酒店预订系统

RSH(Reservation System of Hotel)

用例文档

V2.2最终版

南京大学CMBT工作组

2016-01-02

更新历史

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **修改人员** | **日期** | **变更原因** | **版本号** |
| 吕丹  沈丽婷  王馨雨  蔚滢璐 | 2016-9-20 | 最初草稿 | V1.0 草稿 |
| 吕丹  沈丽婷  王馨雨  蔚滢璐 | 2016-9-24 | 评审后的正式版 | V1.0 正式版 |
| 吕丹 | 2016-12-23 | 减小粒度，再次规范用例划分。  删除个别用例中不属于该用例的操作。  修改完善扩展流程与触发条件。  完善刺激与响应。  错误提示给出指导性意见。 | V2.0修订版 |
| 王馨雨 | 2017-01-01 | 修改目录 | V2.1修订版 |
| 吕丹 | 2017-01-02 | 最终审核 | V2.2最终版 |

目录

1、 引言 3

1.1 目的 3

1.2 阅读说明 3

1.3 参考文献 4

2、用例列表 4

# 1、 引言

## 1.1 目的

本文档描述了酒店预订系统的用户需求。

## 1.2 阅读说明

用例描述的约定为必须要包含用例ID、名称、创建日期、最后一次更新日期、参与者、触发条件、前置条件、后置条件、优先级、正常流程、扩展流程特殊需求。其中流程要完整有序地描述该用例中使用者与系统的交互。

## 1.3 参考文献

《软件工程与计算（卷二）软件开发的技术基础》

# 2、用例列表

|  |  |
| --- | --- |
| 参与者 | 用例 |
| 用户 | 1 注册账号并登陆  2 维护个人基本信息  3 注册会员  4 搜索并浏览酒店信息  5 生成订单  6 撤销订单  7 浏览订单  8 评价已执行订单  9 查看信用记录 |
| 酒店工作人员 | 10 维护酒店基本信息  11 维护客房基本信息  12 更新可用客房信息  13 浏览订单  14 执行订单  15 撤销异常订单  16 制定酒店促销策略 |
| 网站营销人员 | 17 制定网站促销策略  18 浏览异常订单执行情况  19 撤销合理异常订单  20 信用充值并维护  21 制定会员等级 |
| 网站管理人员 | 22 维护用户基本信息  23 维护酒店及其工作人员信息  24 维护网站营销人员信息 |

**3**、详细用例描述

用例1 注册账号并登陆

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 1 | **名称** | 注册账号并登陆 |
| **创建者** | 吕丹 | **最后一次更新者** | 吕丹 |
| **创建日期** | 2016/12/23 | **最后更新日期** | 2016/12/23 |
| **参与者** | 用户，目标是注册账号并登录 | | |
| **触发条件** | 用户想要登陆并使用该系统 | | |
| **前置条件** | 用户选择完身份 | | |
| **后置条件** | 系统保存该账号在线信息 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1、用户选择注册账号  2、系统显示用户注册时需要填写的基本信息，包括：昵称、姓名、性别、出生日期、用户账号（所填手机号）、电子邮件地址、密码以及确认密码  3、用户填写基本信息  4、系统显示填写后的信息  5、用户完成注册  6、系统允许用户以该账号进行登录  7、用户登录  8、系统开始为用户提供业务服务 | | |
| **扩展流程** | 3a、用户非法输入  1、系统根据每项输入分别提示“格式错误”或“输入不得为空” | | |
| **特殊需求** | 无 | | |

