**更新历史**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **修改人员** | **日期** | **变更原因** | **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改 | V1.3 |
| 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 |

# 1.引言

## 1.1目的

本文档描述了互联网酒店预订系统的用户需求。

## 1.2阅读说明

文档内用例的描述使用了附表1的模版。

## 1.3参考文献

# 2.用例列表

|  |  |
| --- | --- |
| **参与者** | **用例** |
| 客户 | 1. 个人基本信息维护 2. 个人基本信息查看 3. 客户订单浏览 4. 客户订单撤销 5. 客户订单生成 6. 酒店浏览 7. 酒店搜索 8. 客户评价 9. 会员注册 |
| 酒店工作人员 | 1. 酒店基本信息维护 2. 客房信息维护 3. 酒店促销策略制定 4. 更新入住信息 5. 更新退房信息 6. 线下客户入住和退房处理 7. 酒店订单浏览 8. 订单执行 |
| 网站营销人员 | 1. 网站促销策略制定 2. 异常订单浏览 3. 异常订单撤销 4. 信用充值 5. 会员等级制定 |
| 网站管理人员 | 1. 用户信息维护 2. 酒店信息添加 |

# 3.详细用例描述

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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 | 2016/9/21 |
| 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 | 1. 客户在查看个人信息时请求对信息进行维护 2. 系统显示可修改信息（包括姓名、昵称、密码、联系方式） 3. 客户对可修改的信息（包括姓名、昵称、密码、联系方式）进行更改 4. 系统显示更改后的个人信息（包括姓名、昵称、密码、联系方式）   客户重复第3-4步，直到所有需要维护的信息维护完毕   1. 客户结束维护修改 2. 系统显示已更改的信息保存（包括姓名、昵称、密码、联系方式）并请求客户确认 3. 客户确认修改个人信息 4. 系统记录信息并提示保存信息成功 | | |
| 扩展流程 | 4a. 普通会员   1. 可更改生日   4b. 企业会员   1. 可更改企业名称   6a. 非法客户信息：  1、系统提示错误并拒绝保存更新  3-7a. 客户放弃修改个人信息：   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 | 1. 联系方式只能是可识别的电话号码构成 2. 修改界面信用值不可进行操作 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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 | 2016/9/21 |
| 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. 客户请求个人信息查看 2. 系统显示客户基本个人信息（包括姓名、联系方式，信用记录包括时间、订单号、动作、信用度变化、信用度结果） | | |
| 扩展流程 | 2a. 会员   1. 包括会员等级，普通会员包括生日，企业会员包括企业名称 | | |
| 特殊需求 | 无 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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 | 2016/9/23 |
| 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 | | |
| 正常流程 | 1. 客户请求查看个人订单概况 2. 系统显示客户所有订单概况（包括所有订单的酒店名、地址、价格、入住日期和退房日期、订单状态） 3. 客户请求查看某单详细订单 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、入住时间和退房时间、最晚订单执行时间、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. 客户请求返回订单概况 6. 系统显示订单概况列表   客户重复3-6步，直至停止订单浏览 | | |
| 扩展流程 | 无 | | |
| 特殊需求 | 无 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ID | 1.4 | 名称 | 订单撤销 |
| 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 | 2016/9/23 |
| 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 | | |
| 正常流程 | 1. 客户请求查看个人订单查看 2. 系统显示客户订单概况（包括酒店名、地址、价格、入住日期和退房日期、订单状态） 3. 客户请求查看某一单详细订单 4. 系统显示订单详情（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. 客户请求订单撤销 6. 系统请求确认撤销订单 7. 客户确定撤销订单 8. 系统将订单状态置为已撤销并显示此订单详情（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）） 9. 客户请求返回订单概况 10. 系统返回订单概况列表   客户重复3-10步，直至停止订单撤销 | | |
| 扩展流程 | 3a. 客户终止浏览订单概况   1. 系统退出订单浏览   5-7a. 客户放弃此次订单撤销操作   1. 系统请求确认放弃此次订单撤销操作 2. 客户确认放弃操作   8a. 订单状态为已经执行   1. 不可进行撤销操作，系统提示失败   8b. 撤销时间距离最晚订单执行时间不足6小时   1. 可以撤销，并扣除信用值的50% | | |
