酒店管理系统

用例文档

V1.2.11

南京大学软件学院

Leftovers工作组

2016-10

**更新历史**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **修改人员** | **日期** | **变更原因** | **版本** |
| 吴游杰 | 2016-9-14 | 部分用例文档 | V1.0.0 |
| 吴游杰 | 2016-9-15 | 部分用例文档 | V1.0.0 |
| 吴游杰 | 2016-9-15 | 在客户查看个人基本信息中增加查看信用历史记录功能 | V1.0.1 |
| 吴游杰 | 2016-9-17 | 修改部分用例：   1. 将“酒店预订历史记录查询”修改   为“查看预订过的酒店”   1. 将“浏览异常订单执行情况”修改   为“浏览订单”   1. 将“撤销异常订单”修改为“处理   订单申诉”   1. 将网站管理人员的用例减少为三   个：用户管理、酒店管理、网站管  理  另外，优化一些用例的语言表达 | V1.1.0 |
| 吴游杰 | 2016-9-17 | 部分用例文档 | V1.1.0 |
| 郭浩滨 | 2016-9-18 | 修改用例图：   1. 将维护基本信息和查看基本信息合并为维护基本信息 2. 将搜索酒店和浏览酒店基本信息合并为搜索酒店及其详细信息 3. 将更新客房入住和退房信息合并为一点 4. 去除酒店工作人员中变更信用值用例 5. 将生成正常和异常订单合并为执行订单 6. 将网站管理人员的用例更改为用户管理和酒店管理 | V1.2.0草稿 |
| 吴志成 | 2016-9-19 | 1. 根据V1.1.1修改的用例图更改了目录、用例列表、详细用例描述 2. 在详细用例描述中为每个用例的参与者补充了任务目标以及修改前置条件 | V1.2.1 |
| 郭浩滨 | 2016-9-20 | 完善编号为16-20的用例描述 | V1.2.2 |
| 吴游杰 | 2016-9-20 | 完善编号为1-5的用例描述 | V1.2.2 |
| 吴志成 | 2016-9-21 | 完善编号为6-10的用例描述 | V1.2.2 |
| 吴游杰 | 2016-9-21 | 1. 用例1增加客户输入格式不符合要   求的处理   1. 用例5增加生成订单时的优惠方案   计算   1. 用例1详细化信用值变更记录内容 2. 用例1-5增加订单号 | V1.2.5 |
| 林志和 | 2016-9-21 | 完善编号为11-15的用例描述 | V1.2.5 |
| 郭浩滨 | 2016-9-22 | 用例19中，将原先的笼统的用户细分为客户、酒店工作人员和网站营销人员 | V1.2.6 |
| 吴游杰 | 2016-9-22 | 在整个用例中添加“订单号”属性 | V1.2.7 |
| 吴志成 | 2016-9-22 | 用例8中，注册企业会员更改：客户线上输入信息后提交注册，系统验证客户信息后决定是否将客户列为企业会员  用例6中增加系统询问客户是否确认撤销订单，并描述撤销订单的可能后果（如扣除信用值） | V1.2.7 |
| 林志和 | 2016-9-22 | 用例11中，将移除促销策略列为正常流程  用例14中，由于正常订单和异常订单的内容存在雷同部分，故将正常订单和异常订单合并 | V1.2.7 |
| 吴游杰 | 2016-9-22 | 添加目录  优化排版 | V1.2.7正式版 |
| 郭浩滨 | 2016-9-23 | 用例17加上网络营销人员的处理订单申述记录，并删去“和客户姓名”  用例18加上网络营销人员的信用充值记录 | V1.2.8 |
| 郭浩滨 | 2016-9-24 | 修改用例图、用例20 | V1.2.9 |
| 林志和 | 2016-9-24 | 用例11的正常流程增加选择类型步骤  用例15的正常流程增加选择类型步骤 | V1.2.10 |
| 郭浩滨 | 2016-9-24 | 修改部分用例的优先级 | V1.2.11 |

