信息缺失的扩展流程  3.用例20:房间移除与下订单时的用例重复，去除；添加输入入住信息；添加扩展流程线下信息输入错误；添加异常订单的保存更新。  4.用例21:修改检索关键词为房间号；添加扩展流程放弃办理退房的情况及退房信息输入错误的情况。  5.用例22:添加扩展流程信息空缺及房间号非正整数。 | V1.0.5 |
| 陈书玉 | 2016/9/23 | 用例14:添加正常流程检索用户，添加扩展流程未检索到用户。 | V1.0.6 |
| 陈悦 | 2016/9/24 | 用例20/21：线下顾客不考虑登记入住信息，只用手动更改房型对应的可用房间数量 | V1.0.7 |
| 陈悦 | 2016/9/26 | 用例1：取消修改个人信息的时候回到修改前的个人信息界面，而不是关闭个人信息。 | V1.0.8 |
| 陈书玉 | 2016/10/14 | 1.将流程中的数字标号改成字符标号  2.修改不正确的后置条件。 | V1.0.9 |

# 二、引言

## 1.1目的

本文档描述了酒店预定系统的用户需求。

## 1.2阅读说明

用例描述的模板参考《软件开发的技术基础卷二》

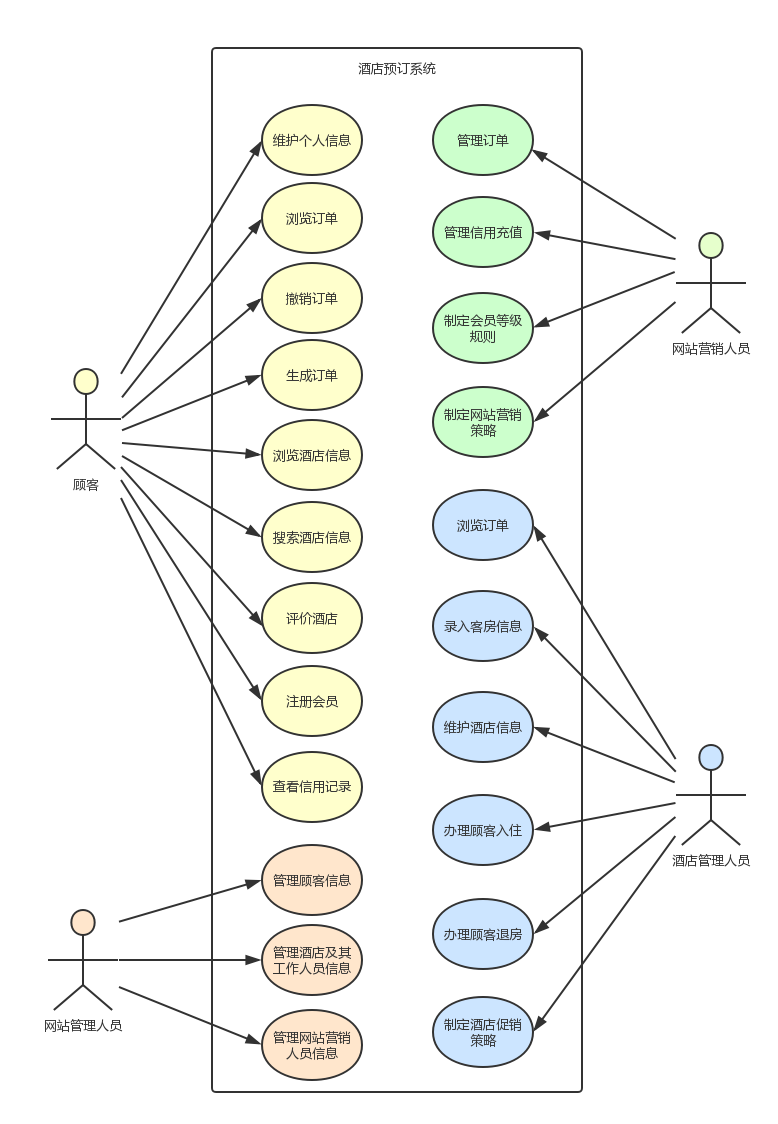
## 1.3参考文献

UML2.0语法，IEEE标准

# 三、用例列表

|  |  |
| --- | --- |
| **参与者** | **用例** |
| 顾客 | 1. 维护个人信息 2. 浏览订单 3. 撤销订单 4. 生成订单 5. 浏览酒店信息 6. 搜索酒店信息 7. 评价酒店 8. 注册会员 9. 查看信用记录 |
| 网站管理人员 | 1. 管理顾客信息 2. 管理酒店及其工作人员信息 3. 管理网站营销人员信息 |
| 网站营销人员 | 1. 管理订单 2. 管理信用充值 3. 制定会员等级规则 4. 制定网站营销策略 |
| 酒店工作人员 | 1. 浏览订单 2. 录入客房信息 3. 维护酒店信息 4. 办理顾客入住 5. 办理顾客退房 6. 制定酒店促销策略 |

# 四、用例图



# 五、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** | 陈俐俐 | **最后一次更新者** | 陈悦 |
| **创建日期** | 2016/9/18 | **最后更新日期** | 2016/9/26 |
| **参与者** | 顾客，目标是维护更新个人信息 | | |
| **触发条件** | 顾客企图维护修改个人信息 | | |
| **前置条件** | 顾客被识别并授权，系统运行正常 | | |
| **后置条件** | 提交后更新个人信息 | | |
| **优先级** | 中 | | |
| **正常流程** | 1. 顾客发起查看个人信息的请求 2. 系统显示顾客个人信息    * 用户名    * 头像    * 联系方式（11位手机号）    * 信用值    * 会员类别（企业会员（企业），普通会员（生日））    * 会员等级 3. 顾客请求修改个人信息 4. 系统显示需要修改的个人信息 5. 顾客编辑并确认信息 6. 系统更新个人信息并显示修改后的个人信息   顾客重复3～5步，直到修改完成  7.顾客选择退出   1. 系统关闭个人信息 | | |
| **扩展流程** | 2～6.a顾客取消修改个人信息：  1．系统显示未修改前的个人信息  3．a顾客请求修改信用值：  1.系统显示无法编辑   1. a生日格式错误   1.系统提示生日信息格式错误（应为年-月-日）并还原信息  5b.联系方式格式错误   1. 系统提示联系方式格式错误并还原信息 | | |
| **特殊需求** | 1. 联系方式格式手机号为11位 2. 用户名用昵称，企业会员包括企业名称，普通会员包括生日 | | |