| 特殊需求 | 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 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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 | 2016/9/22 |
| 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 | 系统对操作新生成的订单 | | |
| 优先级 | 高 | | |
| 正常流程 | 1. 客户输入订单详细信息（包括入住时间和退房时间、最晚订单执行时间、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）），选择优惠政策和方案 2. 系统显示客户填写信息   客户重复1-2步，直至输入所有需填写的信息   1. 客户结束输入 2. 系统计算入住金额 3. 客户请求提交订单 4. 系统请求客户确认订单 5. 客户确认此订单信息 6. 系统记录订单信息并显示订单详情（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）） | | |
| 扩展流程 | 2a. 订单有填写错误   1. 客户删除并重新输入错误信息   2a. 信用值小于0   1. 申请不通过，并提示充值信用 | | |
| 特殊需求 | 1. 不需要考虑预付订金 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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 | 2016/9/23 |
| 参与者 | 客户，目标是快速，正确地获取酒店的细节信息和与该酒店相关的订单信息 | | |
| 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 | | |
| 正常流程 | 1. 客户输入城市商圈或地址 2. 系统显示所有酒店的概况（包括酒店名称、所属城市商圈、星级、评分、最低房价）并注明客户是否预定过该酒店 3. 客户选定需要查看的酒店 4. 系统显示该酒店所有细节信息（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） 5. 客户请求返回酒店概况列表 6. 系统显示酒店概况列表   客户重复3-6步，直到客户停止浏览 | | |
| 扩展流程 | 1a. 地址不存在   1. 系统提示地址不存在并拒绝输入   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   1. 系统此标准对酒店进行排序   3-4a. 客户要求直接查看自己预定过的酒店   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 2. 返回正常流程第3步   4a. 客户之前在该酒店有过订单   1. 系统显示客户在该酒店的订单 | | |
| 特殊需求 | 1. 系统显示的信息要在1米之外能看清 2. 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 3. 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 4. 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 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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 | 2016/9/23 |
| 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 | 1. 客户输入城市商圈或地址 2. 系统显示此城市商圈或地址的所有酒店 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 4. 客户结束输入 5. 系统根据客户输入的信息，以列表的形式呈现搜索结果 6. 客户浏览列表，选定需要查看的酒店 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） 8. 客户请求返回结果列表 9. 系统显示结果列表   客户重复6-9步，直到客户停止搜索 | | |
| 扩展流程 | 3a. 客户输入其他的酒店信息（包括酒店星级，酒店评分）   1. 更换检索条件（条件可以组合）   5a. 符合信息的酒店不存在   1. 系统提示符合信息的酒店不存在并要求客户重新输入   3-5a. 客户要求在已预订过的酒店中检索   1. 系统更换检索范围 2. 以列表形式呈现结果 3. 返回第6步   7a. 客户之前在该酒店有过订单   1. 系统显示客户在该酒店的订单 | | |
| 特殊需求 | 1. 系统显示的信息要在1米之外能看清 2. 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 3. 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 4. 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 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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 | 2016/9/23 |
| 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 | 无 | | |
| 优先级 | 低 | | |
| 正常流程 | 1. 客户请求进行评价 2. 系统确认并显示所有客户已执行订单的酒店 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   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 | | |
| 扩展流程 | 2a. 客户对未执行或已撤销订单的酒店进行评价   1. 系统提示错误并拒绝输入   5a. 客户不进行评论   1. 系统默认允许   5b. 客户不进行评分   1. 系统提示错误并拒绝输入 | | |
