**酒店管理系统**

**用例文档**

学 院：南京大学软件学院

成 员：卢忆卿 李紫欣 黄飘 刘钰

完成日期：2016/12/15

目录

[更新历史 3](#_Toc469599585)

[引言 4](#_Toc469599586)

[1.1目的 4](#_Toc469599587)

[1.2 阅读说明 4](#_Toc469599588)

[1.3 参考文献 4](#_Toc469599589)

[用例列表 6](#_Toc469599590)

[系统用例图 7](#_Toc469599591)

[详细用例表述 8](#_Toc469599592)

[用例1 查询酒店信息 8](#_Toc469599593)

[用例2 下订单 9](#_Toc469599594)

[用例3 维护个人信息 11](#_Toc469599595)

[用例4 浏览个人订单 13](#_Toc469599596)

[用例5 注册会员 15](#_Toc469599597)

[用例6 酒店评价 16](#_Toc469599598)

[用例7 制定促销策略 18](#_Toc469599599)

[用例8 修改房间信息 20](#_Toc469599600)

[用例9 处理订单 22](#_Toc469599601)

[用例10 维护酒店基本信息 23](#_Toc469599602)

[用例11 浏览订单 24](#_Toc469599603)

[用例12 制定促销策略 26](#_Toc469599604)

[用例13 管理会员 27](#_Toc469599605)

[用例14 处理异常订单 29](#_Toc469599606)

[用例15 管理客户信用值 31](#_Toc469599607)

[用例16 客户账户管理 32](#_Toc469599608)

[用例17 酒店信息管理 34](#_Toc469599609)

[用例18 网站营销人员账户管理 36](#_Toc469599610)

[用例19 网站管理人员账户管理 38](#_Toc469599611)

[用例20 查看日志 40](#_Toc469599612)

# 更新历史

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 修改人员 | 修改日期 | 修改原因 | 版本号 |
| 全体成员 | 2016/9/15 | 最初草稿 | V0.0.0 |
| 黄飘 | 2016/9/16 | 修改用例 | V0.0.1 |
| 李紫欣 | 2016/9/16 | 修改用例 | V0.0.2 |
| 卢忆卿 | 2016/9/18 | 增加注册会员用例 | V0.0.3 |
| 刘钰 | 2016/9/20 | 修改用例 | V0.0.4 |
| 卢忆卿 | 2016/9/23 | 修改排版 | V0.0.5 |
| 卢忆卿 | 2016/10/13 | 增加网站管理人员账户管理用例 | V0.0.6 |
| 卢忆卿 | 2016/10/14 | 增加查看日志用例 | V0.0.7 |
| 刘钰 | 2016/12/15 | 修改用例 | V0.0.8 |
| 李紫欣 | 2016/12/18 | 修改用例1-4 | V0.0.9 |

# 引言

## 1.1目的

本文档描述了酒店管理系统的用户需求

## 1.2 阅读说明

用例描述的模板参考《软件开发的技术基础》

## 1.3 参考文献

UML2.0语法，IEEE标准

# 用例列表

|  |  |
| --- | --- |
| 参与者 | 用例 |
| 客户 | 1.查询酒店信息  2.下订单  3.维护个人信息  4.浏览个人订单  5.注册会员  6.酒店评价 |
| 酒店工作人员 | 7.制定促销策略  8.修改房间信息  9.处理订单  10.维护酒店基本信息  11.浏览订单 |
| 网站营销人员 | 12.制定促销策略  13.管理会员  14.处理异常订单  15.管理客户信用值 |
| 网站管理人员 | 16.客户账户管理  17.酒店信息管理  18.网站营销人员账户管理 |

# 系统用例图



# 详细用例表述

## 用例1 查询酒店信息

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 1 | **名称** | 查询酒店信息 |
| **创建者** | 李紫欣 | **最后一次更新者** | 卢忆卿 |
| **创建时间** | 2016/9/15 | **最后更新日期** | 2016/9/16 |
| **参与者** | 客户，目的是查询到合适入住的酒店 | | |
| **触发条件** | 客户企图浏览酒店信息或搜索具体酒店 | | |
| **前置条件** | 系统正常运行 | | |
| **后置条件** | 系统以列表方式显示酒店信息 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1. 客户打开酒店查询界面（发现） 2. 系统提示在搜索框输入关键词   （搜索框旁可有“历史”按钮以便客户浏览历史酒店预订信息列表;  历史界面中应有搜索框可以在预订过的酒店中进行搜索）   1. 客户输入酒店商圈，或具体酒店名称进行搜索   （可先行筛选：商圈；可按星级排序）   1. 系统显示相关搜索的酒店信息列表   4.1.列表中要显示酒店是否预订过（标记订单状态）  4.2可在列表中生成酒店的订单  5. 用户点击具体酒店，单独查看酒店细节信息（酒店详情）  5.1可在酒店详情中生成订单  客户重复3,4,5直到查询完所有感兴趣酒店  6.退出酒店查询界面 | | |
| **扩展流程** | 3a.1用户若输入不全  1．系统根据数据库条目自动补全信息  2. 进入5  3a.2 用户搜索后没有相关匹配条目   1. 系统提示错误信息，要求用户重新输入或选择退出 2. 若用户重新输入，进入3；若选择退出，进入6 | | |
| **特殊需求** | 系统在数据库中对酒店信息的查询要在2秒内完成 | | |

