

用 例 说 明 文 档

鄢煜民、顾恺嘉、黄潇、何慧娴



**目录**

1. 生成订单
2. 撤销订单
3. 浏览酒店信息
4. 搜索酒店
5. 维护个人信息
6. 注册会员
7. 评价酒店
8. 浏览客户订单
9. 浏览酒店订单
10. 维护酒店信息
11. 执行订单
12. 更新客房信息
13. 录入客房
14. 制定促销策略
15. 充值信用
16. 浏览每日未执行订单
17. 撤销异常订单
18. 管理人员信息
19. 添加酒店

**用例列表**

|  |  |
| --- | --- |
| 参与者 | 用例 |
| 客户 | 生成订单 |
| 撤销订单 |
| 维护个人信息 |
| 浏览酒店信息 |
| 搜索酒店 |
| 评价酒店 |
| 注册会员 |
| 浏览客户订单 |
| 酒店工作人员 | 维护酒店信息 |
| 浏览酒店订单 |
| 更新客房信息 |
| 录入客房 |
| 执行订单 |
| 制定促销策略 |
| 网站营销人员 | 制定促销策略 |
| 充值信用 |
| 查看未执行订单 |
| 撤销异常订单 |
| 网站管理人员 | 管理人员信息 |
| 添加酒店 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ID | UC 01 | 名称 | 生成订单 |
| 创建者 | 顾恺嘉 | 最后一次更新者 |  |
| 创建日期 | 2016-9-18 | 最后更新日期 |  |
| 参与者 | 用户，目标是生成用户入住酒店的订单 | | |
| 触发条件 | 用户下订单 | | |
| 前置条件 | 用户已登录且信用值大于0，该酒店有空余房间 | | |
| 后置条件 | 1. 酒店更新订单状态，更新客房信息 2. 网站更新用户信息，更新酒店信息 | | |
| 优先级 | 高 | | |
| 正常流程 | 1. 用户选择房间类型及数量 2. 用户填写开始时间，退房时间，最晚订单执行时间，预计入住人数，有无儿童 3. 用户下订单 4. 系统显示用户信息，系统确认是否为会员 5. 用户确认用户信息正确 6. 系统根据优惠策略计算订单价格 7. 系统显示订单信息 8. 用户确认订单信息符合用户期望 9. 系统询问用户确认订单（包括优惠在内） 10. 用户确认订单 | | |
| 扩展流程 | 2a. 用户输入数量大于空闲房间数量  系统提示房间不足，拒绝生成订单  2b. 用户选择时间与酒店信息冲突  系统提示时间冲突，拒绝生成订单  3a. 用户信用值小于0  系统提示信用值不足，拒绝生成订单  1-10a. 用户返回或取消确认信息，订单  系统取消订单  5.8.10a. 用户长时间不决定  系统提示超时 | | |
| 特殊需求 | 无 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ID | UC 02 | 名称 | 撤销订单 |
| 创建者 | 顾恺嘉 | 最后一次更新者 |  |
| 创建日期 | 2016-9-18 | 最后更新日期 |  |
| 参与者 | 用户，目标是撤销已生成的未执行的正常的订单 | | |
| 触发条件 | 用户选择撤销订单 | | |
| 前置条件 | 用户已登录，此订单未执行且有效 | | |
| 后置条件 | 1. 酒店更新订单状态，更新客房状态 2. 网站更新用户信息，更新酒店信息，处理已撤销订单 | | |
| 优先级 | 高 | | |
| 正常流程 | 1. 用户选择撤销未执行的正常订单 2. 系统询问用户是否确认撤销订单 3. 用户确认撤销订单 4. 系统获取撤销时间 5. 系统计算撤销时间与用户填写的最晚订单执行时间之间的距离 6. 如果此距离低于6小时，系统扣除用户订单总价值一半的信用值 7. 系统将此订单设置为已撤销状态，记录撤销时间 | | |
| 扩展流程 | 3a. 用户取消撤销订单  系统取消此次行为 | | |
| 特殊需求 | 无 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ID | UC 03 | 名称 | 浏览酒店信息 |
| 创建者 | 顾恺嘉 | 最后一次更新者 |  |