**目录**

**一、引言…………………………………………………………………4**

**1.1** 目的…………………………………………………………………………4

**1.2** 阅读说明……………………………………………………………………4

**1.3** 参考文献……………………………………………………………………4

**二、用例列表……………………………………………………………4**

**三、用例图………………………………………………………………6**

1. **详细用例描述………………………………………………………7**

用例1 维护基本信息…………………………………………………………7

用例2 浏览订单………………………………………………………………8

用例3 查看预订过的酒店……………………………………………………8

用例4 搜索酒店及其详细信息………………………………………………9

用例5 生成订单………………………………………………………………10

用例6 撤销订单………………………………………………………………11

用例7 评价……………………………………………………………………12

用例8 注册会员………………………………………………………………12

用例9 维护酒店基本信息……………………………………………………13

用例10 录入可用客房…………………………………………………………14

用例11 制定酒店促销策略……………………………………………………15

用例12 更新入住、退房信息…………………………………………………15

用例13 浏览订单………………………………………………………………16

用例14 执行订单………………………………………………………………17

用例15 制定网站促销策略……………………………………………………17

用例16 浏览异常订单执行情况………………………………………………18

用例17 处理订单申诉…………………………………………………………19

用例18 信用充值………………………………………………………………19

用例19 用户管理………………………………………………………………20

用例20 酒店管理………………………………………………………………21

# 一、引言

## 1.1 目的

本文档描述了酒店管理系统的用例图及用例文档。

## 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。

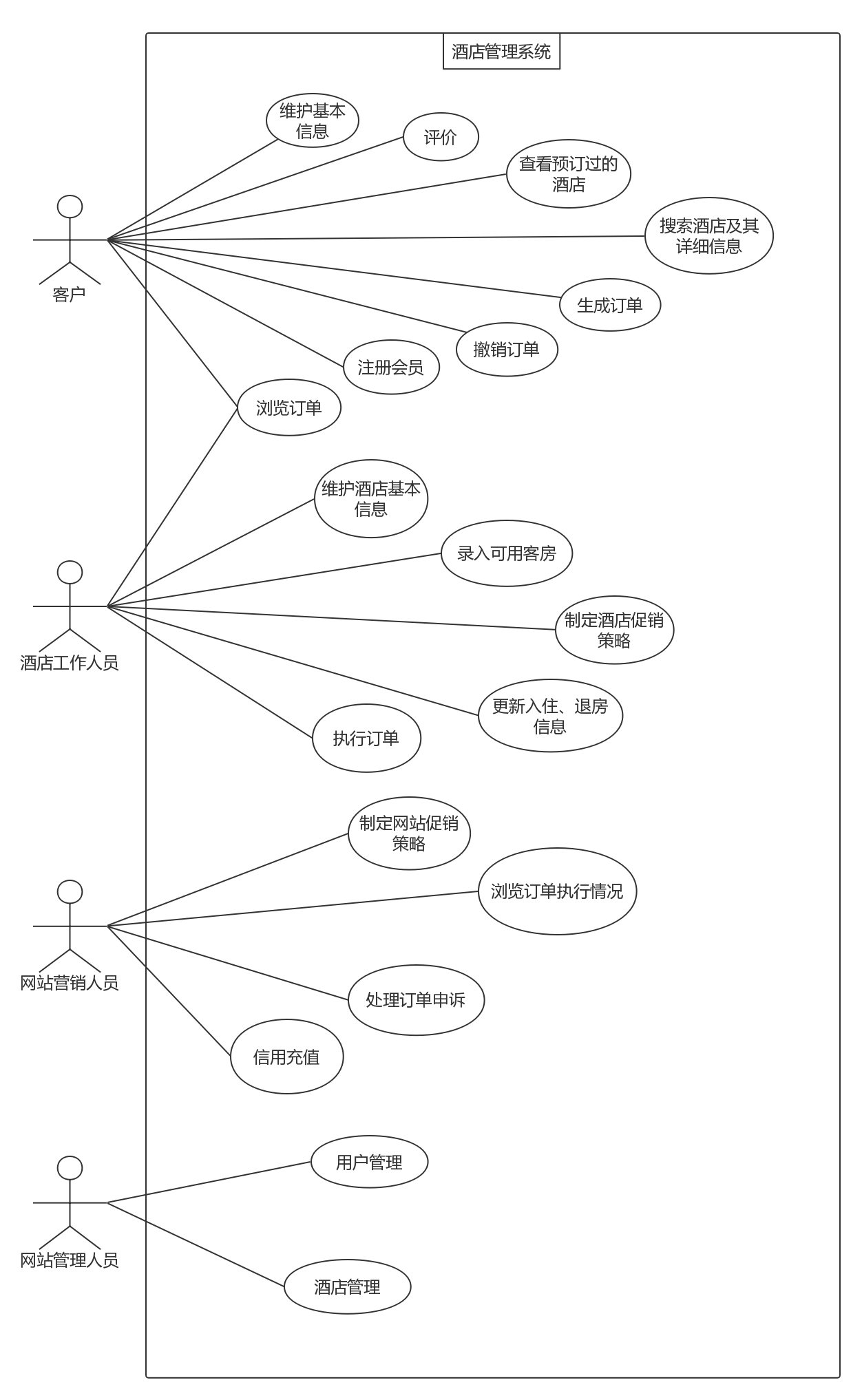
## 1.3参考文献

《软件工程与计算（卷二）软件开发的技术基础》

1. **用例列表**

|  |  |
| --- | --- |
| **参与者** | **用例** |
| 客户 | 1. 维护基本信息 2. 浏览订单 3. 查看预订过的酒店 4. 搜索酒店及其详细信息 5. 生成订单 6. 撤销订单 7. 评价 8. 注册会员 |
| 酒店工作人员 | 1. 维护酒店基本信息 2. 录入可用客房 3. 制定酒店促销策略 4. 更新入住、退房信息 5. 浏览订单 6. 执行订单 |
| 网站营销人员 | 1. 制定网站促销策略 2. 浏览订单执行情况 3. 处理订单申诉 4. 信用充值 |
| 网站管理人员 | 1. 用户管理 2. 酒店管理 |

