**＃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，系统置为空闲状态 | | |
| **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** | 李紫欣 |
| **创建时间** | 2016/9/15 | **最后更新日期** | 2016/9/15 |
| **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** | 系统正常运行 | | |
| **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（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） 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  4．退出订单界面 | | |
| **扩展流程** | 1.a客户可从酒店列表或酒店详情中进入预定界面  2.a客户信用值小于0则不能生成订单  2.a．1系统提示信用值不足的信息  2.a．2返回上一界面  2.b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 | | |
| **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** | 李紫欣 |
| **创建时间** | 2016/9/15 | **最后更新日期** | 2016/9/15 |
| **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** | 系统正常运行 | | |
| **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（个人基本信息，订单情况，历史预订酒店，信用记录） 3. 客户选择某一个人信息条目 4. 系统显示相关条目信息   重复3.4直到客户完成所需的个人信息查询  5.退出个人信息界面 | | |
| **扩展流程** | 2.a个人基本信息包括姓名，联系方式，信用值，会员等级  2.a．1姓名和联系方式可以编辑  2.a．2信用值不可编辑  2.a．3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.b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。  2.b．1浏览未执行正常订单时可进行下列操作：  i．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）  ii．撤销的订单的信息不回删除，而是设置为已撤销状态，记录撤销时间  2.b．1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  2.c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  2.d信用记录查看可让用户查看每一次信用变化（列表）  2.d．1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 | | |
| **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.查看历史记录

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 4 | **名称** | 查看历史记录 |
| **创建者** | 李紫欣 | **最后一次更新者** | 李紫欣 |
| **创建时间** | 2016/9/15 | **最后更新日期** | 2016/9/15 |
| **参与者** | 客户 | | |
| **触发条件** | 客户想要查看历史预订酒店记录 | | |
| **前置条件** | 系统正常运行 | | |
| **后置条件** | 系统显示客户历史预订酒店记录 | | |
| **优先级** | 中 | | |
| **正常流程** | 1. 客户打开历史预订酒店记录界面 2. 系统显示历史预订酒店记录（列表） 3. 客户退出历史预订酒店记录界面 | | |
| **扩展流程** | 2.a酒店列表中正常订单、异常订单和撤销订单要分别标记  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** | 系统响应时间不超过2s | | |

