酒店预订系统

用例文档

V3.0 正式版

45组

刘宇翔 刘 伟 刘宗侃 刘 铮

2016-09-27

目录

[更新历史 i](#_Toc470217794)

[1.引言 1](#_Toc470217795)

[1.1目的 1](#_Toc470217796)

[1.2阅读说明 1](#_Toc470217797)

[1.3参考文献 1](#_Toc470217798)

[2.用例列表 1](#_Toc470217799)

[3.详细用例描述 2](#_Toc470217800)

[用例1个人基本信息维护 2](#_Toc470217801)

[用例2个人订单管理 2](#_Toc470217802)

[用例3浏览历史酒店 3](#_Toc470217803)

[用例4信用记录查看 4](#_Toc470217804)

[用例5信用充值 5](#_Toc470217805)

[用例6酒店信息浏览 5](#_Toc470217806)

[用例7酒店信息搜索 6](#_Toc470217807)

[用例8订单生成 7](#_Toc470217808)

[用例9订单评价 8](#_Toc470217809)

[用例10会员注册 8](#_Toc470217810)

[用例11酒店基本信息维护 9](#_Toc470217811)

[用例12可用客房录入 10](#_Toc470217812)

[用例13酒店促销策略制作 10](#_Toc470217813)

[用例14入住和退房信息更新 12](#_Toc470217814)

[用例15订单浏览 12](#_Toc470217815)

[用例16订单执行 13](#_Toc470217816)

[用例17网站促销策略制定 14](#_Toc470217817)

[用例18会员等级制度制定 15](#_Toc470217818)

[用例19异常订单申诉处理 16](#_Toc470217819)

[用例20客户信用值管理 17](#_Toc470217820)

[用例21用户管理 18](#_Toc470217821)

[用例22酒店账号管理 19](#_Toc470217822)

# 更新历史

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **修改人员** | **日期** | **变更原因** | **版本号** |
| 全体人员 | 2016-9-23 | 最初草稿 | V1.0 草稿 |
| 刘铮 | 2016-9-24 | 评审后的正式版 | V1.0 正式版 |
| 刘铮 | 2016-9-27 | 格式调整 | V2.0 正式版 |
| 刘铮 | 2016-12-22 | 针对反馈的问题进行调整 | V3.0 正式版 |

# 1.引言

## 1.1目的

本文档描述了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.个人订单管理  3.信用记录查看  4.信用充值  5.历史酒店浏览  6.酒店信息浏览  7.酒店信息搜索  8.订单生成  9.酒店评价  10.会员注册 |
| 酒店工作人员 | 1.酒店基本信息维护  2.客房信息录入  3.入退房信息更新  4.订单浏览  5.订单执行  6.酒店促销策略制定 |
| 网站营销人员 | 1.网站促销策略制定  2.会员等级制度制定  3.异常订单申诉处理  4.客户信用值管理 |
| 网站管理人员 | 1.用户管理  2.酒店账号管理 |

# 3.详细用例描述

## 用例1个人基本信息维护

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 1 | **名称** | 个人基本信息维护 |
| **创建者** | 刘宇翔 | **最后一次更新者** |  |
| **创建日期** |  | **最后更新日期** |  |
| **参与者** | 客户  目标是查看自己已有的个人信息并对于一些信息进行更新补充 | | |
| **触发条件** | 客户想要对于个人信息进行查看或修改 | | |
| **前置条件** | 客户已经登入进该客户的账号 | | |
| **后置条件** | 该账户的个人基本信息更新 | | |
| **优先级** | 低 | | |
| **正常流程** | 1. 客户打开个人信息界面 2. 系统返回个人信息 3. 客户选择修改个人信息按钮 4. 系统返回修改界面 5. 客户修改个人信息 6. 客户完成个人信息的修改并提交 7. 系统验证客户输入的个人信息是否有错误   重复5-7直到客户输入的信息没有错误   1. 系统更新客户的个人信息状态到数据库 | | |
| **扩展流程** | 5-7a.客户取消更新个人信息  1.系统不对于客户个人信息进行更新 | | |
| **特殊需求** | 系统对于某些关键的个人信息进行适当的隐藏 | | |

