

互联网酒店 预订系统

Hotel Reservation System Online

用例文档

南京大学ASI

ASI of Nanjing University

2017-1-1

目录

更新历史.....2

一、 引言.....5

 (一) 目的.....5

 (二) 范围.....5

 (三) 参考文献.....5

二、 用例列表6

三、 用例图8

四、 详细用例描述.....9

 1. 个人基本信息维护9

 2. 个人基本信息查看10

 3. 订单浏览11

 4. 订单撤销12

 5. 订单生成14

 6. 酒店浏览15

 7. 酒店搜索17

 8. 客户评价18

 9. 会员注册19

 10. 酒店基本信息维护20

 11. 客房信息维护.....22

 12. 酒店促销策略维护23

 13. 订单执行.....25

 14. 更新退房信息.....27

 15. 线下客户入住和退房处理.....28

 16. 酒店订单浏览.....29

 17. 网站促销策略维护31

 18. 未执行订单浏览.....33

 19. 异常订单撤销.....34

 20. 信用充值.....36

 21. 会员等级制定.....37

 22. 用户信息维护38

 23. 酒店信息及酒店工作人员添加41

更新历史

修改人员	修改日期	修改原因	版本号
龚尘淼	2016/9/18	酒店工作人员最初草稿	
高源	2016/9/18	客户 1 最初草稿	
董金玉	2016/9/18	客户 2 最初草稿	
冯俊杰	2016/9/18	网站营销人员、网站管理人员最初草稿	
董金玉	2016/9/19	客户 2 评审后第一次修改	
龚尘淼	2016/9/19	酒店工作人员评审后第一次修改	
龚尘淼	2016/9/19	酒店工作人员评审后第二次修改	
冯俊杰	2016/9/19	网站营销人员、网站管理人员评审后第一次修改	
高源	2016/9/20	客户 1 评审后第一次修改	
冯俊杰	2016/9/20	网站营销人员、网站管理人员评审后第二次修改	
董金玉	2016/9/21	客户 2 评审后第二次修改	
龚尘淼	2016/9/21	酒店工作人员评审后第三次修改	
高源	2016/9/21	客户 1 评审后第二次修改	
冯俊杰	2016/9/21	网站营销人员、网站管理人员评审后	

		第三次修改	
龚尘淼	2016/9/21	酒店工作人员评审后第四次修改	
冯俊杰	2016/9/21	添加所有可能出现信息的模板（基本信息）	
龚尘淼	2016/9/21	酒店工作人员评审后第五次修改	
冯俊杰	2016/9/21	修改基本信息和用例	
高源	2016/9/21	客户 1 评审后第三次修改	V1.0-1
董金玉	2016/9/21	客户 2 评审后第三次修改	V1.0-2
冯俊杰	2016/9/21	修改基本信息，网站营销人员、网站管理人员评审后第四次修改	V1.0-4
龚尘淼	2016/9/21	酒店工作人员评审后第六次修改	V1.0-3
冯俊杰	2016/9/21	网站营销人员、网站管理人员评审后第五次修改	V1.0-4(2)
冯俊杰	2016/9/21	网站营销人员、网站管理人员评审后第六次修改	V1.1-4
龚尘淼	2016/9/22	酒店工作人员评审后第七次修改	V1.0-3(2)
董金玉	2016/9/22	客户 2 评审后第四次修改	V1.1-2
冯俊杰	2016/9/22	整合所有用例详情	V1.2
冯俊杰	2016/9/23	修改用例，用例文档评审后第一次修	V1.3

		改	
冯俊杰	2016/9/23	用例文档评审后第二次修改	V1.3.1
冯俊杰	2016/9/23	用例文档评审后第三次修改	V1.4
冯俊杰	2016/9/23	用例文档评审后第四次修改	V1.4.1
冯俊杰	2016/9/24	用例文档评审后第五次修改	V1.4.2
冯俊杰	2016/9/24	用例文档评审后第六次修改、美化封面	V1.5
龚尘淼	2016/9/26	对用例 2.5 更新退房信息修改	V1.5.1
冯俊杰	2016/9/26	修改用例 4.1	V1.5.2
冯俊杰	2016/9/27	修改用例 3.5	V1.5.3
全体人员	2016/12/20	根据软件修改用例文档	V1.6.0
董金玉、冯俊杰	2016/12/20	整合更新后的用例文档、排版	V1.6.1
冯俊杰	2016/12/21	再次修改用例的流程步骤	V1.6.2
董金玉	2017/1/1	修改之前遗漏的用例图	V1.6.3

