|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | UC13 | **名称** | 更新入住信息 |
| **创建者** | 曾虎双 | **最后一次更新者** | 曾虎双 |
| **创建日期** | 2016-9-16 | **最后更新日期** | 2016-9-20 |
| **参与者** | 酒店工作人员，目标是及时更新酒店的入住信息，便于实时掌控已入住房间和空余房间的信息，指引之后的退房和执行订单等工作。 | | |
| **触发条件** | 有线上订单执行情况，或线下入住 | | |
| **前置条件** | 1. 该酒店已经被添加到网站，该工作人员已经被授权并进行了身份验证 2. 该酒店已录入可用客房 | | |
| **后置条件** | 更新入住信息后必须更新可用客房的情况 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1.酒店工作人员请求更新入住信息  2.系统提示输入入住信息，入住信息包括房间号，房间类型，入住时间、预计离开时间  3.酒店工作人员并输入入住信息，最后确认  4.系统检查时间格式是否正确并检查该房间是否可用，显示操作成功 | | |
| **扩展流程** | **3a.客户改变主意不入住：**  1.酒店工作人员取消入住操作  **4a.该房间正被使用：**  1.系统提示该房间正被使用并要求重新输入，回到第2步  **4b.输入房间号或时间不符合标准：**  1.系统提示时间格式错误并要求重新输入，回到第2步 | | |
| **特殊需求** | 1. 一旦更新入住信息成功，客户就不允许改变主意。 2. 时间格式统一为“YYYY-MM-DD-hh-mm”形式。 3. 线上订单和线下的入住，都需要更新入住信息 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | UC14 | **名称** | 更新退房信息 |
| **创建者** | 曾虎双 | **最后一次更新者** | 曾虎双 |
| **创建日期** | 2016-9-16 | **最后更新日期** | 2016-9-20 |
| **参与者** | 酒店工作人员，目标是及时更新酒店的退房信息，便于实时掌控已入住房间和空余房间的信息，指引之后的退房和执行订单等工作。 | | |
| **触发条件** | 有人实际退房 | | |
| **前置条件** | 1. 该酒店已经被添加到网站，该工作人员已经被授权并进行了身份验证 2. 该酒店已录入可用客房 | | |
| **后置条件** | 更新退房信息后必须更新可用客房的情况 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1.酒店工作人员请求更新酒店的退房信息  2.系统提示输入房间号  3.用户输入房间号  4.系统显示对应的入住信息，入住信息包括房间号，房间类型，入住时间、预计离开时间  5.酒店工作人员请求更新退房信息  6.系统提示输入退房信息，退房信息包括实际离开时间  7.酒店工作人员输入退房信息,最后确认  8.系统显示退房成功 | | |
| **扩展流程** | **2-7a.客户改变主意暂不退房：**  1.酒店工作人员取消退房操作 | | |
| **特殊需求** | 1.一旦更新退房信息成功，客户就不允许改变主意。  2.时间格式统一为“YYYY-MM-DD-hh-mm”形式。  3.线上订单和线下的退房，都需要更新退房信息 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | UC15 | **名称** | 订单执行（改变订单状态） |
| **创建者** | 曾虎双 | **最后一次更新者** | 曾虎双 |
| **创建日期** | 2016-9-16 | **最后更新日期** | 2016-9-20 |
| **参与者** | 酒店工作人员，目标是在客户办理入住时及时处理客户在网上的订单，让客户获得相应的信用值 | | |
| **触发条件** | 客户来酒店办理入住 | | |
| **前置条件** | 1. 该酒店已经被添加到网站，该工作人员已经被授权并进行了身份验证 2. 该客户已经在网站上生成订单 | | |