用例2 维护个人基本信息

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 2 | **名称** | 维护个人基本信息 |
| **创建者** | 吕丹 | **最后一次更新者** | 吕丹 |
| **创建日期** | 2016/9/21 | **最后更新日期** | 2016/12/23 |
| **参与者** | 用户，目标是查看，更新个人基本信息 | | |
| **触发条件** | 无 | | |
| **前置条件** | 用户已经登陆 | | |
| **后置条件** | 系统同步更新用户修改后的基本信息 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1、用户查看个人基本信息  2、系统显示用户基本信息，包括：昵称、姓名、性别、出生日期、用户账号（所填手机号）、电子邮件地址  3、用户修改个人基本信息（不包括账号）  4、系统显示修改后的信息  5、用户保存个人基本信息  6、系统记录用户修改并更新用户基本信息 | | |
| **扩展流程** | 2a、用户非法输入（如修改密码时，原密码输入错误）  1、系统根据每项输入分别提示“密码错误”、“格式错误”或“输入不得为空” | | |
| **特殊需求** | 无 | | |

用例3注册会员

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 3 | **名称** | 注册会员 |
| **创建者** | 吕丹 | **最后一次更新者** | 吕丹 |
| **创建日期** | 2016/9/21 | **最后更新日期** | 2016/12/23 |
| **参与者** | 用户，目标是注册成为网站会员 | | |
| **触发条件** | 用户想要享受会员优惠 | | |
| **前置条件** | 用户已经登陆 | | |
| **后置条件** | 系统保存会员信息 | | |
| **优先级** | 中 | | |
| **正常流程** | 1.0注册普通会员  1、用户注册普通会员  2、系统提示选择生日  3、用户选择生日  4、系统显示用户选择的日期  5、用户保存信息  6、系统保存并显示会员信息 | | |
| **扩展流程** | 1.1注册企业会员  1、用户注册企业会员  2、系统提示登记企业名称  3、用户登记企业名称  4、系统显示用户登记的企业会员名称  5、用户保存信息  6、系统保存并显示会员信息 | | |
| **特殊需求** | 无 | | |

用例4搜索并浏览酒店信息

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 4 | **名称** | 搜索并浏览酒店信息 |
| **创建者** | 吕丹 | **最后一次更新者** | 吕丹 |
| **创建日期** | 2016/9/21 | **最后更新日期** | 2016/12/23 |
| **参与者** | 用户，目标是搜索并浏览符合自己要求的酒店信息 | | |
| **触发条件** | 用户想要浏览酒店 | | |
| **前置条件** | 用户明确地址和商圈（省、市、区） | | |
| **后置条件** | 无 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1、用户明确地址和商圈  2、系统显示该地址、商圈内的酒店信息列表  3、用户通过输入酒店名称或选择房间类型、原始价格区间、有空房区间（房间数量、入住日期、退房日期）、星级、评分区间等一项或多项发起搜索  4、系统显示符合搜索要求的酒店信息列表（列表中对用户曾经预定过的酒店进行标记（正常订单、异常订单和撤销订单分别标记））  5、用户进一步了解某个酒店的详情（地址、简介、设施服务、客房类型、价格）  6、系统显示所选酒店的详情 | | |
| **扩展流程** | 1a、根据用户输入检索不到符合要求的酒店信息  1、系统显示空列表  3a、用户选择搜索自己预定过的酒店  1、系统显示用户预定过的酒店信息列表（正常订单、异常订单和撤销订单要分别标记）  2、返回正常流程第3步  3b、用户选定排序方式  1、系统显示按用户所选方式进行排序后的酒店信息列表（正常订单、异常订单和撤销订单要分别标记） | | |
| **特殊需求** | 无 | | |

用例5生成订单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 5 | **名称** | 生成订单 |
| **创建者** | 蔚滢璐 | **最后一次更新者** | 吕丹 |
| **创建日期** | 2016/9/21 | **最后更新日期** | 2016/12/23 |
| **参与者** | 用户，目标是以最优惠的方式在所选酒店中下订单 | | |
| **触发条件** | 用户选中想要入住的酒店 | | |
| **前置条件** | 用户已经登陆 | | |
| **后置条件** | 1、存储订单记录，包括用户ID、用户名称、酒店ID、订单生成日期、预计入住时间、预计退房时间、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、订单价值  2、系统更新酒店的可用客房信息 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1、用户在选中酒店中下订单  2、系统显示订单生成需要的信息（含默认生成的部分订单信息）  3、用户选择预计入住时间、预计退房时间、房间类型、房间数量、入住人数、有无儿童、  4、系统显示订单信息（含优惠策略及价格最低方案）  5、用户提交订单  6、系统记录订单详情 | | |
| **扩展流程** | 3～4a、用户放弃生成该笔订单  1、系统关闭订单生成服务，不进行任何记录 | | |
| **特殊需求** | 1、生成订单时不涉及金钱交易  2、每笔订单只涉及一个酒店一种房间类型的预订 | | |