## 用例2 下订单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 2 | **名称** | 下订单 |
| **创建者** | 李紫欣 | **最后一次更新者** | 卢忆卿 |
| **创建时间** | 2016/9/15 | **最后更新日期** | 2016/9/16 |
| **参与者** | 客户，目的是生成选定酒店的房间订单 | | |
| **触发条件** | 客户想要预定该酒店的房间 | | |
| **前置条件** | 系统必须正常运行且用户必须登录自己账户 | | |
| **后置条件** | 系统显示确认订单界面 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1. 客户点击“立即预订”进入确认订单界面 2. 系统显示订单相关信息（退房时间、最晚订单执行时间、＊客户预计入住日期、＊客户预计退房日期、＊房间类型及数量、＊预计入住人数） 3. 客户对订单信息进行修改和确认   重复2.3直到完成预订或放弃预订   1. 系统检查订单的完整性，并提交当前订单，显示订单提交成功的提示信息   5．退出订单界面，系统返回空闲状态 | | |
| **扩展流程** | 1a.客户可从酒店列表或酒店详情中进入预定界面  2a.客户信用值小于0则不能生成订单  2a．1系统提示信用值不足的信息  2a．2返回上一界面  2b.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  4a.订单填写不完整，系统提示用户继续完善订单，直到订单填写完整为止 | | |
| **特殊需求** | 订单应在15分钟内修改提交完成 | | |

## 用例3 维护个人信息

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 3 | **名称** | 维护个人信息 |
| **创建者** | 李紫欣 | **最后一次更新者** | 卢忆卿 |
| **创建时间** | 2016/9/15 | **最后更新日期** | 2016/9/16 |
| **参与者** | 客户 | | |
| **触发条件** | 客户想要修改或查看个人信息 | | |
| **前置条件** | 系统必须正常运行且用户必须登录自己账户 | | |
| **后置条件** | 系统显示个人信息 | | |
| **优先级** | 中 | | |
| **正常流程** | 1. 客户打开个人信息界面 2. 系统显示个人信息条目   （1）个人基本信息：包括姓名（可编辑），联系方式（可编辑），信用值（不可编辑），会员等级（不可编辑，可以点击注册会员选项，注册会员分为普通会员和企业会员。普通会员登记生日，企业会员登记企业名称）  （2）信用记录：信用记录查看可让用户查看每一次信用变化（列表）   1. 客户选择某一个人信息条目 2. 系统显示相关条目信息   如显示具体内容：时间，订单号，动作（订单执行、异常、撤销、充值），信用度变化，信用度结果  重复3.4直到客户完成所需的个人信息查询或修改  5.退出个人信息界面 | | |
| **扩展流程** | 无 | | |
| **特殊需求** | 界面简洁明晰，能让客户迅速找到希望查看的条目 | | |

## 用例4 浏览个人订单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ID | 4 | 名称 | 浏览个人订单 |
| **创建者** | 李紫欣 | **最后一次更新者** | 刘钰 |
| **创建时间** | 2016/9/15 | **最后更新日期** | 2016/9/18 |
| **参与者** | 客户 | | |
| **触发条件** | 客户想要浏览个人订单 | | |
| **前置条件** | 系统正常运行 | | |
| **后置条件** | 系统显示个人订单 | | |
| **优先级** | 中 | | |
| **正常流程** | 1. 客户请求浏览个人订单 2. 系统按时间顺序显示个人所有订单，最新的显示在最上面   1.1客户请求浏览未执行的订单  1.2系统按时间顺序显示未执行订单  2.1客户请求浏览已执行正常订单  2.2系统按时间顺序显示已执行正常定单  3.1客户请求浏览异常订单  3.2系统按时间顺序显示异常订单  4.1客户请求浏览已撤销订单  4.2系统按时间顺序显示已撤销订单  3. 客户请求返回  4. 系统按时间顺序显示个人所有订单 | | |
| **扩展流程** | 2-1.2a客户请求撤销订单   1. 距离订单最晚执行时间不足6个小时，系统提示用户如果继续将扣除信用值，是否仍旧继续   1.1用户选择继续  1.2系统将订单置为已撤销，记录时间，扣除信用值，信用值为总价值的1/2，并返回第2步  2.1用户选择放弃  2.2系统返回第2步  2. 距离订单最晚执行时间超过6个小时，系统询问是否继续  1.1用户选择继续  1.2系统将订单置为已撤销，记录时间，返回第2步  2.1用户选择放弃  2.2系统返回第2步  2.b通过任意一项订单情况列表项都可进入相应的酒店详情 | | |
| **特殊需求** | 撤销的订单并不会删除数据，只是置为已撤销状态  查看订单时会显示出酒店信息，即历史记录  系统响应时间不超过2s | | |

