**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：2016/9/23

目录

[更新历史 3](#_Toc462069045)

[引言 4](#_Toc462069046)

[1.1目的 4](#_Toc462069047)

[1.2 阅读说明 4](#_Toc462069048)

[1.3 参考文献 4](#_Toc462069049)

[用例列表 5](#_Toc462069050)

[系统用例图 6](#_Toc462069051)

[详细用例表述 7](#_Toc462069052)

[用例1 查询酒店信息 7](#_Toc462069053)

[用例2 下订单 8](#_Toc462069054)

[用例3 维护个人信息 8](#_Toc462069055)

[用例4 浏览个人订单 9](#_Toc462069056)

[用例5 注册会员 10](#_Toc462069057)

[用例6 酒店评价 11](#_Toc462069058)

[用例7 制定促销策略 12](#_Toc462069059)

[用例8 修改房间信息 13](#_Toc462069060)

[用例9 处理订单 14](#_Toc462069061)

[用例10 维护酒店基本信息 15](#_Toc462069062)

[用例11 浏览订单 16](#_Toc462069063)

[用例12 制定促销策略 17](#_Toc462069064)

[用例13 管理会员 18](#_Toc462069065)

[用例14 处理异常订单 19](#_Toc462069066)

[用例15 管理客户信用值 20](#_Toc462069067)

[用例16 客户账户管理 20](#_Toc462069068)

[用例17 酒店信息管理 21](#_Toc462069069)

[用例18 网站营销人员账户管理 23](#_Toc462069070)

# 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 |
| 刘钰 | 2016/12/15 | 修改用例 | V0.0.6 |

# 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，地址或具体酒店名称，房型进行搜索   （可先行筛选：商圈、房型；可按价格, 星级，评价的排序）   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列出该酒店的预订记录（标记订单状态）  5.2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“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、＊有无儿童） 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，会员等级处应当可以点击出现注册会员界面，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）订单情况：订单情况中应有四项具体订单：未执行正常订单，已执 行正常订单，异常订单，已撤销订单。进入某一项订单情况列表显示该类订 单详情。  （3）历史预订酒店：历史预订酒店以列表方式显示，订单状态（正常，异常，撤销）分别标记  （4）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** | 2b．1浏览未执行正常订单时可进行下列操作：  （1）．可以撤销未执行正常订单（如果撤销的订单距离最晚订单执行时间不足6个小时，撤销的同时扣除信用值，信用值为订单的总价值\*1/2）  （2）撤销的订单的信息不会删除，而是设置为已撤销状态，记录撤销时间  2.b．2通过任意一项订单情况列表中的订单都可进入相应的酒店详情 | | |
| **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 制定促销策略

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 12 | **名称** | 制定促销策略 |
| **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** | 2016/9/18 |
| **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：双11促销活动制定  1.1：网站营销人员提出活动折扣制定请求  1.2：系统提示网站营销人员选择活动时间，折扣力度，参加活动的酒店，上传活动广告海报，选择在客户界面展示活动信息的位置并确认  1.3：系统显示活动制定信息并提示网站营销人员再次确认  1.4：系统更新客户界面信息及酒店价格信息  2：VIP会员特定商圈专属折扣  2.1：网站营销人员提出VIP会员特定商圈专属折扣制定请求  2.2：系统提示网站营销人员选择活动时间，商圈，选择折扣力度，上传活动海报，选择在客户界面展示活动信息的位置并确认  2.3：系统显示活动制定信息并提示网站营销人员再次确认  2.4：系统更新客户界面信息及参与商圈内酒店的价格信息  3：网站营销人员新增促销策略  3.2：网站营销人员提出制定新的促销策略的请求  3.2：系统提示工作人员选择选择活动时间，商圈或酒店，折扣力度，享受促销策略最低消费金额，会员等级和种类，房间数等，上传活动广告海报，选择在客户界面展示活动信息的位置并确认  3.3：系统显示活动制定信息并提示网站营销人员再次确认  3.4：系统更新客户界面信息及各个酒店价格信息 | | |
| **扩展流程** | 1.3a-2.3a-3.3a 系统显示的设置信息有误  1：网站营销人员重复1.2，2.2，3.2直至信息正确 | | |
| **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** | 2016/9/18 |
| **参与者** | 网站营销人员，目标是制定会员等级，管理会员的福利。 | | |
| **触发条件** | 会员用户信息有变动。 | | |
| **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：制定会员等级  1.1：网站营销人员提出制定会员等级的请求  1.2：系统提示网站营销人员设置等级层次，等级名称，需多少信用值才能从上一层次升级到此层次。  重复1.2步骤直至所有等级均设置完毕  1.3：网站营销人员确认设置完成  1.4：系统显示各个等级详细信息并提示网站营销人员再次确认  1.5：系统更新并保存该等级设置记录并更新各个客户等级  2.管理普通会员福利  2.1网站营销人员提出管理普通会员福利（日常折扣，生日特惠折扣）的请求  2.2系统提示网站营销人员设置折扣力度（日常／生日特惠）  2.3网站营销人员确认设置完成  2.4系统显示福利制定信息并提示网站营销人员再次确认  2.5确认完毕后，系统更新普通会员福利设置记录并更新会员信息  3.管理企业会员福利  3.1网站营销人员提出管理企业会员福利（日常折扣，所在企业特惠折扣）的请求  3.2系统提示网站营销人员选择参与福利企业，设置折扣力度（日常，生日特惠）  3.3网站营销人员确认设置成功  3.4系统显示福利制定信息并提示网站营销人员再次确认  3.5确认完毕后，系统更新企业会员福利设置记录并更新会员信息 | | |
| **扩展流程** | **无** | | |
| **特殊需求** | 1：为方便录入及后续检索功能，使用9位0-9数字标志ID | | |