用例6撤销订单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 6 | **名称** | 撤销订单 |
| **创建者** | 蔚滢璐 | **最后一次更新者** | 王馨雨 |
| **创建日期** | 2016/9/21 | **最后更新日期** | 2017/1/1 |
| **参与者** | 用户，目的是撤销用户已经生成的订单 | | |
| **触发条件** | 用户希望撤销已生成的订单 | | |
| **前置条件** | 用户已登陆 | | |
| **后置条件** | 系统将相应订单的状态信息改为已撤销，对用户的信用记录做出变动；系统更新酒店的客房信息 | | |
| **优先级** | 中 | | |
| **正常流程** | 1、用户选则准备撤销的订单。  2、系统显示用户若订单撤销将要扣除的信用值  3、用户确定撤销该订单  4、系统显示订单撤销成功，将该订单状态变更为已撤销，并扣除用户相应的信用值。 | | |
| **扩展流程** | 2-3a、用户提出停止订单的撤销  1、用户提出停止撤销订单 | | |
| **特殊需求** | 1、若距订单最晚执行时间不足6小时，扣除的信用值为总价值的1/2，否则为0 | | |

用例7浏览订单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ID | 7 | 名称 | 浏览订单 |
| 创建者 | 吕丹 | 最后一次更新者 | 吕丹 |
| 创建日期 | 2016/9/21 | 最后更新日期 | 2016/12/24 |
| 参与者 | 用户，目标是查看订单记录 | | |
| 触发条件 | 无 | | |
| 前置条件 | 用户已经登录 | | |
| 后置条件 | 无 | | |
| 优先级 | 中 | | |
| 正常流程 | 1、用户查看订单记录  2、系统显示用户的订单信息列表（未执行、已执行、异常和已撤销要分别标记）  2.0  1、用户浏览未执行的房间预订订单  2、系统显示未执行的房间预订订单信息 | | |
| 扩展流程 | 2.1  1、用户浏览已执行的房间预订订单  2、系统显示已执行的房间预订订单信息  2.2  1、用户浏览异常和已撤销的房间预订订单  2、系统显示异常和已撤销的房间预订订单信息 | | |
| 特殊需求 | 无 | | |

用例8 评价已执行订单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 8 | **名称** | 评价已执行订单 |
| **创建者** | 蔚滢璐 | **最后一次更新者** | 王馨雨 |
| **创建日期** | 2016/9/21 | **最后更新日期** | 2017/1/1 |
| **参与者** | 用户，目的是评价已经执行订单中的酒店 | | |
| **触发条件** | 无 | | |
| **前置条件** | 用户已登录且该订单已经执行 | | |
| **后置条件** | 将用户的评价信息（评分、评论）添加到酒店的相关信息中 | | |
| **优先级** | 低 | | |
| **正常流程** | 1、用户选择要评价的订单  2、系统提示用户添加评价  3、用户输入评分与评论  4、系统显示已评价的酒店的评价信息并将存储评价信息 | | |
| **扩展流程** | 2-4a、用户取消评级订单，系统返回添加评价之前的状态 | | |
| **特殊需求** | 1、系统应提醒用户及时对已执行订单中的酒店做出评价 | | |