| 特殊需求 | 1. 评分规则：分为五等很差，较差，一般，较好，满意。由星星的数量表示，数量越多，评分越高 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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 | 2016/9/21 |
| 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 | 1. 客户请求注册会员 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） 4. 客户结束输入 5. 系统请求同意注册 6. 客户同意注册 7. 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 | 3a. 客户需要注册企业会员类型   1. 系统提示客户需要输入企业名称   3b. 客户并未同意注册   1. 系统提示错误并终止注册流程   7a. 未知原因系统注册失败   1. 提示客户并要求客户重新输入 | | |
| 特殊需求 | 1. 系统显示的信息要在1米之外能看清 2. 一个用户可以同时注册普通会员和企业会员 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ID | 2.1 | 名称 | 酒店基本信息维护 |
| 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 | 2016/9/21 |
| 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 | 1. 酒店工作人员请求维护酒店基本信息（包括地址、所属商圈、简介、设施服务、星级） 2. 系统显示酒店基本信息（包括地址、所属商圈、简介、设施服务、星级） 3. 酒店工作人员输入需要维护的基本信息 4. 系统显示维护后的酒店基本信息（包括地址、所属商圈、简介、设施服务、星级）   酒店工作人员重复第3-4步，直至输入全部需要维护的信息   1. 酒店工作人员结束酒店基本信息维护 2. 系统对维护后的酒店基本信息（包括地址、所属商圈、简介、设施服务、星级）请求确认 3. 酒店工作人员确认 4. 系统更新酒店基本信息 | | |
| 扩展流程 | 3a. 酒店工作人员输入错误   1. 酒店工作人员删除并重新输入错误的信息   酒店工作人员重复第1步，直至将全部输入错误的信息修改正确 | | |
| 特殊需求 | 无 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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 | 2016/9/21 |
| 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被识别和授权 | | |
| 后置条件 | 系统录入客房信息（房型、数量、原始价格） | | |
| 优先级 | 高 | | |
| 正常流程 | **1.0 酒店暂未录入客房信息**   1. 酒店工作人员请求录入客房信息（房型、数量、原始价格） 2. 系统显示酒店客房信息列表 3. 酒店工作人员输入正确的客房信息   酒店工作人员重复第3步，直至输入全部的客房信息   1. 酒店工作人员结束酒店客房信息输入 2. 系统显示酒店客房信息（房型、数量、原始价格）并请求确认 3. 酒店工作人员确认此次录入操作 4. 系统记录酒店客房信息 | | |
| 扩展流程 | 3a. 酒店工作人员输入错误   1. 酒店工作人员删除并重新输入错误的信息   酒店工作人员重复第1步，直至将全部输入错误的信息修改正确   1. 返回正常流程第4步   **1.1 酒店客房信息发生变更**   1. 酒店工作人员请求更新客房信息（房型、数量、原始价格） 2. 系统显示酒店客房信息 3. 酒店工作人员输入需要更新的客房信息   酒店工作人员重复第3步，直至输入全部需要更新的客房信息   1. 酒店工作人员结束酒店客房信息输入 2. 系统显示酒店客房信息（房型、数量、原始价格）并请求确认 3. 酒店工作人员确认此次维护操作 4. 系统记录酒店客房信息 | | |
| 特殊需求 | 无 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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 | 2016/9/23 |
| 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 | 节假日促销（如双11）；竞争促销（如生日特惠，三件及以上预定折扣、合作企业客户折扣）；去除现有的促销策略 | | |
| 前置条件 | 酒店工作人员的账户已被识别和授权 | | |
| 后置条件 | 记录酒店促销策略 | | |
| 优先级 | 低 | | |
| 正常流程 | **1.0 制定酒店促销策略**   1. 酒店工作人员请求制定酒店促销策略（生日特惠折扣、三件及以上预定折扣、合作企业客户折扣、双11活动折扣） 2. 系统显示当前酒店促销策略 3. 酒店工作人员选择想要制定的酒店促销策略的类型 4. 酒店工作人员输入想要指定的折扣   酒店工作人员重复第3-4步，直至指定好所有的折扣   1. 酒店工作人员结束酒店促销策略制定，并请求保存当前促销策略 2. 系统保存当前促销策略 | | |
| 扩展流程 | 3-5a. 酒店工作人员放弃当前促销策略制定   1. 系统对此次放弃操作请求确认 2. 酒店工作人员确定放弃此次促销策略制定   4-5a. 酒店工作人员发现促销策略制定中折扣指定有误   1. 酒店工作人员重新指定正确折扣   酒店工作人员重复第1步，直至修改完所有有误的折扣   1. 返回正常流程第5步    1. **移除酒店促销策略** 2. 系统显示已有的促销策略列表 3. 酒店工作人员选择要移除的促销策略 4. 系统移除该促销策略 5. 系统显示剩下的促销策略列表   酒店工作人员重复第2-4步，直到移除所有需要移除的促销策略   1. 返回正常流程第5步 | | |
| 特殊需求 | 1. 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 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ID | 2.4 | 名称 | 更新入住信息 |