## 用例2个人订单管理

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 2 | **名称** | 个人订单管理 |
| **创建者** | 刘宇翔 | **最后一次更新者** |  |
| **创建日期** |  | **最后更新日期** |  |
| **参与者** | 客户  目标是查看自己历史的订单，并在需要时对于未执行的订单进行撤销操作 | | |
| **触发条件** | 客户要查看自己的历史订单或是对于自己未执行的订单进行撤销的操作 | | |
| **前置条件** | 客户已经登入进该客户的账号 | | |
| **后置条件** | 更新订单状态，更新信用值状态 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1. 0查看未执行的订单 2. 客户选择未执行的订单 3. 系统返回该类型的订单列表 4. 客户选择一份订单 5. 系统返回该订单的详细信息 6. 客户选择撤销该订单 7. 系统计算该订单最晚执行时间和当前时间差距，由此对于信用值进行更新 8. 系统设置订单状态为已撤销，记录时间 | | |
| **扩展流程** | * 1. 查看未执行的订单   2-5a. 客户取消   1. 系统返回订单选择界面    1. 查看已执行的订单 2. 客户选择已执行的订单 3. 系统返回已执行的订单列表 4. 客户选择一份订单 5. 系统返回该订单的详细情况    1. 查看异常的订单 6. 客户选择异常的订单 7. 系统返回异常的订单列表 8. 客户选择一份订单 9. 系统返回该订单的详细信息    1. 查看正在执行的订单 10. 客户选择正在执行的订单 11. 系统返回正在执行的订单列表 12. 客户选择一份订单 13. 系统返回该订单的详细信息     1. 查看撤销的订单 14. 客户选择撤销的订单 15. 系统返回撤销的订单列表 16. 客户选择一份订单   4.系统返回该订单的详细信息 | | |
| **特殊需求** | 当该订单最晚执行时间和当前时间相差小于等于6小时时，信用值扣除额订单的总价的50% | | |

## 用例3浏览历史酒店

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 3 | **名称** | 浏览历史酒店 |
| **创建者** | 刘宇翔 | **最后一次更新者** |  |
| **创建日期** |  | **最后更新日期** |  |
| **参与者** | 客户  目标是查看历史定过的酒店的记录，为出行作为参考 | | |
| **触发条件** | 客户要查看自己预订过的酒店 | | |
| **前置条件** | 客户已登入进该客户的账户 | | |
| **后置条件** | 无 | | |
| **优先级** | 中 | | |
| **正常流程** | 1. 客户申请打开预订过的酒店 2. 系统返回该客户的历史预订过的酒店的记录 3. 客户打开其中一个酒店的记录 4. 系统返回该酒店的所有预订记录 5. 客户选择其中一次预订记录 6. 系统返回该记录的详细信息 | | |
| **扩展流程** | 无 | | |
| **特殊需求** | 对于预订过的酒店要显示在其中预订过的所有记录，并标记正常订单、异常订单和撤销订单要分别标记 | | |

## 用例4信用记录查看

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 4 | **名称** | 信用记录查看 |
| **创建者** | 刘宇翔 | **最后一次更新者** |  |
| **创建日期** |  | **最后更新日期** |  |
| **参与者** | 客户  目标是查看当前剩余的信用值以及每一次信用值变化情况 | | |
| **触发条件** | 客户要查看自己的信用记录 | | |
| **前置条件** | 客户已登入进该客户的账户 | | |
| **后置条件** | 无 | | |
| **优先级** | 低 | | |
| **正常流程** | 1. 客户申请打开信用记录 2. 系统返回该客户的信用记录情况和信用值总额 3. 客户打开其中一条记录查看详细情况 4. 系统返回该条记录的详细情况 | | |
| **扩展流程** | 无 | | |
| **特殊需求** | 信用记录的详细情况包括时间，订单号，动作（订单执行、订单异常、订单撤销、充值），信用度变化、信用度结果  表明当前信用的总额度 | | |