用例9查看信用记录

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 9 | **名称** | 查看信用记录 |
| **创建者** | 吕丹 | **最后一次更新者** | 吕丹 |
| **创建日期** | 2016/9/21 | **最后更新日期** | 2016/9/24 |
| **参与者** | 用户，目标是查看自己的信用记录 | | |
| **触发条件** | 无 | | |
| **前置条件** | 无 | | |
| **后置条件** | 无 | | |
| **优先级** | 低 | | |
| **正常流程** | 1、用户查看自己的信用记录  2、系统显示时间、订单号、动作（订单执行、订单异常、订单撤销、充值）、信用度变化、信用度结果等信息 | | |
| **扩展流程** | 无 | | |
| **特殊需求** | 无 | | |

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** | 王馨雨 | **最后一次更新者** | 吕丹 |
| **创建日期** | 2016/9/21 | **最后更新日期** | 2016/12/23 |
| **参与者** | 酒店工作人员，目标是正确、实时地更新酒店基本信息 | | |
| **触发条件** | 酒店工作人员想要修改酒店基本信息 | | |
| **前置条件** | 酒店工作人员必须已经被识别和授权 | | |
| **后置条件** | 系统更新酒店基本信息 | | |
| **优先级** | 中 | | |
| **正常流程** | 1、酒店工作人员查看酒店基本信息  2、系统显示酒店基本信息  3、酒店工作人员选择修改酒店基本信息  4、系统允许酒店工作人员修改部分基本信息，包括：酒店名称、星级、设施服务、最晚入住、标准间价格、酒店图片地址以及简介  5、酒店工作人员修改基本信息  6、系统显示修改后的酒店信息  7、酒店工作人员完成修改  8、系统显示并保存更新后的酒店基本信息 | | |
| **扩展流程** | 3～6 酒店工作人员放弃继续修改酒店基本信息   1. 系统关闭维护酒店基本信息服务，不作任何修改   3a、酒店工作人员非法输入  系统根据输入提示“不得为空”或相应格式要求 | | |
| **特殊需求** | 1 酒店工作人员不得修改酒店ID以及客服联系方式（酒店工作人员信息）  2 酒店最晚入住时间必须在12:00:00以后  3 酒店图片如无更换，默认为系统图片 | | |

用例11维护客房基本信息

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 11 | **名称** | 维护客房基本信息 |
| **创建者** | 王馨雨 | **最后一次更新者** | 吕丹 |
| **创建日期** | 2016/9/21 | **最后更新日期** | 2016/12/23 |
| **参与者** | 酒店工作人员，目标是正确、实时地更新客房信息 | | |
| **触发条件** | 酒店想要新增或删除客房类型 | | |
| **前置条件** | 酒店工作人员必须已经被识别和授权 | | |
| **后置条件** | 系统更新客房信息 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1、酒店工作人员查看客房信息  2、系统显示所有客房信息列表，包括房间图片、房间类型、原始价格。  （图片如果酒店工作人员未进行更换则显示系统默认图片，价格按人民币计算）  3、酒店工作人员请求新添客房类型  4、系统提示输入客房信息，包括房间类型（例如豪华套房）、房间数量、原始价格。（房间图片如无更换，则是系统默认图片）  5、酒店工作人员按要求输入房间信息并点击确认  6、系统确认房间信息填写正确并进行保存，返回刷新后的所有客房信息列表 | | |
| **扩展流程** | 3a、 酒店工作人员请求删除指定客房类型  1、系统确认删除并刷新所有客房信息列表  3～6a、酒店工作人员取消录入可用客房  1、系统取消该流程  5～6a、酒店工作人员房间信息输入错误  1、系统根据错误类型进行相应提示，如“输入不得为空”、“房间数量应大于零”等  2、酒店工作人员修改所填房间信息  3、系统再次判断输入是否正确  3a 输入不正确，重复5～6a 1～3  3b 输入正确，返回6 | | |
| **特殊需求** | 1、新添加的房间类型，默认全部可用 | | |

