互联网酒店预订系统

用例文档

V3.1 正式版

软工二第七组

2016-10-22

# 更新历史

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **修改人员** | **日期** | **变更原因** | **版本号** |
| 全员 | 2016-9-10 | 最初草稿 | V1.0 草稿 |
| 全员 | 2016-9-14 | 评审后的正式版 | V1.0 版本 |
| 全员 | 2016-9-18 | 需求调整 | V2.0 版本 |
| 武秀峰 | 2016-10-13 | 格式修改 | V2.1 版本 |
| 谢铠联 | 2016-10-22 | 用例添加和调整，增加了退房和房间信息修改用例，并将订单执行用例改为订单处理用例 | V3.0 版本 |
| 武秀峰 | 2016-12-21 | 各个用例调整，包括优先级、特使需求、扩展流程等 | V3.1版本 |

# 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。

# 2.用例图

****

# 3.详细用例描述

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | UC1 | **名称** | 客户注册 |
| **创建者** | 武秀峰 | **最后一次更新者** | 武秀峰 |
| **创建日期** | 2016-9-14 | **最后更新日期** | 2016-12-21 |
| **参与者** | 客户，目标是快速、正确的完成客户的注册 | | |
| **触发条件** | 客户请求注册 | | |
| **前置条件** | 无 | | |
| **后置条件** | 存储客户信息 | | |
| **优先级** | 中 | | |
| **正常流程** | 1. 客户请求注册 2. 系统显示注册信息 3. 客户填写信息，并提交   系统显示注册成功 | | |
| **扩展流程** | 3a.客户填写非法信息（包括不符合格式、客户名称已有等）：  1.系统提示错误  2.返回正常流程第三步 | | |
| **特殊需求** | 无 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | UC2 | **名称** | 个人信息维护 |
| **创建者** | 谢铠联 | **最后一次更新者** | 武秀峰 |
| **创建日期** | 2016-9-14 | **最后更新日期** | 2016-12-21 |
| **参与者** | 客户，目标是快速正确地维护个人信息 | | |
| **触发条件** | 客户做出个人信息维护选择 | | |
| **前置条件** | 客户完成登录验证 | | |
| **后置条件** | 系统存储维护后的个人信息 | | |
| **优先级** | 中 | | |
| **正常流程** | 1. 客户发出维护个人信息请求 2. 系统显示客户个人信息 3. 客户进行信息修改并且保存   系统提示客户信息修改成功并更新客户个人信息 | | |
| **扩展流程** | 3a.客户修改信息后取消修改：  1.系统还原客户个人信息并且返回上一个状态  3c.客户进行非法修改：  1.系统提示客户输入非法，要求重新出入 | | |
| **特殊需求** | 能看到信用记录但是无权修改，但是不能修改。信用记录包括：自己每一次的信用变化情况时间，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。 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | UC3 | **名称** | 个人订单查看 |
| **创建者** | 谢铠联 | **最后一次更新者** | 武秀峰 |
| **创建日期** | 2016-9-14 | **最后更新日期** | 2016-12-21 |
| **参与者** | 客户，目标是快速正确详细地查看自己的所有正常、未执行、异常订单 | | |
| **触发条件** | 客户做出个人订单查看选择 | | |
| **前置条件** | 客户完成登录验证 | | |
| **后置条件** | 无 | | |
| **优先级** | 中 | | |
| **正常流程** | 1. 客户发出查看订单请求 2. 系统显示客户预订过的所有订单 3. 客户选择具体订单   系统显示订单详情 | | |
| **扩展流程** | 2a.客户没有下过单：  1.系统提示订单记录为空，建议客户去寻找酒店下单 | | |
| **特殊需求** | 无 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | UC4 | **名称** | 酒店搜索 |
| **创建者** | 夏沐天 | **最后一次更新者** | 武秀峰 |
| **创建日期** | 2016-9-14 | **最后更新日期** | 2016-12-21 |
| **参与者** | 客户，目标是快速准确的搜索到符合条件的酒店 | | |
| **触发条件** | 客户请求搜索酒店 | | |
| **前置条件** | 客户已经登录且已经选择酒店地址且输入关键词，会员用户则需要完成登记 | | |
| **后置条件** | 无 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1. 客户选择筛选条件并输入关键词（筛选条件包括价格、商圈、星级、曾经预定过） 2. 系统显示搜索结果 3. 客户请求查看详情 4. 系统显示酒店详情 | | |