一、 引言

（一）目的

本文档描述了互联网酒店预订系统的用户需求。

（二）范围

文档内用例的描述使用了附表 1 的模版。

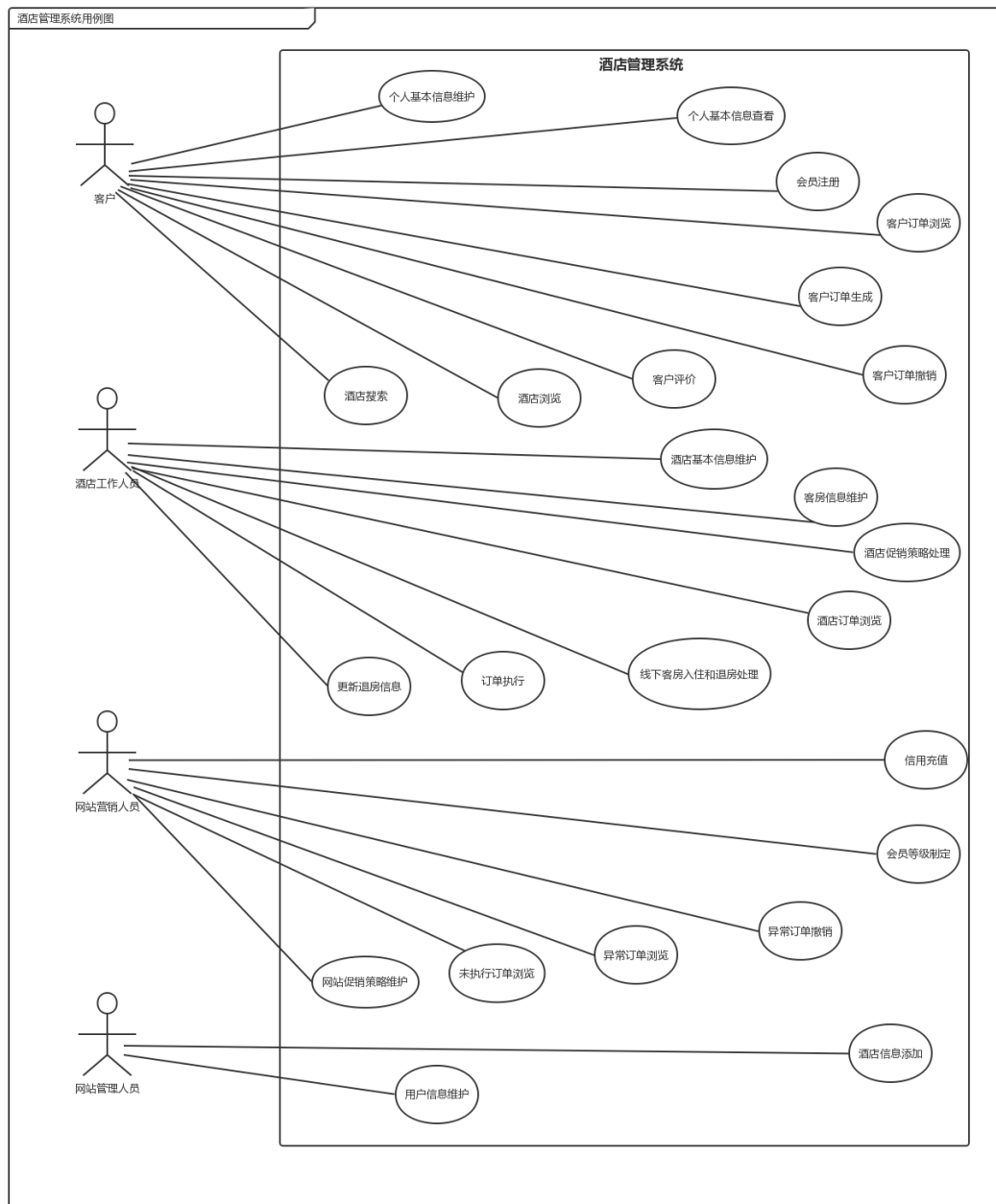
（三）参考文献

二、用例列表

参与者	用例
客户	<div>1. 个人基本信息维护</div> <div>2. 个人基本信息查看</div> <div>3. 客户订单浏览</div> <div>4. 客户订单撤销</div> <div>5. 客户订单生成</div> <div>6. 酒店浏览</div> <div>7. 酒店搜索</div> <div>8. 客户评价</div> <div>9. 会员注册</div>
酒店工作人员	<div>10. 酒店基本信息维护</div> <div>11. 客房信息维护</div> <div>12. 酒店促销策略制定</div> <div>13. 订单执行</div> <div>14. 更新退房信息</div> <div>15. 线下客户入住和退房处理</div> <div>16. 酒店订单浏览</div>
网站营销人员	<div>17. 网站促销策略制定</div> <div>18. 异常订单浏览</div> <div>19. 异常订单撤销</div>

	20. 信用充值 21. 会员等级制定
网站管理人员	22. 用户信息维护 23. 酒店信息添加

三、用例图



四、详细用例描述

1. 个人基本信息维护

ID	1.1	名称	个人基本信息维护
创建者	高源	最后一次更新者	高源
创建日期	2016/9/18	最后更新日期	2016/12/20
参与者	客户 ,目标是客户对自己的可修改信息进行快速正确的修改并保存(不包括信用)		
触发条件	客户查看个人信息时有维护需求		
前置条件	客户必须已经被识别和授权		
后置条件	记录个人信息，包括姓名或名称，联系方式		
优先级	高		
正常流程	<div>1. 客户在查看普通个人信息时请求对信息进行维护</div> <div>2. 系统显示可修改信息（包括姓名、昵称、密码、联系方式）</div> <div>3. 客户对可修改的信息进行更改</div> <div>4. 系统显示更改后的个人信息</div> <div>客户重复第 3-4 步，直到所有需要维护的信息维护完毕</div> <div>5. 客户确认修改个人信息</div> <div>6. 系统记录信息并提示保存信息成功</div>		
	<div>6a. 非法客户信息：</div> <div>1、系统提示错误并拒绝保存更新</div>		

扩展流程	3-6a. 客户放弃修改个人信息： <ol style="list-style-type: none"> 1. 系统请求确认放弃此次修改操作 2. 客户确认放弃操作
特殊需求	<ol style="list-style-type: none"> 1. 联系方式只能是可识别的电话号码构成 2. 客户信用值不可进行操作

2. 个人基本信息查看

ID	1.2	名称	个人基本信息查看
创建者	高源	最后一次更新者	高源
创建日期	2016/9/18	最后更新日期	2016/12/20
参与者	客户，目标是快速、正确地浏览自己的姓名、联系方式、信用值等基本信息		
触发条件	客户需要个人信息查看		
前置条件	客户必须已经被识别和授权		
后置条件	无		
优先级	低		
正常流程	1.0 普通个人信息查看 <ol style="list-style-type: none"> 1. 客户请求普通个人信息查看 2. 系统显示客户基本个人信息（包括个人基本信息（姓名、昵称、联系方式、信用值、密码、客户编号） 		
扩展流程	1.1 会员个人信息查看 <ol style="list-style-type: none"> 1. 客户请求会员个人信息查看 		

	<p>2. 系统显示客户会员个人信息（会员等级，普通会员包括生日，企业会员包括企业名称）</p> <p>1.2 个人信用记录查看</p> <p>1. 客户请求个人信用记录查看</p> <p>2. 系统显示客户个人信用记录信息（包括时间、订单号、动作、信用度变化情况、信用度结果）</p>
特殊需求	无