1. **用例图**



# 详细用例描述

**用例1 维护基本信息**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 1 | **名称** | 维护基本信息 |
| **创建者** | 吴游杰 | **最后一次更新者** | 吴游杰 |
| **创建日期** | 2016-9-14 | **最后更新日期** | 2016-9-21 |
| **参与者** | 客户，目标是维护个人基本信息（姓名，联系方式） | | |
| **触发条件** | 客户注册账号后初次登陆或者客户需要对基本信息做改动 | | |
| **前置条件** | 客户已经被识别和授权 | | |
| **后置条件** | 系统更新客户基本信息 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1.编辑基本信息  1.1 客户发出编辑基本信息的请求  1.2 系统提示客户输入基本信息  a.姓名  b.性别  c.出生日期  d. 联系方式  1.3 客户完成输入并提交  1.4 系统确认提交信息并更新客户信息  2.查看基本信息  2.1 客户发出查看基本信息的请求  2.2 系统显示客户基本信息  2a.个人基本信息（姓名、性别、出生日期、联系方式）  2b.信用值  2c.信用值变更记录  -变更时间  -订单号和订单状态（订单执行状态导致的信用值变化）  -信用充值记录  -信用值变更额度  -每次变更后的信用值 | | |
| **扩展流程** | 1a.基本信息必填内容客户未填写就提交  系统提示客户有未填写内容，拒绝提交并要求重新输入  1b.客户填写内容格式或长度不符合要求  系统提示客户格式不正确并要求重新输入  1c.客户对基本信息做出修改后不提交，即客户取消编辑  1.系统请求客户确认是否保存修改  2.1 -客户确认保存修改  -系统确认提交并更新客户信息  2.2 -客户取消保存修改  -系统返回查看基本信息界面 | | |
| **特殊需求** | 客户无法更改信用值 | | |

**用例2 浏览订单**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 2 | **名称** | 浏览订单 |
| **创建者** | 吴游杰 | **最后一次更新者** | 吴游杰 |
| **创建日期** | 2016-9-14 | **最后更新日期** | 2016-9-21 |
| **参与者** | 客户，目标是浏览个人的所有订单 | | |
| **触发条件** | 客户需要浏览订单 | | |
| **前置条件** | 客户已经被识别和授权 | | |
| **后置条件** | 无 | | |
| **优先级** | 低 | | |
| **正常流程** | 1.客户请求查看订单记录  2.系统显示客户所有的订单  2a.订单号  2b.预订酒店名称  2c.订单日期（标记生成订单的具体时间）  2d.订单状态：未执行、已执行、异常订单、撤销的订单（标记  订单状态和状态执行时间）  2e.房间类型和数量  2f.人数及有无儿童 | | |
| **扩展流程** | 1a.客户无订单记录  系统提示客户无订单记录 | | |
| **特殊需求** | 1b.客户可以根据订单类型（未执行、已执行、异常订单、撤销的  订单）分类查看订单  1c.未执行订单显示距离最晚订单执行时间的时间差 | | |

**用例3 查看预订过的酒店**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 3 | **名称** | 查看预定过的酒店 |
| **创建者** | 吴游杰 | **最后一次更新者** | 吴游杰 |
| **创建日期** | 2016-9-17 | **最后更新日期** | 2016-9-21 |
| **参与者** | 客户，目标是查看预订过的酒店 | | |
| **触发条件** | 客户需要查看预订过的酒店 | | |
| **前置条件** | 客户已经被识别和授权 | | |
| **后置条件** | 无 | | |
| **优先级** | 低 | | |
| **正常流程** | 1. 客户请求查看预订过的酒店 2. 系统显示客户预订过的所有酒店   2a.酒店名称  2b.酒店地址和商圈  2c.酒店预订历史记录  -订单号  -生成订单时间  -订单状态（已执行、未执行、异常订单、撤销订单）  -订单执行时间（未执行订单显示距离订单最晚执行剩余时  间）  -房间类型和数量  -人数和有无儿童 | | |
| **扩展流程** | 3.客户请求查看酒店详细信息  4.系统显示酒店详细信息  4.1 酒店基本信息（名称、地址、简介、设施服务、客房类型、  价格）  4.2 客户的历史订单（正常订单、异常订单和撤销订单要分别标  记）  4.3 顾客评价（时间、内容、评分） | | |
| **特殊需求** | 无 | | |

**用例4 搜索酒店及其详细信息**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 4 | **名称** | 搜索酒店及其详细信息 |
| **创建者** | 吴游杰 | **最后一次更新者** | 吴游杰 |
| **创建日期** | 2016-9-14 | **最后更新日期** | 2016-9-20 |
| **参与者** | 客户，目标是搜索明确地址和商圈内的酒店及其详细信息 | | |
| **触发条件** | 客户需要搜索酒店，了解酒店详细信息 | | |
| **前置条件** | 客户已经被识别和授权 | | |
| **后置条件** | 无 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1. 客户请求搜索酒店 2. 系统提示客户执行搜索 3. 客户执行搜索   3.1 客户输入地址和商圈并执行搜索  3.2.1 客户使用条件筛选并执行搜索（筛选条件：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）  3.2.2 客户选择只查看预订过的酒店   1. 系统显示所有符合条件的酒店列表   4.1 酒店名称  4.2 酒店详细地址和商圈  4.3 酒店价格区间（显示最低价）  4.4 是否有历史预订记录（正常订单、异常订单和撤销订单要分  别标记）  4.5 预订酒店   1. 客户请求查看酒店详细信息 2. 系统显示酒店详细信息   6.1 酒店基本信息（名称、地址、简介、设施服务、客房类型、  价格）  6.2 客户的历史订单（正常订单、异常订单和撤销订单要分别标  记）  6.3 顾客评价（时间、内容、评分）  6.4 预定酒店 | | |
| **扩展流程** | 3a.客户取消搜索  系统返回上一个操作  4a.没有符合客户搜索条件的酒店  系统提示客户没有符合条件的酒店 | | |
| **特殊需求** | 无 | | |