| **后置条件** | 在订单执行后及时更新入住和退房信息 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1. 酒店工作人员请求浏览未执行订单 2. 系统显示未执行订单列表 3. 酒店工作人员搜索或浏览寻找到对应订单，并请求执行订单 4. 系统显示全部订单信息，提示结账并询问是否确认。订单信息包括原始订单信息，是否享受折扣，以及本次订单的金额 5. 酒店工作人员向客户结账，确认执行订单 6. 系统将该订单改为已执行状态，然后为该客户增加与订单价值等额的信用值，然后显示订单执行成功，并显示是否享受了折扣以及本次订单的金额。 | | |
| **扩展流程** | **3a.在未执行订单中没有找到对应订单：**  1.酒店工作人员请求浏览异常订单  2.系统显示异常订单列表  3.酒店工作人员搜索或浏览寻找到对应订单，并申请为该订单办理延迟入住  4.回到第4步  **1-5a.客户改变主意不入住：**  1.酒店工作人员取消执行订单操作 | | |
| **特殊需求** | 1. 订单价值=预订房间类型\*该类型房间数\*预订天数\*折扣百分比 2. 客户没有按时入住，即变成异常订单，那要重新判断是否能享受特定时间的折扣，该折扣由实际入住时间决定。 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | UC16 | **名称** | 浏览酒店订单 |
| **创建者** | 曾虎双 | **最后一次更新者** | 曾虎双 |
| **创建日期** | 2016-9-16 | **最后更新日期** | 2016-9-20 |
| **参与者** | 酒店工作人员，目标是了解酒店的房间预订情况，并通过浏览订单来选择某订单进行操作 | | |
| **触发条件** | 酒店工作人员请求浏览酒店订单或要执行订单 | | |
| **前置条件** | 该酒店已经被添加到网站，该工作人员已经被授权并进行了身份验证 | | |
| **后置条件** | 无 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1. 酒店工作人员请求浏览酒店订单 2. 系统默认按时间倒序显示全部酒店订单 3. 客户选择浏览未执行的房间预订的订单 4. 系统搜索全部订单列表，按时间倒序显示该类型订单简略信息列表，订单简略信息包括开始时间、最晚订单执行时间、房间类型及数量 5. 客户请求查看某订单的详细信息 6. 系统显示详细信息，订单详细信息包括开始时间、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。 | | |
| **扩展流程** | **3a.酒店工作人员选择已执行的订单：**  1.系统搜索全部订单列表，按时间倒序显示已执行订单列表  2.跳到第4步  **3b.酒店工作人员选择异常订单：**  1.系统搜索全部订单列表，按时间倒序显示异常订单列表  2.跳到第4步  **3c.酒店工作人员选择已撤销订单：**  1.系统搜索全部订单列表，按时间倒序显示已撤销订单列表  2.跳到第4步 | | |
| **特殊需求** | 无 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | UC17 | **名称** | 制定酒店促销策略（折扣制定） |
| **创建者** | 曾虎双 | **最后一次更新者** | 曾虎双 |
| **创建日期** | 2016-9-16 | **最后更新日期** | 2016-9-20 |
| **参与者** | 酒店工作人员，目标是吸引更多的新老客户来入住 | | |
| **触发条件** | 该酒店想要改善生意状况或者提高客户关注度和信任度 | | |
| **前置条件** | 该酒店已经被添加到网站，该工作人员已经被授权并进行了身份验证 | | |
| **后置条件** | 在满足某折扣的条件下系统根据折扣改变订单的价格 | | |
| **优先级** | 中 | | |
| **正常流程** | 1. 酒店工作人员请求制定酒店促销策略 2. 系统提供4种酒店促销策略类型的选择，酒店促销策略包括生日特惠折扣，多房间预订折扣（如三间以上预订特惠），合作企业客户折扣，特定期间折扣（如双11活动折扣） 3. 如果酒店工作人员选择生日特惠折扣，系统要求输入生日折扣信息，生日折扣信息包括折扣名称，折扣百分比 4. 酒店工作人员输入生日折扣信息并确认 5. 系统显示操作成功 | | |