## 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** | 2016/9/18 |
| **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** | 系统提示有异常订单，需营销人员处理 | | |
| **前置条件** | 网站营销人员必须已经被授权和识别 | | |
| **后置条件** | 系统更新该异常订单的处理已完成 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1：浏览每日未执行订单   * 1. 网站管理人员提出浏览每日未执行订单的请求   1.2 系统显示当日未执行的订单目录  2：撤销异常订单  2.1 网站管理人员提出撤销未执行订单的请求  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和信用值恢复  2.6 网络管理人员最后确认  2.7 系统更新该订单为已撤销状态与该用户信用值，保存确认撤销时间 | | |
| **扩展流程** | 2．2a 非法输入  1：系统提示非法输入  2.5a 系统显示信用值恢复额度错误  1：网站管理人员重复第2.4步直至信息正确 | | |
| **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** | 李紫欣 |
| **创建时间** | 2015/9/15 | **最后更新日期** | 2016/9/18 |
| **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：网站营销人员提出查看客户值请求  2：系统提示网站营销人员输入客户ID／姓名  3：系统显示该客户信用值  网站营销人员无需更改可直接退出  4：网站营销人员输入该客户充值额度并确认  5：系统显示更改信息并提示网站管理人员确认更改  6：系统更新该客户信用额度并保存修改记录 | | |
| **扩展流程** | 2a 输入ID／姓名不存在  1：系统提示重新输入  5a 系统显示的充值额度有误  1：网站营销人员重复步骤4直至最终确认 | | |
| **特殊需求** | 6a 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增删改查 | | |
| **前置条件** | 网站管理人员必须正确登录 | | |
| **后置条件** | 客户账户受到查看或更改 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1. 如果有查询客户账户的请求   1.1 网站管理人员向系统提交查询客户账户的申请  1.2 系统进行权限确认后，提示网站管理人员输入查询账户的关键信息  1.3 网站管理人员输入查询账户的关键字，并提交给系统  1.4 系统根据关键字，显示查询结果   * 1. 网站管理人员选择一个账户，进行查看   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 系统进行权限确认后，提示网站管理人员输入更新所更新账户的账户名  2.3 网站管理人员输入需修改的账户名  2.4 系统找到需更改的账户，并提示网站管理人员需修改的账户信息（名字、联系方式、是否会员、信用值、订单）  2.5 网站管理人员按要求输入修改的信息，并提交  2.6系统保存修改的信息  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名称  3.3 网站管理人员输入账户名称  3.4 系统直接删除该账户  4. 系统回到空闲状态 | | |
| **扩展流程** | 1.4a. 系统中根据输入的关键字，查找不到账户信息  1. 系统要求网站管理人员重新输入关键字或选择退出  2.4.1.3a 系统发现没有输入新的信息  1. 系统不改变原有信息 | | |
| **特殊需求** | 1. 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，查询或更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删改查 | | |
| **前置条件** | 网站管理人员必须正确登录 | | |
| **后置条件** | 酒店信息被更新 | | |
| **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. 系统进行权限确认后，创建新酒店，并提示网站管理员输入酒店的基本信息（名称，地址，商圈，简介，设施服务，星级），并允许上传照片    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。提示输入酒店工作人员信息（名字、工作号、电话）    5. 网站管理人员按要求写入酒店工作人员信息，并提交    6. 系统确认信息都填写后，保存当前记录。将酒店挂上网站。 2. 如果有查询酒店工作人员信息的请求   2.1 网站管理人员向系统提交查询酒店工作人员账户的申请  2.2 系统进行权限确认后，提示网站管理人员输入查询的工作人员所属的酒店  2.3 网站管理人员输入酒店的关键字，并提交给系统   * 1. 系统根据关键字，显示查询结果   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更新酒店工作人员账户的申请  3.2 系统进行权限确认后，提示网站管理人员输入所更新账户的账户名  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 系统找到需更新的账户，系统提示网站管理人员需修改的账户信息（名字、联系方式、工号）  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** | 2.4a 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重新输入或选择退出  3.6a 系统发现没有输入新的信息  1. 系统不改变原有信息 | | |
| **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** | 网站管理人员必须正确登录 | | |
| **后置条件** | 网站营销人员的账户受到更改 | | |
| **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、工作号）    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  1.1 网站管理人员向系统提交查询网站营销人员账户的申请  1.2 系统进行权限确认后，提示网站管理人员输入查询账户的关键信息   * 1. 网站管理人员输入查询账户的关键字，并提交给系统   1.4系统根据关键字，显示查询结果  1.5 网站管理人员选择一个账户，进行查看  1.6系统显示该账户的详细信息  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 系统进行权限确认后，提示网站管理人员输入所修改的账户名  3.3 网站管理人员输入需更修改的酒店工作人员账户名  3.4 系统找到需更新的账户，系统提示网站管理人员需修改的账户信息（名字、工号、联系方式）  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 系统进行权限确认后，提示网站管理人员输入删除的账户名  4.3 网站管理人员输入要删除的账户名  4.4 系统删除该账户  5.系统回到空闲状态 | | |
| **扩展流程** | 2.4a 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重新输入或选择退出  3.6a 系统发现没有输入新的信息  1. 系统不改变原有信息 | | |
| **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 | | |