3. 订单浏览

ID	1.3	名称	订单浏览
创建者	高源	最后一次更新者	高源
创建日期	2016/9/18	最后更新日期	2016/12/20
参与者	客户，目标是快速准确浏览自己的全部订单以及某一单订单的详情		
触发条件	客户需要查看订单		
前置条件	客户必须已经被识别和授权		
后置条件	无		
优先级	中		
	<p>1. 客户请求查看个人订单概况</p> <p>2. 系统显示客户所有订单概况（包括此客户的所有订单编号、酒店名、地址、预计入住时间和预计离开时间、价格、订单状态）</p>		

正常流程	<p>3. 客户请求查看某单详细订单</p> <p>4. 系统显示这一订单详情（包括订单编号、酒店名、地址、价格、生成时间、最晚订单执行时间、预计离开时间、入住时间和退房时间、订单状态、房间类型、房间数、预计入住人数、入住人姓名、联系方式、特别要求（如有无儿童））</p> <p>5. 客户请求返回订单概况</p> <p>6. 系统显示订单概况列表</p> <p>客户重复 3-6 步，直至停止订单浏览</p>
扩展流程	无
特殊需求	无

4. 订单撤销

ID	1.4	名称	订单撤销
创建者	高源	最后一次更新者	冯俊杰
创建日期	2016/9/18	最后更新日期	2016/12/21
参与者	客户，目标是将未执行的订单准确快速进行撤销		
触发条件	客户需要对未执行的订单进行撤销		
前置条件	客户必须已经被识别和授权；订单尚未执行		
后置条件	系统对订单的状况和客户的信用度进行更改		
优先级	中		
	1. 客户请求查看未执行订单		

正常流程	<ol style="list-style-type: none"> 2. 系统显示此客户所有未执行订单概况（包括订单编号、酒店名、地址、预计入住时间和预计离开时间、价格、订单状态） 3. 客户选定某一特定订单并请求查看详情 4. 系统显示此订单详情（包括订单编号、酒店名、地址、价格、生成时间、最晚订单执行时间、预计离开时间、入住时间和退房时间、订单状态、房间类型、房间数、预计入住人数、入住人姓名、联系方式、特别要求（如有无儿童）） 5. 客户请求撤销此未执行订单 6. 系统将订单状态置为已撤销 7. 客户请求返回订单概况 8. 系统返回订单概况列表 <p>客户重复 3-8 步，直至停止订单撤销</p>
扩展流程	<ol style="list-style-type: none"> 3a. 客户想要直接撤销此未执行订单 <ol style="list-style-type: none"> 1. 客户请求撤销此未执行订单 2. 系统将订单状态置为已撤销，返回正常流程第 2 步 5-6a. 客户想要终止放弃此次订单撤销操作 <ol style="list-style-type: none"> 3. 客户取消订单撤销 4. 系统退出订单撤销功能 6a. 撤销时间距离最晚订单执行时间不足 6 小时 <ol style="list-style-type: none"> 5. 可以撤销，并扣除信用值的 50%

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 2. 撤销时，改变订单状态和扣除客户信用度（撤销时间距离最晚订单执行时间不足 6 小时）同时进行
------	--

5. 订单生成

ID	1.5	名称	订单生成
创建者	高源	最后一次更新者	高源
创建日期	2016/9/18	最后更新日期	2016/12/20
参与者	客户，目标是对快捷方便预定酒店		
触发条件	客户已选定入住酒店并申请预定		
前置条件	客户必须已经被识别和授权		
后置条件	系统新生成订单并保存记录		
优先级	高		
正常流程	1. 客户输入订单详细信息（包括最晚订单执行时间、预计离开时间、房间类型、房间数、预计入住人数、入住人姓名、联系方式、特别要求（如有无儿童）） 2. 系统显示客户填写信息并显示根据现有订单信息得到的价格 客户重复 1-2 步，直至输入所有需填写的信息 3. 客户结束输入 4. 系统计算入住金额并显示 5. 客户确认提交订单		

	6. 系统记录订单信息并显示生成订单成功并返回酒店概况界面
扩展流程	<p>2a. 订单有填写错误</p> <p>1. 提示客户重新输入信息</p> <p>2b. 信用值小于 0</p> <p>1. 申请不通过，并提示充值信用</p> <p>1-6a. 客户放弃订单生成</p> <p>1. 系统对放弃操作请求确认</p> <p>2. 客户确认放弃订单生成</p>
特殊需求	1. 不需要考虑预付订金

6. 酒店浏览

ID	1.6	名称	酒店浏览
创建者	董金玉	最后一次更新者	董金玉
创建日期	2016/9/18	最后更新日期	2016/12/20
参与者	客户，目标是快速，正确地获取酒店的细节信息和该酒店的客户订单信息		
触发条件	客户需要了解酒店信息		
前置条件	客户必须已经被识别和授权		
后置条件	无		
优先级	中		
	<p>1. 客户输入城市商圈</p> <p>2. 系统显示所有酒店的概况（包括酒店编号、酒店名称、所属城市商圈、</p>		

正常流程	<p>地址、星级、评分、最低房价）并注明客户是否预定过该酒店</p> <p>3. 客户选定需要查看的酒店</p> <p>4. 系统显示该酒店所有细节信息（包括酒店编号、酒店名称、所属城市商圈、地址、星级、评分、评价、简介、设施服务、客房类型、价格）</p> <p>5. 客户请求返回酒店概况列表</p> <p>6. 系统显示酒店概况列表</p> <p>客户重复 3-6 步，直到客户停止浏览</p>
扩展流程	<p>2a. 客户请求按一定标准（包括价格，星级，评分）对酒店进行排序</p> <p>1. 系统此标准对酒店进行排序</p> <p>3-4a. 客户要求直接查看自己预定过的酒店</p> <p>1. 系统直接显示客户预定过的所有酒店并注明客户是已预定过该酒店</p> <p>2. 返回正常流程第 3 步</p> <p>4a. 客户之前在该酒店有过订单</p> <p>1. 系统显示客户在该酒店的订单</p>
特殊需求	<p>1. 正常流程第 5 步显示客户是否预定过该酒店时，正常订单、异常订单和撤销订单需要分别注明</p> <p>2. 拓展流程 3-4a 第 1 步显示客户是否预定过该酒店时，正常订单、异常订单和撤销订单需要分别注明</p> <p>3. 拓展流程 4a 第 1 步客户在该酒店的订单时，正常订单、异常订单和撤销订单需都需要显示</p> <p>4. 客户可以在概况列表中，也可以在酒店详情中生成订单</p>