＃用例5 酒店评价

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 5 | **名称** | 酒店评价 |
| **创建者** | 卢忆卿 | **最后一次更新者** | 卢忆卿 |
| **创建时间** | 2016年9月15日 | **最后更新日期** | 2016年9月15日 |
| **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** | 客户抵达酒店 | | |
| **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** | 高 | | |
| **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 | | |
| **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 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 6 | **名称** | 酒店制定促销策略 |
| **创建者** | 刘钰 | **最后一次更新者** |  |
| **创建时间** | 2016.9.15 | **最后更新日期** |  |
| **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** | 无 | | |
| **前置条件** | 酒店工作人员身份已经被识别和授权 | | |
| **后置条件** | （酒店价格发生变化） | | |
| **优先级** |  | | |
| **正常流程** | 1. 酒店工作人员输入一种促销策略（？允许新建促销方法吗）   2.1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（？我们是用一个数据库存原来的价格，另一个数据库存更新后的价格吗？还是在调用的时候进行判断，然后直接计算后返回一个价格？）  2.2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  2.3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  2.4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 | | |
| **扩展流程** | **2.1 2.2 2.3 2.4输入错误的策略：**   1. **工作人员可以选择取消** 2. **返回到正常流程第1步** | | |
| **特殊需求** | 1. 折扣可以叠加使用，最低不低于8折,如果低于8折，系统提示消息并将价格按照8折计算 2. 系统显示的信息要在1米之外能看清 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 3.1 | **名称** | 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** | 2016/9/15 |
| **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，选择客户界面位置以展示活动信息并确认  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商圈，选择折扣力度，上传活动海报，选择客户界面位置以展示活动信息并确认  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：制定会员等级  3.1：网站营销人员提出制定会员等级的请求  3.2：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3.2步骤直至所有等级均设置完毕  3.3：网站营销人员确认设置完成  3.4：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  3.4：系统更新并保存该等级设置记录并更新各个客户等级 | | |
| **扩展流程** | **1.3a-2.3a-3.4a 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 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 3.2 | **名称** | 管理会员 |
| **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** | 2016/9/15 |
| **参与者** | 网站营销人员，目标是增删改查，高效正确地管理会员用户信息。 | | |
| **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** | 高 | | |
| **正常流程** | 1：增加新会员信息  1.1：网站管理人员提出创建用户的请求。  1.2：系统显示新建会员信息界面。界面条目：会员姓名，手机号码，会员 等级，ID（系统自动生成）。  1.3：网站营销人员选择或手动输入并确认。  1.4：系统显示已创建的会员信息。  1.5：网站营销人员确认信息正确。  1.6：系统更新并保存会员用户信息。  重复第1.3至1.6直至网站管理人员不再请求增加新会员  2：删除会员  2.1：网站管理人员提出删除会员请求  2.2：系统显示删除会员信息界面。界面条目：会员姓名，ID  2.3：网站营销人员输入信息并确认。  2.4：系统显示该会员信息。  2.5：网站营销人员确认删除。  2.6：系统删除会员信息并更新会员信息列表。  重复第2.3至2.6直至网站管理人员不再请求删除会员  3：修改会员用户信息  3.1：网站管理人员提出修改会员信息请求  3.2：系统显示修改会员信息界面。界面条目：会员姓名，ID  3.3：网站营销人员输入会员信息和ID  3.4：系统显示该用户详细信息  3.5：网站营销人员修改信息并确认  3.6：系统显示该会员信息  3.7：网站营销人员确认修改会员信息  3.8：系统更新该会员信息  重复第3.3至3.8直至网站管理人员不再请求修改会员信息  4：查看会员信息  4.1：网站管理人员提出查看会员信息请求  4.2：系统显示删除会员信息界面。界面条目：会员姓名，ID  4.3：网站营销人员输入信息并确认。  4.4：系统显示该会员详细信息。  重复第4.2至4.4直至网站管理人员不再请求查看会员信息 | | |
| **扩展流程** | **1.3a 输入已存在的会员信息。**  **1：系统提示该用户已存在。**  **1.3b-3.3a-4.3a 输入不存在的用户名或会员名。**  **1：系统提示该用户或会员不存在，请网站营销人员先建立用户信息或重新输入会员信息。**  **1.3c-3.7a 输入非法格式的手机号码。**  **1：系统提示输入信息非法，此次操作失败。**  **1.4a 系统显示的会员信息不正确。**  **1：网站营销人员重新修改**  **2：重复第1.3步直到完成所有修改** | | |
| **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  2：修改中不可修改会员等级 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 3.3 | **名称** | 处理异常订单 |
| **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** | 2016/9/15 |
| **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 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 3.4 | **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** | 2016/9/15 |
| **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  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** | 2b 可输入客户的姓名  6a 保存修改记录需保存确认修改时间与修改者 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 13 | **名称** | 客户账户管理 |
| **创建者** | 卢忆卿 | **最后一次更新者** | 卢忆卿 |
| **创建时间** | 2016年9月15日 | **最后更新日期** | 2015年9月15日 |
| **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. 如果有更新客户账户的请求  2.1 网站管理人员向系统提交更新客户账户的申请  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更新的账户名  2.4 系统找到需更新的账户，并提示网站管理人员选择修改或删除信息  2.4.1网站管理人员选择修改信息  2.4.1.1系统提示网站管理人员需修改的账户信息（名字、生日、权限等）  2.4.1.2 网站管理人员按要求输入修改的信息，并提交  2.4.1.3 系统保存修改的信息  2.4.2 网站管理人员选择删除信息  2.4.2.1 系统直接删除该账户  3. 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 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 14 | **名称** | 酒店信息管理 |
| **创建者** | 卢忆卿 | **最后一次更新者** | 卢忆卿 |
| **创建时间** | 2016年9月15日 | **最后更新日期** | 2016年9月15日 |
| **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信息（名称、位置、客房类型、客房数量、装潢），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. 如果有更新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更新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、生日、权限等）  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 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 15 | **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** | 卢忆卿 |
| **创建时间** | 2016年9月15日 | **最后更新日期** | 2016年9月15日 |
| **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. 如果有添加网络营销人员账户的请求    1. 网站管理人员提交添加网络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． 如果有查询网络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络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  3. 如果有更新网络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络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更新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、 生日、权限等）  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 | | |
| **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 | | |