## 用例5 注册会员

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 5 | **名称** | 注册会员 |
| **创建者** | 卢忆卿 | **最后一次更新者** | 黄飘 |
| **创建时间** | 2016/9/18 | **最后更新日期** | 2016/9/18 |
| **参与者** | 客户，目标是通过成为网站会员，享受会员折扣，生日福利或企业福利 | | |
| **触发条件** | 客户有意愿成为网站会员 | | |
| **前置条件** | 客户必须已经登录自己账号 | | |
| **后置条件** | 客户成为普通会员或企业会员 | | |
| **优先级** | 中 | | |
| **正常流程** | 1. 用户向系统提出申请会员的请求 2. 系统提示用户选择申请普通会员或企业会员 3. 用户选择会员种类   3.1用户选择申请普通会员  3.1.1系统提示用户输入生日  3.1.2 用户选择生日日期（x月x日），并提交  3.1.3 系统确认信息填写完毕后，保存此条会员信息  3.2用户选择申请企业会员  3.2.1 系统提示用户填写或选择企业名称  3.2.2 用户输入或填写企业名称，并提交  3.2.3 系统确认信息填写完毕后，保存此条会员信息  4. 系统回到空闲状态 | | |
| **扩展流程** | 3.1.2a 用户没有填写完整出生日期即提交  1.系统提示用户完善信息，回到3.1.2步  3.2.2a 用户没有填写或选择企业名称即提交  1.系统提示用户完善信息，回到3.2.2步 | | |

## 用例6 酒店评价

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 6 | **名称** | 酒店评价 |
| **创建者** | 卢忆卿 | **最后一次更新者** | 刘钰 |
| **创建时间** | 2016/9/16 | **最后更新日期** | 2016／9／16 |
| **参与者** | 客户，目标是基于个人体验对酒店服务、设施等做出评价，给其他有意愿入住该酒店的客户以参考 | | |
| **触发条件** | 客户有意愿评价订单 | | |
| **前置条件** | 客户的账单必须处于已执行状态，即已支付账单并入住酒店 | | |
| **后置条件** | 存储客户评价，包括评分及评论 | | |
| **优先级** | 中 | | |
| **正常流程** | 1. 用户登录自己账号  2. 系统显示用户订单信息，并提示用户对已执行订单进行评价  3. 用户对“已执行”的订单进行评价，包括评分及写评论（评论可包含文字及图片，评论部分可写可不写），并提交评价  4. 系统检查评价的完整性，确认订单处于可提交状态后，上传评价并更新用 户的待评论数量  客户、系统可重复3、4步，直到客户评价完想评论的所有订单   1. 客户退出评论系统，系统回到空闲状态 | | |
| **扩展流程** | 1a. 非法客户登录   1. 系统提示用户账号或密码出错，并要求重新输入 2. 返回正常流程第1步   2a. 用户订单信息中不存在已执行，即可评价的订单   1. 系统提示无可评价的订单   4a. 系统发现客户没进行评分   1. 系统拒绝上传订单，并提示用户填写评分 2. 用户填写评分后， 系统将评价至于可提交状态 3. 返回正常流程第4步 | | |
| **特殊需求** | 1. 评论部分的字数控制在200字以内，以保持最佳观感 | | |

