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、酒店工作人员请求维护客房信息  5、系统显示客房信息列表，包括类型(基本类型（单人间，双人间，三人间），特色类型（豪华套间）)、总数量、价格  6、酒店工作人员选择客房类型，修改类型、数量、价格  7、酒店工作人员请求新增特色客房类型  8、系统提示输入客房类型（例如豪华套间）、数量、价格  9、酒店工作人员输入客房类型、数量、价格  10、酒店工作人员请求删除客房类型  11、系统删除客房类型  12、系统提示核对酒店基本信息  13、酒店工作人员确认酒店基本信息  14、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 2. 酒店的基本客房类型是不可以增加和删除的 3. 在展示的客房信息列表上有一项是基本类型/特色类型 | | |

**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** | 用户线下办理入住和退房，用户续房 | | |
| **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的可用客房数量  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 | | |
| **扩展流程** | 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 | | |
| **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（正常未入住、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** | 用户入住和退房 | | |
| **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** | **1.0用户入住**  1、酒店工作人员请求执行订单  2、系统提示输入订单编号 多种寻找订单的情况  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  **2.0用户退房**   1. 酒店工作人员输入订单编号 2. 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 3. 酒店工作人员输入实际离开时间 4. 系统提示核对实际离开时间 5. 酒店工作人员确认实际离开时间 6. 系统显示更新后的订单信息 | | |
| **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  4b、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  4c、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 2. 在订单生成的时候，系统是根据预计入住时间和预计离开时间来确定每天的各种客房类型的可用客房数目的，所以假如客户续房，需要酒店工作人员手动更新可用客房信息 | | |

**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 | | |