## 用例5信用充值

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 5 | **名称** | 信用充值 |
| **创建者** | 刘宇翔 | **最后一次更新者** |  |
| **创建日期** |  | **最后更新日期** |  |
| **参与者** | 客户  目标是为当前客户的账户的信用值进行充值，使得客户可能能够享受更好的服务 | | |
| **触发条件** | 客户进行网上支付为其信用值充值 | | |
| **前置条件** | 客户已登入进该客户的账户 客户有在网上支付的能力 | | |
| **后置条件** | 更新客户的信用值记录和信用值总额度 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1. 客户输入信用值充值的金额 2. 系统生成订单 3. 系统返回订单信息 4. 客户确认订单 5. 客户支付订单 6. 系统确认订单完成情况 7. 系统更新用户的信用值总额度以及信用值记录 | | |
| **扩展流程** | 1a.客户输入错误的金额   1. 系统返回错误提示 2. 客户输入充值金额   重复1-2直到客户输入正确的金额  4a.客户取消订单   1. 系统删除该订单信息 2. 系统返回初始界面   5-6a.客户未完成支付订单   1. 系统提示订单未支付 2. 系统等待直到订单完成   6b.客户超时未支付订单   1. 系统删除该订单的信息 | | |
| **特殊需求** | 信用记录的详细情况需包括时间，订单号，动作（订单执行、订单异常、订单撤销、充值），信用度变化、信用度结果  充值的信用额计算方式为 充值额度\*100=信用额度  系统最长等待时间为1小时，若超过1小时未完成支付，则自动取消订单 | | |

## 用例6酒店信息浏览

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 6 | **名称** | 酒店信息浏览 |
| **创建者** | 刘伟 | **最后一次更新者** |  |
| **创建日期** |  | **最后更新日期** |  |
| **参与者** | 客户  目标是查看酒店信息并找到合适的酒店 | | |
| **触发条件** | 客户想要查看和预订酒店 | | |
| **前置条件** | 客户已经打开该酒店预订网站 | | |
| **后置条件** | 无 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1.搜索自己想要查看的酒店信息（需要有明确的地址和商圈）  2.系统返回客户搜索的酒店信息，可以列表方式查看，可以进行价格从低到高，星级，评分的排序  3.客户查看酒店信息，可以单独查看酒店细节信息（地址、简介、设施服务、客房类型、价格和所需的信用值）若已登录，系统显示客户信用值是否满足预订条件，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），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），可以专门列表查看自己预定过的酒店（正常订单、异常订单和撤销订单要分别标记） | | |
| **扩展流程** | 1a.没有相关酒店信息   1. 系统提示未找到相关酒店信息   3a.信用值不足   1. 若已登录，客户信用值不足以预订酒店，系统会提示充值信用值   3b.客户未登录  1.若未登录，客户查看自己预订过的酒店会提示客户先登录 | | |
| **特殊需求** | 若已登录，可以在列表中，也可以在选定的酒店详情中，生成订单 | | |

## 用例7酒店信息搜索

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 7 | **名称** | 酒店信息搜索 |
| **创建者** | 刘伟 | **最后一次更新者** |  |
| **创建日期** | 高 | **最后更新日期** |  |
| **参与者** | 客户  目标是快速找到想要了解的酒店信息并找到合适的酒店 | | |
| **触发条件** | 客户要快速地查看想要了解的酒店信息 | | |
| **前置条件** | 客户已经打开该酒店预订网站 | | |
| **后置条件** | 系统返回客户搜索的酒店信息 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1.客户搜索自己想要查看的酒店信息（需要先明确地址和商圈，才能进行搜索）， 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，也可以联合起作用若已登录，可以限定只搜索自己预定过的酒店 | | |
| **扩展流程** | 1a.没有相关酒店信息   1. 系统提示未找到相关酒店信息   1b.未登录状态下选择搜索自己预定过的酒店  1.若未登录，点击搜索自己预订过的酒店，系统提示客户登录  1c.登录状态下，未曾预定过酒店的情况  1.若登录后，客户从未预定过酒店，点击搜索自己预定过的酒店，系统提示客户未曾预定过酒店 | | |
| **特殊需求** | 1.若已登录，可以在搜索结果列表中，也可以在展开的酒店详情中，生成订单 | | |