| 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 | 2016/9/23 |
| 参与者 | 酒店工作人员，目标是实时更新入住信息及剩余客房信息 | | |
| 触发条件 | 有订单的客户入住；客户线下办理入住 | | |
| 前置条件 | 酒店工作人员必须已被识别和授权 | | |
| 后置条件 | 更新入住信息（房间号，入住时间、预计离开时间）；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 | | |
| 正常流程 | 1. 未执行的房间预订订单的顾客及时入住 2. 酒店工作人员执行订单 3. 系统更新入住信息（房间号，入住时间、预计离开时间）并更新剩余客房信息（剩余房型、剩余房间总数、每种房型的剩余房间数量） 4. 系统记录入住信息，并显示最新的入住信息 | | |
| 扩展流程 | 1a. 有异常订单的顾客延时入住   1. 酒店工作人员将该异常订单置为已执行订单 2. 返回正常流程第3步 | | |
| 特殊需求 | 无 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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 | 2016/9/23 |
| 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；线下办理入住的客户办理退房 | | |
| 前置条件 | 酒店工作人员必须已被识别和授权 | | |
| 后置条件 | 更新订单的退房信息（实际离开时间）；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 | | |
| 正常流程 | 1. 酒店工作人员输入订单的退房信息（实际离开时间）和剩余客房信息（退房房型，退房数量） 2. 系统更新退房信息（实际离开时间）并更新剩余客房信息（剩余房型、剩余房间总数、每种房型的剩余房间数量） 3. 系统记录退房信息，并显示退房信息 | | |
| 扩展流程 |  | | |
| 特殊需求 | 无 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ID | 2.6 | 名称 | 线下客户入住和退房处理 |
| 创建者 | 龚尘淼 | 最后一次更新者 | 龚尘淼 |
| 创建日期 | 2016/9/22 | 最后更新日期 | 2016/9/23 |
| 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 | 中 | | |
| 正常流程 | **1.0 客户线下办理入住**   1. 酒店工作人员请求更新剩余客房信息 2. 系统显示当前剩余客房信息 3. 酒店工作人员输入客户入住房间的房型及其房间数量 4. 系统显示输入后的剩余客房信息   酒店工作人员重复第3-4步，直至完成所有输入   1. 酒店工作人员请求更新剩余客房信息 2. 系统更新剩余客房信息 | | |
| 扩展流程 | 3-4a 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   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. 返回正常流程第4步   **1.2 客户线下办理退房**   1. 酒店工作人员请求更新剩余客房信息 2. 系统显示当前剩余客房信息 3. 酒店工作人员输入客户退房的房型及其房间数量   返回正常流程第4步 | | |
| 特殊需求 | 无 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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 | 2016/9/23 |
| 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被识别和授权 | | |
| 后置条件 | 无 | | |
| 优先级 | 中 | | |
| 正常流程 | 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（包括酒店名、地址、价格、入住日期和退房日期、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（未执行的房间预订的订单，已执行的订单，异常订单，已撤销的订单） 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（包括酒店名、地址、价格、入住日期和退房日期、订单状态） 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、入住时间和退房时间、最晚订单执行时间、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 | 无 | | |
| 特殊需求 | 1. 订单默认以时间顺序排序 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ID | 2.8 | 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 | 2016/9/22 |
| 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被识别和授权 | | |
| 后置条件 | 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 | * 1. **客户按时入住**  1. 酒店工作人员请求执行该客户订单 2. 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）） 3. 酒店工作人员将该客户订单状态置为已执行 4. 系统将客户订单的状态置为已执行，并为订单客户增加信用值 | | |
| 扩展流程 | * 1. **客户延时入住**  1. 酒店工作人员请求执行该客户订单 2. 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）） 3. 酒店工作人员将客户的异常订单置为已执行订单 4. 系统恢复该客户被扣除的信用值，并为订单客户增加此订单的信用值 | | |