| 创建日期 | 2016-9-18 | 最后更新日期 |  |
| 参与者 | 用户，目标是查看某地区的所有酒店及其详细信息 | | |
| 触发条件 | 用户需要浏览某地区商圈的酒店 | | |
| 前置条件 | 用户已选择地址以及商圈 | | |
| 后置条件 | 无 | | |
| 优先级 | 中 | | |
| 正常流程 | 1. 用户选择地区。 2. 系统显示商圈列表 3. 用户选择商圈 4. 系统将酒店信息以列表方式展示出来 5. 用户选择某一个酒店详细查看 6. 系统显示该酒店的地址，简介，设施服务，客房类型，价格 | | |
| 扩展流程 | 2a. 用户选择排序方式（价格，星级，评分）  系统以用户选择的排序方式对酒店进行排序并显示酒店列表  2b. 用户是已登录状态  排序方式还包括已预定过的酒店  3a. 用户是已登录状态  系统对已预定过的酒店进行标记（包括正常订单，异常订单，撤销订单）  4a. 用户是已登录状态且该酒店用户预定过  系统列出用户在此酒店的所有订单（包括正常订单，异常订单，撤销订单）  2-6a. 用户返回  系统回到上一级 | | |
| 特殊需求 | 无 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ID | UC 04 | 名称 | 搜索酒店 |
| 创建者 | 顾恺嘉 | 最后一次更新者 |  |
| 创建日期 | 2016-9-18 | 最后更新日期 |  |
| 参与者 | 用户，目标是搜索用户需要的酒店 | | |
| 触发条件 | 用户搜索某地区商圈的酒店 | | |
| 前置条件 | 无 | | |
| 后置条件 | 无 | | |
| 优先级 | 中 | | |
| 正常流程 | 1. 用户选择地址 2. 系统显示商圈列表 3. 用户选择商圈 4. 系统显示酒店列表 5. 用户输入名称关键字，或者选择星级，或者选择评分区间，或者选择房间（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）） 6. 用户选择搜索 7. 系统显示符合用户输入条件的酒店列表 8. 用户选择某一酒店查看 9. 系统显示此酒店的详细信息 | | |
| 扩展流程 | 2a. 用户是已登录状态  用户还可以选择是否是已预定过的酒店  3a. 用户重新选择地址和商圈  系统回到上一级 | | |
| 特殊需求 | 无 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ID | UC 05 | 名称 | 维护个人信息 |
| 创建者 | 顾恺嘉 | 最后一次更新者 |  |
| 创建日期 | 2016-9-18 | 最后更新日期 |  |
| 参与者 | 用户，目标是维护用户个人信息 | | |
| 触发条件 | 无 | | |
| 前置条件 | 用户已登录 | | |
| 后置条件 | 网站更新用户信息 | | |
| 优先级 | 低 | | |
| 正常流程 | 1. 用户选择查看个人信息 2. 系统显示用户信息（包括姓名或名称，联系方式，用户信用值） 3. 用户选择修改个人信息 4. 用户修改姓名或名称，联系方式 5. 用户确认修改 6. 系统询问用户是否确认 7. 用户确认 8. 系统更新用户个人信息并显示更新后的信息 | | |
| 扩展流程 | 2-4a. 用户退出  系统不修改任何信息，回到第2步  7a. 用户取消修改  系统不修改任何信息，回到第2步 | | |
| 特殊需求 | 1. 信用值无法修改 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ID | UC 06 | 名称 | 注册会员 |
| 创建者 | 何慧娴 | 最后一次更新者 |  |
| 创建日期 | 2016/9/18 | 最后更新日期 |  |
| 参与者 | 客户，目标是注册成为会员，享受会员特定专属折扣 | | |
| 触发条件 | 用户请求注册会员 | | |
| 前置条件 | 用户已登录系统 | | |
| 后置条件 | 客户成功注册会员，享受会员特定专属折扣 | | |
| 优先级 | 低 | | |
