|  |
| --- |
| 互联网酒店管理系统 Hotel Property Management System |
| 用例文档 |
| V1.1 |

|  |
| --- |
| 焦立群、金灵益、黎奥邦、李恩铭  2016-9-24 |

更新历史

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 日期 | 变更原因 | 版本号 |
| 2016/9/21 | 最初草稿 | V1.0 草稿 |
| 2016/9/24 | 评审后的正式版 | V1.0 正式版 |
| 2016/9/30 | 修改了更新入住和退房信息两个用例 | V1.1 正式版 |

目录

[更新历史 1](#_Toc462609181)

[1. 引言 1](#_Toc462609182)

[1.1 目的 1](#_Toc462609183)

[1.2 阅读说明 1](#_Toc462609184)

[1.3 参考文献 1](#_Toc462609185)

[2. 用例列表 1](#_Toc462609186)

[3. 详细用例描述 2](#_Toc462609187)

[*用例2 获取酒店信息* 3](#_Toc462609188)

[*用例3 提交订单* 5](#_Toc462609189)

[*用例4 撤销订单* 7](#_Toc462609190)

[*用例5 查看订单信息* 8](#_Toc462609191)

[*用例6 评价酒店服务* 9](#_Toc462609192)

[*用例7 注册会员* 10](#_Toc462609193)

[*用例8 维护酒店基本信息* 11](#_Toc462609194)

[*用例9 执行客户订单* 12](#_Toc462609195)

[*用例10 恢复客户订单* 13](#_Toc462609196)

[*用例11 更新入住信息* 14](#_Toc462609197)

[*用例12 更新退房信息* 16](#_Toc462609198)

[*用例13 制定酒店促销策略* 17](#_Toc462609199)

[*用例14 制定网站促销策略* 20](#_Toc462609200)

[*用例15 分析未执行订单情况* 22](#_Toc462609201)

[*用例16 撤销异常订单并恢复信用值* 23](#_Toc462609202)

[*用例17 信用充值* 24](#_Toc462609203)

[*用例18 调整用户信息* 25](#_Toc462609204)

1. 引言

### 目的

本文档描述了互联网酒店管理系统的用户需求

### 阅读说明

文档内用例的描述使用了附录D.1的模板

### 参考文献

2. 用例列表

|  |  |
| --- | --- |
| 参与者 | 用例 |
| 客户 | 1. 维护个人基本信息 2. 获取酒店信息 3. 提交订单 4. 撤销订单 5. 查看订单信息 6. 评价酒店服务 7. 注册会员 |
| 酒店工作人员 | 1. 维护酒店基本信息 2. 执行客户订单 3. 恢复客户订单 4. 更新入住信息 5. 更新退房信息 6. 制定酒店促销策略 |
| 网站营销人员 | 1. 制定网站促销策略 2. 分析未执行订单情况 3. 撤销异常订单 4. 信用充值 |
| 网站管理人员 | 1. 调整用户信息 |

3. 详细用例描述

###### 用例1 维护个人基本信息

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ID | 1 | 名称 | 维护个人基本信息 |
| 创建者 | 李恩铭 | 最后一次更新者 | 李恩铭 |
| 创建日期 | 2016/9/20 | 最后更新日期 | 2016/9/23 |
| 参与者 | 客户，目标是快速地修改个人的基本信息，或者查看个人信用值 | | |
| 触发条件 | 客户提出修改个人基本信息或查看个人信用值的要求 | | |
| 前置条件 | 客户的账号已成功认证登录 | | |
| 后置条件 | 客户的个人基本信息得到更新，并且录入系统 | | |
| 优先级 | 中 | | |
| 正常流程 | 1. 客户输入或修改个人基本信息，包括姓名或名称，联系方式 2. 系统录入新的个人基本信息   客户重复1-2步，直到完成个人基本信息的输入   1. 客户结束个人基本信息的维护 | | |
| 扩展流程 | 1a. 非法标识   1. 系统提示错误并拒绝输入   1b. 个人基本信息存在某一项为空   1. 系统提示错误并拒绝输入   1c. 客户查看个人的信用值   1. 返回正常流程第3步 | | |
| 特殊需求 | 客户个人的信用值不能更改 | | |