## 用例7 制定促销策略

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 7 | **名称** | 制定促销策略 |
| **创建者** | 刘钰 | **最后一次更新者** | 黄飘 |
| **创建时间** | 2016/9/15 | **最后更新日期** | 2016/9/16 |
| **参与者** | 酒店工作人员，目标是制定合理的促销策略，吸引顾客 | | |
| **触发条件** | 酒店工作人员有意愿制定促销策略 | | |
| **前置条件** | 酒店工作人员身份已经被识别和授权 | | |
| **后置条件** | 系统保存并更新促销策略 | | |
| **优先级** | 中 | | |
| **正常流程** | 1：工作人员提出制定促销策略请求  2：系统提示酒店工作人员选择策略类型  3.1如果是生日特惠折扣  1.系统要求工作人员输入折扣程度，开始时间，结束时间  2.酒店工作人员输入折扣，开始时间，系统时间并确认  3.系统更新折扣，开始时间，结束时间  3.2如果是三间及以上预订特惠  1.系统要求工作人折扣程度，开始时间，结束时间  2.工作人员输入折扣，开始就时间，结束时间  3.系统更新折扣，开始时间，结束时间  3.3如果是合作企业客户折扣  1.系统要求工作人员输入折扣程度，开始时间，结束时间  2.工作人员输入折扣，开始时间，结束时间  3. 系统更新折扣，开始时间，结束时间  3.4如果是双十一折扣  1.系统要求工作人员输入折扣程度  2.工作人员输入折扣  3.系统更新折扣  3.5 如果是制定新的促销策略  1.系统提示工作人员选择选择活动开始时间，结束时间，折扣力度，享受促销策略最低消费金额，会员等级和最少房间数量  2.工作人员输入活动开始时间，结束时间，折扣程度，享受促销策略最低消费金额，会员等级和最少房间数量。  3.系统保存新的促销策略。 | | |
| **扩展流程** | * 1. 3.2 3.3 3.4选择错误的策略：   1.返回到正常流程第1步  3.1.2 3.2.2 3.3.2 3.4.2 3.5.2信息填写不完整或格式错误  1.系统提示工作人员重新检查，返回到3.1.1(3.2.1 3.3.1 3.4.1 3.5.1) | | |
| **特殊需求** |  | | |

## 用例8 修改房间信息

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 8 | **名称** | 修改房间信息 |
| **创建者** | 刘钰 | **最后一次更新者** | 黄飘 |
| **创建时间** | 2016/9/15 | **最后更新日期** | 2016/12/15 |
| **参与者** | 酒店工作人员，目标是及时正确地更改房间信息 | | |
| **触发条件** | 房间的状态信息需要发生改变，有客户入住或有客户退房 | | |
| **前置条件** | 酒店工作人员的身份已被授权和识别 | | |
| **后置条件** | 系统更新房间信息 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1.如果是录入可用客房  1.工作人员选择录入客房  2.系统提示工作人员输入房间的类型，房间号， 原始价格，状态（是否可用）  3.工作人员输入房间的类型，房间号，原始价格，状态并确认  4.系统更新客房信息  2.如果是更新入住和退房信息  2.1.如果有人入住（线上预订）  1.工作人员将订单确认为已执行  2.系统改变订单状态并提示工作人员修改房间的状态信息  3.工作人员选择相应的房间，将房间状态置为不可用（即表示已有人入住）并确认  4.系统保存该房间状态信息  2.2如果有人线下入住  1.工作人员提出修改房间状态信息请求  2.系统显示所有房间  3.工作人员对相应房间状态进行修改，将房间状态置为不可用（即表示已有人入住）并确认  4.系统保存该房间状态信息  2.3.如果有人退房  1.工作人员提出修改房间状态信息请求  2.系统显示所有房间  3.工作人员对相应房间状态进行修改，将房间状态置为可用（即表示房间无人入住）并确认  4.系统保存该房间状态信息 | | |
| **扩展流程** |  | | |
| **特殊需求** | 1. 如果房间因为装修等问题而不可用   1.工作人员提出修改房间状态信息请求  2.系统显示所有房间  3.工作人员对相应房间状态进行修改，将房间状态置为不可用并确认  4.系统保存该房间状态信息  2.超出预期退房时间客户仍不退房  如果客户要求继续入住，酒店工作人员按照正常流程的线下入住进行操作  如果客户仅仅是超时，不想继续入住，酒店工作人员可以向客户收取罚款，相关金额由酒店方面自己决定，交易也在线下进行，无需对系统进行操作 | | |