## 用例2:浏览订单

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ID** | | 2 | **名称** | 浏览订单 |
| **创建者** | 陈俐俐 | **最后一次更新者** | 陈俐俐 |
| **创建日期** | 2016/9/18 | **最后更新日期** | 2016/9/19 |
| **参与者** | 顾客，目标是浏览自己的所有订单 | | |
| **触发条件** | 顾客企图浏览订单信息 | | |
| **前置条件** | 顾客已经被识别并授权，系统运行正常 | | |
| **后置条件** | 无 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1. 顾客请求查看历史订单 2. 系统显示历史订单列表，订单信息包括：    * 订单号（日期8位＋酒店编号4位＋会员编号6位）    * 酒店名称    * 下单时间    * 订单状态（未执行、已执行、异常、已撤销）    * 评价状态（是否已评价） 3. 顾客选择按订单类型查询还是按订单所属酒店查询   4.1顾客选择按订单类型查询：  1.顾客选择要查看的订单类别(未执行、已执行、异常、已撤销)  2. 系统显示该类订单列表，订单信息包括   * 订单号（日期8位＋酒店编号4位＋会员编号6位） * 酒店名称 * 下单时间 * 订单状态（未执行、已执行、异常、已撤销） * 评价状态（是否已评价）   3. 顾客选择列表中的一个订单查看详细信息  4. 系统显示订单详细信息，订单详细信息包括：   * 订单号（日期8位＋酒店编号4位＋会员编号6位） * 入住人及其联系电话（11位手机号） * 酒店名称及其联系方式（4位区号＋8位数字） * 房型信息 * 下单时间 * 订单状态（未执行、已执行、异常、已撤销） * 最晚入住时间（还剩多少时间应入住） * 应付金额 * 实际入住时间 * 实际离开时间 * 评价状态（是否已评价）   5. 顾客选择返回订单列表  6. 系统显示订单列表  顾客重复3～6步，直到浏览完该列表想浏览的订单  7. 顾客选择返回到历史订单  8. 系统显示历史订单  4.2 顾客选择按订单所属酒店查询：  1.系统显示顾客订过的酒店列表  2.顾客选择所要查看订单的酒店  3.系统显示该酒店中顾客的订单列表  4. 顾客选择列表中的一个订单查看详细信息  5. 系统显示订单详细信息  6. 顾客请求返回  7. 系统回到订单列表  顾客重复4～7步，直到浏览完该列表想浏览的订单  8. 顾客请求返回  9.系统返回到历史订单  顾客重复2～3步，直到浏览订单过程结束  5. 顾客请求退出  6. 系统关闭历史订单 | | |
| **扩展流程** | 2.a 无所选类型订单：  1.系统提示无该类型订单 | | |
| **特殊需求** | 1. 浏览订单时，订单列表默认按时间顺序排序 2. 浏览酒店订单时，已执行、未执行、已撤销、异常订单分别标记 3. 顾客编号和酒店编号不显示出来，但保存在系统里 | | |

## 用例3:撤销订单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 3 | **名称** | 撤销订单 |
| **创建者** | 陈俐俐 | **最后一次更新者** | 陈俐俐 |
| **创建日期** | 2016/9/18 | **最后更新日期** | 2016/9/19 |
| **参与者** | 顾客，目标是计划有变，撤销订单 | | |
| **触发条件** | 顾客企图撤销未执行订单 | | |
| **前置条件** | 顾客已经被识别并授权，打开未执行订单列表 | | |
| **后置条件** | 订单置为已撤销状态，记录撤销时间，更新订单列表 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1. 顾客选择想要撤销的订单 2. 系统显示可撤销的订单，订单信息包括  * 订单号（日期8位＋酒店编号4位＋会员编号6位） * 酒店名称 * 下单时间 * 订单状态（未执行、已执行、异常、已撤销） * 评价状态（是否已评价）   3. 顾客请求撤销   1. 系统提示撤销成功，系统增加酒店可用客房数，将订单置为已撤销状态，系统记录并更新订单列表（未执行订单，已执行订单，异常订单，已撤销订单） | | |
| **扩展流程** | 1.a 撤销订单距离订单应执行时间不足6小时：  1.系统提示若现在撤销将扣除总价二分之一的信用值，给出继续撤销和取消返回选择  2.1顾客选择继续撤销：  1.系统提示撤销成功并扣除总价二分之一的信用值  2.系统增加酒店可用客房数，将订单置为已撤销状态，系统记录并更新订单列表（未执行订单，已执行订单，异常订单，已撤销订单）  2.2 顾客选择取消返回：  1.系统返回未执行订单列表  1.b 顾客取消请求撤销订单：  1.系统返回未执行订单列表 | | |
| **特殊需求** | 1.撤销的订单并不会删除数据，只是设为已撤销状态 | | |

## 用例4:生成订单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 4 | **名称** | 生成订单 |
| **创建者** | 陈俐俐 | **最后一次更新者** | 陈书玉 |
| **创建日期** | 2016/9/18 | **最后更新日期** | 2016/9/19 |
| **参与者** | 顾客，目标是简单快捷地完成酒店预定 | | |
| **触发条件** | 顾客企图生成订单 | | |
| **前置条件** | 顾客被识别并授权，在搜索和浏览后选择好了酒店 | | |
| **后置条件** | 在订单列表中加入新订单，状态为未执行 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1. 顾客请求预订房间 2. 系统显示要求填写的订单信息，包括：  * 入住人姓名 * 联系方式（11位手机号） * 入住时间 * 退房时间 * 房间类型及数量 * 预计入住人数 * 有无儿童  1. 顾客填写并确认订单信息 2. 系统显示顾客可以拥有的优惠信息（网站营销策略（生日特惠折扣，三间及以上预订特惠，合作企业客户折扣，双11活动折扣），酒店促销策略（双11活动折扣，VIP会员特定商圈专属折扣，会员等级折扣）） 3. 顾客确认优惠信息 4. 系统根据优惠策略计算出订单应付的金额，默认为多种策略中的最低价格 5. 顾客确认应付金额，请求提交 6. 系统记录、更新订单详细信息。系统将酒店可用房间数减少，订单状态为未执行，系统更新订单列表。订单详细信息包括：  * 订单号 * 入住人及其联系电话（11位手机号） * 酒店名称及其联系方式（4位区号＋8位数字） * 房型信息 * 下单时间 * 订单状态（未执行、已执行、异常、已撤销） * 最晚入住时间（还剩多少时间应入住） * 应付金额 * 实际入住时间 * 实际离开时间 * 评价状态（是否已评价）  1. 顾客请求返回 2. 退出订单 | | |
| **扩展流程** | 3.a 顾客的信用值小于0:  1.系统显示信用值低于0，无法生成订单  2.顾客请求返回  3.系统给出如何继续生成订单的帮助信息  4.顾客查看帮助信息，请求返回  5.系统关闭订单编辑  8.a 顾客选择查看生成的订单：  1.系统显示订单具体信息，订单详细信息包括订单号（时间8位＋酒店编号4位＋顾客编号6位，入住人，联系电话，酒店名称，房型信息，下单时间，订单状态（未执行、已执行、异常、已撤销），最晚入住时间（还剩多少时间应入住），应付金额） | | |
| **特殊需求** | 1.订单生成时计算多种优惠策略，选择价格最低的方案。不需要考虑预付订金 | | |