| **扩展流程** | 1a.不输入关键词   1. 显示所有符合客户选择的分类选项的酒店   1b.不选择筛选条件   1. 如果既没有输入关键词也没有选择筛选条件则显示在大概地址内的所有酒店   2a.没有符合条件的酒店   1. 不显示任何酒店且系统提示无搜索结果 | | |
| **特殊需求** | 1. 如果筛选条件只选择曾经预订过则只显示预定过的酒店 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | UC5 | **名称** | 酒店详情查看 |
| **创建者** | 夏沐天 | **最后一次更新者** | 武秀峰 |
| **创建日期** | 2016-9-14 | **最后更新日期** | 2016-12-21 |
| **参与者** | 客户请求查看酒店详细信息 | | |
| **触发条件** | 客户，目标是清晰详细的看到所选酒店的具体情况 | | |
| **前置条件** | 客户已经登录且已经明确酒店的地址和商圈，会员用户需要完成登记 | | |
| **后置条件** | 无 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1. 客户请求查看酒店详细信息 2. 系统显示酒店的详细信息，如果生成过订单就显示生成订单的详细信息 3. 客户浏览酒店信息 4. 客户完成酒店信息浏览 | | |
| **扩展流程** | 2a.酒店特殊情况：  1.如酒店有特殊情况会特别表明 | | |
| **特殊需求** | 1. 酒店详情至少要包括地址、所属商圈、简介、设备服务、星级、客户评价以及房间信息 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | UC6 | **名称** | 订单生成 |
| **创建者** | 谢凯航 | **最后一次更新者** | 武秀峰 |
| **创建日期** | 2016-9-14 | **最后更新日期** | 2016-12-21 |
| **参与者** | 客户，目标是正确、快速地完成酒店的预定 | | |
| **触发条件** | 客户请求预定某一家酒店 | | |
| **前置条件** | 用户必须已登陆且信用值足够；该酒店房间数足够，会员已经完成登记 | | |
| **后置条件** | 系统生成订单信息 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1.用户请求生成订单  2.系统要求用户输入信息  3.用户选择房型，输入入住信息，包括人数，预计入住时间，预计退房时间等  4.系统计算订单价格，确认用户是否会员，考虑酒店优惠与网站优惠政策，选出最低价格，系统要求二次确认  5.用户确认订单  6.系统正式生成订单 | | |
| **扩展流程** | 3a.客户的订单信息未填完整  1.系统在二次确认前提示用户，直到用户将信息全部填完。  4a.客户对价格或其他方面不满意，想取消  1.客户取消操作  2.系统停止生成订单 | | |
| **特殊需求** | 无 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | UC7 | **名称** | 订单撤销 |
| **创建者** | 谢凯航 | **最后一次更新者** | 武秀峰 |
| **创建日期** | 2016-9-14 | **最后更新日期** | 2016-12-21 |
| **参与者** | 客户，目标是快速、正确地撤销订单 | | |
| **触发条件** | 客户选择撤销某个订单 | | |
| **前置条件** | 用户必须已生成某个处于正在未执行的订单，用户已登陆，会员已经完成登记 | | |
| **后置条件** | 更新订单信息 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1. 用户选中某个订单，要求撤销此订单 2. 系统提示用户是否确认撤销 3. 用户确认撤销 4. 系统将订单的状态置为已撤销，记录撤销时间 | | |
| **扩展流程** | 1a.该订单已被置为异常订单  1.系统提示用户该订单已无法撤销，有疑问请联系网站人员  4a.订单离执行时间不满6小时  1.系统提示用户将扣除信用值  2.用户确认撤销  3.系统将订单置为已撤销，扣除信用值  4b.订单离执行时间不满6小时  1.系统提示用户将扣除信用值  2.用户取消撤销  3.系统停止撤销 | | |
| **特殊需求** | 无 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | UC8 | **名称** | 酒店评价 |
| **创建者** | 武秀峰 | **最后一次更新者** | 武秀峰 |
| **创建日期** | 2016-9-14 | **最后更新日期** | 2016-12-21 |
| **参与者** | 客户，目标是客户评价已执行订单中的酒店，评价包括评分和评论  订单分为：已执行的正常订单、未执行的正常订单、异常订单、已撤销订单 | | |
| **触发条件** | 客户打开订单并请求评价酒店 | | |
| **前置条件** | 客户已正常登陆系统；有该酒店的已执行的正常订单 | | |
| **后置条件** | 存储客户评价信息，包括评分和评论；更新酒店评分 | | |
| **优先级** | 低 | | |