| **扩展流程** | **3a.选择多房间预订折扣：**  1.系统要求输入多房间预订折扣信息，多房间预订折扣信息包括折扣名称，最少房间数，折扣百分比  2.酒店工作人员输入多房间预订折扣信息并确认  3.回到第5步  **3b.选择合作企业客户折扣：**  1.系统要求输入合作企业的名称和验证码  2.酒店工作人员输入名称和验证码  3.如果还要继续添加合作企业，重复1-2步  4.系统要求输入合作企业客户折扣信息，合作企业客户折扣信息包括折扣名称，折扣百分比  5.客户输入合作企业客户折扣信息并确认  6.回到第5步  2a.输入错误：  1.系统显示错误并要求重新输入  **3c.选择特定期间折扣：**  1.系统要求输入特定期间折扣信息，特定期间折扣信息包括折扣名称，开始时间，结束时间和折扣百分比  2.酒店工作人员输入特定期间折扣信息并确认  3.回到第5步  **5a.输入信息格式有误：**  1.系统显示错误并要求重新输入  **4a.取消制定促销策略：**  1.酒店工作人员取消操作 | | |
| **特殊需求** | 1. 酒店工作人员制定酒店促销策略后，在客户生成订单时，系统自动计算是否能使用酒店促销折扣和折扣百分比，并显示出来。 2. 四种酒店促销折扣不可以叠加使用，计算订单金额时取金额最少的一种折扣，网站营销折扣可与酒店促销折扣同时使用。 3. 折扣百分比的输入数字必须0<x<100，时间格式为“YYYY-MM-DD-hh-mm”   4.4种酒店促销策略类型的折扣条件如下：  （1）生日特惠折扣条件：客户生成入住时间包括生日当天的订单且按时入住  （2）多房间预订折扣条件：客户预订的房间数不小于最少房间数  （3）合作企业客户折扣条件：生成订单的客户在特殊客户列表当中  （4）特定期间折扣条件：客户生成入住时间包括在特殊期间的订单且按时入住  当满足以上条件时，订单金额=酒店促销折扣前的订单总金额\*折扣百分比% | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | UC18 | **名称** | 制定网站营销策略 |
| **创建者** | 曾虎双 | **最后一次更新者** | 曾虎双 |
| **创建日期** | 2016-9-16 | **最后更新日期** | 2016-9-20 |
| **参与者** | 网站营销人员，吸引更多的客户使用该网站预订酒店，提高顾客对该网站的信任度和依赖度 | | |
| **触发条件** | 网站营销人员想制定网站营销策略 | | |
| **前置条件** | 该网站营销人员已经被授权并进行了身份验证 | | |
| **后置条件** | 当客户生成订单并满足折扣条件时，系统根据折扣降低订单金额 | | |
| **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. 系统提供3种网站营销策略类型的选择，网站营销策略包括特定期间预订折扣，VIP会员特定商圈专属折扣，会员等级折扣。 3. 如果网站营销人员选择特定期间预定折扣，系统提示输入特定期间预定折扣信息，包括折扣名称，开始时间，结束时间和折扣百分比 4. 网站营销人员输入特定期间预定折扣信息并确认。 5. 系统显示操作成功 | | |
| **扩展流程** | **3a.选择VIP会员特定商圈专属折扣：**  1.系统提示输入特定商圈专属折扣信息，包括折扣名称，会员等级，商圈名称，折扣百分比  2.网站营销人员输入特定商圈专属折扣信息并确认  3.回到第5步  2a.输入的商圈无法识别：  1.系统显示商圈无法识别要求重新输入  **3b.选择会员等级折扣：**  1.系统提示输入会员等级折扣信息，包括折扣名称，会员等级，折扣百分比  2.网站营销人员输入会员等级折扣信息并确认  3.回到第5步  **5a.输入信息格式有误：**  1.系统提示输入有误要求重新输入  **4a.网站营销人员改变主意取消制定：**  1.网站营销人员取消操作 | | |
| **特殊需求** | 1.网站营销人员制定网站营销策略后，在客户生成订单时，系统自动计算是否能使用网站营销折扣和折扣百分比，并显示出来。  2.三种网站营销折扣不可以叠加使用，计算订单金额时取金额最少的一种折扣。网站营销折扣可与酒店促销折扣同时使用。  3.折扣百分比的输入数字必须0<x<100,时间格式为“YYYY-MM-DD-hh-mm”  4.3种网站营销策略类型的折扣条件如下：  （1）特定期间预订折扣条件：客户生成入住时间包括在特定期间的订单且按时入住  （2）VIP会员特定商圈专属折扣：达到一定的会员等级且在某特定商圈预订酒店，其中不同会员等级不同的商圈折扣不同  （3）会员等级折扣：达到一定的会员等级可享受折扣，其中会员等级由客户的信用值决定，不同会员等级折扣不同  当满足以上条件时，订单金额=网站营销折扣前的订单总金额\*折扣百分比% | | |