## 用例8订单生成

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 8 | **名称** | 订单生成 |
| **创建者** | 刘伟 | **最后一次更新者** |  |
| **创建日期** |  | **最后更新日期** |  |
| **参与者** | 客户目标是完成酒店的预订，并能查看订单信息 | | |
| **触发条件** | 客户找到了自己心仪的酒店 | | |
| **前置条件** | 客户已登入进该客户的账户并且该客户在准备预定得酒店的信用值满足预订条件 | | |
| **后置条件** | 保存订单信息 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1.客户点击“下订单”按钮，可以在之前的酒店浏览和搜索时发起  2.客户填写订单，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.系统生成客户身份信息及订单信息  4.客户确认订单  5.客户支付订单  6.系统确认订单完成情况，生成订单信息 | | |
| **扩展流程** | 1a. 信用值<0  1.系统提示信用值不足，不能生成订单  2-5a.客户取消订单   1. 系统删除该订单信息   2. 系统返回初始界面  5a.客服超时未完成支付   1. 系统删除该订单信息 2. 系统返回初始界面   3b.客服身份信息或订单信息有误  1.返回2重新填写订单或者返回到用户个人信息界面修改个人信息 | | |
| **特殊需求** | 系统最长等待时间为1小时，若超过1小时未完成支付，则自动取消订单 | | |

## 用例9订单评价

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 9 | **名称** | 酒店评价 |
| **创建者** | 刘伟 | **最后一次更新者** |  |
| **创建日期** |  | **最后更新日期** |  |
| **参与者** | 客户  目标是反应酒店与描述的相符程度 | | |
| **触发条件** | 客户对自己已执行订单中的酒店有看法 | | |
| **前置条件** | 客户已登入进该客户的账户 | | |
| **后置条件** | 系统保存客户的评价信息并在酒店信息中显示 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1. 客户申请打开已执行订单界面 2. 客户选择一份已执行订单 3. 客户选择评价该订单 4. 客户输入对该酒店的评价并评分，评价不超过200字，评分1-5星 5. 提交评价评分，整个酒店的评分取所有评分平均值 6. 系统更新订单状态，将评价评分信息加入 | | |
| **扩展流程** | 3-5a.客户取消评价  1.返回订单选择界面 | | |
| **特殊需求** | 1.不能评价除已执行订单之外的订单  2.对已评价过的订单不能再次评价（显示“已评价”） | | |

## 用例10会员注册

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 10 | **名称** | 会员注册 |
| **创建者** | 刘宇翔 | **最后一次更新者** |  |
| **创建日期** |  | **最后更新日期** |  |
| **参与者** | 客户  目标是注册成为该软件的用户之一，享受该软件的各种功能和优惠策略 | | |
| **触发条件** | 客户需要注册成为会员 | | |
| **前置条件** | 客户没有已登陆的账号 | | |
| **后置条件** | 存储客户的信息 标注客户会员的登记和类型 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1. 客户申请注册成为会员 2. 系统显示注册界面 3. 客户填写注册相关信息 4. 客户提交信息 5. 系统确定信息并保存到数据库 6. 系统返回结果 | | |
| **扩展流程** | 1a.客户申请成为企业会员   1. 系统返回填写客户企业提示 2. 客户登记企业名称 3. 系统验证信息是否属实   3a.如不属实则撤回申请   1. 如果属实系统确定信息并保存   3-5a.客户填写的信息有误   1. 系统提示输入信息有误 | | |
| **特殊需求** | 会员分两种普通会员、企业会员 普通会员登记生日、企业会员登记企业名称 企业会员需要验证是否属实  同时每个会员需要有自己的账号密码 | | |

## 用例11酒店基本信息维护

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 11 | **名称** | 酒店基本信息维护 |
| **创建者** | 刘宗侃 | **最后一次更新者** |  |
| **创建日期** |  | **最后更新日期** |  |
| **参与者** | 酒店工作人员  目标：创建或修改酒店的基本信息 | | |
| **触发条件** | 新酒店加入系统或酒店要更新酒店信息 | | |
| **前置条件** | 酒店工作人员已被识别和授权 | | |
| **后置条件** | 系统保存酒店的名称、地址、所属商圈、简介、设施服务、星级 | | |
| **优先级** | 低 | | |
| **正常流程** | 1. 酒店工作人员打开酒店信息维护界面 2. 输入酒店名称 3. 输入酒店地址 4. 选择商圈（单选） 5. 输入酒店简介 6. 输入酒店的设施服务 7. 选择酒店的星级 8. 酒店工作人员结束输入 9. 系统显示酒店信息 10. 酒店工作人员进行确认 11. 系统保存酒店的名称、地址、所属商圈、简介、设施服务、星级，并发送至系统管理人员审核 12. 酒店工作人员退出界面 | | |
| **扩展流程** | 1-9a.酒店工作人员想放弃修改酒店信息：   1. 酒店工作人员选择取消 2. 退出界面 | | |
| **特殊需求** | 酒店星级为一星、二星、三星、四星、五星中的一个 | | |