## 用例5:浏览酒店信息

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 5 | **名称** | 浏览酒店信息 |
| **创建者** | 陈书玉 | **最后一次更新者** | 陈书玉 |
| **创建日期** | 2016-9-18 | **最后更新日期** | 2016-9-20 |
| **参与者** | 顾客，目标是广泛的浏览寻找需要预定的酒店 | | |
| **触发条件** | 顾客需要预定酒店 | | |
| **前置条件** | 顾客必须已经被识别和授权。 | | |
| **后置条件** | 无 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1. 顾客选择城市和商圈 2. 系统显示酒店信息列表，排序方式为随机，酒店信息包含：    * 酒店名称    * 酒店联系方式（限定为固定电话（4位区号＋8位数字））    * 酒店地址    * 星级（星级范围0-5星级）    * 评分及评论（评分范围0-5分）    * 最低价格（所有房型价格在酒店优惠条件下的最低价格）    * 是否曾经预定过（正常（未执行、已执行）、异常和撤销） 3. 顾客选择排序，排序内容包括最受欢迎（根据价格，星级，评分三者排名的平均排名），价格（从低到高，从高到低），星级（从低到高，从高到低），评分（从低到高，从高到低）并确认 4. 系统显示排序后酒店信息列表 5. 顾客选择是否有过订单的酒店，选择方式包含已执行订单、未执行订单、异常订单、撤销订单和无订单，并确认 6. 系统显示酒店信息列表 7. 顾客请求查看酒店细节信息 8. 系统显示酒店细节信息，酒店细节信息包括  * 地址 * 星级（星级范围0-5星级） * 简介 * 设施服务，包括：   + - * + 有无通用设施（旅游交通图，无线网，西餐厅，收费停车场），         + 有无活动设施（健身房），         + 有无服务项目（会议厅，24小时前台服务），         + 有无客房设施（洗漱用品，瓶装水，吹风机，24小时热水） * 客房类型（床型、早餐、宽带） * 价格（优惠条件） * 住户点评（评分以及评论） * 是否预定过以及订单信息（正常订单、异常订单和撤销订单） | | |
| **扩展流程** | 2a.酒店没有星级、评分和评论  1.星级、评分和评论不予以显示  3a.酒店没有评分和星级  1.排序的时候，默认评分为零，星级为零  6a.顾客没有预定过酒店  1.系统显示提示“亲，您还未预定过酒店” | | |
| **特殊需求** | 1.希望浏览酒店信息方便快捷，多为缺省选项。 | | |

## 用例6:搜索酒店信息

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 6 | **名称** | 搜索酒店信息 |
| **创建者** | 陈书玉 | **最后一次更新者** | 陈书玉 |
| **创建日期** | 2016-9-18 | **最后更新日期** | 2016-9-19 |
| **参与者** | 顾客，目标是准确快速的搜索到想预定的酒店 | | |
| **触发条件** | 顾客需要预定酒店 | | |
| **前置条件** | 顾客必须已经被识别和授权。 | | |
| **后置条件** | 无 | | |
| **优先级** | 中 | | |
| **正常流程** | 1. 顾客选择城市和商圈 2. 系统显示需要填写或选择的搜索信息，搜索信息包括：  * 酒店名称 * 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（星级范围0-5星级） * 评分区间（评分范围0-5分） * 是否预定过  1. 顾客选择性的填写或选择搜索信息并确认。 2. 系统显示搜索到的酒店信息列表，酒店信息包含：  * 酒店名称 * 酒店地址 * 星级（星级范围0-5星级） * 评分及评论（评分范围0-5分） * 最低价格（所有房型价格在酒店优惠条件下的最低价格） * 是否曾经预定过（正常、异常和撤销）  1. 顾客查看酒店细节信息。 2. 系统显示酒店细节信息，酒店细节信息包括  * 地址 * 联系方式（限定为固定电话（4位区号＋8位数字）） * 星级（星级范围0-5星级） * 简介 * 设施服务，包括： * 有无通用设施（旅游交通图，无线网，西餐厅，收费停车场）， * 有无活动设施（健身房）， * 有无服务项目（会议厅，24小时前台服务）， * 有无客房设施（洗漱用品，瓶装水，吹风机，24小时热水） * 客房类型（床型、早餐、宽带） * 价格（优惠条件） * 住户点评（评分（评分范围0-5分）以及评论） * 是否预定过以及订单信息（正常订单、异常订单和撤销订单） | | |
| **扩展流程** | 3a.酒店名称不存在   1. 系统显示错误提示并在下方显示该城市商圈随机酒店信息列表，酒店信息包含酒店名称，酒店地址，星级，评分，评论，最低价格，是否曾经预定过（正常订单、异常订单和撤销订单） 2. 返回正常流程第3步   3b.输入的价格区间，最低价格小于0元或者最低价格高于最高价格   1. 小于0元的自动更正为0元然后搜索，最低价格高于最高价格的互换两个价格然后搜索。   4a.酒店没有星级、评分和评论   1. 星级、评分和评论不予以显示 | | |
| **特殊需求** | 1. 希望搜索酒店信息方便快捷，多为缺省选项。 | | |