7. 酒店搜索

ID	1.7	名称	酒店搜索
创建者	董金玉	最后一次更新者	董金玉
创建日期	2016/9/18	最后更新日期	2016/12/20
参与者	客户，目标是快速，正确地获得酒店的信息		
触发条件	客户需要准确获得酒店的信息		
前置条件	客户必须已经被识别和授权		
后置条件	无		
优先级	高		
正常流程	<div>1. 客户输入城市商圈</div> <div>2. 系统显示此城市商圈的所有酒店</div> <div>3. 客户输入酒店名称、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</div> <div>4. 客户结束输入</div> <div>5. 系统根据客户输入的信息，以列表的形式呈现搜索结果</div> <div>6. 客户浏览列表，选定需要查看的酒店</div> <div>7. 系统显示该酒店的所有细节信息（包括酒店名称、所属城市商圈、详细地址、星级、评分、简介、设施服务、客房类型、价格）</div> <div>8. 客户请求返回结果列表</div> <div>9. 系统显示结果列表</div> <div>客户重复 6-9 步，直到客户停止搜索</div>		

扩展流程	<p>3a. 客户输入其他的酒店信息（包括酒店星级，酒店评分）</p> <p>1. 更换检索条件（条件可以组合）</p> <p>5a. 符合信息的酒店不存在</p> <p>1. 系统提示符合信息的酒店不存在</p> <p>3-5a. 客户要求已在已预订过的酒店中检索</p> <p>1. 系统更换检索范围</p> <p>2. 以列表形式呈现结果</p> <p>3. 返回第 6 步</p> <p>7a. 客户之前在该酒店有过订单</p> <p>1. 系统显示客户在该酒店的订单</p>
特殊需求	<p>1. 客户可在搜索列表中生成订单，也可在酒店详情中生成订单</p> <p>2. 正常流程中第 3 步搜索条件可以独立起作用，也可以联合起作用</p> <p>3. 拓展流程 7a 第 1 步客户在该酒店的订单时，正常订单、异常订单和撤销订单需都需要显示</p>

8. 客户评价

ID	1.8	名称	客户评价
创建者	董金玉	最后一次更新者	董金玉
创建日期	2016/9/18	最后更新日期	2016/12/20
参与者	客户，目标是快速，方便完成酒店评价，且反映酒店与描述的相符程度		
触发条件	客户入住过该酒店，并想要对该酒店进行评价		

前置条件	客户必须已经被识别和授权；该客户订单已执行
后置条件	酒店的评分、订单的评价信息修改
优先级	低
正常流程	<ol style="list-style-type: none"> 1. 客户请求进行评价 2. 系统显示所有客户已执行并未评价订单的酒店 3. 客户选择要评价的酒店 4. 系统显示评价信息表 5. 客户对需评价酒店进行评价（包括评分与评论），并请求保存 6. 系统记录客户评论并更新酒店的评分值 <p>客户重复 3-6 步，直至完成对所有想要评价酒店的客户评价</p>
扩展流程	<ol style="list-style-type: none"> 2a. 客户对未执行或已撤销订单的酒店进行评价 <ol style="list-style-type: none"> 1. 系统默认不可评论，并不响应 5a. 客户不发表评论 <ol style="list-style-type: none"> 1. 系统默认允许 5b. 客户不进行评分 <ol style="list-style-type: none"> 1. 系统提示输入数字评分并请求重新输入
特殊需求	<ol style="list-style-type: none"> 1. 评分规则：由数字表示客户对该酒店的满意程度，范围 0-5，数字越大评分越高，即满意程度越高

9. 会员注册

ID	1.9	名称	会员注册
----	-----	----	------

创建者	董金玉	最后一次更新者	董金玉
创建日期	2016/9/18	最后更新日期	2016/12/20
参与者	客户，目标是快速完成会员注册，享受会员政策		
触发条件	客户想要享受会员折扣		
前置条件	客户必须已经被识别和授权		
后置条件	更新客户信息（会员等级、生日（普通会员）、企业名称（企业会员））		
优先级	中		
正常流程	<ol style="list-style-type: none"> 1. 客户请求注册普通会员 2. 系统提示客户输入信息（包括生日） 3. 客户输入自己的信息（包括生日）并注册 4. 系统提示注册成功，并记录客户信息（会员等级、生日（普通会员）、企业名称（企业会员）） 		
扩展流程	<ol style="list-style-type: none"> 3a. 客户需要注册企业会员类型 <ol style="list-style-type: none"> 1. 系统提示客户需要输入企业名称 3b. 客户并未同意注册 <ol style="list-style-type: none"> 1. 系统退出注册流程 		
特殊需求	<ol style="list-style-type: none"> 1. 一个用户可以同时注册普通会员和企业会员 		

10. 酒店基本信息维护

ID	2.1	名称	酒店浏览
创建者	龚尘淼	最后一次更新者	龚尘淼

创建日期	2016/9/18	最后更新日期	2016/12/20
参与者	酒店工作人员，目标是维护酒店基本信息，保证酒店基本信息的正确		
触发条件	酒店的基本信息需要更新		
前置条件	酒店工作人员必须已经被识别和授权		
后置条件	系统记录酒店基本信息（地址、所属商圈、简介、设施服务、星级）		
优先级	中		
正常流程	<ol style="list-style-type: none"> 酒店工作人员请求查看酒店基本信息（包括酒店名、酒店编号、所属城市商圈、地址、简介、服务设施、星级、评分、评价） 系统显示酒店基本信息 酒店工作人员请求维护酒店基本信息（包括酒店名、所属城市商圈、地址、简介、服务设施、星级） 系统将酒店名、所属城市商圈、地址、简介、服务设施、星级置为可编辑状态 酒店工作人员输入需要维护的基本信息 系统显示维护后的酒店基本信息 酒店工作人员重复第 5-6 步，直至输入全部需要维护的信息 酒店工作人员结束酒店基本信息维护 系统显示酒店概况列表 		
扩展流程	<p>2-6a. 酒店工作人员想终止维护酒店基本信息</p> <ol style="list-style-type: none"> 酒店工作人员取消维护酒店基本信息 系统退出维护酒店基本信息，显示酒店基本信息 		
特殊需求	无		

