|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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 | | |
| **扩展流程** |  | | |
| **特殊需求** |  | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 16 | **名称** | 16．酒店工作人员管理 |
| **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** | 查询，更改酒店工作人员信息； | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1. 网站管理人员选择酒店工作人员 2. 系统显示酒店工作人员名单 3. 网站管理人员输入酒店工作人员编号 4. 系统显示酒店工作人员信息 5. 网站管理人员更改酒店工作人员信息 6. 系统保存更改后的信息并显示更改完成 | | |
| **扩展流程** |  | | |
| **特殊需求** |  | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 17 | **名称** | 17．网络营销人员管理 |
| **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** | 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. 网站管理人员选择网站营销人员   2.系统显示网站营销人员名单   1. 网站管理人员输入网站营销人员编号   4.系统显示网站营销人员信息  5.网站管理人员更改网站营销人员信息  6.系统保存更改后的信息并显示更改完成   1. 网站管理人员选择添加网站营销人员 2. 网站管理人员输入网站营销人员信息 3. 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** | 18 | **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** |  | | |