## 用例7:评价酒店

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 7 | **名称** | 评价酒店 |
| **创建者** | 陈书玉 | **最后一次更新者** | 陈俐俐 |
| **创建日期** | 2016-9-18 | **最后更新日期** | 2016-9-22 |
| **参与者** | 顾客，目标是评价酒店为所有顾客做参考 | | |
| **触发条件** | 顾客的正常订单已执行完 | | |
| **前置条件** | 顾客必须已经被识别和授权。 | | |
| **后置条件** | 更新酒店信息，包括评分和评论，更新已执行订单中的待评价的酒店订单列表 | | |
| **优先级** | 中 | | |
| **正常流程** | 1. 顾客选择待评价的酒店订单列表，订单信息包括  * 订单号（日期8位＋酒店编号4位＋会员编号6位） * 酒店名称 * 下单时间 * 订单状态（已执行） * 评价状态（是否已评价）  1. 系统显示已执行订单中的待评价的酒店订单列表 2. 顾客选择酒店订单评价 3. 系统显示评价内容，评价内容包括评分（评分范围0-5分）和评论 4. 顾客填写评价内容并提交，评价内容包括评分和评论 5. 系统更新并显示已执行订单中的待评价的酒店订单列表 | | |
| **扩展流程** | 2a.没有待评价的酒店  1.系统显示提示信息：“亲，无订单可评价”  5a.评论信息为空  1.系统不记录评论信息 | | |
| **特殊需求** | 1.系统对酒店的评分按照平均值的方式计算。 | | |

## 用例8:注册会员

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 8 | **名称** | 注册会员 |
| **创建者** | 陈书玉 | **最后一次更新者** | 陈书玉 |
| **创建日期** | 2016-9-18 | **最后更新日期** | 2016-9-19 |
| **参与者** | 顾客，目标是注册为会员，积累信用领折扣 | | |
| **触发条件** | 顾客想要预定酒店 | | |
| **前置条件** | 无 | | |
| **后置条件** | 更新顾客信息，包括用户名，联系方式（电话，邮箱）、信用、会员类别（普通会员（生日）、企业会员（企业名称））、会员等级 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1. 顾客提出注册信息的请求 2. 系统显示需要填写的注册信息，注册信息包括  * 用户名 * 密码 * 头像 * 联系方式（11位手机号） * 会员类别（普通会员（生日）／企业会员（企业名称）  1. 顾客填写注册信息并提交 2. 系统记录并显示更新的顾客信息，顾客信息包括：  * 用户名 * 头像 * 联系方式（11位手机号） * 信用值 * 会员类别（普通会员（生日）／企业会员（企业名称） * 会员等级 | | |
| **扩展流程** | 3a.用户名已存在   1. 系统显示错误提示，要求重新输入   3b.邮箱格式错误   1. 系统显示错误提示，要求重新输入   3c.如果手机号码长度不符合要求，不是11位   1. 系统显示错误提示，要求重新输入 | | |
| **特殊需求** | 1.生日为缺省选项 | | |

## 用例9:查看信用记录

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 9 | **名称** | 查看信用记录 |
| **创建者** | 陈书玉 | **最后一次更新者** | 陈书玉 |
| **创建日期** | 2016-9-18 | **最后更新日期** | 2016-9-19 |
| **参与者** | 顾客，目标是查看信用记录，了解自己每一次的信用变化情况 | | |
| **触发条件** | 顾客想要查看信用记录 | | |
| **前置条件** | 顾客必须已经被识别和授权。 | | |
| **后置条件** | 无 | | |
| **优先级** | 中 | | |
| **正常流程** | 1. 顾客选择查看信用记录 2. 系统显示信用记录列表，以时间顺序（由最近到最远）显示信用记录，包括：  * 时间 * 订单号（日期8位＋酒店编号4位＋会员编号6位） * 动作（订单执行、订单异常、订单撤销、充值） * 信用度变化（表示为 +/- 数值） * 信用度结果 * 会员等级 | | |
| **扩展流程** | 2a.顾客无信用记录   1. 系统显示提示“亲，您尚无订单记录” | | |
| **特殊需求** | 无 | | |

## 用例10:管理顾客信息

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 10 | **名称** | 管理顾客信息 |
| **创建者** | 程芸菲 | **最后一次更新者** | 陈书玉 |
| **创建日期** | 2016/9/18 | **最后更新日期** | 2016/9/22 |
| **参与者** | 网站管理人员，目的包括查询、修改。查询的目的是为了查看用户信息，修改的目的是为了修正系统产生的异常数据。 | | |
| **触发条件** | 网站管理人员请求管理用户 | | |
| **前置条件** | 系统运行正常，网站管理人员已被识别并授权 | | |
| **后置条件** | 系统更新用户信息 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | **1.0网站管理人员请求查询顾客信息**   1. 网站管理人员请求查询顾客信息   2.系统提示输入检索关键词  3.网站管理人员输入检索关键词（包括用户名，联系方式，用户编号）  4．系统显示含有关键词的顾客列表，信息包括头像、用户名、编号、联系方式。  5.网站管理人员选择该顾客，查看顾客详细信息，包括   * + 用户名   + 密码   + 编号   + 头像   + 联系方式（11位手机号）   + 信用值   + 会员类别（企业会员（企业），普通会员（生日））   + 会员等级   6.系统显示顾客详细信息  重复2～4步直到网站管理人员停止检索。  **2.0网站管理人员请求修改顾客信息**  1.网站管理人员请求查询顾客信息  2.系统提示输入检索关键词  3.网站管理人员输入检索关键词（包括用户名，联系方式，用户编号）  4．系统给出含有关键词的顾客列表，信息包括头像、用户名、编号、联系方式。  5.网站管理人员选择该顾客，查看顾客详细信息  6.系统显示顾客详细信息  7．网站管理人员请求更改顾客详细信息  8.系统将顾客详细信息变为可编辑  9.网站管理人员输入需要修改的顾客详细信息  10.系统显示已输入的信息  11.网站管理人员确认信息正确，选择保存  12.系统保存修改记录（包括管理员名称、修改时间、修改用户名称  、修改用户类别、修改信息种类、修改信息原始值、修改后值）并更新 | | |
| **扩展流程** | 1.0／2.0  3-a:不存在该用户   1. 系统提示不存在该用户 2. 网站管理人员重新输入   2.8-a 网站管理人员输入无效字符  1.系统提示输入无效  2.网站管理人员重新输入 | | |
| **特殊需求** | 网站管理人员不可以对用户信用值进行更改 | | |

