酒店预订系统

RSH(Reservation System of Hotel)

用例文档

**V1.0**正式版

南京大学CMBT工作组

2016-09-024

**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 | 2011-9-24 | 评审后的正式版 | V1.0 正式版 |

**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 维护个人基本信息  2 注册会员  3 搜索并浏览酒店信息  4 生成订单  5 撤销订单  6 浏览订单  7 评价已执行订单  8 查看信用记录 |
| 酒店工作人员 | 9 维护酒店基本信息  10 更新客房信息  11 浏览订单  12 执行订单  13 制定酒店促销策略 |
| 网站营销人员 | 14 制定网站促销策略  15 浏览异常订单执行情况  16 撤销合理异常订单  17 信用充值并维护 |
| 网站管理人员 | 18 维护用户基本信息  19 维护酒店基本信息  20 维护网站营销人员信息  21 维护酒店工作人员信息 |

**3、详细用例描述**

**用例 1维护个人基本信息**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 1 | **名称** | 维护个人基本信息 |
| **创建者** | 吕丹 | **最后一次更新者** | 沈丽婷 |
| **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，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** | 每次保存后系统同步更新用户基本信息，（账号、头像、昵称、会员类型、真实姓名、性别、出生日期、\*绑定手机、邮箱、信用、\*登录密码（\*为必填）） | | |
| **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（账号、头像、昵称、等级、会员类型、真实姓名、性别、出生日期、绑定手机、邮箱、信用、登录密码）  3、用户修改个人基本信息（头像、昵称、真实姓名、性别、出生日期、\*绑定手机、邮箱、信用、\*登录密码（\*为必填））  4、系统显示修改后的信息  5、用户保存个人基本信息  6、系统提示修改成功 | | |
| **扩展流程** | 2a、用户非法输入（如修改密码是，原密码输入错误）  1、系统提示“非法输入”  2b、用户正修改个人基本信息，未进行保存，就选择结束  1、系统提示“是否放弃本次修改”  如果用户选择“是”，不保存用户的修改；  如果用户选择“不是”，允许用户继续修改 | | |
| **特殊需求** | 无 | | |

**用例2 注册会员**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 2 | **名称** | 注册会员 |
| **创建者** | 吕丹 | **最后一次更新者** | 王馨雨 |
| **创建日期** | 2016/9/21 | **最后更新日期** | 2016/9/24 |
| **参与者** | 用户，目标是注册成为网站会员 | | |
| **触发条件** | 无 | | |
| **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、系统显示注册普通会员需要登记信息的表格  3、用户登记生日  4、系统显示登记信息后的表格  5、用户保存信息  6、系统提示注册成功 | | |
| **扩展流程** | 1.1注册企业会员  1、用户注册企业会员  2、系统显示注册企业会员需要登记信息的表格  3、户登记企业名称  4、系统显示登记信息后的表格  5、用户保存信息  6、系统提示注册成功 | | |
| **特殊需求** | 无 | | |

**用例3 搜索并浏览酒店信息**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 3 | **名称** | 搜索并浏览酒店信息 |
| **创建者** | 吕丹 | **最后一次更新者** | 蔚滢璐 |
| **创建日期** | 2016/9/21 | **最后更新日期** | 2016/9/24 |
| **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** | 无 | | |
| **前置条件** | 用户明确地址和商圈或明确酒店名称、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、评分区间等一项或多项 | | |
| **后置条件** | 保存用户搜索历史 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1、用户通过明确地址和商圈或酒店名称、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、评分区间等一项或多项搜索酒店信息  2、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））  3、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）  4、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、系统提示：检索不到  1b、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  2a、用户在搜索结果列表中下订单  1、参见用例4  3a、用户在展开的酒店详情中下订单  1、参见用例4 | | |
| **特殊需求** | 无 | | |