### 用例2 获取酒店信息

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ID | 2 | 名称 | 获取酒店信息 |
| 创建者 | 李恩铭 | 最后一次更新者 | 李恩铭 |
| 创建日期 | 2016/9/20 | 最后更新日期 | 2016/9/24 |
| 参与者 | 客户，目标是快速、准确地找到满足要求的酒店 | | |
| 触发条件 | 客户需要查看某一酒店的详细信息 | | |
| 前置条件 | 无 | | |
| 后置条件 | 无 | | |
| 优先级 | 中 | | |
| 正常流程 | 1. **填写查看模式** 2. 客户通过填写，明确地址和商圈，搜索相关酒店 3. 系统显示相关酒店的列表 4. 客户选择并查看其中一个酒店的详细信息 5. 系统显示该酒店的详细信息   **1.1 选择查看模式**  1. 客户通过选择，明确地址和商圈，搜索相关酒店   1. 系统显示相关酒店的列表 2. 客户选择并查看其中一个酒店的详细信息 3. 系统显示该酒店的详细信息 | | |
| 扩展流程 | **1.0 填写查看模式**  1a. 客户通过填写查找，关键词为空或含有非法标识   1. 系统提示错误并拒绝输入   2a. 系统没有找到任何一个相关的酒店   1. 系统提示这一信息并返回正常流程第1步   3a. 客户想要查看其它酒店的详细信息  1. 返回查找列表  **1.1 选择查看模式**  1a. 客户通过选择查找，客户取消选择   1. 系统取消当前条件限制   2a. 系统没有找到任何一个相关的酒店   1. 系统提示这一信息并返回正常流程第1步   3a. 客户想要查看其它酒店的详细信息   1. 返回查找列表 | | |
| 特殊需求 | 1. 列表可以按照价格/星级/评分从低到高进行排序 2. 列表中需要标记该酒店自己是否曾经预定过（正常订单、异常订单和撤销订单要分别标记） 3. 酒店的详细信息包括地址、简介、设施服务、客房类型、价格  查看酒店细节时要列出所有自己在该酒店的订单（正常订单、异常订单和撤销订单要分别标记）可以在列表中，也可以在选定的酒店详情中提交订单  1. 客户可以通过酒店名称、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、评分区间等条件进行搜索，这些条件可以独立起作用，也可以联合起作用 2. 客户可以限定只搜索自己预定过的酒店 | | |

### 用例3 提交订单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ID | 3 | 名称 | 提交订单 |
| 创建者 | 李恩铭 | 最后一次更新者 | 李恩铭 |
| 创建日期 | 2016/9/20 | 最后更新日期 | 2016/9/23 |
| 参与者 | 客户，目标是生成和执行订单， | | |
| 触发条件 | 客户确定预订某一酒店 | | |
| 前置条件 | 客户的账号已成功认证登录且信用值>0 | | |
| 后置条件 | 评价酒店服务 | | |
| 优先级 | 高 | | |
| 正常流程 | 1. 客户选择酒店，填写住房信息，包括入住日期和退房日期、房间类型及数量、个人身份信息、最晚订单执行时间、预计入住人数、有无儿童 2. 系统检测客户账号信用值充足，并检测到相应酒店存在可用客房，生成状态为未执行的订单 3. 系统更新客房信息，并将订单信息（包括订单提交成功和订单的总价格）反馈给客户 | | |
| 扩展流程 | 1a. 客户填写的住房信息含非法标识或存在某项为空   1. 系统提示错误并拒绝输入   2a. 系统检测到客户账号信用值<0   1. 系统提示信用值不足并拒绝生成订单   2b. 系统检测到相应酒店已无可用客房   1. 系统提示已无客房并拒绝生成订单   3-4a. 客房数量不足，客户订单无法正常生成   1. 系统提示房源不足并拒绝生成订单 | | |
| 特殊需求 | 1. 客户可以在酒店浏览和搜索列表中发起提交订单，也可以在展开的酒店详情中发起提交 2. 订单中要记录：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. 订单生成时的总价格计算多种优惠策略，选择其中价格最低的方案，不需要考虑预付订金 4. 如果有非订单（线下）的入住/退房导致的可用房间发生变化，也要及时更新系统记录的客房信息 5. 房间只有在实际退房后才可以被再次预定 | | |