## 用例11：管理酒店及其工作人员信息

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 11 | **名称** | 管理酒店及其工作人员信息 |
| **创建者** | 程芸菲 | **最后一次更新者** | 陈书玉 |
| **创建日期** | 2016/9/18 | **最后更新日期** | 2016/9/22 |
| **参与者** | 网站管理人员，目的包括查询、修改、添加。查询是为了查看酒店及其工作人员信息，修改是为了修正系统产生的异常数据，添加是为了增加酒店及其工作人员。 | | |
| **触发条件** | 网站管理人员请求管理酒店及其工作人员 | | |
| **前置条件** | 系统运行正常，网站管理人员已被识别并授权 | | |
| **后置条件** | 系统更新酒店信息 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | **1.0网站管理人员请求查询酒店工作人员信息**  1.网站管理人员请求查询酒店工作人员信息，信息包括头像、用户名、联系方式、所在酒店、酒店编号  2.系统提示输入检索关键词  3.网站管理人员输入检索关键词（包括用户名，酒店名，酒店编号（4位），联系方式）  4.系统显示含有关键词的酒店工作人员列表  5.网站管理人员选择该酒店工作人员，查看该酒店工作人员详细信息，信息包括头像、用户名、密码、联系方式、所在酒店、酒店编号  6.系统显示酒店工作人员详细信息  重复2～4步直到网站管理人员停止检索。  **2.0网站管理人员请求修改酒店或其工作人员信息**  1.网站管理人员请求查询用户信息，信息包括用户名、联系方式、所在酒店、酒店编号  2.系统提示输入检索关键词  3.网站管理人员输入检索关键词（包括用户名，酒店名，酒店编号（4位），联系方式）  4.系统给出含有关键词的酒店工作人员列表  5.网站管理人员选择该酒店工作人员，查看该酒店工作人员详细信息，信息包括头像、用户、联系方式、所在酒店、酒店编号  6.系统显示酒店工作人员详细信息  7.网站管理人员请求修改酒店工作人员信息  8.系统将酒店工作人员信息变为可编辑  9.网站管理人员修改信息  10.系统显示被修改的信息  11.网站管理人员确认信息正确并保存信息  12.系统保存修改记录（包括管理员名称、修改时间、修改用户名称、  修改用户类别、修改信息种类、修改信息原始值、修改后值）并更新  **3.0 网站管理人员请求添加酒店及其工作人员**  1.网站管理人员请求添加酒店及其工作人员  2.系统提示输入酒店名称  3.网站管理人员输入酒店名称  4.系统显示酒店名称  5.网站管理人员确认信息正确  6.系统提示选择下一步添加工作人员  7.网站管理人员选择下一步添加工作人员  8.系统提示输入工作人员信息，包括用户名、初始密码设置  9.网站管理人员输入用户名与初始密码  10.系统显示用户名与初始密码  11.网站管理人员确认信息正确并选择保存  12.系统保存并更新酒店及其工作人员信息 | | |
| **扩展流程** | 1.0/2.0:  3-a:不存在该用户   1. 系统提示不存在该用户   2.8 网站管理人员输入无效字符  1.系统提示输入无效   1. 网站管理人员重新输入   3.3 酒店名已存在  1.系统提示该酒店名已存在  2.网站管理人员重新设置酒店名  3.9-a 用户名已存在  1.系统提示该用户名已存在  2.网站管理人员重新设置用户名  3.5～10－a中间任何一个步骤中不保存信息就跳转则提示“跳转页面即将丢失所输入的信息”，若仍跳转则不保存所有信息，若不跳转则继续下一步。 | | |
| **特殊需求** | 酒店的4位编号在添加酒店时自动生成，不可以自定义设置 | | |

## 用例12:管理网站营销人员信息

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 12 | **名称** | 管理网站营销人员信息 |
| **创建者** | 程芸菲 | **最后一次更新者** | 陈书玉 |
| **创建日期** | 2016/9/18 | **最后更新日期** | 2016/9/22 |
| **参与者** | 网站管理人员，目的包括查询、修改、添加。查询是为了查看用户信息，修改是为了修正系统产生的异常数据或用户输入的错误数据，添加是为了增加网站营销人员。 | | |
| **触发条件** | 网站管理人员请求管理网站营销人员信息 | | |
| **前置条件** | 系统运行正常，网站管理人员已被识别并授权 | | |
| **后置条件** | 系统更新营销人员信息 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | **1.0网站管理人员请求查询网站营销人员信息**  1.网站管理人员请求查询网站营销人员信息，信息包括头像、用户、编号、联系方式  2.系统提示输入检索关键词  3.网站管理人员输入检索关键词（包括用户名，身份编号（6位），联系方式）  4.系统列出含有检索关键词的网站营销人员列表  5.网站管理人员选择该网站营销人员，查看网站营销人员信息，信息包括头像、用户、密码、编号、联系方式、制定过的策略  6.系统显示网站营销人员详细信息  重复2～4步直到网站管理人员停止检索。  **2.0网站管理人员请求修改网站营销人员信息**  1.网站管理人员请求查询用户信息，信息包括头像、用户名、编号、联系方式  2.系统提示输入检索关键词  3.网站管理人员输入检索关键词（包括用户名，6位身份编号，联系方式）  4.系统给出含有关键词的网站营销人员列表  5.网站管理人员选择该网站营销人员  6.系统给出该网站营销人员的详细信息，包括头像，用户名，密码，联系方式，员工编号，制定过的策略  7.网站管理人员选择修改信息  8.系统将信息改为可编辑  9.网站管理人员输入待修改的信息  10.系统显示需要修改的信息  11.网站管理人员确认输入的信息正确，选择保存  12.系统保存修改记录（包括管理员名称、修改时间、修改用户名称、  修改用户类别、修改信息种类、修改信息原始值、修改后值）并更新  **3.0 网站管理人员请求添加网站营销人员**  1.网站管理人员请求添加网站营销人员信息  2.系统提示输入用户名、头像、联系方式，初始密码  3.网站管理人员输入用户名，头像、联系方式，初始密码等信息  4.系统显示已输入的信息  5. 网站管理人员确认信息正确并保存信息  6．系统保存并更新网站营销人员信息 | | |
| **扩展流程** | 1.0/2.0:  3-a:不存在该用户   1. 系统提示不存在该用户   3-b 网站管理人员输入无效字符  1.系统提示输入无效  2.网站管理人员重新输入  3.3-a 用户名已存在  1.系统提示该用户名已存在  2.网站管理人员重新设置用户名 | | |
| **特殊需求** | 网站营销人员的6位身份编号在添加时自动生成，不可以自定义设置 | | |