| 正常流程 | 1. 客户请求注册会员  2. 系统提示客户选择普通会员、企业会员  3. 系统提示客户填写会员资料  3.1. 系统提示选择注册普通会员的客户填写生日  3.2. 系统提示选择注册企业会员的客户填写企业名称  4. 系统提示注册会员成功，保存会员信息 | | |
| 扩展流程 | 3.1.1 客户非法输入。如生日输入格式与标准格式不符，企业名称出现特殊字符等。  1. 系统提示出错，并给出标准生日输入格式，并请求重新输入。 | | |
| 特殊需求 | 无 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ID | UC 07 | 名称 | 评价酒店 |
| 创建者 | 何慧娴 | 最后一次更新者 |  |
| 创建日期 | 2016/9/18 | 最后更新日期 |  |
| 参与者 | 客户,目标是评论酒店 | | |
| 触发条件 | 客户请求评论酒店 | | |
| 前置条件 | 用户已登录，且订单已执行 | | |
| 后置条件 | 系统更新酒店评价信息 | | |
| 优先级 | 低 | | |
| 正常流程 | 1. 客户请求填写酒店评价 2. 系统列出所有未评价的订单信息   3. 客户从订单中选择想要评价的订单  4. 系统提示客户输入评分  5. 系统提示评分成功  6. 系统提示客户输入评论  7. 系统提示评论成功  8. 系统保存评分和评论，更新酒店评价信息  9. 系统将已评价的订单移出待评价订单列表 | | |
| 扩展流程 | * 1. 客户已经完成订单，不选择填写酒店评价  1. 系统提示客户评价 2. 客户放弃评价，系统不再提醒   3.1 客户评分超过满分上限  1. 系统提示满分上限为5分 | | |
| 特殊需求 | 无 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ID | UC 08 | 名称 | 浏览客户订单 |
| 创建者 | 何慧娴 | 最后一次更新者 |  |
| 创建日期 | 2016/9/18 | 最后更新日期 |  |
| 参与者 | 客户 | | |
| 触发条件 | 客户请求浏览自己的订单 | | |
| 前置条件 | 客户已经登陆系统帐号 | | |
| 后置条件 | 无 | | |
| 优先级 | 中 | | |
| 正常流程 | 1. 客户请求浏览订单 2. 系统提示选择浏览未执行订单、已执行订单、异常订单或已撤销订单 3. 客户选择订单类别，系统显示订单 4. 客户浏览订单 | | |
| 扩展流程 | 无 | | |
| 特殊需求 | 浏览未执行的订单时可撤销订单，撤销具体步骤见UC 02 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ID | UC 09 | 名称 | 浏览酒店订单 |
| 创建者 | 何慧娴 | 最后一次更新者 |  |
| 创建日期 | 2016/9/18 | 最后更新日期 |  |
| 参与者 | 酒店工作人员 | | |
| 触发条件 | 酒店工作人员请求浏览酒店订单 | | |
| 前置条件 | 酒店工作人员已验证并授权 | | |
| 后置条件 | 高 | | |
| 优先级 | 高 | | |
| 正常流程 | 1. 酒店工作人员请求浏览订单 2. 系统提示选择浏览未执行订单、已执行订单、异常订单或已撤销订单 3. 酒店人员选择订单类别，系统显示订单 4. 酒店工作人员浏览订单 | | |
| 扩展流程 | 无 | | |
| 特殊需求 | 3.0 线下订单同步更新至线上订单信息库，酒店工作人员可以浏览线上和线下订单 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ID | UC 10 | 名称 | 维护酒店信息 |
| 创建者 | 何慧娴 | 最后一次更新者 |  |
| 创建日期 | 2016/9/18 | 最后更新日期 |  |
| 参与者 | 酒店工作人员 | | |
| 触发条件 | 酒店工作人员请求维护酒店信息 | | |
| 前置条件 | 酒店工作人员已验证并授权 | | |