| 特殊需求 | 1. 信用值变更规则： 2. 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 3. 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 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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 | 2016/9/24 |
| 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 促销策略制定**   1. 网站营销人员输入VIP特定商圈专属折扣信息（包括会员等级的折扣率、特定商圈、开始日期和结束日期） 2. 系统显示折扣信息列表（包括活动折扣、开始日期和结束日期）   网站营销人员重复1～2步，直到输入所有活动折扣信息   1. 网站营销人员结束输入 2. 系统对此折扣列表请求确认 3. 网站营销人员确认 4. 系统记录活动折扣信息 | | |
| 扩展流程 | 1a. 网站营销人员需要制定双11活动折扣   1. 网站营销人员输入双11折扣信息（包括折扣率、开始日期和结束日期）   1-5a. 网站营销人员取消此次促销操作   1. 系统对此次取消操作请求确认 2. 网站营销人员确认   2a. 网站营销人员要移除已输入的折扣信息   1. 网站营销人员移除目标折扣信息 2. 系统对此次移除操作请求确认 3. 网站营销人员确认 4. 系统移除该折扣信息   **1.1 去除现有的网站促销策略**   1. 网站营销人员选择要移除的折扣信息（包括活动折扣率、开始日期和结束日期等） 2. 系统显示移除后的折扣信息列表（包括活动折扣率、开始日期和结束日期等）   网站营销人员重复1-2步，直至移除所有不再需要的网站促销策略   1. 网站营销人员结束输入 2. 系统对此促销信息列表请求确认 3. 网站营销人员确认 4. 系统去除目标促销策略并记录   1-5a. 网站营销人员取消此次去除操作   1. 系统对此次取消操作请求确认 2. 网站营销人员确认 | | |
| 特殊需求 | 1. 网站促销策略将来会出现新的类型 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ID | 3.2 | 名称 | 异常订单浏览 |
| 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 | 2016/9/21 |
| 参与者 | 网站营销人员，目标是方便、快捷地对异常订单进行浏览 | | |
| 触发条件 | 网站营销人员需要浏览异常订单 | | |
| 前置条件 | 网站营销人员必须已经被识别和授权 | | |
| 后置条件 | 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. 系统显示此日的异常订单概况（包括酒店名、地址、价格、入住日期和退房日期、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、入住时间和退房时间、最晚订单执行时间、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. 网站营销人员请求返回订单概况列表 6. 系统显示异常订单概况列表   网站营销人员重复3-6步，直至停止异常订单浏览 | | |
| 扩展流程 | 1a. 网站营销人员未选择想要查看的日期   1. 系统按时间倒序排列所有异常订单 | | |
| 特殊需求 | 无 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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 | 2016/9/21 |
| 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 | | |
| 正常流程 | 1. 网站营销人员输入用户编号 2. 系统显示该用户所有异常订单概况列表（包括酒店名、地址、价格、入住日期和退房日期、订单状态） 3. 网站营销人员选择线下申诉合理的异常订单，请求查看详情 4. 系统显示此申诉订单详情（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. 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 6. 系统对此次撤销异常订单动作请求确认 7. 网站营销人员确认撤销动作 8. 系统将此订单置为已撤销状态并恢复信用值 | | |
| 扩展流程 | 1a. 非法用户编号   1. 系统提示错误并拒绝输入   3a. 网站营销人员通过申诉的订单号进行检索   1. 网站营销人员在该用户的异常订单中输入申诉订单号   1b. 非法订单号   1. 系统提示错误并拒绝输入   3-7a. 网站营销人员取消此次撤销操作   1. 系统请求确认退出此次撤销操作 2. 网站营销人员确认   7a. 网站营销人员修改要恢复的信用值比例   1. 网站营销人员拒绝系统的确认请求 2. 返回正常流程第5步 | | |
| 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 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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 | 2016/9/20 |
| 参与者 | 网站营销人员，目标是快速、正确地对用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 | 该用户的信用值增加 | | |
| 优先级 | 低 | | |
| 正常流程 | 1. 网站营销人员输入用户编号 2. 系统显示用户信息（包括姓名、昵称、用户编号、密码、联系方式，信用值、信用记录（包括时间、订单号、动作、信用度变化、信用度结果） 3. 网站营销人员输入用户的充值额度 4. 系统显示用户的基本信息和充值额度，并请求确认 5. 网站营销人员确认充值额度 6. 系统为用户增加信用值 | | |