## 用例13:管理订单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 13 | **名称** | 管理订单 |
| **创建者** | 程芸菲 | **最后一次更新者** | 陈书玉 |
| **创建日期** | 2016/9/18 | **最后更新日期** | 2016/9/21 |
| **参与者** | 网站营销人员，目的是为了浏览或撤销订单 | | |
| **触发条件** | 网站营销人员请求浏览订单执行情况 | | |
| **前置条件** | 系统运行正常，网站营销人员已被识别或授权 | | |
| **后置条件** | 订单状态更新，用户信用值更新 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1. 网站营销人员请求浏览订单执行情况 2. 系统按照列表方式将目前为止所有订单按照时间顺序展开，并提供订单种类选项（全部订单，已执行订单，未执行订单，异常订单，已撤销订单）和时间选项（从 年／月／日 至 年／月／日 间的订单） 3. 网站营销人员选择订单种类选项与时间选项 4. 系统列出相关订单列表，信息包括订单号（时间8位＋酒店编号4位＋会员编号6位）、酒店名称、下单时间、订单状态（已执行、未执行、异常、已撤销）。   5.1网站营销人员选择查看某订单详细信息  1.系统给出该订单详细信息，订单详细信息包括：   * 订单号 * 入住人及其联系电话（11位手机号） * 酒店名称及其联系方式（4位区号＋8位数字） * 房型信息 * 下单时间 * 订单状态（未执行、已执行、异常、已撤销） * 最晚入住时间（还剩多少时间应入住） * 应付金额 * 实际入住时间 * 实际离开时间 * 是否已评价   5.2 网站营销人员对某异常订单选择撤销操作  1.网站营销人员对某异常订单选择撤销操作  2.系统提示是否确认撤销  3.网站营销人员确认撤销  4.订单被置为被撤销，该订单的撤销时间被保存，系统更新并显示该订单扣除的信用值并提示选择需返还的信用值（一半或是全部）  5.网站营销人员选择返还信用值并确认  6.系统返还相应信用值给顾客，更新该用户信用数据 | | |
| **扩展流程** | 5.2.2-a 该订单在另一平台已被另一营销人员撤销  1.系统提示该订单已被处理 | | |
| **特殊需求** | 1.异常订单可申诉状态仅保持7天，超过该时限则不可申诉  2.最近订单指30天内的订单，超过该时限则归为以往订单中 | | |

## 用例14:管理信用充值

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 14 | **名称** | 管理信用充值 |
| **创建者** | 程芸菲 | **最后一次更新者** | 陈书玉 |
| **创建日期** | 2016/9/18 | **最后更新日期** | 2016/9/23 |
| **参与者** | 网站营销人员，目的是为了对某用户进行信用充值 | | |
| **触发条件** | 网站营销人员请求对某用户进行信用充值 | | |
| **前置条件** | 系统运行正常，网站营销人员已被识别并授权，网站营销人员已经搜索到该用户 | | |
| **后置条件** | 用户信用数据更新 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1. 网站营销人员输入身份编号检索顾客  2. 系统显示检索到的用户。  3. 网站营销人员选择用户进行信用充值  4. 系统提示输入充值的信用值  5. 网站营销人员输入信用值  6. 系统显示充入的信用值  7. 网站营销人员确认正确  8. 系统保存并更新该用户的信用值 | | |
| **扩展流程** | 1.a 输入的顾客不存在  1.系统提示 输入的顾客不存在  2.网站营销人员重新输入  5.a 输入的信用值为负数  1.系统提示 输入的信用值不能为负  2.网站营销人员重新输入信用值 | | |
| **特殊需求** | 信用充值线下进行  增加的信用值为充值额度＊100 | | |

## 用例15:制定会员等级规则

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 15 | **名称** | 制定会员等级规则 |
| **创建者** | 程芸菲 | **最后一次更新者** | 程芸菲 |
| **创建日期** | 2016/9/18 | **最后更新日期** | 2016/9/19 |
| **参与者** | 网站营销人员，目的是为了制定会员等级规则 | | |
| **触发条件** | 网站营销人员请求制定会员等级规则或修改会员等级规则 | | |
| **前置条件** | 系统运行正常，网站营销人员已被识别并授权 | | |
| **后置条件** | 系统会员等级规则更新 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1. 网站营销人员请求制定会员等级规则 2. 系统提示输入会员等级信息，包括等级数量及到达下一等级所需的信用值 3. 网站营销人员输入数量和升到特定等级要求的信用值 4. 系统显示更改的等级数量及信用值 5. 网站营销人员确认数据正确并保存 6. 系统保存并更新 | | |
| **扩展流程** | 3.a 网站营销人员输入的信用值不符合常规，如高等级的信用值要求比低等级低，或者输入的值含有负数  1.系统提示输入错误  2.网站营销人员重新输入数据   1. a 网站营销人员取消保存   1.系统显示修改前的会员等级规则 | | |
| **特殊需求** | 在未制定会员等级规则之前所有会员保持最初注册的状态，即普通会员或企业会员 | | |