用例12 更新可用客房信息

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ID | 12 | 名称 | 更新可用客房信息 |
| 创建者 | 王馨雨 | 最后一次更新者 | 吕丹 |
| 创建日期 | 2016/9/21 | 最后更新日期 | 2016/12/23 |
| 参与者 | 酒店工作人员，目标是正确、实时地更新可用客房信息 | | |
| 触发条件 | 非订单的线下入住和退房（含订单用户提前离开） | | |
| 前置条件 | 酒店工作人员必须已经被识别和授权 | | |
| 后置条件 | 系统更新可用客房信息 | | |
| 优先级 | 高 | | |
| 正常流程 | 1、酒店工作人员请求更新可用客房  2、系统显示可用客房信息列表，包括房间类型、房间数量、原始价格（默认日期为当天。）  3、酒店工作人员选择日期  4、系统显示该日期下的可用客房信息列表  5、酒店工作过人员增加或减少指定日期下指定类型房间的可用数量  （默认日期为当天）  6、系统确认房间修改后的可用数量符合要求并更新可用客房信息列表  重复步骤3～6，直至更新所有需要更新的可用客房 | | |
| 扩展流程 | 3-6a、酒店工作人员取消更新可用客房信息  1、系统取消该流程 | | |
| 特殊需求 | 1、非订单的线下入住、退房和订单用户的提前离开，均需要酒店工作人员手动修改可用客房数量，线上的在订单生成的时候系统自动修改 。 | | |

用例13 浏览订单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 13 | **名称** | 浏览订单 |
| **创建者** | 王馨雨 | **最后一次更新者** | 吕丹 |
| **创建日期** | 2016/9/21 | **最后更新日期** | 2016/12/23 |
| **参与者** | 酒店工作人员 | | |
| **触发条件** | 酒店工作人员想要了解酒店订单情况 | | |
| **前置条件** | 酒店工作人员必须已经被识别和授权 | | |
| **后置条件** | 无 | | |
| **优先级** | 低 | | |
| **正常流程** | 1、酒店工作人员查看订单  2、系统显示订单列表。订单根据状态分为四张表，每一条订单信息包括用户id和名称、订单编号、房间类型、数量、实际价值、订单生成日期、预计入住时间、预计离开时间（如订单有实际入住、实际离开时间，则也进行相应显示） | | |
| **扩展流程** | 无 | | |
| **特殊需求** | 1、酒店工作人员可以根据不同状态对订单进行分别查看，也可根据订单编号检索到指定状态下的某条订单信息 | | |

用例14执行订单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 14 | **名称** | 执行订单 |
| **创建者** | 王馨雨 | **最后一次更新者** | 吕丹 |
| **创建日期** | 2016/9/21 | **最后更新日期** | 2016/12/23 |
| **参与者** | 酒店工作人员，目标是正确、快速地执行订单 | | |
| **触发条件** | 用户入住或离开（退房需记录离开时间才能最终完成执行订单的操作） | | |
| **前置条件** | 酒店工作人员必须已经被识别和授权 | | |
| **后置条件** | 系统更新酒店订单信息(入住还需为用户增加信用值) | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1.0 线下入住、执行订单  1、酒店工作人员查看未执行订单  2、系统显示未执行订单的信息列表，每一条订单信息包括包括用户id和名称、订单编号、房间类型、数量、实际价值、订单生成日期、预计入住时间、预计离开时间  3、酒店工作人员执行订单  4、系统更新订单信息（实际入住时间、订单状态、执行中的标记）并刷新订单信息列表，同时为用户增加等订单价值的信用值 | | |
| **扩展流程** | 1.1 用户退房、执行订单  1、酒店工作人员查看已执行订单  2、系统显示已执行订单的信息列表（有实际离开时间的订单和还在执行中的订单区别显示）  3、酒店工作人员在执行中的订单选择退房  4、系统更新订单信息（实际离开时间、完全执行的标记）并刷新订单信息列表  1.0 线下入住、执行订单  3～4a 酒店工作人员取消执行订单操作  1、系统取消当前流程  1.1 用户退房、执行订单  3～4a 酒店工作人员取消执行订单操作  1、系统取消当前流程 | | |
| **特殊需求** | 无 | | |