用例**4** 生成订单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 4 | **名称** | 生成订单 |
| **创建者** | 蔚滢璐 | **最后一次更新者** | 蔚滢璐 |
| **创建日期** | 2016/9/21 | **最后更新日期** | 9/23 |
| **参与者** | 用户，目标是将用户确定选择的酒店加入系统记录，并为用户选择最优的优惠方案。 | | |
| **触发条件** | 用户想要入住酒店 | | |
| **前置条件** | 用户的信用值不小于0且用户已登陆 | | |
| **后置条件** | 存储订单记录，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；系统更新酒店的客房信息 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1、用户选择房间类型、预计入住日期、预计退房日期。  2、系统显示空房间数量，并显示房间详细的价格，介绍。  用户可重复1-2步，直至用户确定预订的房间类型  3、用户选择预订房间数量  4、系统显示将已预订房间加入订单  用户可重复1-4步，直至完成所有房间类型的预订  5、用户确认不再加入房间  6、系统显示所有已添加房间的信息，包括房间类型、房间数量、价格、入住日期与退房日期  7、系统显示该订单涉及的优惠策略；并自动计算显示价格最低的方案  8、用户确认  9、系统提示用户输入入住人员信息  10、用户输入入住人员信息，包括入住人数、是否有儿童  11、系统显示订单成功生成 | | |
| **扩展流程** | 3-4a、用户希望查看已入住人员对该酒店或该类房间的评价  1、用户发起查看评价的请求  2、系统显示曾经入住人员的评价  5-10a、用户拒绝继续订单的生成  1、用户在系统中取消订单的生成 | | |
| **特殊需求** | 1、系统可显示酒店及房间的图片  2、生成订单时不涉及金钱交易  3、每个订单中只涉及一个酒店的房间预订 | | |

**用例5 撤销订单**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 5 | **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** | 9/24 |
| **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，并记录撤销时间；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、系统显示用户现有信用值、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** | 1-3a、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  2、若撤销订单后用户信用值为负，系统需提醒用户及时充值  3、订单的撤销不得晚于最迟入住 | | |

**用例6 浏览订单**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 6 | **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** | 2016/9/24 |
| **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7 评价已执行订单**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 7 | **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** | 2016/9/24 |
| **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、用户选择要评价的酒店，房间类型等  2、系统提示用户输入评分与评论  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  用户可重复1-4步 | | |
| **扩展流程** | 2-3a、用户拒绝继续评价订单  1、用户向系统提出停止继续评价订单  3a、用户希望在评价中增加图片  1、用户向系统提出增加图片  2、系统提示用户选择图片  3、用户选择图片  4、系统将继续执行正常流程3 | | |
| **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  2、评价可针对整个酒店或可对订单中不同的房间类型给出不同的评价  3、评分的等级可暂定为一到五级，五级最优；用一到五颗星分别表示以增加用户的熟悉感 | | |

**用例8 查看信用记录**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 8 | **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9 维护酒店基本信息**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 9 | **名称** | 维护酒店基本信息 |
| **创建者** | 王馨雨 | **最后一次更新者** | 沈丽婷 |
| **创建日期** | 2016/9/21 | **最后更新日期** | 2016/9/24 |
| **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** | 酒店开业，酒店迁址，酒店级别改变 | | |
| **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** | 低 | | |
| **正常流程** | 1、酒店工作人员维护酒店基本信息  2、系统提示输入酒店基本信息，包括地址、所属商圈、简介、设施服务、星级、酒店最晚入住时间（预计入住时间当日XX点）  3、酒店工作人员输入酒店基本信息  4、系统提示核对酒店基本信息  5、酒店工作人员确认酒店基本信息  6、系统提示酒店基本信息更新成功 | | |
| **扩展流程** | 1-5a、酒店工作人员取消更新酒店基本信息   1. 系统显示更新之前的酒店基本信息   2b、非法最晚入住时间  系统提示输入错误并提示重新输入 | | |
| **特殊需求** | 1、酒店最晚入住时间交由酒店工作人员决定，若迟于最晚入住时间还没有入住，系统将自动将该订单设为异常订单 | | |