## 用例16:制定网站营销策略

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 16 | **名称** | 制定网站营销策略 |
| **创建者** | 程芸菲 | **最后一次更新者** | 程芸菲 |
| **创建日期** | 2016/9/18 | **最后更新日期** | 2016/9/19 |
| **参与者** | 网站营销人员，目的是为了制定相关的营销策略 | | |
| **触发条件** | 网站营销人员请求制定网站促销策略 | | |
| **前置条件** | 系统正常运行，网站营销人员已被识别并授权 | | |
| **后置条件** | 网站促销策略更新 | | |
| **优先级** | 中 | | |
| **正常流程** | 1. 网站营销人员请求制定网站营销策略 2. 系统提示选择网站策略类型，包括时期阶段折扣策略、VIP会员特定商圈专属折扣策略、会员等级折扣策略   3.1 网站营销人员选择时期阶段折扣  1. 网站营销人员选择时期阶段折扣  2. 系统提示选择活动时间阶段及折扣值  3. 网站营销人员输入并确认活动时间阶段及折扣值  3.2 网站营销人员选择VIP会员特定商圈专属折扣  1.网站营销人员选择VIP会员特定商圈专属折扣  2.系统提示选择商圈并输入V会员等级及折扣值  3.网站营销人员选择商圈并输入V会员等级及折扣值  3.3 网站营销人员选择会员等级折扣  1.网站营销人员选择会员等级折扣  2.系统提示输入不同会员等级折扣值  3.网站营销人员输入并确认折扣值   1. 系统更新并显示网站营销策略 | | |
| **扩展流程** | 3.1.2-a／3.2.2-a 输入等级或折扣值为负值或非数字  1.系统提示输入不合法并请求重新输入  2.网站营销人员重新输入等级或折扣值  3.a 网站营销人员取消保存  1.系统显示修改前的会员等级规则 | | |
| **特殊需求** | 无 | | |

## 用例17:浏览订单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 17 | **名称** | 浏览订单 |
| **创建者** | 陈悦 | **最后一次更新者** | 程芸菲 |
| **创建日期** | 2016/9/18 | **最后更新日期** | 2016/9/23 |
| **参与者** | 酒店工作人员，目标是浏览酒店所有订单。 | | |
| **触发条件** | 酒店工作人员提出浏览订单的请求。 | | |
| **前置条件** | 酒店工作人员已被识别和授权。 | | |
| **后置条件** | 无 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1. 酒店工作人员提出浏览订单的请求。 2. 系统提示酒店工作人员选择浏览订单的种类（本酒店未执行的订单／已执行的订单／异常的订单／已撤销的订单／全部订单）。 3. 酒店工作过人员选择浏览订单的种类 4. 系统根据酒店工作人员的选择显示本酒店的订单信息，包括：  * 订单号（时间8位＋酒店编号4位＋会员编号6位） * 顾客的用户名 * 订单类型 * 下单时间 * 预计到达时间 * 顾客姓名 * 身份证号码（隐藏后六位） * 手机号码。  1. 酒店工作人员选择具体订单。 2. 系统显示该订单具体信息，包括：  * 订单号 * 入住人及其联系电话（11位手机号） * 酒店名称及其联系方式（4位区号＋8位数字） * 房型信息 * 下单时间 * 订单状态（未执行、已执行、异常、已撤销） * 最晚入住时间（还剩多少时间应入住） * 应付金额 * 实际入住时间 * 实际离开时间 * 是否已评价 | | |
| **扩展流程** | 4-a 无订单记录  1．系统显示暂无记录。 | | |
| **特殊需求** | 无 | | |

## 用例18:录入客房信息

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 18 | **名称** | 录入客房信息 |
| **创建者** | 陈悦 | **最后一次更新者** | 程芸菲 |
| **创建日期** | 2016/9/18 | **最后更新日期** | 2016/9/23 |
| **参与者** | 酒店工作人员，目标是录入客房信息。 | | |
| **触发条件** | 酒店工作人员提出录入客房信息的请求。 | | |
| **前置条件** | 酒店工作人员被认可和授权。 | | |
| **后置条件** | 客房信息更新。 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1. 酒店工作人员提出录入客房信息的请求。 2. 系统请求输入现有的客房信息(类型、数量、原始价格)。 3. 酒店工作人员输入并确认信息。 4. 系统提示是否确认此次录入。   4.1酒店工作人员保存录入。  1. 系统记录、更新并保存客房信息。  4.2酒店人员放弃录入。  1.回到2。 | | |
| **扩展流程** | 3-a 酒店工作人员输入信息不是正整数。   1. 系统提示输入信息非法。 2. 回到3.   3-b 酒店工作人员输入信息缺失。  1.系统提示必要信息缺失。  2.回到3 | | |
| **特殊需求** | 无 | | |

## 用例19:维护酒店信息

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 19 | **名称** | 维护酒店信息 |
| **创建者** | 陈悦 | **最后一次更新者** | 程芸菲 |
| **创建日期** | 2016/9/18 | **最后更新日期** | 2016/9/23 |
| **参与者** | 酒店工作人员，目标是修改酒店信息。 | | |
| **触发条件** | 酒店工作人员提出修改酒店信息的请求。 | | |
| **前置条件** | 酒店工作人员已被识别和授权。 | | |
| **后置条件** | 更新酒店基本信息。 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1. 酒店工作人员提出维护酒店基本信息的请求。 2. 系统显示现有的酒店基本信息（地址、所属商圈、联系方式（4位区号＋8位数字）、简介、设施服务、星级、合作企业）。 3. 酒店工作人员请求修改信息。 4. 系统显示信息为可更改。 5. 酒店人员修改且确认此次修改。 6. 系统提示是否保存此次更改。   6.1酒店工作人员保存更改，酒店基本信息被更改。  1.系统记录、更新并保存酒店基本信息。  6.2酒店人员不保存更改。  1. 回到2。 | | |
| **扩展流程** | 5-a 酒店人员联系方式输入格式错误，不是4位区号＋8位数字。   1. 系统提示输入格式错误。 2. 回到3。   5-b 酒店工作人员有必要信息为未输入。  1.系统提示必要信息未输入。  2.回到3。 | | |
| **特殊需求** | 无 | | |