### 用例4 撤销订单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ID | 4 | 名称 | 撤销订单 |
| 创建者 | 李恩铭 | 最后一次更新者 | 李恩铭 |
| 创建日期 | 2016/9/20 | 最后更新日期 | 2016/9/23 |
| 参与者 | 客户 | | |
| 触发条件 | 客户要撤销订单 | | |
| 前置条件 | 客户的账号已成功认证登录，客户订单中存在未执行的正常订单 | | |
| 后置条件 | 系统将订单置为已撤销状态 | | |
| 优先级 | 高 | | |
| 正常流程 | 1. 客户向系统提出撤销某一未执行的正常订单的申请 2. 系统检查当前时间与该订单最晚执行时间的距离，并撤销订单，将其置为已撤销状态，记录撤销时间   3、系统提示撤销成功 | | |
| 扩展流程 | 2a. 如果距离订单最晚执行时间已不足6个小时，扣除客户的等同于该订单总价值\*1/2的信用值 | | |
| 特殊需求 | 无 | | |

### 用例5 查看订单信息

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ID | 5 | 名称 | 查看订单信息 |
| 创建者 | 焦立群 | 最后一次更新者 | 焦立群 |
| 创建日期 | 2016/9/19 | 最后更新日期 | 2016/9/24 |
| 参与者 | 客户，目标是查看订单的详细信息 | | |
| 触发条件 | 客户要求查看订单信息 | | |
| 前置条件 | 客户已被系统识别并授权 | | |
| 后置条件 | 无 | | |
| 优先级 | 低 | | |
| 正常流程 | 1. 客户要求查看订单信息 2. 系统显示客户历史订单列表 3. 客户选择某一订单 4. 系统显示该订单详细信息，包括订单号、酒店名称、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s | | |
| 扩展流程 | 1a. 客户放弃查看   1. 系统取消次流程   2a. 客户无历史订单信息   1. 系统提示无历史订单信息 | | |
| 特殊需求 | 1. 正常订单、异常订单和撤销订单要分别标记 | | |

### 用例6 评价酒店服务

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ID | 6 | 名称 | 评价酒店服务 |
| 创建者 | 焦立群 | 最后一次更新者 | 焦立群 |
| 创建日期 | 2016/9/19 | 最后更新日期 | 2016/9/20 |
| 参与者 | 客户，目标是评价酒店服务 | | |
| 触发条件 | 客户要求评价酒店服务 | | |
| 前置条件 | 客户已被系统识别并授权；  客户订单已被成功执行 | | |
| 后置条件 | 更新相应酒店评价信息 | | |
| 优先级 | 中 | | |
| 正常流程 | 1. 客户要求评价酒店服务 2. 客户输入评价信息 3. 客户提交评价信息 4. 系统保存评价信息 | | |
| 扩展流程 | 1-3a. 客户取消评价：   1. 系统取消此流程   3b. 客户评价时未打分   1. 系统提示客户打分 | | |
| 特殊需求 | 1. 酒店评价分为五分制评分和文字评价 | | |

### 用例7 注册会员

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ID | 7 | 名称 | 注册会员 |
| 创建者 | 焦立群 | 最后一次更新者 | 焦立群 |
| 创建日期 | 2016/9/19 | 最后更新日期 | 2016/9/20 |
| 参与者 | 客户，目标是注册会员 | | |
| 触发条件 | 客户申请成为会员 | | |
| 前置条件 | 无 | | |
| 后置条件 | 系统存储新加入的会员信息 | | |
| 优先级 | 高 | | |
| 正常流程 | 1. 客户申请成为会员 2. 客户选择会员类别，类别分企业会员和普通会员两种 3. 客户填写注册申请 4. 客户提交注册申请 5. 系统保存注册申请 6. 系统生成会员账号并显示 | | |
| 扩展流程 | 3a. 非法标识   1. 系统提示错误并拒绝输入   3b. 必填项未填写   1. 系统提示客户填写 | | |
| 特殊需求 | 1. 填写注册申请时，普通会员登记生日，企业会员登记企业名称 2. 注册信息包括：   必填项：用户名、密码（两次输入以确认）、联系方式、  企业名称（企业会员必填）  选填项：生日（普通会员选填）、性别   1. 会员账号为6位0~9的数字 | | |