**用例10 更新客房信息**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 10 | **名称** | 更新客房信息 |
| **创建者** | 王馨雨 | **最后一次更新者** | 王馨雨 |
| **创建日期** | 2016/9/21 | **最后更新日期** | 2016/9/24 |
| **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** | 客房信息更改，订单生成，房间价格更改，用户线下办理入住 | | |
| **前置条件** | 酒店工作人员必须已经被识别和授权 | | |
| **后置条件** | 系统更新客房信息 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | **1.0更新可用客房（线下入住和退房）**  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，包括日期和客房信息，客房信息包括房间类型（普通间、标准间、商务间）、原始价格、房间数量  3、酒店工作人员选择日期  4、系统显示该日期下的客房信息列表  5、酒店工作过人员修改指定房间类型信息（房间数量、房间价格），注意房间类型不可更改  6、系统提示确认更新的客房信息  7、酒店工作人员确认填写的客房信息  8、系统提示可用客房更新成功  重复步骤1、3-1、6，直至更新所有需要更新的可用客房  **2.0增加可用客房类型**  1、酒店工作人员新添客房类型  2、系统提示输入客房信息，包括房间类型（例如豪华套房）、原始价格、房间数量。  3、酒店工作人员按要求输入房间信息  4、系统提示确认房间信息是否正确  5、酒店工作人员确认房间信息  6、系统提示新添房间类型成功  重复步骤2、1-2、6，直至完成增加所有需要增加的可用客房类型  **3.0删除可用客房类型**  1、酒店工作人员删除指定客房类型  2、系统提示确认删除  3、酒店工作人员确认删除  4、系统提示删除客房类型成功  重复步骤3、1-3、4，直至删除所有需要删除的可用客房类型 | | |
| **扩展流程** | **1.0**  3-5a、酒店工作人员取消更新客房信息  1、系统返回至初始界面  **2.0**  3-5a、酒店工作人员取消增加可用客房类型  1、系统返回至初始界面  **3.0**  2-3a、酒店工作人员取消删除指定客房类型  1、系统返回至初始界面 | | |
| **特殊需求** | 1、线下入住和退房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11 浏览订单**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 11 | **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** | 2016/9/24 |
| **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，每一条订单信息包括订单编号、用户账号、开始时间、退房时间、最晚订单执行时间、有无儿童、预计入住人数、订单价值、生成日期、订单状态（正常、已执行、异常、延迟入住、已撤销） | | |
| **扩展流程** | 无 | | |
| **特殊需求** | 1、酒店工作人员可以选择筛选条件：订单生成日期、订单价值范围、订单状态来缩小浏览的订单范围或者输入订单编号来查看指定订单 | | |

**用例12 执行订单**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 12 | **名称** | 执行订单 |
| **创建者** | 王馨雨 | **最后一次更新者** | 蔚滢璐 |
| **创建日期** | 2016/9/21 | **最后更新日期** | 2016/9/23 |
| **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 | | |
| **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；系统更新酒店客房信息 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1、酒店工作人员请求执行订单  2、系统提示输入订单编号  3、酒店工作人员输入订单编号  4、系统显示订单信息，包括订单编号、用户账号、入住时间、退房时间、最晚订单执行时间、有无儿童、预计入住人数、订单价值、生成日期、订单状态  5、酒店工作人员将订单状态改为已执行  6、系统为用户增加等订单价值的信用值，提示订单执行成功 | | |
| **扩展流程** | 1-3a、酒店工作人员取消执行订单   1. 系统返回至初始界面   1b、订单编号格式不正确  1、系统提示订单编号格式错误，重新输入订单编号  1c、订单编号格式正确，但是此订单不存在  1、此订单不存在，提示重新输入订单编号  2-3b、系统显示订单状态为异常订单，并且提示订单状态可以更改  1、酒店工作人员将订单状态更改为延迟入住并保存  2、系统恢复用户本次异常订单扣除的信用值，提示订单执行成功  2-3c、系统显示订单状态为异常订单，并提示订单状态已不可更改  1、酒店工作人员取消执行订单  2、系统提示订单执行失败 | | |
| **特殊需求** | 1、若用户入住时间迟于预计入住时间次日中午12点，则酒店工作人员不可再将该订单状态改为延迟入住 | | |

