|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 13 | **名称** | 13. 浏览异常订单 |
| **创建者** | 李牧野 | **最后一次更新者** |  |
| **创建日期** | 2016-09-20 | **最后更新日期** |  |
| **参与者** | 网站营销人员，目标是处理当天的异常订单情况，合理管理用户的信用情况。 | | |
| **触发条件** | 网站营销人员登录网站选择处理异常订单 | | |
| **前置条件** | 网站营销人员必须已经被识别且当天订单已结束。 | | |
| **后置条件** | 撤销异常订单；恢复客户被扣的信用值。 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1. 网站营销人员登录网站，选择处理异常订单 2. 系统显示显示当天的异常订单 3. 网站营销人员选择处理申诉的异常账单 4. 系统显示已申诉的异常订单情况，包括订单时间，酒店信息，客户信息，申诉理由 5. 网站营销人员考虑申诉是否合理 6. 网站营销人员认为申诉不合理，则撤回申诉并通知客户；认为申诉合理则选择恢复客户一半或全部的已扣除信用值 7. 系统根据命令撤回申诉或恢复客户信用值   网站营销人员重复5-6步，直到处理完所有异常申诉   1. 网站营销人员选择处理完毕，网站存储相关信息并回到主页面 | | |
| **扩展流程** | 1a、非法网站账号：   1. 系统提示错误并拒绝登录   2a、当天无异常订单：   1. 系统提示无异常订单并回到主页   6a 网站营销人员认为判断失误：   1. 网站营销人员选择撤销处理 2. 异常订单恢复处理前的状态 | | |
| **特殊需求** |  | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 14 | **名称** | 14. 信用充值 |
| **创建者** | 李牧野 | **最后一次更新者** |  |
| **创建日期** | 2016-09-20 | **最后更新日期** |  |
| **参与者** | 网站营销人员，目标是快速正确完成客户的信用充值。 | | |
| **触发条件** | 网站营销人员登录并接收到信用充值请求 | | |
| **前置条件** | 网站必须已经被识别。 | | |
| **后置条件** | 增加客户信用值。 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1. 网站营销人员输入客户编号 2. 系统显示客户信息，包括姓名和积分 3. 网站营销人员选择充值信用值 4. 网站营销人员核对充值数目是否正确 5. 核对正确后网站营销人员输入充值的信用值数目 6. 系统将充值的信用值数目增加到用户的信用值上 7. 系统显示用户信息 8. 网站营销人员核对信息无误后选择充值完成 | | |
| **扩展流程** | 1a、非法客户编号：  1.系统提示错误并拒绝输入  8a、用户信息错误：  1.系统撤回增加信用值，并回到初始界面 | | |
| **特殊需求** |  | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 15 | **名称** | 15．用户管理 |
| **创建者** | 李牧野 | **最后一次更新者** |  |
| **创建日期** | 2016-09-20 | **最后更新日期** |  |
| **参与者** | 网站管理人员，目标是快速、正确地更新用户信息。 | | |
| **触发条件** | 网站管理人员选择用户管理 | | |
| **前置条件** | 网站管理人员必须已经被识别。 | | |
| **后置条件** | 更改用户信息，包括用户姓名，信用值；查询，更改酒店工作人员信息；添加网站营销人员，查询，更改营销人员信息 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1. 网站管理人员选择用户管理 2. 系统显示用户，酒店工作人员，网站营销人员 3. 网站管理人员选择用户 4. 系统显示用户名单 5. 网站管理人员输入用户编号 6. 系统显示用户信息，包括姓名，信用值 7. 网站管理人员更改用户信息 8. 系统保存更改后的信息并显示更改完成 9. 网站管理人员选择酒店工作人员 10. 系统显示酒店工作人员名单 11. 网站管理人员输入酒店工作人员编号 12. 系统显示酒店工作人员信息 13. 网站管理人员更改酒店工作人员信息 14. 系统保存更改后的信息并显示更改完成 15. 网站管理人员选择网站营销人员 16. 系统显示网站营销人员名单 17. 网站管理人员输入网站营销人员编号 18. 系统显示网站营销人员信息 19. 网站管理人员更改网站营销人员信息 20. 系统保存更改后的信息并显示更改完成 21. 网站管理人员选择添加网站营销人员 22. 网站管理人员输入网站营销人员信息 23. 系统保存信息并显示网站营销人员信息，包括编号 | | |
| **扩展流程** |  | | |
| **特殊需求** |  | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 16 | **名称** | 酒店管理 |
| **创建者** | 李牧野 | **最后一次更新者** |  |
| **创建日期** | 2016.9.20 | **最后更新日期** |  |
| **参与者** | 网站管理人员，目标是快速，正确的添加酒店及其工作人员，查询更改酒店信息 | | |
| **触发条件** | 网站管理人员选择酒店管理 | | |
| **前置条件** | 网站管理人员必须已经被识别。 | | |
| **后置条件** | 存储酒店信息，查询，更改酒店信息，添加酒店及其工作人员 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1. 网站管理人员选择酒店管理 2. 网站管理人员输入酒店编号 3. 系统显示酒店信息 4. 网站管理人员选择修改酒店信息 5. 网站管理人员输入修改后的信息 6. 系统存储信息并显示修改完成 7. 网站管理人员选择添加酒店 8. 网站管理人员输入酒店信息和 酒店工作人员信息 9. 系统存储信息并显示酒店信息 | | |
| **扩展流程** |  | | |
| **特殊需求** |  | | |