用例15 撤销异常订单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 15 | **名称** | 撤销异常订单 |
| **创建者** | 王馨雨 | **最后一次更新者** | 吕丹 |
| **创建日期** | 2016/9/21 | **最后更新日期** | 2016/12/23 |
| **参与者** | 酒店工作人员，目标是正确、快速地撤销异常订单 | | |
| **触发条件** | 用户延迟入住 | | |
| **前置条件** | 酒店工作人员必须已经被识别和授权 | | |
| **后置条件** | 系统更新酒店订单信息，并恢复用户信用值 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1、酒店工作人员查看异常订单  2、系统显示异常订单信息列表，每一条订单信息包括包括用户id和名称、订单编号、房间类型、数量、实际价值、订单生成日期、预计入住时间、预计离开时间。  5、酒店工作人员撤销异常订单  6、系统更新订单信息（实际入住时间、订单状态、执行中的标记）并刷新订单信息列表，同时为用户增加等订单价值的信用值 | | |
| **扩展流程** | 无 | | |
| **特殊需求** | 无 | | |

用例16制定酒店促销策略

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 13 | **名称** | 制定酒店促销策略 |
| **创建者** | 王馨雨 | **最后一次更新者** | 吕丹 |
| **创建日期** | 2016/9/21 | **最后更新日期** | 2016/12/23 |
| **参与者** | 酒店工作人员，目标是吸引用户入住酒店 | | |
| **触发条件** | 酒店想要提高营业额 | | |
| **前置条件** | 酒店工作人员必须已经被识别和授权 | | |
| **后置条件** | 系统更新酒店促销策略 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1、酒店工作人员查看酒店促销策略  2、系统显示酒店促销策略列表（每条促销策略显示的信息包括编号、名称、限制条件、折扣方式）  3、酒店工作人员添加促销策略  4、系统显示制定促销策略所需填写的信息（促销策略编号自动生成，其他填写信息包括名称、限制条件、折扣方式、折扣额度等，有效期如无指定，默认从制定策略当天开始、有效一年）  5、酒店工作人员填写促销策略信息并确认  6、系统记录促销策略信息并刷新促销策略信息列表 | | |
| **扩展流程** | 5～6a、酒店人员取消增加酒店促销策略  1、系统取消该流程 | | |
| **特殊需求** | 无 | | |

用例17制定网站促销策略

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 17 | **名称** | 制定网站促销策略 |
| **创建者** | 沈丽婷 | **最后一次更新者** | 沈丽婷 |
| **创建日期** | 2016/9/21 | **最后更新日期** | 2016/12/23 |
| **参与者** | 网站营销人员，目标是促进订单生成、促进会员人数增加、提高满意度 | | |
| **触发条件** | 上级提出了相应的网站促销策略 | | |
| **前置条件** | 网站营销人员必须已经被识别和授权。 | | |
| **后置条件** | 系统更新网站促销策略信息 | | |
| **优先级** | 中 | | |
| **正常流程** | 1、网站营销人员查看该地区促销策略  2、系统显示该地区促销策略列表（每条促销策略显示的信息包括编号、名称、限制条件、折扣方式）  3、网站营销人员添加促销策略  4、系统显示制定促销策略所需填写的信息（促销策略编号自动生成，其他填写信息包括名称、限制条件、折扣方式、折扣额度等，有效期如无指定，默认从制定策略当天开始、有效一年）  5、网站营销人员填写促销策略信息并确认  6、系统记录促销策略信息并刷新促销策略信息列表 | | |
| **拓展流程** | 5～6a、网站营销人员取消增加该地区促销策略  1、系统取消该流程 | | |
| **特殊需求** | 无 | | |

