**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：2016/9/19

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 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

# 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   5．退出订单界面 | | |
| **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，确认订单出于可提交状态后，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  2.酒店工作人员输入折扣  3.系统更新价格  3.2如果是三间及以上预订特惠  1.系统要求工作人员输入房间数量和折扣程度  2.工作人员输入房间数量和折扣程度  3.系统更新价格  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  2.工作人员输入折扣程度  3.系统更新价格  3.4如果是特定期间住宿有折扣  1.系统要求工作人员输入日期和折扣程度  2.工作人员输入日期和折扣程度  3.系统更新价格  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时间，参与活动的房间类型，折扣力度，享受促销策略最低消费金额，会员等级和房间数，上传活动广告海报，选择在客户的酒店界面展示活动信息的位置并确认  2.系统显示制定的新的促销策略的信息  3.系统提示工作人员再次确认  4.系统更新并保存促销策略。 | | |
| **扩展流程** | 3.1 3.2 3.3 3.4选择错误的策略：   1. 返回到正常流程第1步 | | |
| **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** | 2016/9/18 |
| **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.系统显示提示框给工作人员，要求工作人员输入房间的类型，房间号，数量， 原始价格  3.工作人员输入房间的类型，房间号，数量，原始价格并确认  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  1.工作人员提出更新房间状态信息请求  2.系统提示工作人员输入房间号  3.工作人员输入房间号并确认  4.系统显示该房间具体信息  5.工作人员输入预计离开时间并确认已入住  6.系统更新客房信息  2.2.如果有人退房  1.工作人员提出修改房间状态信息请求  2.系统提示工作人员输入房间号  3.工作人员输入房间号并确认  4.系统显示该房间具体信息并更新客房消息 | | |
| **扩展流程** | **1-4a 工作人员输入的房间号已经有人入住**   1. **系统显示该房间已入住** 2. **返回第2步**   **2．2-2a 退房时间超出预计离开时间**  **1.酒店工作人员可以要求客户多付钱，具体流程线下完成** | | |
| **特殊需求** | 1：关于超出时间是否多付钱由酒店自己决定，只要订单确认，网站即认为订单完成。  2：需求文档里面没有说要录入异常房间，但是因为房间可能要维修，或者因为有人延迟退房而导致房间不能使用，所以可以考虑为房间增加一个属性，是否可以使用。 | | |

## 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** | 2016/9/16 |
| **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 3. 工作人员输入订单号并确认 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** | 2016/9/18 |
| **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. 如果要修改地址   1. 酒店工作人员提出修改地址请求  2. 系统提示工作人员修改地址  3. 酒店工作人员修改地址并确认  4. 系统更新地址信息   1. 如果要修改所属商圈   1. 酒店工作人员提出修改所属商圈请求  2. 系统提示工作人员修改商圈  3. 工作人员修改商圈并确认  4. 系统更新所属商圈信息   1. 如果要修改简介   1. 酒店工作人员提出修改简介请求  2. 系统提示工作人员修改简介  3. 工作人员修改简介并确认  4. 系统更新简介   1. 如果要修改服务设施   1. 酒店工作人员提出修改服务设施请求  2. 系统提示工作人员修改服务设施  3. 工作人员修改服务设施并确认  4. 系统更新服务设施信息   1. 如果要修改星级   1. 酒店工作人员提出修改星级请求  2. 系统提示工作人员修改星级  3. 工作人员修改星级并确认  4. 系统更新星级信息 | | |
| **扩展流程** | **1-3a 2-3a 3-3a 4-3a 5-3a 系统显示信息有误，工作人员选择取消**   1. **回到第1-2 2-2 3-2 4-2 5-2步** | | |
| **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** | 2016/9/18 |
| **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.如果浏览异常和已撤销的订单  1.工作人员选择浏览异常和已撤销的订单  2.系统显示异常和已撤销的订单 | | |
| **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** | 2015/9/16 |
| **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 | | |