## 用例12可用客房录入

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 12 | **名称** | 可用客房录入 |
| **创建者** | 刘宗侃 | **最后一次更新者** |  |
| **创建日期** |  | **最后更新日期** |  |
| **参与者** | 酒店工作人员  目标：在系统中录入酒店所拥有的客房 | | |
| **触发条件** | 酒店工作人员收到录入酒店客房的指令 | | |
| **前置条件** | 酒店工作人员已被识别和授权 | | |
| **后置条件** | 系统保存酒店可用客房的类型、数量、原始价格 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1. 酒店工作人员打开酒店客房录入界面  2. 输入客房类型及其对应的数量、原始价格  3. 酒店工作人员结束输入  4. 系统显示酒店房间信息   1. 酒店工作人员进行确认 2. 系统保存酒店可用客房的类型、数量、原始价格 3. 酒店工作人员退出界面 | | |
| **扩展流程** | 2a. 客房数量 < 0  1.系统提示错误并拒绝输入  2a.客房原始价格 < 0  1.系统提示错误并拒绝输入  1-4a. 酒店工作人员想要放弃录入  1.酒店工作人员选择取消  2.酒店工作人员退出界面 | | |
| **特殊需求** | 客房原始价格为整数 | | |

## 用例13酒店促销策略制作

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 13 | **名称** | 酒店促销策略制作 |
| **创建者** | 刘宗侃 | **最后一次更新者** |  |
| **创建日期** |  | **最后更新日期** |  |
| **参与者** | 酒店工作人员  目标：在特定时间及不同的客户制定不同的促销策略 | | |
| **触发条件** | 酒店工作人员收到制定促销策略的指令 | | |
| **前置条件** | 酒店工作人员已被识别和授权 | | |
| **后置条件** | 保存促销策略的时间、目标会员、折扣信息；  在网站发布促销信息 | | |
| **优先级** | 中 | | |
| **正常流程** | 1. 酒店工作人员打开策略制定界面 2. 酒店工作人员输入促销策略名称（例：双十一活动） 3. 选择活动开始时间和结束时间（默认所有时段） 4. 选择是否有客户生日的优惠 5. 选择是否有客户订房满3间的优惠 6. 选择是否有企业合作客户的优惠 7. 输入折扣额度 8. 系统显示已制定的策略 9. 酒店工作人员重复2~7步，直到完成所有策略制定 10. 酒店工作人员结束输入 11. 系统显示已制定的促销策略信息 12. 酒店工作人员进行确认 13. 酒店工作人员退出界面 14. 系统保存促销策略的时间、目标会员、折扣信息 15. 系统发布促销活动消息 | | |
| **扩展流程** | 2a.促销策略名称重复：  1.系统提示重复并要求重新输入  3a.结束时间>=开始时间：  1.系统提示错误并要求重新选择  7a.非法折扣额度：  1.系统提示错误并拒绝输入  1-11b.营销人员想要取消促销策略  1.选择要取消的促销策略  2.系统显示此策略  3.删除 | | |
| **特殊需求** | 折扣额度以0.5为一个单位，范围为0.5~9.5 | | |

## 用例14入住和退房信息更新

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 14 | **名称** | 入住和退房信息更新 |
| **创建者** | 刘宗侃 | **最后一次更新者** |  |
| **创建日期** |  | **最后更新日期** |  |
| **参与者** | 酒店工作人员  目标：更新被预定房间的入住和退房信息 | | |
| **触发条件** | 有订单被执行或线下入住 | | |
| **前置条件** | 酒店工作人员已被识别和授权 | | |
| **后置条件** | 更新房间信息 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1.酒店工作人员进入房间信息更新界面  2.酒店工作人员填写入住人信息  3.酒店工作人员填写入住的房间号  4.酒店工作人员填写入住时间  5.酒店工作人员填写预估离开时间  6.酒店工作人员填写退房时间  7.酒店工作人员提交房间信息  8.系统更新房间为可预订状态  9.酒店工作人员退出界面 | | |
| **扩展流程** | 7a.退房时间少于入住时间  1.系统提示输入错误  2.返回正常流程7 | | |
| **特殊需求** | 退房时间晚于中午十二点可线下由酒店收取费用 | | |