### 用例8 维护酒店基本信息

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ID | 8 | 名称 | 维护酒店基本信息 |
| 创建者 | 黎奥邦 | 最后一次更新者 | 黎奥邦 |
| 创建日期 | 2016/9/20 | 最后更新日期 | 2016/9/20 |
| 参与者 | 酒店工作人员, 目标是调整酒店的基本信息，包括名称，地点，规模等 | | |
| 触发条件 | 酒店基本配置发生变化，需要更新 | | |
| 前置条件 | 酒店工作人员必须已被识别和授权 | | |
| 后置条件 | 记录酒店基本信息，更新数据 | | |
| 优先级 | 中 | | |
| 正常流程 | 1.0 酒店基本信息发生变化   1. 系统显示酒店当前的基本信息 2. 酒店工作人员选择需要修改的项目 3. 酒店工作人员输入当前待修改项目的值 4. 系统显示修改过的酒店基本信息   酒店工作人员重复2～4步，直到所有待修改的项目全部完成   1. 酒店工作人员提交修改过的酒店基本信息 2. 系统记录新的酒店基本信息 | | |
| 扩展流程 | 3a. 非法值：   1. 系统提示错误并拒绝输入   2～5a. 酒店工作人员放弃修改：   1. 系统取消此流程 | | |
| 特殊需求 | 无 | | |

### 用例9 执行客户订单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ID | 9 | 名称 | 执行客户订单 |
| 创建者 | 黎奥邦 | 最后一次更新者 | 黎奥邦 |
| 创建日期 | 2016/9/21 | 最后更新日期 | 2016/9/24 |
| 参与者 | 酒店工作人员，目标是执行按时到达的客户成功提交的订单 | | |
| 触发条件 | 客户按时到达酒店准备入住 | | |
| 前置条件 | 客户到达时间必须早于最晚订单执行时间；  酒店工作人员必须已被识别和授权 | | |
| 后置条件 | 订单被置于正在执行状态 | | |
| 优先级 | 高 | | |
| 正常流程 | 1. 酒店工作人员输入客户的订单编号 2. 系统显示此订单的详细信息 3. 酒店工作人员确认后将此订单置于正在执行状态 | | |
| 扩展流程 | 1a. 非法订单编号：   1. 系统提示输入错误并要求重新输入   1-3a. 酒店工作人员放弃操作   1. 系统取消此流程 | | |
| 特殊需求 | 1. 酒店工作人员需核实客户身份 2. 订单详细信息包括订单编号、订单状态、提交者、提交时间、最晚执行时间、实际执行时间、入住酒店、入住房型等 | | |

### 用例10 恢复客户订单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ID | 10 | 名称 | 恢复客户订单 |
| 创建者 | 黎奥邦 | 最后一次更新者 | 黎奥邦 |
| 创建日期 | 2016/9/21 | 最后更新日期 | 2016/9/24 |
| 参与者 | 酒店工作人员，目标是恢复未按时到达的用户成功提交的订单 | | |
| 触发条件 | 酒店工作人员同意将未按时到达用户成功提交的订单恢复 | | |
| 前置条件 | 客户到达时间必须晚于最晚订单执行时间;  酒店工作人员必须与用户达成同意恢复订单的协议;  酒店工作人员必须已被识别和授权 | | |
| 后置条件 | 订单被置于正在执行状态;  订单成功恢复后应为客户恢复信用值 | | |
| 优先级 | 高 | | |
| 正常流程 | 1. 酒店工作人员输入客户的订单编号 2. 系统显示此订单的详细信息 3. 酒店工作人员补登记订单执行时间 4. 酒店工作人员确认后将此订单置于正在执行状态 5. 系统为客户恢复用户的信用值（价值等于订单价值） | | |
| 扩展流程 | 1a. 非法订单编号：   1. 系统提示输入错误并要求重新输入   1-4a. 酒店工作人员放弃操作   1. 系统取消此流程 | | |
| 特殊需求 | 1. 酒店工作人员需核实客户身份 | | |

### 用例11 更新入住信息

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ID | 11 | 名称 | 更新入住信息 |
| 创建者 | 黎奥邦 | 最后一次更新者 | 黎奥邦 |
| 创建日期 | 2016/9/20 | 最后更新日期 | 2016/9/30 |
| 参与者 | 酒店工作人员，目标是更新客户入住信息 | | |
| 触发条件 | 客户前来办理入住手续 | | |
| 前置条件 | 酒店工作人员必须已被识别和授权  由线上订单办理入住的客户订单必须为正在执行状态 | | |
| 后置条件 | 记录并更新房间信息 | | |
| 优先级 | 高 | | |
| 正常流程 | 1.0 客户由线上订单办理入住手续：   1. 酒店工作人员确认客户订单正在执行 2. 酒店工作人员确认选定的房间类型有空余 3. 系统将选定的房间类型减一，并记录入住时间，预计离开时间 | | |
| 扩展流程 | 1a. 订单未被成功执行：   1. 系统取消流程，不改动入住和退房信息   2a. 所选房间类型无空余   1. 系统拒绝更新入住信息   1～2a. 酒店工作人员放弃操作：  1. 系统取消此流程  1.1 客户由线下直接办理入住手续：   1. 酒店工作人员确认选定的房间类型有空余 2. 系统将选定的房间类型减一，并记录入住时间，预计离开时间   1a. 酒店工作人员放弃操作：   1. 系统取消此流程   2a. 所选房间类型无空余：   1. 系统拒绝更新入住信息 | | |
| 特殊需求 | 1. 房间只有在实际退房后才可以被再次预定 | | |