11. 客房信息维护

ID	2.2	名称	客房信息维护
创建者	龚尘淼	最后一次更新者	龚尘淼
创建日期	2016/9/18	最后更新日期	2016/12/20
参与者	酒店工作人员，目标是快捷方便地录入客房信息		
触发条件	酒店暂未录入客房信息；酒店客房信息发生变更		
前置条件	酒店工作人员必须已经被识别和授权		
后置条件	系统录入客房信息（房型、房型数量、房型剩余数量、房型原始价格）		
优先级	中		
正常流程	<p>1.0 修改酒店客房信息</p> <ol style="list-style-type: none">酒店工作人员请求查看客房信息（房型、房型数量、房型原始价格）系统显示酒店客房信息列表酒店工作人员一条客房信息请求修改客房信息系统显示该房型的类型、房型数量、房型原始价格，并将房型数量及原始价格置为可编辑状态酒店工作人员修改数量及原始价格 <p>酒店工作人员重复第 5 步，直至修改完毕</p> <ol style="list-style-type: none">酒店工作人员结束修改选中房型的数量及原始价格，请求保存系统更新该房型的数量、剩余数量及原始价格，并更新客房信息列表显示		

扩展流程	5a. 酒店工作人员想终止修改房型信息 <ol style="list-style-type: none"> 酒店工作人员取消修改房型信息 系统取消更新房型信息，显示之前的客房信息列表
	1.1 添加酒店客房信息 <ol style="list-style-type: none"> 酒店工作人员输入房型、房型数量、原始价格并请求添加房型 系统添加该房型，并更新客房信息列表显示 1a. 酒店工作人员想终止添加房型信息 <ol style="list-style-type: none"> 酒店工作人员取消添加房型信息 系统取消添加房型信息，显示之前的客房信息列表 2a. 酒店工作人员请求添加的房型已存在 <ol style="list-style-type: none"> 系统提示该房型已存在 酒店工作人员确认信息 系统显示之前的客房信息列表
特殊需求	无

12. 酒店促销策略维护

ID	2.3	名称	酒店促销策略维护
创建者	龚尘淼	最后一次更新者	龚尘淼
创建日期	2016/9/18	最后更新日期	2016/12/20
参与者	酒店工作人员，目标是制定酒店促销策略，吸引顾客入住		

触发条件	固定促销策略折扣（会员生日折扣、合作企业会员折扣、三间及以上预订折扣）变更；特定期间策略（如双 11 策略）信息（折扣、起讫时间）变更；添加特定期间折扣；去除特定期间折扣
前置条件	酒店工作人员必须已经被识别和授权
后置条件	记录酒店促销策略
优先级	中
正常流程	<p>1.0 固定促销策略折扣修改</p> <ol style="list-style-type: none"> 酒店工作人员选中一条固定促销策略请求修改 系统显示该固定策略名称，显示该策略的折扣为可编辑状态 酒店工作人员修改折扣请求保存 系统更新该策略的折扣，并更新固定策略列表显示
扩展流程	<p>1-2a.酒店工作人员取消修改固定策略</p> <ol style="list-style-type: none"> 酒店工作人员取消修改 系统显示固定策略列表 <p>1.1 特定期间促销策略修改</p> <ol style="list-style-type: none"> 酒店工作人员选中一条特定期间促销策略并请求修改 系统显示该特定期间策略的折扣、起讫时间为可编辑状态 酒店工作人员输入折扣、起讫时间 <p>酒店工作人员重复第 3 步，直至修改完成</p> <ol style="list-style-type: none"> 酒店工作人员请求保存修改后的该特定期间促销策略 系统更新该促销策略的信息，并更新特定期间促销策略的显示

	<p>1-3a. 酒店工作人员想终止修改该特定期间促销策略</p> <ol style="list-style-type: none">酒店工作人员取消修改该特定期间促销策略系统退出特定期间促销策略修改，并显示之前的特定期间促销策略列表 <p>1.2 特定期间促销策略添加</p> <ol style="list-style-type: none">酒店工作人员输入特定期间策略信息并请求添加系统添加该特定期间策略信息并更新特定期间策略列表显示 <p>2a.请求添加的策略名称与已有策略名称重名</p> <ol style="list-style-type: none">系统提示添加失败酒店工作人员确认信息系统显示之前的特定期间策略列表 <p>1.3 特定期间促销策略删除</p> <ol style="list-style-type: none">酒店工作人员选中一条特定期间促销策略并请求删除系统删除该促销策略并更新特定期间促销策略显示
特殊需求	<ol style="list-style-type: none">为保证酒店本身的利益，促销的价格 = 总促销折扣 * 原始价格，其中总促销折扣为所有可享受折扣之积。各种促销策略可相互叠加

13. 订单执行

ID	2.4	名称	订单执行
----	-----	----	------

创建者	龚尘淼	最后一次更新者	龚尘淼
创建日期	2016/9/18	最后更新日期	2016/12/20
参与者	酒店工作人员，目标是执行订单		
触发条件	客户按时入住；客户延时入住		
前置条件	酒店工作人员必须已经被识别和授权		
后置条件	更新订单的状态；更新入住信息（房间号，入住时间、预计离开时间）；更新该订单客户的信用值		
优先级	高		
正常流程	<ol style="list-style-type: none"> 酒店工作人员查看未执行订单列表 系统显示酒店未执行订单概况列表 酒店工作人员选择要执行的订单并请求执行 系统请求酒店工作人员输入入住信息 酒店工作人员输入入住信息并确认 系统更新订单状态为已执行，更新入住信息以及该订单客户的信用值 <p>显示已执行订单列表</p>		
扩展流程	<ol style="list-style-type: none"> 酒店工作人员查看异常订单列表 <ol style="list-style-type: none"> 系统显示酒店异常订单列表 返回正常流程第 3 步 酒店工作人员想要查看订单详情 <ol style="list-style-type: none"> 酒店工作人员选择订单并请求查看详情 系统显示该客户订单详情（包括订单编号、酒店名、地址、价格、生成时间、入住时间和退房时间、最晚订单执行时间、订单 		