| 后置条件 | 系统更新酒店信息 | | |
| 优先级 | 低 | | |
| 正常流程 | 1. 酒店工作人员请求维护酒店信息  2. 系统显示酒店基本信息  3. 酒店工作人员选择需更改信息  4. 酒店工作人员输入新的信息值（地址、所属商圈、简介、设施服务、星级）  5. 系统保存更新后的酒店信息  6. 系统显示更新后的酒店信息 | | |
| 扩展流程 | 3-4A. 酒店工作人员取消操作   1. 系统取消更改并显示更改前信息 | | |
| 特殊需求 | 1. 修改操作时间超过一个小时，系统自动跳转回修改前的酒店信息界面。 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ID | UC 11 | 名 称 | 执行订单 |
| 创建者 | 黄潇 | 最后更新者 |  |
| 创建日期 | 2016-09-17 | 最后更新日期 |  |
| 参与者 | 酒店工作人员，目标是正确地将已入住用户的订单状态更改为已执行 | | |
| 触发条件 | 用户在规定时间入住酒店工作人员所在酒店 | | |
| 前置条件 | 用户之前在该酒店下过订单，且订单状态为未执行或异常  酒店工作人员必须已经被识别和授权 | | |
| 后置条件 | 客房信息更新，用户信用值改变 | | |
| 优先级 | 高 | | |
| 正常流程 | 1. 酒店工作人员选择需要执行的订单（输入订单号或直接手动选择） 2. 系统显示下单用户信息和订单信息，其中下单用户信息包括用户名称、信用、联系方式，订单信息包括订单号、订单状态、开始时间、退房时间、最晚订单执行时间、房间类型及数量、预计入住人数和有无儿童 3. 酒店工作人员请求改变未执行订单状态为已执行 4. 系统要求确认更改 5. 酒店工作人员确认 6. 系统记录时间、更新订单状态为已执行，同时增加用户信用 | | |
| 扩展流程 | 1a. 订单选择错误：  1. 酒店工作人员重新选择  1b. 非法订单号：  1. 系统提示错误并拒绝输入  5a. 更改动作取消：  1. 返回正常流程第2步 | | |
| 特殊需求 | 1. 订单号要求使用XXX格式（待定） | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ID | UC 12 | 名 称 | 更新客房信息 |
| 创建者 | 黄潇 | 最后更新者 |  |
| 创建日期 | 2016-09-17 | 最后更新日期 | 2016-9-21 |
| 参与者 | 酒店工作人员，目标是正确地即时更新已有客房信息 | | |
| 触发条件 | 用户入住或退房 | | |
| 前置条件 | 酒店工作人员必须已经被识别和授权 | | |
| 后置条件 | 系统更新酒店客房信息 | | |
| 优先级 | 高 | | |
| 正常流程 | 1. 酒店工作人员进入酒店客房列表 2. 系统显示酒店客房列表   3. 酒店工作人员选择房间（输入房间号或手动搜索选择）  4. 系统显示房间信息，包括房间号、当前时间及对应的房间状态（未预定、已预订、已入住）  5. 酒店工作人员修改房间状态  6. 系统要求确认修改  7. 酒店工作人员确认修改  8. 系统更新客房信息 | | |
| 扩展流程 | 1-5a. 酒店工作人员取消更新：   1. 系统取消更新   3-5a. 房间选择错误：   1. 酒店工作人员重新选择 2. 返回正常流程第2步   4a. 确认动作取消：  1. 返回正常流程第4步 | | |
| 特殊需求 | 1. 房间号要求使用格式XXX（待定） | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ID | UC 13 | 名 称 | 录入客房 |
| 创建者 | 黄潇 | 最后更新者 |  |
| 创建日期 | 2016-09-17 | 最后更新日期 | 2016-9-21 |
| 参与者 | 酒店工作人员，目标是正确地录入酒店客房信息 | | |
| 触发条件 | 有可用客房需录入 | | |
| 前置条件 | 酒店工作人员必须已经被识别和授权 | | |
| 后置条件 | 系统更新酒店客房信息 | | |