| **正常流程** | 1. 客户请求评价酒店 2. 系统等待客户评价 3. 客户评分与评论，并结束输入 4. 系统提示评论成功，并更新酒店评分 | | |
| **扩展流程** | 3a.客户未评分或未评论：  1.系统提示输入信息不全  2.客户确认已知系统提示信息  3.返回正常流程第2步  3b.客户取消评价：  1.系统返回至客户请求评价前状态 | | |
| **特殊需求** | 无 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | UC9 | **名称** | 会员登记 |
| **创建者** | 武秀峰 | **最后一次更新者** | 武秀峰 |
| **创建日期** | 2016-9-14 | **最后更新日期** | 2016-12-21 |
| **参与者** | 客户，目标是完成会员的登记（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） | | |
| **触发条件** | 客户请求登记会员 | | |
| **前置条件** | 客户已正常登陆系统并且会员身份已得到认证 | | |
| **后置条件** | 存储会员信息，普通会员存储生日，企业会员存储企业名称 | | |
| **优先级** | 中 | | |
| **正常流程** | 1. 客户请求登记会员 2. 系统显示登记会员类型（普通会员或企业会员），并显示相应登记窗口（生日窗口或企业名称窗口） 3. 客户根据系统提示输入相应信息并结束输入 4. 系统显示登记结果，并存储会员信息 | | |
| **扩展流程** | 1a.客户已登记会员：  1.系统提示已登记会员并拒绝输入  3a.客户取消登记：  1.系统返回为登记前状态  5a.客户输入错误信息：  1.系统提示错误并要求客户重新输入  2.返回正常流程第5步  5b.客户取消登记：  1.系统返回至客户请求登记前状态 | | |
| **特殊需求** | 无 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | UC10 | **名称** | 酒店信息维护 |
| **创建者** | 夏沐天 | **最后一次更新者** | 武秀峰 |
| **创建日期** | 2016-9-14 | **最后更新日期** | 2016-12-21 |
| **参与者** | 酒店工作人员，目标是快速准确的查看并维护酒店信息 | | |
| **触发条件** | 酒店工作人员请求管理酒店信息 | | |
| **前置条件** | 酒店工作人员已经被管理人员加入酒店且处于登陆状态 | | |
| **后置条件** | 更新酒店信息 | | |
| **优先级** | 中 | | |
| **正常流程** | 1. 酒店工作人员请求管理酒店信息 2. 系统显示酒店信息 3. 酒店工作人员对酒店的地址、所属商圈、简介、设备服务、星级以及房间的类型、数量和原始价格进行修改并提交 4. 系统保存信息并显示保存成功 | | |
| **扩展流程** | 3a.取消保存   1. 不保存信息   3b.保存不完全   1. 无法提交 | | |
| **特殊需求** | 无 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | UC11 | **名称** | 酒店促销策略制定 |
| **创建者** | 谢铠联 | **最后一次更新者** | 武秀峰 |
| **创建日期** | 2016-9-14 | **最后更新日期** | 2016-12-21 |
| **参与者** | 酒店工作人员，目标快速正确地制定酒店促销策略 | | |
| **触发条件** | 酒店工作人员请求指定促销策略 | | |
| **前置条件** | 酒店工作人员完成登录验证 | | |
| **后置条件** | 系统存储促销策略；返回初始场景 | | |
| **优先级** | 中 | | |
| **正常流程** | 1. 酒店工作人员请求制定促销策略 2. 系统显示原来的促销策略 3. 酒店工作人员制定促销策略并且保存 4. 系统显示促销策略制定成功并且更新促销策略 | | |
| **扩展流程** | 3a.酒店工作人员制定促销策略后取消修改：  1.系统还原促销策略并返回之前状态  3c.酒店工作人员对策略进行非法修改：  1.系统提示客户输入非法，要求重新输入 | | |
| **特殊需求** | 酒店促销策略包括：  1.生日特惠折扣  2.三间及以上预订特惠  3.合作企业客户折扣  4.双11活动折扣（在特定的期间住宿有折扣） | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | UC12 | **名称** | 酒店订单浏览 |
| **创建者** | 谢凯航 | **最后一次更新者** | 武秀峰 |
| **创建日期** | 2016-9-14 | **最后更新日期** | 2016-12-21 |
| **参与者** | 酒店工作人员，目标是查看本酒店的订单情况 | | |
| **触发条件** | 酒店工作人员请求查看订单 | | |
| **前置条件** | 酒店工作人员已经登录且获得授权 | | |
| **后置条件** | 无特殊改变 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1.酒店工作人员要求查看订单  2.系统给出该酒店的所有订单信息，包括等待执行的订单，异常订单等 | | |
| **扩展流程** | 1a.该酒店无订单信息  1.提示酒店工作人员（此酒店暂无订单信息） | | |