	<p>状态、房间类型、房间数、预计入住人数、入住人姓名、联系方式、特别要求（如有无儿童）</p> <p>3. 酒店工作人员请求执行</p> <p>4. 返回正常流程第 4 步</p> <p>3-5a. 酒店工作人员取消执行</p> <p>1. 酒店工作人员请求取消执行订单</p> <p>2. 系统退出入住信息填写，显示订单概况列表</p>
特殊需求	<p>1. 信用值变更规则：</p> <p>a) 未执行订单被置为已执行，系统为此客户增加的信用值等于订单的价格</p> <p>b) 异常订单被置为已执行，系统为此客户恢复的信用值等于订单的价格，增加的信用值等于订单的价格</p>

14. 更新退房信息

ID	2.5	名称	更新退房信息
创建者	龚尘淼	最后一次更新者	龚尘淼
创建日期	2016/9/18	最后更新日期	2016/12/20
参与者	酒店工作人员，目标是实时更新退房信息及剩余客房信息		
触发条件	已执行订单的客户退房		
前置条件	酒店工作人员必须已经被识别和授权		
后置条件	更新订单的退房信息（实际离开时间）；更新该退房房型的剩余房间数量		

优先级	中
正常流程	<ol style="list-style-type: none"> 1. 酒店工作人员请求查看未退房订单列表 2. 系统显示未退房订单列表 3. 酒店工作人员选中订单并请求退房 4. 系统更新退房信息（实际离开时间）并更新退房放行的剩余房间数量
扩展流程	
特殊需求	无

15. 线下客户入住和退房处理

ID	2.6	名称	线下客户入住和退房处理
创建者	龚尘森	最后一次更新者	高源
创建日期	2016/9/22	最后更新日期	2016/12/20
参与者	酒店工作人员，目标是实时输入线下客户入住和退房的房间信息，并更新剩余客房信息		
触发条件	客户线下办理入住或退房		
前置条件	酒店工作人员必须已被识别和授权		
后置条件	更新剩余客房信息（剩余房型、剩余房间总数、每种房型的剩余房间数量）		
优先级	高		
	1.0 客户线下办理入住 <ol style="list-style-type: none"> 1. 酒店工作人员输入客户入住房间的房型及其房间数量 2. 系统显示输入后的入住客房信息 		

正常流程	3. 酒店工作人员请求更新客房信息 4. 系统更新剩余客房信息
扩展流程	1-2a 酒店工作人员输入错误 1. 酒店工作人员删除错误输入，并重新输入客户入住房间的信息 2. 酒店工作人员重复第 1 步，直至修改完所有输入错误的信息 1-5a. 酒店工作人员放弃线下客户入住处理 1. 系统对结束线下客户入住处理 1.1 客户线下办理退房 1. 酒店工作人员输入客户退房的房型及其房间数量 2. 系统显示线下退房的客房信息 3. 酒店工作人员确认保存 4. 返回正常流程第 4 步
特殊需求	无

16. 酒店订单浏览

ID	2.7	名称	酒店订单浏览
创建者	龚尘淼	最后一次更新者	龚尘淼
创建日期	2016/9/18	最后更新日期	2016/12/20
参与者	酒店工作人员，目标是明确知道当前所有订单的状态		
触发条件	酒店工作人员需要浏览订单		

前置条件	酒店工作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	<ol style="list-style-type: none"> 1. 酒店工作人员请求浏览订单 2. 系统显示酒店所有订单概况列表（包括此酒店的所有订单编号、酒店名、地址、预计入住时间和预计离开时间、价格、订单状态） 3. 酒店工作人员根据工作需要，选择要浏览的订单类型（未执行订单，未退房订单，已执行订单，异常订单，已撤销订单） 4. 系统根据酒店工作人员选择的要浏览的订单类型，显示出该类型的所有订单概况 5. 酒店工作人员请求查看某单详细订单 6. 系统显示这一订单详情（包括订单编号、酒店名、地址、价格、生成时间、最晚订单执行时间、预计离开时间、入住时间和退房时间、订单状态、房间类型、房间数、预计入住人数、入住人姓名、联系方式、特别要求（如有无儿童）） 7. 酒店工作人员请求返回订单概况列表 8. 系统显示订单概况列表 酒店工作人员重复 5-8 步，直至结束酒店订单浏览
扩展流程	<ol style="list-style-type: none"> 4a. 酒店工作人员请求返回订单概况列表 <ol style="list-style-type: none"> 1. 系统显示订单概况列表 2-8a. 酒店工作人员取消订单浏览 <ol style="list-style-type: none"> 1. 系统退出酒店订单浏览

特殊需求	1. 订单默认以时间顺序排序
------	----------------

17. 网站促销策略维护

ID	3.1	名称	网站促销策略维护
创建者	冯俊杰	最后一次更新者	冯俊杰
创建日期	2016/9/18	最后更新日期	2016/12/22
参与者	网站营销人员，目标是根据最新的市场状况调整网站促销策略		
触发条件	节假日促销（如双 11）；竞争促销（如特定商圈专属折扣）；去除现有的网站促销策略		
前置条件	网站营销人员必须已经被识别和授权		
后置条件	记录网站促销策略信息		
优先级	低		
正常流程	1.0 特定期间促销策略添加 1. 网站营销人员输入特定期间策略信息并请求添加 2. 系统添加该特定期间策略信息并更新特定期间策略列表显示		
	2a.请求添加的策略名称与已有策略名称重名 <ol style="list-style-type: none"> 系统提示添加失败 网站营销人员确认信息 系统显示之前的特定期间策略列表 1.1 特定期间促销策略修改		