## 用例15订单浏览

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 15 | **名称** | 订单浏览 |
| **创建者** | 刘宗侃 | **最后一次更新者** |  |
| **创建日期** |  | **最后更新日期** |  |
| **参与者** | 酒店工作人员  目标：浏览未执行、已执行、异常订单 | | |
| **触发条件** | 酒店人员需要查看订单情况 | | |
| **前置条件** | 酒店工作人员已被识别和授权 | | |
| **后置条件** | 显示未执行、已执行、异常订单 | | |
| **优先级** | 中 | | |
| **正常流程** | 1.酒店工作人员进入订单浏览界面  2.选择所有订单、未执行订单、已执行订单、异常订单之一  3.系统显示所选择的订单列表  4.管理人员选择要浏览的订单  5.系统显示此订单的订单号，订单状态，客户名称，客户会员号码，价值，房型，入住时间，退房时间  6.酒店工作人员退出订单浏览界面 | | |
| **扩展流程** | 2-5a.酒店工作人员想要查看别种订单   1. 关闭此种订单界面 2. 返回到正常流程2 | | |
| **特殊需求** | 显示所有订单时按照订单的发起时间由后往之前排序 | | |

## 用例16订单执行

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 16 | **名称** | 订单执行 |
| **创建者** | 刘宗侃 | **最后一次更新者** |  |
| **创建日期** |  | **最后更新日期** |  |
| **参与者** | 酒店工作人员  目标：将按时入住的订单状态改为已执行并由系统自动为客户增加信用值  将未按时入住的订单状态设为异常并由系统自动为客户扣除信用值  将延迟入住的异常订单设为已执行并由系统自动为客户恢复扣除的信用值 | | |
| **触发条件** | 客户到达酒店入住或未抵达酒店或延迟抵达酒店 | | |
| **前置条件** | 酒店工作人员已被识别和授权 | | |
| **后置条件** | 更新订单状态和客户的信用值 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1.酒店工作人员进入订单执行界面  2.酒店工作人员选择对应客户的订单  3.酒店工作人员修改订单的状态  4.酒店工作人员确认修改  5.系统更新订单状态并修改客户信用值  6.酒店工作人员退出界面 | | |
| **扩展流程** | 2-3a.酒店工作人员想取消订单状态修改  1.酒店工作人员选择取消  2.退出界面 | | |
| **特殊需求** | 1. 订单状态确认修改后不可撤销 2. 异常订单修改为已执行后客户信用值恢复并增加等于订单值的信用值 | | |

## 用例17网站促销策略制定

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 17 | **名称** | 网站促销策略制定 |
| **创建者** | 刘铮 | **最后一次更新者** | 刘铮 |
| **创建日期** | 2016-9-23 | **最后更新日期** | 2016-12-22 |
| **参与者** | 网站营销人员  目标：在不同时期，对不同商圈和不同等级的会员提供合适的促销方案 | | |
| **触发条件** | 网站营销人员收到制定促销策略的指令 | | |
| **前置条件** | 网站营销人员已被识别和授权 | | |
| **后置条件** | 保存促销策略的时间、商圈、目标会员、折扣； | | |
| **优先级** | 中 | | |
| **正常流程** | 1.营销人员打开策略制定界面  2.营销人员输入促销策略名称（例：双十一活动）  3.选择活动开始时间和结束时间  4.选择城市  5.选择商圈  6.选择会员等级（高于或等于此等级的会员均可参与促销活动）  7.系统显示已制定的策略（包含策略编号、策略名称、开始时间、结束时间、商圈、会员等级、折扣额度）  8.营销人员重复2~7步，直到完成所有策略制定  9.营销人员结束输入  10.系统显示全部已制定的促销策略信息（包含策略编号、策略名称、开始时间、结束时间、商圈、会员等级、折扣额度）  11.营销人员进行确认  12.系统保存促销策略的时间、商圈、目标会员、折扣信息、策略编号至策略表  13. 营销人员退出界面 | | |
| **扩展流程** | 2a.促销策略名称重复：  1.系统提示重复并要求重新输入  3a.结束时间>=开始时间：  1.系统提示错误并要求重新选择  11a.营销人员想要修改促销策略：  1.选定需要修改的部分  2.系统显示需修改的部分  3.输入新策略  4.系统保存策略  5.返回正常流程10  11b.营销人员想要取消促销策略  1.选择要取消的促销策略  2.系统显示此策略  3.删除  4.系统删除此策略信息  5.系统显示已删除  6.返回正常流程10 | | |
| **特殊需求** | 1. 折扣额度以0.5为一个单位，范围为0.5~9.5 | | |