**用例5 生成订单**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 5 | **名称** | 生成订单 |
| **创建者** | 吴游杰 | **最后一次更新者** | 吴游杰 |
| **创建日期** | 2016-9-14 | **最后更新日期** | 2016-9-21 |
| **参与者** | 客户，目标是生成酒店订单 | | |
| **触发条件** | 客户预订酒店 | | |
| **前置条件** | 客户已经被识别和授权 | | |
| **后置条件** | 系统更新客户订单列表、酒店订单列表和房间数量信息 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1. 客户请求预订酒店 2. 系统提示客户输入详细订单信息   2.1 订单起止时间  2.2 订单最晚执行时间  2.3 房间类型及数量  2.4 预计入住人数  2.5 有无儿童   1. 客户输入订单信息并提交 2. 系统请求客户确认生成订单   a.优惠方案（系统计算并筛选出价格最低的优惠方案）  b.价格（原价和优惠后的价格）   1. 客户确认生成订单 2. 系统更新客户和酒店的订单信息 | | |
| **扩展流程** | 1a. -客户信用值低于0  -系统提示客户信用值不足无法预订  2a. -客户指定房间数量大于酒店实际空闲房间数量  -系统提示房间数量不足  2-5a. -客户取消订单填写  -系统返回上一个操作  3b. -客户有必填内容未填写就提交订单  -系统拒绝客户提交请求并提示客户有必填内容未填写 | | |
| **特殊需求** | 1. 在客户填写订单时，系统应当显示空闲房间类型及数量以方便   客户填写订单 | | |

**用例6 撤销订单**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 6 | **名称** | 撤销订单 |
| **创建者** | 吴游杰 | **最后一次更新者** | 吴志成 |
| **创建日期** | 2016-9-15 | **最后更新日期** | 2016-9-22 |
| **参与者** | 客户，目标是撤销未执行的订单 | | |
| **触发条件** | 客户想撤销未执行的正常订单 | | |
| **前置条件** | 客户已经被识别和授权，已经生成订单，且订单为未执行的正常订单 | | |
| **后置条件** | 系统更新客户订单信息以及酒店客房预订信息 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1. 客户发起撤销订单请求 2. 系统提示客户是否撤销订单   -系统计算撤销订单时间与订单最晚执行时间的时间差  2.1 时间差小于6，提示客户会扣除信用值  2.2 时间差不小于6，提示客户不会扣除信用值   1. 系统确认客户撤销订单 2. 系统计算撤销订单时间与订单最晚执行时间的时间差   3.1 时间差小于6，扣除客户的信用值（扣除的信用值为订  单总价值  3.2 时间差不小于6，不扣除客户的信用值   1. 系统将订单的状态置为撤销状态，并记录撤销时间 2. 系统更新客户订单信息以及酒店客房预订信息 | | |
| **扩展流程** | 1a.客户取消撤销订单   1. 系统返回到订单信息列表界面 | | |
| **特殊需求** | 1.撤销的订单并不会删除数据，只是置为已撤销状态，记录撤销时间 | | |

**用例7 评价**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 7 | **名称** | 评价 |
| **创建者** | 吴游杰 | **最后一次更新者** | 吴志成 |
| **创建日期** | 2016-9-15 | **最后更新日期** | 2016-9-21 |
| **参与者** | 客户，目标是对个人已执行订单中的酒店进行评价 | | |
| **触发条件** | 客户想对酒店进行评价 | | |
| **前置条件** | 客户已经被识别和授权，订单已执行 | | |
| **后置条件** | 系统更新酒店评价信息 | | |
| **优先级** | 低 | | |
| **正常流程** | 1. 客户发起评价订单请求 2. 系统提示客户填写评价 3. 客户填写评价，包括评分和评论并提交 4. 系统获得客户评价内容（包括评价时间）并更新酒店的评价记录 | | |
| **扩展流程** | 3a.客户取消编辑评价内容，并要求返回   1. 系统提示确认客户（评价还未完成）是否取消评价   2a.客户确认取消操作，系统返回到订单信息列表界面  2b.客户撤销取消操作，系统返回到客户评价界面 | | |
| **特殊需求** | 1. 客户可以在评价区上传图片 2. 客户可以匿名发表评价 | | |