### 用例12 更新退房信息

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ID | 12 | 名称 | 更新退房信息 |
| 创建者 | 黎奥邦 | 最后一次更新者 | 黎奥邦 |
| 创建日期 | 2016/9/24 | 最后更新日期 | 2016/9/30 |
| 参与者 | 酒店工作人员，目标是更新退房信息 | | |
| 触发条件 | 客户来办理退房手续 | | |
| 前置条件 | 酒店工作人员必须已被识别和授权;  办理退房的客户必须已经成功入住 | | |
| 后置条件 | 记录并更新房间信息  订单被置于已成功执行状态 | | |
| 优先级 | 高 | | |
| 正常流程 | 1. 酒店工作人员获取客户订单编号，输入系统 2. 系统显示预计退房时间并获取当前时间为实际退房时间 3. 酒店工作人员确认退房信息 4. 系统将相应的订单置于成功执行状态 5. 系统将此退掉的房类型加一 | | |
| 扩展流程 | 1a. 非法订单编号：   1. 系统拒绝更新退房信息并请求酒店工作人员重新输入   1～3a. 酒店工作人员放弃操作：   1. 系统取消此流程 | | |
| 特殊需求 | 1. 如果实际退房时间与预计退房时间相差过大需要提醒酒店工作人员 | | |

### 用例13 制定酒店促销策略

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ID | 13 | 名称 | 制定酒店促销策略 |
| 创建者 | 黎奥邦 | 最后一次更新者 | 黎奥邦 |
| 创建日期 | 2016/9/20 | 最后更新日期 | 2016/9/24 |
| 参与者 | 酒店工作人员，目标是根据当前市场状况调整促销策略 | | |
| 触发条件 | 酒店决策层决定实行新的促销策略 | | |
| 前置条件 | 酒店工作人员必须已被识别和授权 | | |
| 后置条件 | 记录新的促销策略 | | |
| 优先级 | 中 | | |
| 正常流程 | 1.0 生日特惠折扣：   1. 酒店工作人员输入促销活动开始日期、结束日期 2. 酒店工作人员输入优惠额度（百分比、具体数额） 3. 系统显示当前优惠情况 4. 酒店工作人员结束输入 5. 系统记录新的促销策略 | | |
| 扩展流程 | 1a. 结束日期早于开始日期：   1. 系统提示输入错误并要求重新输入   2a. 非法额度：   1. 系统提示输入错误并要求重新输入   1～3a. 酒店工作人员放弃操作  1. 系统取消此流程  1.1 三间及以上预定特惠：  1. 酒店工作人员输入促销活动开始日期、结束日期  1a. 结束日期早于开始日期  1. 系统提示输入错误并要求重新输入  2. 酒店工作人员输入提供折扣的最低间数  3. 酒店工作人员输入优惠额度（百分比、具体数额）  3a. 非法额度：  1. 系统提示输入错误并要求重新输入  4. 系统显示当前优惠情况  1～4a. 酒店工作人员放弃操作  1. 系统取消此流程  5. 酒店工作人员结束输入  6. 系统记录新的促销策略  1.2 合作企业用户折扣：  1. 酒店工作人员输入促销活动开始日期、结束日期  1a. 结束日期早于开始日期  1. 系统提示输入错误并要求重新输入  2. 酒店工作人员输入优惠额度（百分比、具体数额）  2a. 非法额度：  1. 系统提示输入错误并要求重新输入  3. 系统显示当前优惠情况  1～3a. 酒店工作人员放弃操作  1. 系统取消此流程  4. 酒店工作人员结束输入  5. 系统记录新的促销策略  1.3 特定时间的折扣：  1. 酒店工作人员输入促销活动开始日期、结束日期  1a. 结束日期早于开始日期  1. 系统提示输入错误并要求重新输入  2. 酒店工作人员输入优惠额度（百分比、具体数额）  2a. 非法额度：  1. 系统提示输入错误并要求重新输入  3. 系统显示当前优惠情况  1～3a. 酒店工作人员放弃操作  1. 系统取消此流程  4. 酒店工作人员结束输入  5. 系统记录新的促销策略 | | |
| 特殊需求 | 1. 优惠额度百分比为[0,100)，数额小于或等于当前售价   2. 不同优惠不能叠加，而是选取优惠最多的结算  3. 促销策略要在客户查看酒店信息时显示 | | |