**用例13 制定酒店促销策略**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 13 | **名称** | 制定酒店营销策略 |
| **创建者** | 王馨雨 | **最后一次更新者** | 王馨雨 |
| **创建日期** | 2016/9/21 | **最后更新日期** | 2016/9/24 |
| **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** | 系统更新酒店营销策略 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | **1.0新增酒店营销策略**  1、酒店工作人员增加酒店营销策略  2、系统提示输入酒店营销策略信息，包括名称、折扣方式（满减、买送、打折）、适用人员、适用日期  3、酒店工作人员按要求输入酒店营销策略名称、适用人员（普通用户、会员、合作企业用户）、适用日期（XX月XX日--XX月XX日）  4、酒店工作人员选择折扣方式  1、若选择满减，则酒店工作人员输入满XX元减XX元  2、若选择买送，则酒店工作人员输入买XX晚送XX晚  3、若选择打折，则酒店工作人员输入打XX折  4、系统提示确认输入的信息是否正确  5、酒店工作人员确认输入的酒店营销策略信息  6、系统提示营销策略新添成功  **2.0修改酒店营销策略**  1、酒店工作人员修改酒店营销策略  2、系统显示酒店营销策略名称列表，包括生日特惠折扣、三间及以上预订特惠、合作企业用户折扣、双11活动折扣等  3、酒店工作人员选择需要修改的酒店营销策略  4、系统显示该营销策略信息，包括名称、折扣方式（满减、买送、打折）、适用人员、适用日期  5、酒店工作人员修改该酒店营销策略信息  6、系统更新酒店营销策略信息  **3.0查看酒店营销策略**  1、酒店工作人员查看酒店营销策略  2、系统显示酒店营销策略列表，每一条促销策略信息包括名称、折扣额度，适用人员、适用情况 | | |
| **扩展流程** | **1.0**  1-4a、酒店人员取消增加酒店营销策略  1、初始界面  **2．0**  1-5a、酒店工作人员取消修改酒店营销策略  1、返回至初始界面 | | |
| **特殊需求** | 1、如果该营销策略是针对于特定的人而不是针对于特定的日期，则适用日期是每天 | | |

**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** | 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** | 2016/9/24 |
| **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** | **1.0添加网站促销策略**   1. 营销人员添加网站促销策略 2. 系统显示网站促销策略基本信息表格 3. 网站营销人员填写网站促销策略并提交（名称、策略执行时期、策略提出的折扣、策略会员条件、策略等级条件、策略商圈条件） 4. 系统提示是否继续操作   5、网站管理人员确认操作  6、系统提示添加网站促销策略成功  **2.0删除网站促销策略**  1、网站营销人员查看网站促销策略  2、系统显示网站促销策略  3、网站营销人员删除网站促销策略  4、系统提示是否继续操作  5、网站营销人员确认操作  6、系统提示删除网站促销策略成功  **3.0修改网站促销策略**  1、网站营销人员查看网站促销策略  2、系统显示网站促销策略  3、网站营销人员修改网站促销策略  4、系统提示是否继续操作  5、网站营销人员确认操作  6、系统提示修改网站促销策略成功 | | |
| **拓展流程** | **1.0**  3a、网站营销人员制定会员等级制度促销策略  1、网站营销人员设置等级信用值要求区间  3b、网站营销人员制定商圈专属折扣促销策略  1、网站营销人员设置专属商圈折扣 | | |
| **特殊需求** | 无 | | |