## 用例18会员等级制度制定

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 18 | **名称** | 会员等级制度制定 |
| **创建者** | 刘铮 | **最后一次更新者** | 刘铮 |
| **创建日期** | 2016-9-23 | **最后更新日期** | 2016-12-22 |
| **参与者** | 网站营销人员  目标：根据用户的信用值制定合适的会员等级制度 | | |
| **触发条件** | 网站营销人员收到制定会员等级制度的指令 | | |
| **前置条件** | 网站营销人员已被识别和授权 | | |
| **后置条件** | 保存制度信息、营销人员编号；  更新会员等级；  向用户发送其对应的等级、折扣； | | |
| **优先级** | 中 | | |
| **正常流程** | 1.营销人员打开会员等级制度界面  2.输入每个等级的信用值、折扣  3.系统显示等级信息（包含每个等级的信用值、折扣）  4.营销人员进行确认  5.系统更新会员等级值  6.系统显示设置成功  7.营销人员退出界面 | | |
| **扩展流程** | 2a.高等级用户的信用值<=低等级用户的信用值/.高等级用户的折扣>=低等级用户的折扣/非法折扣额度/信用值<0  1.系统提示错误并拒绝输入  2~3a.营销人员想要放弃更新  1.营销人员取消更新  2.营销人员退出界面 | | |
| **特殊需求** | 1.共有6个等级，客户初始等级为0级  2. 折扣额度以0.5为一个单位，范围为0.5~9.5 | | |

## 用例19异常订单申诉处理

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 19 | **名称** | 异常订单申诉处理 |
| **创建者** | 刘铮 | **最后一次更新者** | 刘铮 |
| **创建日期** | 2016-9-23 | **最后更新日期** | 2016-12-22 |
| **参与者** | 网站营销人员  目标：掌握异常订单的执行情况，并采取合理的应对方式 | | |
| **触发条件** | 客户提出合理异常订单申诉 | | |
| **前置条件** | 网站营销人员已被识别和授权 | | |
| **后置条件** | 更新订单状态；  更新客户信用值信息 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1.营销人员输入酒店账号  2.系统显示此酒店订单  3.营销人员选择异常订单  4.系统显示未执行的订单条目  5.营销人员选择异常订单  6.系统显示此订单条目  7.营销人员将此订单状态设为已撤销  8.系统撤销条目，保存撤销时间&条目编号，允许营销人员恢复客户信用值  9.营销人员选择恢复策略（全部/恢复一半，单选）  10.系统更新客户信用值和信用记录（信用记录的详细情况包括时间，订单号，动作（订单执行、订单异常、订单撤销、充值），信用度变化、信用度结果 ）  11.系统向营销人员发送处理成功消息  12.营销人员退出界面 | | |
| **扩展流程** | 无 | | |
| **特殊需求** | 无 | | |

## 用例20客户信用值管理

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 20 | **名称** | 客户信用值管理 |
| **创建者** | 刘铮 | **最后一次更新者** | 刘铮 |
| **创建日期** | 2016-9-23 | **最后更新日期** | 2016-12-22 |
| **参与者** | 网站营销人员  目标：为客户充入正确的信用值额度 | | |
| **触发条件** | 客户充信用值 | | |
| **前置条件** | 网站营销人员已被识别和授权 | | |
| **后置条件** | 更新客户信用值信息 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1.营销人员进入信用值管理界面  2.营销人员输入客户编号&充值额度  3.系统计算增加的信用值（充值额度\*100）  4.系统更新客户信用值和信用记录（信用记录的详细情况包括时间，订单号，动作（订单执行、订单异常、订单撤销、充值），信用度变化、信用度结果 ）  5.系统显示更新成功  6.营销人员退出界面 | | |
| **扩展流程** | 2a.系统找不到用户编号  1.系统显示账号为空  2.返回正常流程2  2b.充值额度非法  1.系统提示错误并拒绝输入 | | |
| **特殊需求** | 1.充值额度为正整数 | | |