扩展流程

1. 网站营销人员选中一条特定期间促销策略并请求修改
2. 系统显示该特定期间策略的折扣、起迄时间为可编辑状态
3. 网站营销人员输入折扣、起迄时间

网站营销人员重复第 3 步，直至修改完成
4. 网站营销人员请求保存修改后的该特定期间促销策略
5. 系统更新该促销策略的信息，并更新特定期间促销策略的显示

1-3a. 网站营销人员想终止修改该特定期间促销策略

1. 网站营销人员取消修改该特定期间促销策略
2. 系统退出特定期间促销策略修改，并显示之前的特定期间促销策略列表

1.2 特定期间促销策略删除

1. 网站营销人员选中一条特定期间促销策略并请求删除
2. 系统删除该促销策略并更新特定期间促销策略显示

1.3 VIP 会员特定商圈专属折扣促销策略维护

1. 网站营销人员选择城市和商圈
 2. 系统显示现在的此商圈该策略折扣
 3. 网站营销人员修改折扣率并请求确认
 4. 系统更改此商圈折扣
- 1a. 网站营销人员选择城市，在该城市所有的商圈中选择
1. 网站营销人员特定商圈并请求修改

	2. 返回 1.3 的第 2 步 2a. 此城市商圈还没有 VIP 会员专属折扣 1. 网站营销人员输入折扣率并请求确认 2. 系统添加此商圈折扣
特殊需求	1. 网站促销策略将来会出现新的类型

18. 未执行订单浏览

ID	3.2	名称	未执行订单浏览
创建者	冯俊杰	最后一次更新者	冯俊杰
创建日期	2016/9/18	最后更新日期	2016/12/21
参与者	网站营销人员，目标是方便、快捷地对未执行订单进行浏览		
触发条件	网站营销人员需要浏览未执行订单		
前置条件	网站营销人员必须已经被识别和授权		
后置条件	无		
优先级	中		
正常流程	1. 网站营销人员选择要查看的日期 2. 系统显示此日的未执行订单概况（包括订单编号、客户编号、客户姓名、酒店名、预计入住日期、预计离开日期、价格、订单状态） 3. 网站营销人员选定某单并请求查看详情 4. 系统显示此订单详情（包括订单编号、酒店名、地址、价格、生成时间、最晚订单执行时间、预计离开时间、订单状态、房间类型、房间数、预		

	<p>计入住人数、入住人姓名、联系方式、特别要求（如有无儿童）</p> <p>5. 网站营销人员请求返回订单概况列表</p> <p>6. 系统显示未执行订单概况列表</p> <p>网站营销人员重复 3-6 步，直至结束未执行订单浏览</p>
扩展流程	无
特殊需求	无

19. 异常订单撤销

ID	3.3	名称	异常订单撤销
创建者	冯俊杰	最后一次更新者	冯俊杰
创建日期	2016/9/18	最后更新日期	2016/12/21
参与者	网站营销人员，目标是快速、正确地撤销申诉的异常订单，并按要求恢复申诉者的信用值。		
触发条件	线下的异常订单申诉合理		
前置条件	网站营销人员必须已经被识别和授权		
后置条件	订单状态置为已撤销；部分 / 全部恢复申诉者信用值		
优先级	中		
	<p>1. 网站营销人员选择要查看的日期</p> <p>2. 系统显示此日的异常概况（包括订单编号、客户编号、客户姓名、酒店名、预计入住日期、预计离开日期、价格、订单状态）</p> <p>3. 网站营销人员选定某单并请求查看详情</p>		

正常流程	<p>4. 系统显示此订单详情(包括订单编号、酒店名、地址、价格、生成时间、最晚订单执行时间、预计离开时间、订单状态、房间类型、房间数、预计入住人数、入住人姓名、联系方式、特别要求 (如有无儿童))</p> <p>5. 网站营销人员撤销异常订单并决定恢复申诉者信用值的一半还是全部</p> <p>6. 系统将此订单置为已撤销状态并按需恢复信用值</p>
扩展流程	<p>1a. 非法订单编号</p> <p>1. 系统不响应</p> <p>1b. 网站营销人员想直接通过订单编号撤销异常订单</p> <p>1. 网站营销人员输入申诉订单编号</p> <p>2. 返回正常流程第 4 步</p> <p>3a. 网站营销人员直接在异常订单概况中找到此异常订单并直接撤销</p> <p>1. 网站营销人员撤销异常订单并决定恢复申诉者信用值的一半还是全部</p> <p>2. 返回正常流程第 6 步</p> <p>1-5a. 网站营销人员想要终止取消此次撤销操作</p> <p>1. 系统不响应</p> <p>5a. 网站营销人员修改要恢复的信用值比例</p> <p>1. 系统返回正常流程第 3 步</p>
特殊需求	<p>1. 恢复信用值的全部还是一半，由营销人员自己决定</p>

20. 信用充值

ID	3.4	名称	信用充值
创建者	冯俊杰	最后一次更新者	冯俊杰
创建日期	2016/9/18	最后更新日期	2016/12/20
参与者	网站营销人员，目标是快速、正确地对客户的信用值进行充值		
触发条件	用户进行线下充值		
前置条件	网站营销人员必须已经被识别和授权		
后置条件	该用户的信用值被充值		
优先级	低		
正常流程	<ol style="list-style-type: none">1. 网站营销人员输入客户编号2. 系统显示用客户信息（包括用户编号、姓名、信用值）3. 网站营销人员输入客户的充值额度4. 系统显示客户的基本信息和充值额度5. 网站营销人员确认充值额度6. 系统为客户增加信用值		
扩展流程	<ol style="list-style-type: none">1a. 非法用户编号<ol style="list-style-type: none">1. 系统提示用户不存在并请求重新输入3a. 非法充值额度<ol style="list-style-type: none">1. 系统提示请勿输入无效符号并请求重新输入1-4a. 网站营销人员想要终止取消此次充值操作<ol style="list-style-type: none">1. 网站营销人员请求结束信用充值		

	<p>2. 系统退出此次充值操作</p> <p>3-5a. 网站营销人员修改要充值的额度</p> <p>1. 系统返回正常流程第 4 步</p>
特殊需求	1. 充值的信用值 = 充值额度 * 100