| 优先级 | 中 | | |
| 正常流程 | 1. 酒店工作人员进入酒店客房列表  2. 系统显示酒店客房列表  3. 酒店工作人员要求录入客房  4. 系统要求输入录入客房信息，包括类型、数量、原始价格和房间号  5. 酒店工作人员输入需要录入的客房信息  6. 系统要求确认录入  7. 酒店工作人员确认录入  8. 系统更新客房信息 | | |
| 扩展流程 | 1-5a. 酒店工作人员取消录入  1. 酒店工作人员在系统中取消录入  7a. 确认动作取消  1. 返回正常流程第2步 | | |
| 特殊需求 | 1. 房间号要求使用格式XXX（待定） | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ID | UC 14 | 名 称 | 制定促销策略 |
| 创建者 | 黄潇 | 最后更新者 |  |
| 创建日期 | 2016-09-17 | 最后更新日期 |  |
| 参与者 | 酒店工作人员，网站营销人员，目标是正确地制定优惠和折扣策略 | | |
| 触发条件 | 酒店工作人员或网站营销人员需要实施或改变策略促进销售 | | |
| 前置条件 | 酒店工作人员或网站营销人员必须已经被识别和授权 | | |
| 后置条件 | 记录制定的具体促销信息，实施促销策略 | | |
| 优先级 | 低 | | |
| 正常流程 | 1. 酒店工作人员或网站营销人员查看已有促销策略 2. 系统显示目前正在实施的促销策略列表，每个促销策略信息包括促销类型、起始时间、对应折扣或优惠价格 3. 酒店工作人员或网站营销人员选择添加促销策略或修改已有促销策略 4. 系统要求输入具体促销信息，包括策略类型、起始时间、具体折扣或优惠价格 5. 酒店工作人员或网站营销人员输入促销信息 6. 系统要求制定者确认添加或修改 7. 酒店工作人员或网站营销人员确认 8. 系统保存新的促销策略并执行 | | |
| 扩展流程 | 4-5a. 酒店工作人员或网站营销人员取消添加或更改：  1. 返回正常流程第2步  7a. 酒店工作人员或网站营销人员取消确认：  1. 返回正常流程第4步 | | |
| 特殊需求 | 无 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ID | UC 15 | 名 称 | 充值信用 |
| 创建者 | 黄潇 | 最后更新者 |  |
| 创建日期 | 2016-09-17 | 最后更新日期 |  |
| 参与者 | 网站营销人员，目标是正确地恢复和增加用户信用值 | | |
| 触发条件 | 用户线下充值信用；撤销异常订单 | | |
| 前置条件 | 网站营销人员必须已经被识别和授权 | | |
| 后置条件 | 系统更新用户信用值 | | |
| 优先级 | 中 | | |
| 正常流程 | 1. 网站营销人员输入用户账号 2. 系统显示用户信息，包括用户名称、联系方式、信用值 3. 网站营销人员要求增加该用户信用值 4. 系统提示输入增加的信用值 5. 网站营销人员输入用户充值的信用值 6. 系统要求确认增加信用 7. 网站营销人员确认增加 8. 系统记录充值信息，增加用户信用值 | | |
| 扩展流程 | 1a. 非法用户账号：  1. 系统提示错误并拒绝输入  1-6a. 用户要求取消充值：  1. 网站营销人员在系统中取消充值  7a. 网站营销人员取消确认：  1. 返回正常流程第2步 | | |
| 特殊需求 | 无 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ID | UC 16 | 名 称 | 浏览每日未执行订单 |
| 创建者 | 鄢煜民 | 最后更新者 |  |
| 创建日期 | 2016-09-18 | 最后更新日期 |  |
| 参与者 | 网站营销人员，目标是查看当天未执行的订单 | | |
| 触发条件 | 网站营销人员需要了解当天未执行订单情况 | | |
| 前置条件 | 网站营销人员必须已经被识别和授权 | | |
| 后置条件 | 无 | | |
| 优先级 | 中 | | |