## 用例9 处理订单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 9 | **名称** | 处理订单 |
| **创建者** | 刘钰 | **最后一次更新者** | 黄飘 |
| **创建时间** | 2016/9/15 | **最后更新日期** | 2016/12/15 |
| **参与者** | 酒店工作人员，目标是确认正常的订单和处理异常的订单 | | |
| **触发条件** | 订单状态需要更改 | | |
| **前置条件** | 酒店工作人员的身份已被授权和识别，订单未执行 | | |
| **后置条件** | 系统更新订单状态 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1. 工作人员提出处理订单请求 2. 系统提示工作人员输入订单号或客户账号 3. 工作人员输入订单号或客户账号并确认 4. 系统显示该订单详细信息   4.1 如果用户按时入住  1.工作人员确认订单  2.系统改变订单状态为已执行，保存订单信息，并为用户加上与订单价值相等的信用值  4.2. 如果用户延迟入住  1.工作人员补登记并确认订单  2.系统改变订单状态为已执行，保存订单信息，恢复扣除的信用值，并为用户加上与订单价格相等的信用值 | | |
| **扩展流程** | **无** | | |
| **特殊需求** | 1. 正常入住时间是14:00至24:00，延迟入住不可以在次日14:00以后 | | |

## 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** | 刘钰 | **最后一次更新者** | 黄飘 |
| **创建时间** | 2016/9/15 | **最后更新日期** | 2016/12/15 |
| **参与者** | 酒店工作人员，目标是更新酒店信息，便于更好的服务顾客 | | |
| **触发条件** | 酒店工作人员希望更新酒店基本信息 | | |
| **前置条件** | 酒店工作人员的身份已被授权和识别 | | |
| **后置条件** | 系统自动更新酒店信息 | | |
| **优先级** | 中 | | |
| **正常流程** | 1.酒店工作人员提出修改酒店基本信息请求  2.系统提示酒店人员修改地址、商圈、简介、服务设施、星级、合作企业  3.酒店工作人员修改并确认  4.系统更新酒店基本信息 | | |
| **扩展流程** | * 1. **如果酒店工作人员有某一项没有填写或格式出错，系统提示酒店工作人员重新填写，返回正常流程2** | | |
| **特殊需求** | 无 | | |

## 用例11 浏览订单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 11 | **名称** | 浏览订单 |
| **创建者** | 刘钰 | **最后一次更新者** | 黄飘 |
| **创建时间** | 2016/9/15 | **最后更新日期** | 2016/12/15 |
| **参与者** | 酒店工作人员，目标是浏览订单，查看订单信息，更好地服务客户 | | |
| **触发条件** | 酒店工作人员想要浏览订单信息 | | |
| **前置条件** | 需要查看订单信息 | | |
| **后置条件** | 无 | | |
| **优先级** | 低 | | |
| **正常流程** | 1. 工作人员要求浏览订单 2. 系统显示所有订单列表 3. 如果浏览未执行的房间预订的订单 4. 工作人员选择浏览未执行的房间预订的订单 5. 系统显示未执行的房间预订的订单列表   4.如果浏览已执行的订单   1. 工作人员选择浏览已执行的订单 2. 系统显示已执行的订单列表   5.如果浏览异常订单  1.工作人员选择浏览异常订单  2.系统显示异常订单  5.如果浏览已撤销订单  1.工作人员选择浏览已撤销的订单  2.系统显示已撤销的订单 | | |
| **扩展流程** | **无** | | |
| **特殊需求** | 浏览订单时可以对订单执行相应地操作，跳转到用例8 | | |

## 用例12 网站营销人员制定促销策略

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 12 | **名称** | 网站营销人员制定促销策略 |
| **创建者** | 黄飘 | **最后一次更新者** | 黄飘 |
| **创建时间** | 2016/9/15 | **最后更新日期** | 2016/12/25 |
| **参与者** | 网站营销人员，目标是制定近期新的促销策略。 | | |
| **触发条件** | 网站企图调整或制定促销策略。 | | |
| **前置条件** | 网站营销人员必须已经被授权和识别。 | | |
| **后置条件** | 系统保存并自动更新促销信息。 | | |
| **优先级** | 中 | | |
| **正常流程** | 1：特定时期促销活动制定  1.1：网站营销人员进入特定时期活动折扣制定界面  1.2：系统提示网站营销人员填写活动名称，活动时间，折扣力度。  1.3：网站营销人员点击确认。  1.4：界面显示促销信息保存成功。  2：VIP会员特定商圈专属折扣  2.1：网站营销人员进入VIP会员特定商圈专属折扣制定界面  2.2：系统提示网站营销人员填写活动名称，活动时间，商圈，不同等级对应的不同折扣。  2.3：网站营销人员点击确认。  2.4：界面显示促销信息保存成功。  3：制定新增促销策略  3.2：网站营销人员进入制定新的促销策略的界面  3.2：系统提示工作人员选择填写活动名称，活动时间，商圈或酒店，折扣力度，享受促销策略最低消费金额，最少房间数，最低会员等级，会员种类。  3.3：网站营销人员点击确认。  3.4：界面显示促销信息保存成功。  4：浏览促销策略  4.1：网站营销人员进入浏览促销策略界面，  4.2：界面显示所有促销信息。 | | |
| **扩展流程** | 1.4a-2.4a-3.4a 系统提示已存在该策略  1：网站营销人员重新填写策略名称。  1.4a-2.4a-3.4a 系统提示请继续填写  1：网站营销人员重复1.2，2.2，3.2直至信息格式正确  4a 当前没有促销信息  1：系统提示网站营销人员当前尚无促销信息。 | | |
| **特殊需求** | 无 | | |