**用例8 注册会员**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 8 | **名称** | 注册会员 |
| **创建者** | 吴游杰 | **最后一次更新者** | 吴志成 |
| **创建日期** | 2016-9-15 | **最后更新日期** | 2016-9-22 |
| **参与者** | 客户，目标是注册成为酒店的会员 | | |
| **触发条件** | 客户想成为会员享受优惠 | | |
| **前置条件** | 客户已经被识别和授权 | | |
| **后置条件** | 系统更新客户数据及会员数据 | | |
| **优先级** | 低 | | |
| **正常流程** | 1. 客户发起注册会员的请求 2. 系统提示客户选择注册会员类型   3.1 客户选择注册普通会员  3.1.1. 系统提示客户输入详细信息（个人信息，包括生日）  3.1.2. 客户填写信息并提交  3.1.3. 系统更新客户数据及酒店会员数据  3.2. 客户选择注册企业会员  3.2.1. 系统提示客户填写详细信息（企业名称和身份认证标识）  3.2.2. 客户填写信息并提交  3.2.3. 系统通过客户身份验证，提示注册成功并更新客户信  息 | | |
| **扩展流程** | 2a.客户取消注册会员   1. 系统返回到上一步操作界面   3.1a 客户的信用值未达到注册普通会员的标准  1. 系统显示客户没有注册普通会员的资格，提示信用值不够  3.1.2a. 基本信息必填内容客户未填写就提交  1. 系统提示客户有未填写内容并拒绝提交，返回编辑界面  3.1.2b.客户取消注册会员  1. 系统提示是否取消注册会员  2a.客户确认取消注册操作，系统返回到上一步操作界面  2b.客户撤销取消注册操作，系统保留注册界面  3.2.2a 基本信息必填内容客户未填写就提交  1. 系统提示客户有未填写内容并拒绝提交，返回编辑界面  3.2.2b 客户所填企业不存在或该企业不享受企业会员优惠  1. 系统显示客户没有注册企业会员的资格，拒绝提交，提示企业不存在/企业不享受优惠  3.2.2c客户取消注册会员  1. 系统提示是否取消注册会员  2a.客户确认取消注册操作，系统返回到上一步操作界面  2b.客户撤销取消注册操作，系统保留注册界面  3.2.3a. 客户身份验证失败  系统提示客户身份验证失败 | | |
| **特殊需求** | 会员可每天签到，可增加信用值 | | |

**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** | 吴游杰 | **最后一次更新者** | 吴志成 |
| **创建日期** | 2016-9-15 | **最后更新日期** | 2016-9-21 |
| **参与者** | 酒店工作人员，目标是维护酒店基本信息 | | |
| **触发条件** | 酒店需要浏览或修改酒店基本信息 | | |
| **前置条件** | 酒店工作人员已经被识别和授权 | | |
| **后置条件** | 系统更新酒店信息 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1. 编辑酒店基本信息    1. 酒店工作人员发起编辑酒店基本信息（地址、所属商圈、简介、设施服务、星级）的请求   1.2系统提示酒店工作人员填写酒店基本信息  1.3酒店工作人员编辑酒店信息并提交  1.4 系统更新酒店信息  2. 查看酒店基本信息  2.1酒店工作人员发起查看酒店基本信息（地址、所属商圈、简介、设施服务、星级）的请求  2.2 系统显示酒店基本信息 | | |
| **扩展流程** | 1.3a. 酒店基本信息必填内容酒店工作人员未填写就提交  1.系统提示基本信息未填写完整并拒绝提交  1.3b 酒店工作人员取消编辑  1.系统提示编辑未提交，是否取消编辑  2a.酒店工作人员确认取消操作  系统不提交编辑，返回到酒店基本信息查看界面  2b.酒店工作人员撤销取消操作  系统保持编辑界面 | | |
| **特殊需求** | 无 | | |

**用例10 录入可用客房**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 10 | **名称** | 录入可用客房 |
| **创建者** | 吴游杰 | **最后一次更新者** | 吴志成 |
| **创建日期** | 2016-9-15 | **最后更新日期** | 2016-9-21 |
| **参与者** | 酒店工作人员，目标是录入可用客房的类型，数量，原始价格。 | | |
| **触发条件** | 酒店需要让客户了解客房信息 | | |
| **前置条件** | 酒店工作人员已经被识别和授权 | | |
| **后置条件** | 系统更新酒店客房信息 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1. 酒店工作人员发起录入可用客房请求 2. 系统提示酒店工作人员录入可用客房信息 3. 酒店工作人员录入可用客房的类型、数量及原始价格并提交 4. 系统更新酒店客房信息 | | |
| **扩展流程** | 3a 酒店工作人员取消录入可用客房   1. 系统提示录入未提交，是否取消录入   2a.酒店工作人员确认取消操作  系统不提交编辑，返回到酒店系统主界面  2b.酒店工作人员撤销取消操作  系统保持编辑界面 | | |
| **特殊需求** | 在录入可用客房界面中可查看现有的客房信息 | | |