| 扩展流程 | 1a. 非法用户编号   1. 系统提示错误并拒绝输入   3-5a. 网站营销人员取消此次充值操作   1. 系统请求确认退出此次充值操作 2. 网站营销人员确认   5a. 网站营销人员修改要充值的额度   1. 网站营销人员拒绝请求系统的确认请求 2. 返回正常流程第4步 | | |
| 特殊需求 | 1. 充值的信用值 ＝ 充值额度 \* 100 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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 | 2016/9/20 |
| 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 | 发布此会员等级制度 | | |
| 优先级 | 中 | | |
| 正常流程 | 1. 网站营销人员输入会员等级制度信息（包括等级名称、等级信用度、等级折扣） 2. 系统显示等级制度信息（包括等级名称、等级信用度、等级折扣）   网站营销人员重复1-2步，直到输入所有会员等级制度   1. 网站营销人员结束输入 2. 系统对此会员等级制度请求确认 3. 网站营销人员确认 4. 系统记录会员等级制度 | | |
| 扩展流程 |  | | |
| 特殊需求 | 1. 会员等级制度可能存在修改，可以暂以100，200，500，1000，2000等分级 2. 不同会员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 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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 | 2016/9/21 |
| 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、网站营销人员）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 | 无 | | |
| 优先级 | 高 | | |
| 正常流程 | **1.0 修改用户信息**   1. 网站管理人员输入用户编号 2. 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、信用记录（包括时间、订单号、动作、信用度变化、信用度结果）、会员等级、生日、企业名称） 3. 网站管理人员输入要更改的用户信息（包括姓名、昵称、用户编号、密码、联系方式，信用值、信用记录（包括时间、订单号、动作、信用度变化、信用度结果）、会员等级、生日、企业名称） 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、信用记录（包括时间、订单号、动作、信用度变化、信用度结果）、会员等级、生日、企业名称）   网站管理人员重复第3-4步，直到所有需要更改的信息都被更改完毕   1. 网站管理人员结束输入 2. 系统请求对修改的内容请求确认 3. 网站管理人员确认 4. 系统修改该用户信息并记录 | | |
| 扩展流程 | 1a. 非法用户编号   1. 系统提示错误并拒绝输入   2a. 用户为酒店工作人员   1. 系统显示用户编号、密码、所属酒店   2b. 用户为网站营销人员   1. 系统显示用户编号、密码   3-7a. 网站管理人员查看信息后取消此次维护操作   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   **1.1 添加用户信息**   1. 网站管理人员请求添加网站营销人员信息   1a. 用户为酒店工作人员   1. 网站管理人员请求添加酒店工作人员信息 2. 网站管理人员选择酒店 3. 系统显示此酒店详细信息（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） 4. 网站管理人员请求添加此酒店工作人员账户   3a. 此酒店已经有一个工作人员账号   1. 系统提示错误并拒绝输入 2. 网站管理人员输入酒店工作人员信息（用户编号、密码、所属酒店） 3. 系统显示酒店工作人员信息（用户编号、密码、所属酒店）   网站营销人员重复4-5步，直至完成酒店工作人员的所有信息填写，转到拓展流程1.1第4步   1. 网站管理人员输入网站营销人员信息（用户编号、密码） 2. 系统显示网站营销人员信息（用户编号、密码）   网站营销人员重复2-3步，直至完成网站营销人员的所有信息填写   1. 网站营销人员结束输入 2. 系统对此网站营销人员的信息请求确认 3. 网站管理人员确认 4. 系统记录此网站营销人员信息   2-7a. 网站管理人员取消此次添加操作   1. 系统请求确认退出此次添加操作 2. 网站营销人员确认退出 | | |
| 特殊需求 | 1. 用户编号可代表客户、酒店工作人员、网站营销人员 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ID | 4.2 | 名称 | 酒店信息添加 |
| 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 | 2016/9/21 |
| 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 | 无 | | |
| 优先级 | 中 | | |
| 正常流程 | 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、评分、简介、设施服务、客房类型、价格） 2. 系统显示酒店信息（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）   网站管理人员重复1-2步，直至输入酒店所有信息   1. 网站管理人员结束输入 2. 系统显示此酒店信息并请求确认 3. 网站管理人员确认 4. 系统记录酒店信息 | | |
| 扩展流程 | 1a. 此酒店已经被添加   1. 系统提示错误并拒绝输入   1-5a. 网站管理人员放弃此次添加操作   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 | 1. 一个酒店只有一个工作人员账号 | | |