21. 会员等级制定

ID	3.5	名称	会员等级制定
创建者	冯俊杰	最后一次更新者	冯俊杰
创建日期	2016/9/18	最后更新日期	2016/12/20
参与者	网站营销人员，目标是方便、快捷地制定会员等级（制定信用值满多少升下一等级）及其折扣		
触发条件	网站更新会员等级制度		
前置条件	网站营销人员必须已经被识别和授权		
后置条件	更新记录此会员等级制度		
优先级	中		
正常流程	<p>1. 网站营销人员请求查看现有会员等级制度信息(包括等级名称、等级信用度、等级折扣)</p> <p>2. 系统显示现有等级制度信息</p> <p>3. 网站营销人员请求修改会员等级制度信息</p> <p>4. 系统显示可编辑状态的等级制度信息</p> <p>5. 网站营销人员修改修改会员等级制度信息</p>		

	6. 系统显示修改后的等级制度信息 网络营销人员重复 5-6 步，直到输入所有会员等级制度 7. 网络营销人员结束输入并要求记录此修改后的会员等级制度信息 8. 系统记录修改后的会员等级制度并发布
扩展流程	7a. 非法会员制度信息 1. 系统提示会员制度信息输入不合法并要求重新输入 1-7a. 网络营销人员想要终止取消此次会员等级制定操作 1. 网络营销人员取消会员等级制定 2. 系统丢弃此次制定内容并返回之前的会员等级列表
特殊需求	1. 会员等级制度可能存在修改，可以暂以 1500，3000，5000，7500，12000，18000 等分级 2. 不同会员等级可以享受不同的折扣 3. 同一客户可以同时注册普通会员和企业会员

22. 用户信息维护

ID	4.1	名称	用户信息维护
创建者	冯俊杰	最后一次更新者	冯俊杰
创建日期	2016/9/18	最后更新日期	2016/12/21
参与者	网站管理人员，目标是方便、快捷地对用户信息进行查看、维护、修改		
触发条件	网站管理人员需要对用户（客户、酒店工作人员、网络营销人员）信息进行维护		

前置条件	网站管理人员必须已经被识别和授权；酒店信息添加完成后有新增酒店工作人员的需求
后置条件	修改用户信息
优先级	高
正常流程	<p>1.0 用户信息修改</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 网站管理人员选择用户类型 2. 系统请求输入用户编号 3. 网站管理人员输入客户编号 4. 系统显示客户信息（包括姓名、昵称、用户编号、密码、联系方式、信用值、会员等级、生日、企业名称） 5. 网站管理人员请求修改客户信息 6. 系统将姓名、昵称、密码、联系方式，会员等级、生日、企业名称置为可编辑状态 7. 网站管理人员输入要更改的用户信息（包括姓名、昵称、密码、联系方式，会员等级、生日、企业名称） 8. 系统显示客户信息 <p>网站管理人员重复第 5-6 步，直到所有需要更改的信息都被更改完毕</p> <ol style="list-style-type: none"> 9. 网站管理人员结束输入 10. 系统请求对修改的内容请求确认 11. 网站管理人员确认 12. 系统修改该用户信息并记录
	3a. 非法用户编号

扩展流程	<ol style="list-style-type: none">1. 系统提示请检查输入内容并请求重新输入
	<p>4a. 用户为酒店工作人员</p> <ol style="list-style-type: none">1. 系统显示酒店编号、酒店名、密码2. 网站管理人员请求修改酒店工作人员信息3. 系统将酒店名、密码置为可编辑状态4. 网站管理人员输入要更改的酒店工作人员信息（包括酒店名、密码）5. 系统显示酒店工作人员信息 <p>网站管理人员重复第 5-6 步，直到所有需要更改的信息都被更改完毕，返回正常流程第 9 步</p>
	<p>4b. 用户为网站营销人员</p> <ol style="list-style-type: none">1. 系统显示用户编号、密码2. 网站管理人员请求修改网站营销人员信息3. 系统将密码置为可编辑状态4. 网站管理人员输入要更改的网站营销人员信息（包括密码）5. 系统显示网站营销人员信息 <p>网站管理人员重复第 5-6 步，直到所有需要更改的信息都被更改完毕，返回正常流程第 9 步</p>
	<p>5-11a. 网站管理人员查看信息后取消此次维护操作</p> <ol style="list-style-type: none">1. 系统请求确认退出此次维护操作2. 网站营销人员确认退出
	<p>1.1 网站营销人员信息添加</p>

	<ol style="list-style-type: none"> 1. 网站管理人员请求添加网站营销人员信息 2. 系统显示新添加的网站营销人员信息（用户编号、密码）并请求网站管理人员确认 3. 网站管理人员确认添加 4. 系统记录此网站营销人员信息 <p>1-3a. 网站管理人员想要终止取消此次添加操作</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 网站管理人员取消添加营销人员信息 2. 系统退出网站营销人员添加功能
特殊需求	<ol style="list-style-type: none"> 1. 用户编号可代表客户、酒店工作人员、网站营销人员

23. 酒店信息及酒店工作人员添加

ID	4.2	名称	酒店信息添加
创建者	冯俊杰	最后一次更新者	董金玉
创建日期	2016/9/18	最后更新日期	2016/12/20
参与者	网站管理人员，目标是方便、快捷地添加酒店		
触发条件	网站管理人员需要添加酒店		
前置条件	网站管理人员必须已经被识别和授权		
后置条件	系统记录保存此酒店信息		
优先级	中		
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 网站管理人员输入酒店信息（包括酒店名称、所属城市商圈、详细地址、星级、服务设施） 		

正常流程	<ul style="list-style-type: none">2. 系统显示酒店信息网站管理人员重复 1-2 步，直至输入酒店所有信息3. 网站管理人员结束输入4. 系统显示此酒店信息并请求确认5. 网站管理人员确认6. 系统记录酒店信息
扩展流程	<ul style="list-style-type: none">1-5a. 网站管理人员放弃此次添加操作<ul style="list-style-type: none">1. 系统请求确认放弃此次添加操作2. 网站管理人员确认
特殊需求	<ul style="list-style-type: none">1. 一个酒店只有一个工作人员账号2. 酒店的唯一标志是酒店编号，酒店名可能重复，故判断欲添加的酒店是否已存在依赖于网站管理人员线下判断