**用例11 制定酒店促销策略**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 11 | **名称** | 制定酒店促销策略 |
| **创建者** | 吴游杰 | **最后一次更新者** | 林志和 |
| **创建日期** | 2016-9-15 | **最后更新日期** | 2016-9-22 |
| **参与者** | 酒店工作人员，目标是制定酒店的促销策略 | | |
| **触发条件** | 酒店需要制定促销策略吸引客户入住酒店 | | |
| **前置条件** | 酒店工作人员已经被识别和授权 | | |
| **后置条件** | 系统更新酒店（客房）信息 | | |
| **优先级** | 低 | | |
| **正常流程** | **1.0 制定促销**   1. 酒店工作人员请求制定促销策略 2. 系统提示酒店工作人员输入促销信息 3. 酒店工作人员选择促销类型，包括生日特惠，多间预订特惠，合作企业客户折扣，特定期间住宿折扣 4. 系统显示已选择标识 5. 酒店工作人员输入相应的促销信息（生日特惠包括折扣，多间预订特惠包括最少预订间数和折扣，合作企业客户折扣包括折扣，特定期间住宿折扣包括开始时间，结束时间和折扣）并提交 6. 系统确认提交并记录促销信息   **1.1 移除已有促销**   1. 酒店工作人员请求移除促销 2. 系统显示已有促销策略列表 3. 酒店工作人员选择要移除的促销策略并提交 4. 系统确认提交并更新促销列表 5. 酒店工作人员重复3～4步，直到移除所有需要移除的促销 | | |
| **扩展流程** | 1.0.2-1.0.3a. 酒店工作人员请求取消制定酒店促销策略  系统确认请求并返回上一步操作  1.1.2-1.1.3a. 酒店工作人员请求取消移除促销  系统确认请求并返回上一步操作 | | |
| **特殊需求** | 1. 促销类型可叠加 | | |

**用例12 更新入住、退房信息**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 12 | **名称** | 更新入住、退房信息 |
| **创建者** | 吴游杰 | **最后一次更新者** | 林志和 |
| **创建日期** | 2016-9-15 | **最后更新日期** | 2016-9-20 |
| **参与者** | 酒店工作人员，目标是更新客房的入住和退房信息 | | |
| **触发条件** | 有新的订单或者客户线下办理入住  有撤销订单或者异常订单或者客户线下办理退房手续 | | |
| **前置条件** | 酒店工作人员已经被识别和授权且酒店仍有空闲客房 | | |
| **后置条件** | 系统更新空房数量 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | **1.0 更新入住信息**   1. 酒店工作人员请求更新入住信息 2. 系统提示酒店工作人员输入订单信息 3. 酒店工作人员输入订单号或客户用户名 4. 系统显示该订单信息 5. 酒店工作人员输入入住时间，预计离开时间并提交 6. 系统记录入住时间，预计离开时间并更新订单列表   **1.1 更新退房信息**   1. 酒店工作人员请求更新退房信息 2. 系统提示酒店工作人员输入订单信息 3. 酒店工作人员输入订单号或客户用户名 4. 系统显示该订单信息 5. 酒店工作人员输入实际离开时间并提交 6. 系统记录实际离开时间 7. 系统更新相应类型的空房数   **1.3 线下入住或退房**   1. 酒店工作人员请求更新线下住房信息 2. 系统提示酒店工作人员输入并更的房间数量并提交 3. 系统确认提交并更新空房数量 | | |
| **扩展流程** | 2a. 酒店工作人员输入的订单信息不存在  系统提示酒店工作人员订单不存在 | | |
| **特殊需求** | 不同类型房间的数量要分开显示 | | |

**用例13 浏览订单**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 13 | **名称** | 浏览订单 |
| **创建者** | 吴游杰 | **最后一次更新者** | 林志和 |
| **创建日期** | 2016-9-17 | **最后更新日期** | 2016-9-20 |
| **参与者** | 酒店工作人员，目标是浏览酒店的所有订单 | | |
| **触发条件** | 酒店工作人员需要查看酒店订单 | | |
| **前置条件** | 酒店工作人员已经被识别和授权 | | |
| **后置条件** | 无 | | |
| **优先级** | 低 | | |
| **正常流程** | 1. 酒店工作人员请求浏览订单 2. 系统提示酒店工作人员选择订单类型 3. 酒店工作人员选择订单类型，包括全部订单，未执行的订单，撤销订单和异常订单 4. 系统显示相应的订单列表 | | |
| **扩展流程** | 无 | | |
| **特殊需求** | 1. 订单列表按照时间先后顺序排列 2. 在浏览订单时可以更改订单的状态 | | |

**用例14 执行订单**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 14 | **名称** | 执行订单 |
| **创建者** | 吴游杰 | **最后一次更新者** | 林志和 |
| **创建日期** | 2016-9-17 | **最后更新日期** | 2016-9-22 |
| **参与者** | 酒店工作人员，目标是改变订单状态 | | |
| **触发条件** | 客户线下办理入住  客户的未执行订单没有按时执行即客户没有按时入住 | | |
| **前置条件** | 酒店工作人员已经被识别和授权 | | |
| **后置条件** | 系统更新酒店房间信息以及信息 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | **1.0 正常订单、异常订单置为已执行**   1. 酒店工作人员请求执行订单 2. 系统提示酒店工作人员输入订单信息 3. 酒店工作人员通过输入订单号或浏览选择订单 4. 系统显示相应订单信息 5. 酒店工作人员将订单置为已执行状态 6. 系统询问是否确认该操作 7. 酒店工作人员确认 8. 系统显示订单状态为已执行并提高用户信用 | | |
| **扩展流程** | 1a.不存在的订单号   1. 系统提示错误   5a.取消操作   1. 系统返回上一步操作 | | |
| **特殊需求** | 1. 提高或扣除信用的规则   提高或扣除的信用 =订单的总价值 | | |

