|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ID | 3.1 | 名称 | 网站促销策略制定 |
| 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 | 2016/9/21 |
| 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 双11活动折扣**   1. 网站营销人员输入折扣信息（包括活动折扣率、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 | 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 VIP会员特定商圈专属折扣**   1. 网站营销人员输入折扣信息（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（包括会员等级的折扣率、特定商圈、开始日期和结束日期）   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. 系统移除该折扣信息并记录   网站营销人员重复1～2步，直到输入所有折扣信息   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. 系统记录活动折扣信息   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   **1.2 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 | | |
| 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（信用值恢复有问题） | 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 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、入住日期和退房日期、订单状态、房间类型、房间数、特别要求、入住人姓名、联系方式） 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 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 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 3. 网站管理人员输入要更改的用户信息 4. 系统显示客户信息   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保存 | | |
| 扩展流程 | 1a. 非法用户编号   1. 系统提示错误并拒绝输入   2a. 用户为客户   1. 系统显示   2b. 用户为酒店工作人员   1. 系统显示   2c. 用户为网站营销人员   1. 系统显示   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 添加人员信息**   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. 网站管理人员选择酒店 2. 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） 3. 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. 网站管理人员取消此次添加操作   1. 系统请求确认退出此次操作 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 | | |