| **特殊需求** | 无 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | UC13 | **名称** | 订单处理 |
| **创建者** | 谢凯航 | **最后一次更新者** | 谢铠联 |
| **创建日期** | 2016-9-14 | **最后更新日期** | 2016-10-22 |
| **参与者** | 酒店工作人员,目标是正确地执行订单 | | |
| **触发条件** | 客户到达酒店前台办理入住 | | |
| **前置条件** | 客户必须已生成该酒店的处于未执行或异常的订单 | | |
| **后置条件** | 系统中订单执行状况更新，更新住房信息 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1. 客户办理入住手续 2. 酒店工作人员要求更改订单状态为已执行 3. 系统提示二次确认 4. 工作人员确认 5. 系统增加用户的信用值，更改订单状态为已执行，系统更新住房信息 | | |
| **扩展流程** | 1a.用户并未在最晚时间之前到达酒店  1.该订单被系统自动置为异常订单  2.系统扣除订单价值的信用值  1b.用户迟到  1.工作人员手工登记执行情况，要求该订单置为已执行订单  2.系统将该订单记录为已执行，恢复用户信用值 | | |
| **特殊需求** | 无 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | UC14 | **名称** | 网站订单浏览 |
| **创建者** | 谢铠联 | **最后一次更新者** | 武秀峰 |
| **创建日期** | 2016-9-14 | **最后更新日期** | 2016-12-21 |
| **参与者** | 网站营销人员，目标是快速正确地浏览订单 | | |
| **触发条件** | 网站营销人员请求浏览订单 | | |
| **前置条件** | 网站营销人员完成登录验证 | | |
| **后置条件** | 无 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1. 网站营销人员请求浏览订单 2. 系统显示未执行的和异常的订单 | | |
| **扩展流程** | 2a.没有订单可以浏览：  1.系统显示无订单可浏览 | | |
| **特殊需求** | 无 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | UC15 | **名称** | 房间信息修改 |
| **创建者** | 谢铠联 | **最后一次更新者** | 谢铠联 |
| **创建日期** | 2016-10-22 | **最后更新日期** | 2016-10-22 |
| **参与者** | 酒店工作人员,目标是快速正确地修改房间信息 | | |
| **触发条件** | 线下客户到达酒店前台办理入住 | | |
| **前置条件** | 客户必须没有生成酒店的未执行订单 | | |
| **后置条件** | 系统更新酒店剩余房间数量 | | |
| **优先级** | 中 | | |
| **正常流程** | 1.线下客户办理入住手续  2.酒店工作人员要求更改房间信息  3.系统要求酒店工作人员输入房间号和房间类型  4.工作人员输入房间号和类型并提交  5.系统更新房间信息 | | |
| **扩展流程** | 4a.酒店工作人员结束房间信息修改：  1.系统结束结束房间信息修改 | | |
| **特殊需求** | 无 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | UC16 | **名称** | 退房 |
| **创建者** | 谢铠联 | **最后一次更新者** | 谢铠联 |
| **创建日期** | 2016-10-22 | **最后更新日期** | 2016-10-22 |
| **参与者** | 酒店工作人员,目标是快速正确地完成退房任务 | | |
| **触发条件** | 线下客户到达酒店前台办理退房 | | |
| **前置条件** | 客户必须再线上或线下办理过入住 | | |
| **后置条件** | 系统更新酒店剩余房间数量 | | |
| **优先级** | 中 | | |
| **正常流程** | 1.线下客户办理退房手续  2.酒店工作人员要求系统退房  3.系统更新房间信息 | | |
| **扩展流程** | 无 | | |
| **特殊需求** | 无 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | UC17 | **名称** | 网站促销策略制定 |
| **创建者** | 夏沐天 | **最后一次更新者** | 武秀峰 |
| **创建日期** | 2016-9-14 | **最后更新日期** | 2016-12-21 |
| **参与者** | 网站营销人员，目标是快速的完成网站促销策略的制定 | | |
| **触发条件** | 请求制定网站促销策略 | | |
| **前置条件** | 网站营销人员已经被授权且登陆 | | |
| **后置条件** | 更新网站促销信息，调整酒店显示价格 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1. 网站营销人员请求制定网站促销策略 2. 系统显示现有的网站营销策略 3. 网站营销人员增、删、改活动或者调整VIP会员的专属折扣或者修改VIP会员等级制度 4. 网站营销人员修改活动细则，包括活动名称、活动时间、活动内容、活动限定的范围 5. 网站营销人员保存并提交活动方案 6. 系统更新网站促销信息，依据活动调整酒店显示的房间价格 | | |