用例18 浏览异常订单执行情况

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 18 | **名称** | 浏览异常订单执行情况 |
| **创建者** | 蔚滢璐 | **最后一次更新者** | 吕丹 |
| **创建日期** | 2016/9/21 | **最后更新日期** | 2016/12/23 |
| **参与者** | 网站营销人员 | | |
| **触发条件** | 网站营销人员想要查看异常订单 | | |
| **前置条件** | 营销人员必须已经被识别和授权 | | |
| **后置条件** | 无 | | |
| **优先级** | 低 | | |
| **正常流程** | 1. 网站营销人员向系统提出浏览异常订单的申请 2. 系统显示异常订单信息列表，每一条订单信息包括用户id和名称、订单编号、房间类型、数量、实际价值、订单生成日期、预计入住时间、预计离开时间 | | |
| **扩展流程** | 无 | | |
| **特殊需求** | 1、网站营销人员可根据订单编号检索到某条订单信息 | | |

用例19撤销合理异常订单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 19 | **名称** | 撤销合理异常订单 |
| **创建者** | 蔚滢璐 | **最后一次更新者** | 吕丹 |
| **创建日期** | 2016/9/21 | **最后更新日期** | 2016/12/23 |
| **参与者** | 网站营销人员 | | |
| **触发条件** | 用户线下与网站营销人员联系，给出订单异常状态的原因，并要求撤销异常订单 | | |
| **前置条件** | 网站营销人员必须已经被识别和授权 | | |
| **后置条件** | 增加用户的信用值；将相应的订单状态设置为已撤销 | | |
| **优先级** | 中 | | |
| **正常流程** | 1. 网站营销人员请求浏览异常订单 2. 系统显示异常订单信息列表，每一条订单信息包括用户id和名称、订单编号、房间类型、数量、实际价值、订单生成日期、预计入住时间、预计离开时间 3. 网站营销人员撤销异常订单 4. 系统更新订单信息并刷新异常订单信息列表，同时按一定比例恢复用户信用值 | | |
| **扩展流程** | 1～4a 网站营销人员取消撤销异常订单操作  1、系统取消该流程 | | |
| **特殊需求** | 1. 可恢复信用值的比例为扣除信用值的一半或全部 2. 恢复的比例由营销人员自行决定 | | |

用例20 信用充值并维护

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 20 | **名称** | 信用充值并维护 |
| **创建者** | 沈丽婷 | **最后一次更新者** | 吕丹 |
| **创建日期** | 2016/09/21 | **最后更新日期** | 2016/12/23 |
| **参与者** | 网站营销人员，目标是正确、有原则地完成信用的恢复和充值活动 | | |
| **触发条件** | 用户前来线下充值 | | |
| **前置条件** | 网站营销人员必须已经被识别和授权 | | |
| **后置条件** | 系统更新用户信用信息，增加、保存相应的用户信用变化记录 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1. 网站营销人员请求为用户充值信用 2. 系统显示充值信用所需填写的信息 3. 网站营销人员填写用户id及充值额度并确认 4. 系统更新用户信用记录并结束该流程 | | |
| **扩展流程** | 3a 网站营销人员取消信用充值操作  1、系统取消该流程 | | |
| **特殊需求** | 无 | | |

用例21 制定会员等级

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 21 | **名称** | 制定会员等级 |
| **创建者** | 沈丽婷 | **最后一次更新者** | 吕丹 |
| **创建日期** | 2016/09/21 | **最后更新日期** | 2016/12/23 |
| **参与者** | 网站营销人员，目标是制定合理的会员等级制度 | | |
| **触发条件** | 网站营销人员想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** | 系统更新会员等级制度 | | |
| **优先级** | 中 | | |
| **正常流程** | 1. 网站营销人员请求制定会员等级 2. 系统显示制定会员等级所需填写的信息 3. 网站营销人员填写升一级的额度 4. 系统记录最新会员等级制度并结束该流程 | | |
| **扩展流程** | 1～4a 网站营销人员取消制定会员等级操作  1、系统取消该流程 | | |
| **特殊需求** | 无 | | |