## 用例13 管理会员

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 13 | **名称** | 管理会员 |
| **创建者** | 黄飘 | **最后一次更新者** | 李紫欣 |
| **创建时间** | 2016/9/15 | **最后更新日期** | 2016/12/25 |
| **参与者** | 网站营销人员，目标是制定会员等级。 | | |
| **触发条件** | 网站营销人员想要制定等级信息。 | | |
| **前置条件** | 网站营销人员必须已经被授权和识别 | | |
| **后置条件** | 保存修改记录，更新并保存用户会员信息。 | | |
| **优先级** | 中 | | |
| **正常流程** | 1：网站营销人进入制定会员等级信息界面。  2：系统提示网站营销人员设置等级层次，等级名称，所需信用值，享受折扣  3：网站营销人员确认设置完成  5：系统提示等级信息已成功保存。 | | |
| **扩展流程** | **无** | | |
| **特殊需求** | 2a：网站营销人员可以选择增加等级设置或则删除某个等级设置  5a：系统提示等级名称重复，等级重复，所需信用值重复或等级和信用值不匹配  网站营销人员重复第2步，直至系统提示信息保存成功。  5b：系统提示等级信息保存失败  网站营销人员重复第2步，直至系统提示信息保存成功。 | | |
|  |  | | |

## 用例14 处理异常订单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 14 | **名称** | 处理异常订单 |
| **创建者** | 黄飘 | **最后一次更新者** | 李紫欣 |
| **创建时间** | 2016/9/15 | **最后更新日期** | 2016/12/25 |
| **参与者** | 网站营销人员，目标是高效正确的浏览或处理异常订单 | | |
| **触发条件** | 网站营销人员需要处理异常订单 | | |
| **前置条件** | 网站营销人员必须已经被授权和识别 | | |
| **后置条件** | 系统保存该订单状态，修改客户的信用值并进行日志记录。 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1：浏览每日未执行订单   * 1. 网站管理人员进入浏览每日未执行订单的界面   2. 网站营销人员填写日期。   3. 系统显示当日未执行的订单目录   4. 网站营销人员对其中某一项订单处理，选择恢复客户信用值得一半或全部，并点击撤销   5. 系统提示该订单已撤销   2：浏览具体异常订单  2.1 网站管理人员进入撤销未执行订单的界面  2.2 系统提示网站管理人员输入订单号  2.3 系统显示该订单详细信息  2.4 网站管理人员选择恢复该用户的信用值一半还是全部并确认  2.5 系统提示网站管理人员确认设置该订单已撤销 | | |
| **扩展流程** | 1．2a：系统提示重新输入日期。  日期输入有误，重复第1.2步。  1．3a：系统提示当日无异常订单  每日异常订单流程结束。  2．2a：系统提示不存在该异常订单  该订单不是异常订单或不存在该订单，网站营销人员重复2.2步。 | | |
| **特殊需求** | 无 | | |

## 用例15 管理客户信用值

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 15 | **名称** | 管理客户信用值 |
| **创建者** | 黄飘 | **最后一次更新者** | 黄飘 |
| **创建时间** | 2015/9/15 | **最后更新日期** | 2016/12/25 |
| **参与者** | 网站营销人员，目标是正确地处理管理客户信用值 | | |
| **触发条件** | 有客户需要为其信用值充值 | | |
| **前置条件** | 网站营销人员必须已经被授权和识别 | | |
| **后置条件** | 系统更新该用户的信用值 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1：网站营销人员进入信用值充值界面  2：系统提示网站营销人员输入客户ID.  3：系统显示该客户信用值等详细信息  4：网站营销人员输入该客户充值额度并确认  5：系统显示信用值充值成功并实时显示信用值额度 | | |
| **扩展流程** | 2a：系统提示继续填写  输入ID 未以C开头。重复第2步。  2b：系统提示该用户ID不存在，请继续填写  输入不存在的客户ID。重复第2步。  4a：系统提示所充值的信用值不能为小数或负数  信用值额度不为正整数。重复第4步。 | | |
| **特殊需求** | 5a：保存修改记录需保存确认修改时间与修改者 | | |