| 正常流程 | 1.网站营销人员选择需要查看的酒店  2.系统显示该酒店当天未执行的订单  3.网站营销人员选择订单  4.系统显示该酒店该订单详细信息 | | |
| 扩展流程 | 1-3．网站营销人员重新选择酒店，重复正常流程 | | |
| 特殊需求 | 网站营销订单信息应保持同步更新 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ID | UC 17 | 名 称 | 撤销异常订单 |
| 创建者 | 鄢煜民 | 最后更新者 |  |
| 创建日期 | 2016-09-18 | 最后更新日期 |  |
| 参与者 | 网站营销人员，目标是撤销异常订单 | | |
| 触发条件 | 用户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 | | |
| 后置条件 | 系统记录被撤销订单的撤销时间。  系统恢复并更新该用户信用 | | |
| 优先级 | 高 | | |
| 正常流程 | 1.网站营销人员请求撤销订单  2.系统提示输入异常订单编号  3.网站营销人员输入订单编号  4.系统显示异常订单信息  5.网站营销人员选择恢复信用的额度  6.网站营销人员点击确定撤销订单  7.系统将被撤销的订单置为已撤销状态 | | |
| 扩展流程 | 5-6A．网站营销人员取消撤销操作 | | |
| 特殊需求 | 信用恢复额度包括 “全部恢复” 和 “恢复一半” 两种选择 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ID | UC 18 | 名 称 | 管理人员信息 |
| 创建者 | 鄢煜民 | 最后更新者 |  |
| 创建日期 | 2016-09-18 | 最后更新日期 |  |
| 参与者 | 网站管理人员 | | |
| 触发条件 | 用户、网站营销人员、酒店工作人员信息变化 | | |
| 前置条件 | 网站管理人员必须已经被识别和授权 | | |
| 后置条件 | 系统记录并更新人员变更情况及人员信息 | | |
| 优先级 | 中 | | |
| 正常流程 | **1.0 管理人员信息**  1a、网站管理人员输入人员编号  1b、   * 1. 网站管理人员选择酒店   2. 系统显示该酒店的酒店工作人员  1. 系统显示人员信息 2. 网站管理选择修改人员信息 3. 网站管理人员选择需修改栏目 4. 网站管理人员输入新的信息值 5. 网站管理人员确定修改 6. 系统显示修改后的人员信息 7. 系统记录变化后的人员信息 | | |
| 扩展流程 | 1.0：1-4a、网站管理人员取消操作  1．系统取消操作并回到网站管理人员主界面  **1.1：网站管理人员添加网站营销人员**  1、网站管理人员选择添加网站营销人员  2、系统显示网站营销人员信息表格  3、网站管理人员录入网站营销人员信息  4、网站管理人员确认添加  5、系统录入并更新网站营销人员信息 | | |
| 特殊需求 | 无 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ID | UC 19 | 名 称 | 添加酒店 |
| 创建者 | 鄢煜民 | 最后更新者 |  |
| 创建日期 | 2016-09-18 | 最后更新日期 |  |
| 参与者 | 网站管理人员 | | |
| 触发条件 | 新酒店向网站管理人员申请加入 | | |
| 前置条件 | 网站管理人员必须已经被识别和授权 | | |
| 后置条件 | 系统记录酒店信息变更情况 | | |
| 优先级 | 中 | | |
| 正常流程 | 1.网站管理人员选择添加酒店  2.系统显示酒店信息表格  3.网站管理人员录入酒店信息  4.网站管理人员确认酒店信息  5.系统显示酒店工作人员信息表格  6.网站管理人员录入酒店工作人员信息  7.网站管理人员确认酒店工作人员信息  8.系统提示网站管理人员是否添加  9.网站管理人员确认  10.系统录入并更新酒店信息 | | |
| 扩展流程 | 1-9a、网站管理人员取消操作  1．系统取消操作 | | |
| 特殊需求 | 一个酒店只能添加一名酒店工作人员 | | |