### 用例14 制定网站促销策略

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ID | 14 | 名称 | 制定网站促销策略 |
| 创建者 | 金灵益 | 最后一次更新者 | 金灵益 |
| 创建日期 | 2016/9/19 | 最后更新日期 | 2016/9/24 |
| 参与者 | 网站营销人员，目标是根据节日、商圈、会员状况调整折扣，进行网站推广，帮助酒店促销 | | |
| 触发条件 | 网站决策层决定执行新的促销策略 | | |
| 前置条件 | 网站营销人员必须被识别和授权 | | |
| 后置条件 | 记录促销信息，更新价格 | | |
| 优先级 | 中 | | |
| 正常流程 | 1. 特定活动促销 2. 网站营销人员输入促销活动活动期间和折扣   1a. 该期间已存在活动  1. 系统提示已存在的活动并拒绝输入  2. 网站营销人员输入促销活动描述  3. 系统显示活动促销列表，包括活动的序列标识、活动名称、描述、开始日期、结束日期、折扣  网站营销人员重复1~3步，直到输入所有促销活动  3a. 网站营销人员要移除已输入的促销活动信息  1. 网站营销人员输入活动的序列标识  2. 系统移除该促销活动的信息  3b. 网站营销人员要修改已输入的促销活动信息  1. 网站营销人员输入活动的序列标识  2. 网站营销人员重复1~3步  4. 网站营销人员结束输入  5. 系统记录活动促销信息 | | |
| 扩展流程 | 1.1 VIP会员特定商圈促销  1. 网站营销人员输入特定商圈名称或编号  1a. 已存在该商圈  1. 系统提示该商圈已存在，要求重新输入  2. 网站营销人员输入该商圈对应的不同等级用户折扣  2a. 输入非法   1. 系统提示输入非法并要求重新输入   3. 系统显示VIP会员特定商圈专属折扣  网站营销人员重复1~3步  4. 网站营销人员结束输入  5. 系统记录信息并更新  1.2 制定会员等级及其相关折扣  1. 网站营销人员输入会员每次升级所需信用值  1a. 输入非法   1. 系统提示输入非法并要求重新输入   2. 系统显示每次升级所需信用值  3. 网站营销人员输入每个等级及其对应的折扣  3a. 输入非法   1. 系统提示输入非法并要求重新输入 2. 系统显示等级以及对应折扣列表   网站营销人员重复1~4步   1. 网站营销人员结束输入 2. 系统记录升级信用值和等级对应折扣策略 | | |
| 特殊需求 | 1. 不同优惠不能叠加，选取优惠最多方案进行结算 2. 会员升级随着等级提高所需的信用值应增加 | | |

### 用例15 分析未执行订单情况

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ID | 15 | 名称 | 分析未行订单情况 |
| 创建者 | 金灵益 | 最后一次更新者 | 金灵益 |
| 创建日期 | 2016/9/19 | 最后更新日期 | 2016/9/24 |
| 参与者 | 网站营销人员，目标是浏览当日未执行订单，记录数据：异常订单数量、被恢复数量和被扣除信用值的订单数量: | | |
| 触发条件 | 网站营销人员需要分析和记录未执行订单 | | |
| 前置条件 | 网站营销人员必须已经被识别和授权 | | |
| 后置条件 | 记录未执行的订单信息 | | |
| 优先级 | 高 | | |
| 正常流程 | 1. 系统提示有未执行的订单 2. 网站营销人员开始浏览未执行订单 3. 系统显示未执行订单的信息 4. 系统记录未执行订单的信息 5. 网站营销人员重复1~4步 | | |
| 扩展流程 | 无 | | |
| 特殊需求 | 1. 包括异常订单和未执行订单 | | |