## 用例16 客户账户管理

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 16 | **名称** | 客户账户管理 |
| **创建者** | 卢忆卿 | **最后一次更新者** | 刘钰 |
| **创建时间** | 2016/9/15 | **最后更新日期** | 2015/9/20 |
| **参与者** | 网站管理人员，目标是查询或修改客户账户 | | |
| **触发条件** | 网站管理人员需要对客户的账户进行查看、修改、删除 | | |
| **前置条件** | 网站管理人员必须登录个人帐号 | | |
| **后置条件** | 客户账户被查询或修改 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1. 如果有查询客户账户的请求   1.1 网站管理人员输入查询账户的账号，并提交给系统  1.2 系统根据账号，显示查询结果  2. 如果有修改客户账户信息的请求  2.1 网站管理人员向系统提交修改客户账户的申请  2.2 系统提示网站管理人员输入要修改账户的账号  2.3 网站管理人员输入需修改的账户名  2.4 系统显示要修改的账户信息，并提示网站管理人员可修改的账户信息（仅密码）  2.5 网站管理人员输入修改的信息（密码），并提交  2.6系统检查信息后，保存修改的信息  3. 如果有删除客户账户信息的请求  3.1 网站管理人员向系统提交删除账户的申请  3.2 系统进行权限确认后，提示网站管理人员输入删除的账户账号  3.3 网站管理人员输入账户账号  3.4 系统显示要删除的账户信息，并删除该账户  4. 系统回到空闲状态 | | |
| **扩展流程** | 1.4a-2.4a-3.4a 系统中根据输入的账号，查找不到账户信息  1. 系统提示用户找不到匹配账户，提示重新输入  2.6a 系统发现信息（密码）没有被填写  1. 系统提示用户填写信息（密码） | | |
| **特殊需求** | 1. 保存网站管理人员的操作记录（修改、删除），以供其他监督人员的查询 | | |

## 用例17 酒店信息管理

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 17 | **名称** | 酒店信息管理 |
| **创建者** | 卢忆卿 | **最后一次更新者** | 刘钰 |
| **创建时间** | 2016/9/15 | **最后更新日期** | 2016/9/16 |
| **参与者** | 网站管理人员，目的是添加酒店信息，查询或修改酒店工作人员信息 | | |
| **触发条件** | 网站管理人员需要对酒店信息进行增加、需要查询或修改酒店工作人员信息 | | |
| **前置条件** | 网站管理人员必须登录个人帐号 | | |
| **后置条件** | 酒店账户被添加或酒店工作人员信息被修改 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1. 如果有添加酒店信息的请求    1. 网站管理人员向系统提交添加酒店信息的请求    2. 系统提示网站管理员输入酒店的基本信息（酒店名称），酒店工作人员信息（电话、密码）    3. 网站管理人员按要求填写信息，并提交    4. 系统确认信息都填写后，保存当前记录。 2. 如果有查询酒店工作人员信息的请求    1. 网站管理人员输入酒店的账号，并提交给系统    2. 系统根据帐号，显示酒店工作人员基本信息（所属酒店名称、电话、密码）   3. 如果有修改酒店工作人员信息的请求  3.1 网站管理人员向系统提交修改酒店工作人员账户的申请  3.2 系统提示网站管理人员输入所修改账户的帐号  3.3 网站管理人员输入需更新的酒店工作人员账户名  3.4 系统显示修改的账户信息，系统提示网站管理人员可修改的账户信息（电话、密码）  3.5网站管理人员按要求输入修改的信息，并提交  3.6 系统保存修改的信息  4.系统回到空闲状态 | | |
| **扩展流程** | 1.4a 系统发现用户没有填写完整信息（酒店名称、酒店工作人员电话、账户密码）  1. 系统提示用户将信息填写完整  1.4b 系统发现用户填写的名字有重名  1. 系统提示用户修改的名字重名，请重新输输入  2.2a-3.4a 系统根据输入的帐号，找不到账户  1.系统提示网站管理人员未找到匹配账户，请重新输入帐号  3.6a 系统发现用户修改的密码或电话为空  1.系统提示网站管理人员将信息填写完整 | | |
| **特殊需求** | 保存网站管理人员的操作记录，以供其他监督人员的查询 | | |