**用例15 浏览异常订单执行情况**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 15 | **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** | 沈丽婷 |
| **创建日期** | 2016/9/21 | **最后更新日期** | 9/24 |
| **参与者** | 网站营销人员， | | |
| **触发条件** | 无 | | |
| **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. 营销人员向系统提出浏览异常订单的申请 2. 系统显示当日异常订单列表，包括订单号，订单发起账号 3. 营销人员选择希望查看详细信息的异常订单 4. 系统显示该异常订单的信息，包括订单号、发起账号、酒店名称、房间类型种类 | | |
| **扩展流程** | 1-2a 营销人员希望查看其它异常订单  1、营销人员输入将要浏览异常订单的条件（时间，范围等）  2、系统显示异常订单信息 | | |
| **特殊需求** | 无 | | |

**用例16 撤销合理异常订单**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 16 | **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** | 2016/9/24 |
| **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. 营销人员输入该用户的账号 2. 系统显示该账号的信息（用户姓名、性别等），及该账号已经生成的订单（包括正常订单、已撤销订单和异常订单） 3. 营销人员选择要进行操作的异常订单 4. 系统显示该异常订单的详细信息 5. 营销人员选择撤销该订单的异常状态 6. 系统提示营销人员输入恢复信用值的比例 7. 营销人员输入要恢复信用值的比例 8. 系统显示订单异常状态撤销成功，系统增加该用户的信用值，将该订单的状态由异常改为已撤销，记录撤销时间 | | |
| **扩展流程** | 1a、营销人员输入的用户账号不存在  1、系统显示该账户不存在  2、营销人员重复步骤1  2a、营销人员输入了错误的账号  1、营销人员可重复步骤1  1-7a 用户停止撤销异常订单的请求或营销人员拒绝继续该过程  1、营销人员向系统请求停止该异常订单的撤销操作 | | |
| **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17 信用充值和维护**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 17 | **名称** | 信用充值和维护 |
| **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** | 2016/9/24 |
| **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. 网站营销人员输入用户编号 2. 系统显示用户信息，包括姓名或名称，联系方式、信用，未执行订单情况 3. 用户支付充值款 4. 网站营销人员修改信用并确认 5. 系统提示是否继续操作 6. 网站营销人员确认操作 7. 7、系统提示修改信用成功 | | |
| **扩展流程** | 1a、非法用户编号：   1. 系统提示错误并拒绝输入   3-5a、用户要求网站营销人员取消交易  1、网站营销人员在系统中取消信用修改 | | |
| **特殊需求** | 无 | | |