## 用例21用户管理

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 21 | **名称** | 用户管理 |
| **创建者** | 刘铮 | **最后一次更新者** | 刘铮 |
| **创建日期** | 2016-9-23 | **最后更新日期** | 2016-12-22 |
| **参与者** | 网站管理人员  目标：正确查询、更改客户、酒店工作人员、网站营销人员的信息 | | |
| **触发条件** | 用户信息发生变化 | | |
| **前置条件** | 网站管理人员已被识别和授权 | | |
| **后置条件** | 保存更新后的用户信息 | | |
| **优先级** | 低 | | |
| **正常流程** | 1.管理人员进入用户管理界面  2.输入用户账号  3.系统显示用户信息（包含用户名、账号、联系方式）  4.管理人员选择需要更新的部分  5.管理人员输入新信息  6.系统保存更新后的用户信息  7.系统显示更新成功  8.重复2~7步，直到所有更新完成  9.管理人员选择添加用户  10.系统显示添加界面  11.管理人员输入用户信息（包含用户名账号、联系方式）  12.管理人员进行确认  13.系统保存新用户信息至用户表  14.系统显示添加成功  15.重复9~14步，直到所有用户添加完成  16.管理人员退出界面 | | |
| **扩展流程** | 5a. 非法输入  1.系统提示错误并拒绝输入  5b.管理人员想要撤销更新  1.返回正常流程3  11a.账户名重复||联系方式不符合特殊需求  1.系统提示错误并拒绝输入  12a.管理人员想要撤销添加  1.返回正常流程7 | | |
| **特殊需求** | 1.用户账号区分字母的大小写  2.用户联系方式仅由数字、‘-’符号构成 | | |

## 用例22酒店账号管理

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 22 | **名称** | 酒店账号管理 |
| **创建者** | 刘铮 | **最后一次更新者** | 刘铮 |
| **创建日期** | 2016-9-23 | **最后更新日期** | 2016-12-22 |
| **参与者** | 网站管理人员  目标：添加酒店及其工作人员，正确查询、更改酒店工作人员信息 | | |
| **触发条件** | 酒店（及其工作人员）信息发生变化 | | |
| **前置条件** | 网站管理人员已被识别和授权 | | |
| **后置条件** | 保存更新后的酒店账号、酒店工作人员信息 | | |
| **优先级** | 中 | | |
| **正常流程** | 1.管理人员进入酒店账号管理界面  2.管理人员选择添加酒店  3.系统要求输入酒店名称  4.管理人员输入酒店名称  5.管理人员进行确认  6.系统要求添加酒店工作人员信息（包含账号、联系方式）  7.管理人员输入酒店工作人员信息  8.管理人员进行确认  9.系统保存酒店账号及其工作人员信息  10.系统显示保存成功  11.重复2~10步，直到所有酒店添加完毕  12.管理人员输入酒店账号  13.系统显示酒店名称及其工作人员信息（账号、联系方式）  14.管理人员选择需要更新的部分  15.管理人员输入新信息  16.系统显示酒店信息  17.管理人员进行确认  18.系统保存酒店信息  19.系统显示更新成功  20.重复12~19步，直到所有更新完成  21.管理人员退出界面 | | |
| **扩展流程** | 3a.存在同名酒店  1.系统提示酒店名称重复并拒绝输入  7a.非法输入  1.系统提示错误并拒绝输入  3~8a.管理人员想要撤销添加酒店  1.返回正常流程2  12a.酒店账号不存在  1.系统提示酒店账号为空并拒绝输入  15a.存在重名账号  1.系统提示账号重复并拒绝输入  15b.非法输入  1.系统提示错误并拒绝输入  16a.管理人员想要撤销更改  1.返回正常流程13 | | |
| **特殊需求** | 1.酒店工作人员账号区分字母的大小写  2.酒店工作人员联系方式仅由数字、‘-’符号构成 | | |