### 用例16 撤销异常订单并恢复信用值

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ID | 16 | 名称 | 撤销异常订单 |
| 创建者 | 金灵益 | 最后一次更新者 | 金灵益 |
| 创建日期 | 2016/9/19 | 最后更新日期 | 2016/9/20 |
| 参与者 | 网站营销人员，目标是执行信用累计制度，防范恶意预订 | | |
| 触发条件 | 线下异常订单申诉合理 | | |
| 前置条件 | 网站营销人员必须已经被识别和授权，并且异常订单未被撤销 | | |
| 后置条件 | 异常订单撤销，信用值恢复，记录撤销时间、信用值 | | |
| 优先级 | 高 | | |
| 正常流程 | * 1. 网站营销人员查询异常订单  1. 网站营销人员输入异常订单号 2. 系统显示异常订单信息   3. 网站营销人员撤销异常订单  4. 系统显示被撤销的订单信息和置为已撤销状态  5. 网站营销人员恢复用户被扣除的信用值   1. 系统记录撤销时间和用户信用值 | | |
| 扩展流程 | 1a. 订单号非法   1. 系统显示输入非法并要求重新输入 | | |
| 特殊需求 | 1. 恢复信用值的全部还是一半由营销人员自己决定 2. 撤销的异常订单并不会删除数据 | | |

### 用例17 信用充值

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ID | 17 | 名称 | 信用充值 |
| 创建者 | 金灵益 | 最后一次更新者 | 金灵益 |
| 创建日期 | 2016/9/20 | 最后更新日期 | 2016/9/20 |
| 参与者 | 网站营销人员，目标是为用户充值信用值 | | |
| 触发条件 | 需要为用户充值 | | |
| 前置条件 | 网站营销人员必须已经被识别和授权 | | |
| 后置条件 | 更新和记录用户的信用值 | | |
| 优先级 | 高 | | |
| 正常流程 | 1. 网站营销人员输入用户编号 2. 系统显示该用户当前信用值 3. 网站营销人员输入充值额度 4. 网站营销人员结束输入 5. 系统记录并且更新用户的信用值 | | |
| 扩展流程 | 3a. 输入非法   1. 系统提示输入非法并要求重新输入 | | |
| 特殊需求 | 1. 增加的信用值为: 充值额度\*100 | | |

### 用例18 调整用户信息

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ID | 18 | 名称 | 调整用户信息 |
| 创建者 | 焦立群 | 最后一次更新者 | 焦立群 |
| 创建日期 | 2016/9/19 | 最后更新日期 | 2016/9/20 |
| 参与者 | 网站管理人员 | | |
| 触发条件 | 酒店工作人员变化；网站营销人员变化；普通客户信息变化 | | |
| 前置条件 | 网站管理人员已被系统识别和授权 | | |
| 后置条件 | 更新用户信息 | | |
| 优先级 | 中 | | |
| 正常流程 | * 1. 添加新用户  1. 网站管理人员请求添加新用户 2. 网站管理人员选择用户身份，分为酒店和网站营销人员 3. 系统根据用户身份生成用户账号 4. 网站管理人员输入新用户信息 5. 系统显示新用户列表   网站管理人员重复1~5步，直到输入所有新用户   1. 管理员结束输入 2. 系统记录新用户的账号及身份信息 | | |
| 扩展流程 | * 1. 删除旧用户   1. 网站管理人员输入用户账号  2. 系统显示该用户详细信息，包括账号、姓名和身份  2a. 该用户账号不存在  1. 系统提示账号错误并要求重新输入  3. 网站管理人员确认  3a. 网站管理人员取消  1. 系统取消该流程  4. 系统移除该用户的账号  1.2 用户信息变化  1. 网站管理人员输入用户账号  2. 系统显示该用户详细信息，包括账号、用户名和身份  2a. 该用户账号不存在  1. 系统提示账号错误并要求重新输入  3. 网站管理人员更改用户信息  3a. 管理员取消  1. 系统取消该流程  3b. 网站管理人员更改酒店工作人员信息   1. 网站管理人员输入酒店名称 2. 网站管理人员更改酒店工作人员信息 3. 系统显示酒店工作人员列表   网站管理人员重复2~3步，直到输入该酒店所有工作人员信息   1. 网站管理人员结束输入   4. 系统显示变化后该用户的账号信息  5. 系统记录变化后的用户账号信息 | | |
| 特殊需求 | 1. 一个酒店只有一个工作人员账号 | | |