用例22维护用户信息

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 22 | **名称** | 维护用户信息 |
| **创建者** | 沈丽婷 | **最后一次更新者** | 吕丹 |
| **创建日期** | 2016/9/21 | **最后更新日期** | 2016/12/23 |
| **参与者** | 网站管理人员，目标是有效地管理、保护用户信息 | | |
| **触发条件** | 正当请求被提出查看或修改用户信息 | | |
| **前置条件** | 网站管理人员必须已经被识别和授权 | | |
| **后置条件** | 系统更新用户信息，增加、保存修改记录 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1. 网站管理人员请求查看用户信息 2. 系统显示用户基本信息列表 3. 网站管理人员查看用户详情 4. 系统显示用户详情   5、网站管理人员修改用户信息  6、系统显示修改后的结果  7、网站管理人员确认修改  8、系统保存并更新用户基本信息 | | |
| **扩展流程** | 5～8 网站管理人员取消修改用户信息操作  1、系统取消该流程 | | |
| **特殊需求** | 务必请提出请求的人员出示上级签名的事件确认书 | | |

用例23维护酒店及其工作人员信息

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 23 | **名称** | 维护酒店及其工作人员信息 |
| **创建者** | 沈丽婷 | **最后一次更新者** | 吕丹 |
| **创建日期** | 2016/9/21 | **最后更新日期** | 2016/12/23 |
| **参与者** | 网站管理人员，目标是有效地更新、维护酒店信息 | | |
| **触发条件** | 酒店信息发生变动 | | |
| **前置条件** | 网站管理人员必须已经被识别和授权 | | |
| **后置条件** | 系统存储此次变动情况，更新酒店信息 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | **1.0 添加酒店**   1. 网站管理人员请求添加酒店 2. 系统显示添加酒店所需填写的信息 3. 网站管理人员根据酒店工作人员提供资料填写酒店信息，包括酒店名称、详细地址、联系方式及初始密码 4. 系统显示网站管理人员所填信息 5. 网站管理人员确定添加酒店 6. 系统提示添加成功并显示酒店账号及初始密码，同时更新酒店信息并刷新酒店信息列表 | | |
| **扩展流程** | **1.0**  3～6a、网站管理人员取消添加酒店操作  1、系统取消该流程  **1.1 修改酒店信息**  1、网站管理请求修改酒店信息  2、系统显示酒店可修改的信息，包括酒店名称，酒店联系方式（即酒店工作人员信息）  3、网站管理人员修改酒店信息并确认  4、系统保存修改并刷新酒店信息列表 | | |
| **特殊需求** | 在增改酒店或其工作人员信息时，务必请提出请求的用户出示相关证明，包括工商营业执照、个人身份证、酒店负责人签名申请书 | | |

用例24维护网站营销人员信息

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ID | 24 | 名称 | 维护网站营销人员信息 |
| 创建者 | 沈丽婷 | 最后一次更新者 | 吕丹 |
| 创建日期 | 2016/9/21 | 最后更新日期 | 2016/12/23 |
| 参与者 | 网站管理人员，目标是有效地更新、维护网站营销人员信息 | | |
| 触发条件 | 用户携带任命书前来登记；网站营销人员前来更改信息 | | |
| 前置条件 | 网站管理人员必须已经被识别和授权 | | |
| 后置条件 | 系统更新网站营销人员信息 | | |
| 优先级 | 高 | | |
| 正常流程 | 1.0 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 2. 系统显示添加网站营销人员所需填写的信息 3. 网站管理人员填写网站营销人员名称、负责区域及初始密码 4. 系统显示网站管理人员所填信息 5. 网站管理人员确定添加网站营销人员 6. 系统提示添加成功并显示网站营销人员账号及初始密码 | | |
| 扩展流程 | 1.0 添加网站营销人员  3～6a、网站管理人员取消添加网站营销人员操作  1、系统取消该流程  1.1 修改网站营销人员信息  1、网站管理人员请求修改网站营销人员信息  2、系统显示网站营销人员可修改的信息，包括网站营销人员名称及其所负责的地区  3、网站管理人员修改网站营销人员信息信息并确认  4、系统保存修改并刷新网站营销人员信息列表 | | |
| 特殊需求 | 务必请发出请求的人员携带上级的签名确认书 | | |