## 用例18 网站营销人员账户管理

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 18 | **名称** | 网站营销人员账户管理 |
| **创建者** | 卢忆卿 | **最后一次更新者** | 刘钰 |
| **创建时间** | 2016/9/15 | **最后更新日期** | 2016/9/16 |
| **参与者** | 网站管理人员，目的是添加或查询或更改网站营销人员账户 | | |
| **触发条件** | 网站营销人员的账户需要进行增删改查 | | |
| **前置条件** | 网站管理人员必须登录个人账户 | | |
| **后置条件** | 网站营销人员的账户受到添加、修改或删除 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1. 如果有添加网站营销人员账户的请求    1. 网站管理人员提交添加网站营销人员账户的请求    2. 系统确认网站管理人员权限后，提示网站管理人员输入营销人员账户信息（名字、电话、密码）    3. 网站管理人员按要求填入信息，并提交    4. 系统确认信息填好后，保存当前记录   2． 如果有查询网站营销人员账户的请求  2.1网站管理人员输入查询账户的关键字，并提交给系统  2.2系统根据关键字，显示查询账户的详细信息  3. 如果有修改网站营销人员信息的请求  3.1 网站管理人员向系统提交更新网站营销工作人员账户的申请  3.2 系统提示网站管理人员输入所修改的账户帐号  3.3 网站管理人员输入需更修改的网站营销人员帐号  3.4 系统显示要修改账户的信息，提示网站管理人员可修改的账户信息（电话、密码）  3.5网站管理人员按要求输入修改的信息，并提交  3.6 系统保存修改的信息  4. 如果有删除网站营销人员账户的请求  4.1 网站管理人员向系统提交删除网站营销人员账户的申请  4.2 系统进提示网站管理人员输入删除的账户帐号  4.3 网站管理人员输入要删除的账户帐号  4.4 系统显示账户信息，并删除该账户  5.系统回到空闲状态 | | |
| **扩展流程** | 1.4a 系统发现网站管理人员没有输入所有添加账户必要的信息  1. 系统提示网站管理人员填写完整信息  1.4b 系统发现名字与已经有的账户的名字重名  2. 系统提示网站管理人员名字重名，请重新输入  2.4a-3.4a-4.4a 系统根据输入的信息，找不到账户  1.系统提示网站管理人员找不到匹配账户，请重新输入  3.6a 系统发现修改的账户中密码或电话为空  1. 系统提醒网站管理人员将信息填写完整 | | |
| **特殊需求** | 保存网站管理人员的操作记录，以供其他监督人员的查询 | | |

## 用例19 网站管理人员账户管理

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 19 | **名称** | 网站管理人员账户管理 |
| **创建者** | 卢忆卿 | **最后一次更新者** | 刘钰 |
| **创建时间** | 2016/10/13 | **最后更新日期** | 2015/10/13 |
| **参与者** | 网站管理人员，目标是查看或修改个人账户 | | |
| **触发条件** | 网站管理人员想修改或查看个人账户 | | |
| **前置条件** | 网站管理人员必须登录个人帐号 | | |
| **后置条件** | 网站管理人员账户被修改 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1. 系统显示网站管理人员账户信息  2. 如果有修改客户账户信息的请求  2.1 系统显示可修改的账户信息，并提示网站管理人员可修改的账户信息（电话、密码）  2.2 网站管理人员输入修改的信息（电话或密码），并提交  2.3系统检查信息后，保存修改的信息  3. 系统回到空闲状态 | | |
| **扩展流程** | 2.3a 系统发现没有输入有变更的信息（密码）  1. 系统不改变原有信息  2.3b 系统发现信息（密码或电话）没有被填写  1. 系统提示网站管理人员填写信息（密码或电话）  2.3c 系统发现用户输入的电话格式不对（手机号11位）  1.系统提示网站管理人员重新输入电话 | | |
| **特殊需求** | 1. 保存网站管理人员的操作记录（修改），以供其他监督人员的查询 | | |

## 用例20 查看日志

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 20 | **名称** | 查看日志 |
| **创建者** | 卢忆卿 | **最后一次更新者** | 刘钰 |
| **创建时间** | 2016/10/14 | **最后更新日期** | 2015/10/14 |
| **参与者** | 网站管理人员，目标是查看系统操作的日志 | | |
| **触发条件** | 网站管理人员想查看在系统上进行的操作 | | |
| **前置条件** | 网站管理人员必须登录个人帐号 | | |
| **后置条件** | 日志被查看 | | |
| **优先级** | 中 | | |
| **正常流程** | 1. 系统显示当天的操作日志  2. 如果查询具体某天日志的请求  2.1 网站管理人员输入查询日期（年、月、日），并提交  2.2 系统确认日期后，显示该日期的所有日志  3. 系统回到空闲状态 | | |
| **扩展流程** | 2.2 a 系统发现该日期下没有日志  1. 系统不显示日志信息 | | |
| **特殊需求** | 为保证日志的实效性，用户可以界面下方的点击刷新按钮，获得当前最新的日志 | | |