**用例18 维护用户信息**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 18 | **名称** | 维护用户信息 |
| **创建者** | 沈丽婷 | **最后一次更新者** | 蔚滢璐 |
| **创建日期** | 2016/9/21 | **最后更新日期** | 2016/9/24 |
| **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. 网站管理人员输入用户编号 2. 系统显示用户基本信息 3. 网站管理人员修改用户信息并提交，包括头像、昵称、真实姓名、性别、出生日期、\*绑定手机、邮箱、信用、\*登陆密码、会员、信用等级（\*为必填） 4. 系统提示是否继续操作   5、网站管理人员确认操作  6、系统显示修改用户信息成功 | | |
| **扩展流程** | 1a、非法用户编号：   1. 系统提示错误并拒绝输入 | | |
| **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19 维护酒店基本信息**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 19 | **名称** | 维护酒店基本信息 |
| **创建者** | 沈丽婷 | **最后一次更新者** | 王馨雨 |
| **创建日期** | 2016/9/21 | **最后更新日期** | 2016/9/24 |
| **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增加酒店信息**   1. 网站管理人员添加酒店账号 2. 系统显示酒店基本信息表格 3. 酒店工作人员提交酒店文件资料，包括名称、地点、联系电话、工商营业执照及其复印件 4. 网站管理人员输入完整信息并确认 5. 系统显示添加酒店账号成功并生成酒店账号   **2.0删除酒店信息**  1、网站管理人员查询酒店账号  2、系统显示符合条件的酒店信息  3、网站管理人员删除酒店账号  4、系统提示是否继续操作  5、网站管理人员确认操作  6、系统显示删除酒店账号成功  **3.0修改酒店信息**  1、网站管理人员查询酒店账号  2、系统显示符合条件的酒店信息  3、网站管理人员修改酒店信息并确认  4、系统提示是否继续操作  5、网站管理人员确认操作  6、系统显示修改酒店信息成功 | | |
| **扩展流程** | **1.0**  5a、系统显示输入出现错误   1. 酒店管理人员核实酒店信息并再次确认   5b、系统显示输入条目与现存酒店账号有重复   1. 网站管理人员暂停并请酒店工作人员核实信息   1a、网站管理人员确认信息重叠，取消酒店账号添加  1b、网站管理人员修改错误信息并确认  **2.0、3.0**  1a、非法酒店账号：  1、系统提示错误并拒绝输入 | | |
| **特殊需求** | 在增删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20 维护网站营销人员信息**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 20 | **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** | 沈丽婷 |
| **创建日期** | 2016/9/21 | **最后更新日期** | 2016/9/24 |
| **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增加网站营销人员信息**   1. 网站管理人员添加网站营销人员账号 2. 系统显示网站营销人员基本信息表格 3. 用户提交网站营销人员文件资料，包括身份证及其复印件、联系电话 4. 网站管理人员输入完整信息并确认，信息包括姓名、性别、出生日期、联系电话、身份证号、邮箱、登陆密码 5. 系统显示添加网站营销人员账号成功   **2.0修改网站营销人员信息**  1、网站管理人员查询网站营销人员账号  2、系统显示网站营销人员基本信息  3、网站管理人员修改网站营销人员信息并确认  4、系统提示是否继续操作  5、网站管理人员确认操作  6、系统显示修改网站营销人员账号成功  **3.0删除网站营销人员信息**  1、网站管理人员查询网站营销人员账号  2、系统显示网站营销人员基本信息  3、网站管理人员删除网站营销人员账号  4、系统提示是否继续操作  5、网站管理人员确认操作  6、系统显示删除网站营销人员账号成功 | | |
| **扩展流程** | **1.0**  5a、系统显示输入出现错误   1. 网站管理人员同用户核实后再次确认   **2.0、3.0**  1a、系统显示输入账号错误  1、网站管理人员同用户核实后再次确认 | | |
| **特殊需求** | 务必请发出请求的人员携带上级的签名确认书 | | |

**用例21 维护酒店工作人员信息**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 21 | **名称** | 维护酒店工作人员信息 |
| **创建者** | 沈丽婷 | **最后一次更新者** | 蔚滢璐 |
| **创建日期** | 2016/9/21 | **最后更新日期** | 2016/9/24 |
| **参与者** | 网站管理人员，目标是有效地更新、维护酒店工作人员信息 | | |
| **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，更新酒店工作人员信息 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | **1.0增加酒店工作人员信息**   1. 网站管理人员查询酒店账号 2. 系统显示符合要求酒店账号信息   3、网站管理人员添加酒店工作人员账号  4、系统显示酒店工作人员基本信息表格  5、酒店工作人员提交酒店工作人员文件资料，包括身份证及其复印件、联系电话  6、网站管理人员输入完整信息并确认  7、系统显示添加酒店工作人员账号成功并生成酒店工作人员账号  **2.0删除酒店工作人员信息**  1、网站管理人员查询酒店账号  2、系统显示符合条件的酒店信息  3、网站管理人员删除酒店工作人员账号  4、系统提示是否继续操作  5、网站管理人员确认操作  6、系统显示删除酒店工作人员账号成功  **3.0修改酒店和酒店工作人员信息**  1、网站管理人员查询酒店账号  2、系统显示符合条件的酒店信息  3、网站管理人员修改酒店工作人员信息并确认  4、系统提示是否继续操作  5、网站管理人员确认操作  6、系统显示修改酒店工作人员信息成功 | | |
| **扩展流程** | **1.0**  3a、已存在酒店工作人员账号  1、系统提示错误并拒绝添加  7a、系统显示输入出现错误  1、网络管理人员核实信息并再次确认  **1.0、2.0、3.0**  1a、非法酒店账号：  1、系统提示错误并拒绝输入 | | |
| **特殊需求** | 在增删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 | | |