| **扩展流程** | 5a.活动方案部分空缺  1.系统提示方案不完整 | | |
| **特殊需求** | 无 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | UC18 | **名称** | 异常订单处理 |
| **创建者** | 谢凯航 | **最后一次更新者** | 武秀峰 |
| **创建日期** | 2016-9-14 | **最后更新日期** | 2016-12-21 |
| **参与者** | 网站营销人员，目标是正确的处理未执行的异常订单 | | |
| **触发条件** | 客户向网站方申诉 | | |
| **前置条件** | 用户某个订单被置为异常订单 | | |
| **后置条件** | 更新异常订单信息 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1. 用户向网站方就某个订单申诉 2. 网站营销人员与客户进行沟通，网站营销人员认为合理，要求将该订单置为已撤销状态 3. 系统修改订单状态 4. 网站营销人员要求进行信用值恢复（一半或全部） 5. 系统恢复用户信用值 | | |
| **扩展流程** | 2a网站营销人员认为申诉不合理  1.则该订单状态不改变 | | |
| **特殊需求** | 无 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | UC19 | **名称** | 信用充值 |
| **创建者** | 武秀峰 | **最后一次更新者** | 武秀峰 |
| **创建日期** | 2016-9-14 | **最后更新日期** | 2016-12-21 |
| **参与者** | 网站营销人员，目标是为客户信用充值 | | |
| **触发条件** | 客户提出充值请求 | | |
| **前置条件** | 网站营销人员必须已被识别和授权 | | |
| **后置条件** | 更新客户信用值 | | |
| **优先级** | 中 | | |
| **正常流程** | 1. 网站营销人员请求信用充值 2. 系统要求输入客户编号 3. 网站营销人员输入客户编号 4. 系统显示客户基本信息，包括姓名或名称、联系方式、信用 5. 网站营销人员请客户支付充值金额 6. 客户支付 7. 网站营销人员输入用户充值金额并提交 8. 系统显示增加的信用值及充值后信用值，并更新客户信用值 | | |
| **扩展流程** | 1a.非法客户编号：  1.系统提示错误并拒绝输入  4a.客户要求取消交易：  1.网站营销人员提出取消请求  2.系统返回至网站营销人员请求前状态 | | |
| **特殊需求** | 无 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | UC20 | **名称** | 用户信息查询 |
| **创建者** | 谢铠联 | **最后一次更新者** | 武秀峰 |
| **创建日期** | 2016-9-14 | **最后更新日期** | 2016-12-21 |
| **参与者** | 网站管理人员，目标是快速正确地查询用户信息 | | |
| **触发条件** | 网站管理人员请求查询用户信息 | | |
| **前置条件** | 网站管理人员完成登录验证 | | |
| **后置条件** | 无 | | |
| **优先级** | 中 | | |
| **正常流程** | 1. 网站管理人员请求查询用户信息 2. 系统要求输入用户编号并选择用户类型 3. 网站管理人员输入用户编号，选择用户类型 4. 系统显示用户信息 | | |
| **扩展流程** | 2a.系统没有要查询用户：  1.系统提示没有该用户 | | |
| **特殊需求** | 查询用户时要输入用户类别和用户ID | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | UC21 | **名称** | 用户信息管理 |
| **创建者** | 武秀峰 | **最后一次更新者** | 武秀峰 |
| **创建日期** | 2016-9-14 | **最后更新日期** | 2016-12-21 |
| **参与者** | 网站管理人员，目标是更改客户、酒店工作人员、网站营销人员信息，添加酒店及其工作人员的需求 | | |
| **触发条件** | 有更改客户、酒店工作人员、网站营销人员信息，或添加酒店及其工作人员的需求 | | |
| **前置条件** | 网站管理人员已经被识别和授权 | | |
| **后置条件** | 存储更改的用户信息，包括客户、酒店工作人员、网站营销人员的个人信息 | | |
| **优先级** | 中 | | |
| **正常流程** | 1. 网站管理人员请求管理用户信息 2. 系统要求输入用户信息及用户类型 3. 网站管理人员指定用户类型和ID并请求更改指定用户信息 4. 系统显示用户信息并允许管理人员修改 5. 网站管理人员更改相应信息，并提交 6. 系统显示提交结果，并更新用户信息 | | |
| **扩展流程** | 1a.制定用户ID不存在  1.显示不存在此用户  3a.信息格式不正确：  1.系统提示错误并返回正常流程第2步状态  3b.网站管理人员取消更改用户信息：  1.系统返回至网站管理人员请求更改信息前状态 | | |
| **特殊需求** | 无 | | |