**用例15 制定网站促销策略**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 15 | **名称** | 制定网站促销策略 |
| **创建者** | 吴游杰 | **最后一次更新者** | 吴志成 |
| **创建日期** | 2016-9-17 | **最后更新日期** | 2016-9-19 |
| **参与者** | 网站营销人员，目标为推广网站帮助酒店进行促销 | | |
| **触发条件** | 为吸引客户入住酒店 | | |
| **前置条件** | 网站营销人员已经被授权和识别 | | |
| **后置条件** | 系统更新网站促销策略 | | |
| **优先级** | 低 | | |
| **正常流程** | **1.0 制定促销**   1. 网站营销人员请求制定网站促销策略 2. 系统提示网站营销人员输入促销信息 3. 网站营销人员选择促销类型，包括特定期间住宿折扣，VIP会员折扣，会员等级折扣 4. 系统显示已选择标识 5. 酒店工作人员输入相应的促销信息（特定期间住宿折扣包括开始时间，结束时间和折扣，VIP会员折扣包括等级及相应折扣，商圈及相应折扣，会员等级折扣包括等级及相应折扣）并提交 6. 系统记录促销信息 | | |
| **扩展流程** | * 1. **定制会员等级**  1. 网站营销人员输入会员等级与会员信用值关系式 2. 系统记录会员等级与会员信用值关系式   **1.2 移除已有促销**   1. 网站营销人员请求移除促销策略 2. 系统显示已有促销列表 3. 酒店工作人员选择要移除的促销策略并提交 4. 系统移除该促销并更新促销列表   酒店工作人员重复3步，直到移除所有需要移除的促销 | | |
| **特殊需求** | 1. 促销类型可叠加 | | |

**用例16 浏览订单执行情况**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 16 | **名称** | 浏览订单执行情况 |
| **创建者** | 吴游杰 | **最后一次更新者** | 郭浩滨 |
| **创建日期** | 2016-9-17 | **最后更新日期** | 2016-9-20 |
| **参与者** | 网站营销人员，目标为浏览每日未执行订单情况 | | |
| **触发条件** | 网站营销人员想要浏览异常订单 | | |
| **前置条件** | 网站营销人员已经被授权和识别 | | |
| **后置条件** | 当前异常订单查看完毕 | | |
| **优先级** | 低 | | |
| **正常流程** | 1. 网站营销人员发出浏览订单的请求 2. 系统提示网站营销人员选择浏览订单类型 3. 网站营销人员选择浏览订单类型并提交 4. 系统反馈给网站营销人员订单列表 | | |
| **扩展流程** | 4a.无所选订单类型  系统提示无订单 | | |
| **特殊需求** | 订单的排版需要比较清晰明朗 | | |

**用例17 处理订单申诉**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 17 | **名称** | 处理订单申诉 |
| **创建者** | 吴游杰 | **最后一次更新者** | 郭浩滨 |
| **创建日期** | 2016-9-17 | **最后更新日期** | 2016-9-20 |
| **参与者** | 网站营销人员，目标为处理用户异常订单的申诉 | | |
| **触发条件** | 客户发起异常订单的申诉 | | |
| **前置条件** | 网站营销人员已经被授权和识别 | | |
| **后置条件** | 异常订单申诉处理完毕 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1. 网站营销人员请求处理订单申诉 2. 系统提示网站营销人员输入订单号 3. 网站营销人员输入订单号 4. 系统显示异常订单信息 5. 网站营销人员撤销异常订单 6. 系统将订单置为撤销状态，记录撤销时间，并要求网站营销人员输入恢复的信用值 7. 网站营销人员选择恢复客户全部或一半的信用值并提交 8. 系统确认提交并恢复客户的相应信用值，生成网站营销人员的处理订单申述记录（包括处理时间、订单、客户、恢复的信用值） | | |
| **扩展流程** | 3a. 网站营销人员输入的订单不是异常订单  系统提示订单非异常订单无法执行撤销操作  3b. 网站营销人员输入的订单信息不存在  系统提示订单不存在  2-4c. 网站营销人员取消处理订单申诉  系统返回主菜单 | | |
| **特殊需求** | 撤销的订单并不会删除数据，只是会将订单置为撤销状态 | | |