## 用例20：办理顾客入住

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 20 | **名称** | 办理顾客入住 |
| **创建者** | 陈悦 | **最后一次更新者** | 陈悦 |
| **创建日期** | 2016/9/18 | **最后更新日期** | 2016/9/24 |
| **参与者** | 酒店工作人员，目的是更新顾客入住信息。 | | |
| **触发条件** | 线上或线下顾客入住，酒店工作人员提出执行订单的请求。 | | |
| **前置条件** | 酒店工作人员被认定并授权。 | | |
| **后置条件** | 订单信息更改，酒店内部信息更改，顾客信用值更改。 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1. 顾客入住，酒店工作人员提出办理顾客入住的请求。 2. 系统提示选择线上顾客入住或线下顾客入住。   3. 酒店工作人员选择线上顾客入住。  1.系统响应，提示输入订单号（时间8位＋酒店编号4位＋会员编号6位）。  2.酒店人员输入顾客的订单号搜索订单。  3.系统显示该订单信息，订单信息包括：   * 订单号（时间8位＋酒店编号4位＋会员编号6位） * 入住人及其联系电话（11位手机号） * 酒店名称及其联系方式（4位区号＋8位数字） * 房型信息 * 下单时间 * 订单状态（未执行、已执行、异常、已撤销） * 最晚入住时间（还剩多少时间应入住） * 应付金额 * 实际入住时间 * 实际离开时间   4.1该订单状态是未执行，  1.酒店工作人员改变订单状态为已执行。在订单对应的酒店内部信息上记录入住信息，包括：   * 用户真实姓名 * 身份证号 * 联系方式（11位手机号） * 房间号 * 房间类型 * 实际入住时间   2．系统更新并显示入住信息，为顾客增加等于订单价值的信用值。  4.2该订单状态是异常   1. 酒店工作人员将该订单设置为已执行订单，在订单对应的酒店内部信息上记录入住信息。   2. 系统更新并显示入住信息，恢复扣除的信用值。 | | |
| **扩展流程** | 3.1.1-a 输入订单号不存在  1.系统显示该订单不存在。  2.回到2。  3.1-a酒店工作人员选择线下顾客入住  1．系统显示当前各种房型的可用房间数。  2.酒店工作人员在现有客户选择房间数量上减一并确认。  3系统提示是否保存此次更改。  4.1酒店工作人员选择保存更改。  1.系统保存并更新当前可用房间数。  4.2酒店工作人员放弃此次更改。  1.回到3.2.1。  3.2.2-a该类型房间数为0。  1.系统提示此类型房间已满，不可用。  2．回到3.2.1。  4.1.1-a 部分信息未填写  1.系统提示输入信息缺失  2.回到4.1.1  4.1.1-b 输入身份证号长度错误  1.系统提示输入身份证号缺失或长度错误  2.回到4.1.1  4.1.1-c 输入联系方式长度错误  1.系统提示输入联系方式长度错误  2.回到4.1.1  4.2.1-a 部分信息未填写  1.系统提示输入信息缺失  2.回到4.2.1  4.2.1-b 输入身份证号长度错误  1.系统提示输入身份证号缺失或长度错误  2.回到4.2.1  4.2.1-c 输入联系方式长度错误  1.系统提示输入联系方式缺失或长度错误  2.回到4.2.1 | | |
| **特殊需求** | 无 | | |

## 用例21:办理顾客退房

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 21 | **名称** | 办理顾客退房 |
| **创建者** | 陈悦 | **最后一次更新者** | 陈悦 |
| **创建日期** | 2016/9/18 | **最后更新日期** | 2016/9/24 |
| **参与者** | 酒店工作人员，目的是更新顾客退房信息。 | | |
| **触发条件** | 订单顾客退房或线下顾客退房，酒店工作人员提出更新酒店内部信息和订单信息的请求。 | | |
| **前置条件** | 酒店工作人员被认定并授权。 | | |
| **后置条件** | 酒店内部信息和订单信息被更改。 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1.酒店工作人员提出线上顾客退房的请求。  2.系统提醒输入订单号  3.酒店人员输入订单号并确定。  4.系统显示该顾客酒店住房信息，信息包括顾客真实姓名，身份证号、联系方式（11位手机号）、房间号、实际入住时间、实际离开时间。  5.酒店工作人员记录实际离开时间并确认。  6.系统将该房间类型可用客房数量增加，系统自动更新对应订单上实际离开时间。 | | |
| **扩展流程** | 1-a酒店工作人员提出线下退房的请求。  1.系统显示当前各种房型的可用房间数。  2.酒店工作人员在顾客房间类型的房间数量上加一并确认。  3系统提示是否保存此次更改。  4.1酒店工作人员选择保存更改。  1.系统保存并更新当前可用房间数。  4.2酒店工作人员放弃此次更改。  1.回到1-a.1  3-a 酒店工作人员输入订单号无查询结果。  1.系统提示无该订单存在。  2.回到2 。  4-a 酒店工作人员选择放弃办理退房  1.返回2  5-a 酒店工作人员输入离开时间错误，在入住时间之前  1.系统提示离开时间错误  2.回到5 | | |
| **特殊需求** | 无 | | |

## 用例22:制定酒店促销策略

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 22 | **名称** | 制定酒店促销策略 |
| **创建者** | 陈悦 | **最后一次更新者** | 程芸菲 |
| **创建日期** | 2016/9/18 | **最后更新日期** | 2016/9/23 |
| **参与者** | 酒店工作人员，目的是制定促销策略。 | | |
| **触发条件** | 酒店工作人员提出制定促销策略的请求。 | | |
| **前置条件** | 酒店工作人员已被识别和授权。 | | |
| **后置条件** | 系统更新促销策略。 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1. 酒店工作人员提出制定促销策略的请求。 2. 系统提示选择策略类型：生日特惠折扣／三间及以上预定特惠／合作企业顾客折扣／双11活动折扣。   3.1酒店工作人员选择生日特惠折扣。  1.酒店工作人员输入折扣值。  3.2酒店工作人员选择三间及以上预定特惠。  1.酒店工作人员输入房间数和折扣值。  3.3酒店工作人员选择合作企业顾客折扣。  1.系统显示已注册企业  2.酒店工作人员输入合作企业并输入折扣值。  3.4酒店工作人员选择双11活动折扣。  1.酒店工作人员输入折扣数字。  4.酒店工作人员确认更改。  5.系统提示酒店管理人员是否保存更改。  6.1酒店工作人员保存更改。  1.系统更新并保存更改。  6.2酒店工作人员放弃更改。  1.回到3。 | | |
| **扩展流程** | 3.1.1-a 酒店工作人员输入的折扣值为负数。  1.系统提示输入格式错误。  2.回到3.1。  3.2.1-a酒店工作人员输入的折扣值为负数。  1.系统提示输入格式错误。  2.回到3.2。  3.2.1-b酒店工作人员输入的房间数非正整数。  1.系统提示输入格式错误。  2.回到3.2。  3.3.1-a酒店工作人员输入的折扣值为负数。  1.系统提示输入格式错误。  2.回到3.3。  3.4.1-a酒店工作人员输入的折扣值为负数。  1.系统提示输入格式错误。  2.回到3.4。  4-a 酒店工作人员有信息未输入  1.系统提示有必要信息未填写  2.回到3 | | |
| **特殊需求** | 无 | | |