**用例18 信用充值**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 18 | **名称** | 信用充值 |
| **创建者** | 吴游杰 | **最后一次更新者** | 郭浩滨 |
| **创建日期** | 2016-9-17 | **最后更新日期** | 2016-9-20 |
| **参与者** | 网站营销人员，目标是增加用户的信用值 | | |
| **触发条件** | 用户线下充值 | | |
| **前置条件** | 网站营销人员已经被授权和识别 | | |
| **后置条件** | 用户信用值增加 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1. 网站营销人员发出充值信用值的请求 2. 系统显示充值信用的界面 3. 网站营销人员输入客户的用户名并提交 4. 系统展示客户的基本信息 5. 网站营销人员核对信息无误后输入充值额度并提交 6. 系统返回充值成功界面并更新客户的信用值，并展示客户的基本信息及信用值，生成网站营销人员的信用充值记录（包括充值时间、客户、信用值） | | |
| **扩展流程** | 3a. 网站营销人员输入客户的用户名时出错   1. 系统显示其他客户的用户名 2. 网站营销人员确认出错并返回 3. 系统显示原来的界面   1a.系统找不到此用户名对应的客户   1. 网站营销人员确认出错并返回 2. 系统显示原来的界面   2-5b.网站营销人员取消信用充值  系统返回主菜单 | | |
| **特殊需求** | 充值的信用值=充值额度\*100 | | |

**用例19 用户管理**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 19 | **名称** | 用户管理 |
| **创建者** | 吴游杰 | **最后一次更新者** | 郭浩滨 |
| **创建日期** | 2016-9-17 | **最后更新日期** | 2016-9-22 |
| **参与者** | 网站管理人员，目标是对网站用户信息进行管理 | | |
| **触发条件** | 网站管理人员需要对用户信息做出改动 | | |
| **前置条件** | 网站管理人员已经被授权和识别 | | |
| **后置条件** | 系统更新用户信息 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1. 网站管理人员发出管理用户的请求 2. 系统反馈给网站管理人员管理用户的界面，并提示选择管理对象（客户、酒店工作人员、网站营销人员） 3. 网站管理人员选择管理对象并提交   3.1 客户  1. 系统请求网站管理人员输入客户的用户名  2. 网站管理人员输入客户用户名并提交  3. 系统显示客户的信息  4. 网站管理人员请求修改客户信息  5. 系统提示网站管理人员修改客户信息  6. 网站管理人员修改客户信息并提交  7. 系统确认提交并更新客户信息  3.2 酒店工作人员  1. 系统请求网站管理人员输入酒店工作人员的账号  2. 网站管理人员输入酒店工作人员的账号并提交  3. 系统显示酒店工作人员信息  4. 网站管理人员请求修改酒店工作人员信息  5. 系统提示网站管理人员修改酒店工作人员信息  6. 网站管理人员修改酒店工作人员信息并提交  7. 系统确认提交并更新酒店工作人员信息  3.3 网站营销人员  1. 系统请求网站管理人员输入网站营销人员的账号  2. 网站管理人员输入网站营销人员的账号并提交  3. 系统显示网站营销人员的信息  4. 网站管理人员请求修改网站营销人员的信息  5. 系统提示网站管理人员修改网站营销人员的信息  6. 网站管理人员修改网站营销人员的信息并提交  7. 系统确认提交并更新网站营销人员信息 | | |
| **扩展流程** | a.网站管理人员输入管理对象用户名或ID时出错   1. 系统显示找不到此用户，并要求重新输入或返回 2. 网站管理人员重新输入管理对象用户名或账号 3. 以下步骤为3-7   b.网站管理人员取消修改信息  系统提示是否取消修改  -网站管理人员确认取消修改  系统返回显示基本信息  -网站管理人员拒绝取消修改  系统返回修改界面 | | |
| **特殊需求** | 无 | | |

**用例20 酒店管理**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 20 | **名称** | 酒店管理 |
| **创建者** | 吴游杰 | **最后一次更新者** | 郭浩滨 |
| **创建日期** | 2016-9-17 | **最后更新日期** | 2016-9-20 |
| **参与者** | 网站管理人员，目的是为网站添加酒店及酒店工作人员 | | |
| **触发条件** | 网站管理人员需要对酒店信息做出改动 | | |
| **前置条件** | 网站管理人员已经被授权和识别 | | |
| **后置条件** | 酒店信息及其列表更新，酒店工作人员列表更新 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1. 网站管理人员发出管理酒店的请求 2. 系统反馈给网站管理人员管理酒店的界面 3. 网站管理人员发出管理酒店的请求   3.1网站管理人员发出添加酒店的请求  3.1.1系统显示新增酒店页面，并提示输入酒店相关信息（包括酒店基本信息和唯一的酒店工作人员）  3.2网站管理人员发出修改酒店信息的请求  3.2.1系统显示修改酒店信息页面，并提示输入酒店相关信息   1. 网站管理人员输入酒店相关信息，并确认 2. 系统显示酒店相关信息页面，并更新酒店信息及酒店列表，酒店工作人员列表 | | |
| **扩展流程** | 3a.网站管理人员发出删除酒店的请求  3a.1.系统提示删除酒店  3a.2.网站管理人员删除酒店  3a.3.系统提示确定删除酒店  3a.4.网站管理人员确定删除酒店  5a. 网站管理人员输错数据，请求重新输入   1. 系统提示返回 2. 网站管理人员返回编辑界面，并重新输入相关信息 3. 系统显示酒店相关信息页面，并更新酒店信息及酒店列表，酒店工作人员列表 | | |
| **特殊需求** | 1. 需要先添加酒店，才能为其添加工作人员 2. 一个酒店只有一个工作人员账号 3. 删除酒店时网站管理人员需提供自己的密码，以增强安全性 | | |