|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | W1 | **名称** | 维护酒店基本信息 |
| **创建者** | 蒋文荟 | **最后一次更新者** | 蒋文荟 |
| **创建日期** | 2016-9-19 | **最后更新日期** | 2016-9-21 |
| **参与者** | 酒店工作人员，目标是即时、准确地完成酒店基本信息更新，不要出现过时或错误信息 | | |
| **触发条件** | 酒店基本信息发生变动 | | |
| **前置条件** | 酒店工作人员必须已被识别和授权 | | |
| **后置条件** | 更新酒店基本信息 | | |
| **优先级** |  | | |
| **正常流程** | 1. 如果酒店基本信息发生变动，酒店工作人员点击查看酒店基本信息 2. 系统显示酒店基本信息，包括地址、所属商圈、简介、设施服务、星级 3. 酒店工作人员选择修改信息按钮 4. 系统显示为可修改页面，可修改信息包括地址、所属商圈、简介、设施服务、星级 5. 酒店工作人员根据信息变动进行修改 6. 系统显示修改后的酒店基本信息   酒店工作人员重复5～6步，直到完成所有信息的更改   1. 酒店工作人员结束修改，点击确认 2. 系统更新并保存酒店基本信息，包括地址、所属商圈、简介、设施服务、星级 | | |
| **扩展流程** | 5a. 非常规地址：   1. 系统提示找不到该地址并拒绝输入 | | |
| **特殊需求** | 1. 所属商圈、设施服务和星级都有固定范围，应为选择项，而非手动输入项 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | W2 | **名称** | 录入可用客房 |
| **创建者** | 蒋文荟 | **最后一次更新者** | 蒋文荟 |
| **创建日期** | 2016-9-19 | **最后更新日期** | 2016-9-21 |
| **参与者** | 酒店工作人员，目标是即时、准确地录入可用的空闲客房，不要让房间空闲太久 | | |
| **触发条件** | 可用客房信息发生变化 | | |
| **前置条件** | 酒店工作人员已被识别和授权 | | |
| **后置条件** | 更新可用客房信息 | | |
| **优先级** |  | | |
| **正常流程** | 1. 可用客房信息发生变化，酒店工作人员点击进入系修改可用客房信息页面 2. 系统显示当前可用客房列表，列表信息包括可用客房的类型、数量和原始价格 3. 酒店工作人员根据可用客房信息的变动，添加可用客房或更改当前可用客房的类型、数量和原始价格 4. 系统显示更改后的可用客房信息，包括类型、数量和原始价格   酒店工作人员重复3～4步，直到所有可用客房信息变动更新完毕   1. 酒店工作人员结束修改，点击确认 2. 系统更新并保存可用客房信息，包括类型、数量和原始价格 | | |
| **扩展流程** | 3a. 原始价格为负数   1. 系统提示错误并拒绝输入 | | |
| **特殊需求** | 1. 可用客房地类型和数量为选择项，原始价格为手动输入项 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | W3 | **名称** | 制定酒店促销策略 |
| **创建者** | 蒋文荟 | **最后一次更新者** | 蒋文荟 |
| **创建日期** | 2016-9-19 | **最后更新日期** | 2016-9-20 |
| **参与者** | 酒店工作人员，目标是制定有吸引力的促销策略，提高酒店营收 | | |
| **触发条件** | 酒店促销策略有所更改 | | |
| **前置条件** | 酒店工作人员已被识别和授权 | | |
| **后置条件** | 更新酒店促销策略 | | |
| **优先级** |  | | |
| **正常流程** | 1. 酒店促销策略有更新，酒店工作人员点击进入促销策略组合界面 2. 系统显示促销策略列表，包括已有的促销策略的种类和该策略的折扣比例 3. 酒店工作人员根据自己酒店的促销策略更改策略种类及其折扣比例，或添加策略 4. 系统显示更新后的策略组合 5. 酒店工作人员完成修改点击确认 6. 系统保存并更新该酒店现有促销策略 | | |
| **扩展流程** |  | | |
| **特殊需求** | 1. 策略为列表选择，每个策略的折扣比例单独有一个列表 2. 已有的策略右方应有删除符号 3. 已有所有策略的最下方应有新增选项可供用户新增策略 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | W4 | **名称** | 更新入住和退房信息 |
| **创建者** | 蒋文荟 | **最后一次更新者** | 蒋文荟 |
| **创建日期** | 2016-9-19 | **最后更新日期** | 2016-9-20 |
| **参与者** | 酒店工作人员，目标是实时更新入住和退房信息 | | |
| **触发条件** | 有订单被置为执行状态或有客户退房 | | |
| **前置条件** | 酒店工作人员已被识别和授权 | | |
| **后置条件** | 记录入住和退房信息，入住信息包括房间号、入住时间、预计离开时间，退房信息包括实际离开时间；更新可用客房信息 | | |
| **优先级** |  | | |
| **正常流程** | 1. 如果有订单被置为已执行状态，酒店工作人员留在该订单页面 2. 酒店工作人员修改该订单的开始时间为入住时间，结束时间为预计离开时间，并记录订单的房间号 3. 系统显示更新后的页面 4. 酒店工作人员确认完成订单信息修改 5. 系统更新并保存订单信息，包括该订单的订单号、开始时间、退房时间、最晚订单执行时间、实际离开时间、房间类型、房间号及数量、预计入住人数、有无儿童、客户基本信息和订单状态 6. 系统自动更新可用客房的数量 | | |
| **扩展流程** | 1a. 如果有客户退房   1. 酒店工作人员打开客户订单 2. 系统显示订单信息，包括订单的订单号、开始时间、退房时间、最晚订单执行时间、实际离开时间、房间类型及数量、预计入住人数、有无儿童、客户基本信息和订单状态 3. 酒店工作人员根据退房时间修改实际离开时间 4. 跳到正常流程第3步   6a. 如果有线下的入住／退房导致可用客房发生变化   1. 酒店工作人员选择进行手动修改可用客房 2. 系统显示手动修改可用客房数量和房间号的界面 3. 酒店工作人员根据入住／退房信息进行手动修改 4. 系统更新并保存可用房间信息 | | |
| **特殊需求** | 1. 订单未执行是的退房时间与执行后的预计离开时间在同一位置，退房时的实际离开时间在另一位置，未退房时显示为无 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | W5 | **名称** | 订单执行 |
| **创建者** | 蒋文荟 | **最后一次更新者** | 蒋文荟 |
| **创建日期** | 2016-9-19 | **最后更新日期** | 2016-9-20 |
| **参与者** | 酒店工作人员，目标是实时更新订单状态 | | |
| **触发条件** | 有客户到酒店入住 | | |
| **前置条件** | 酒店工作人员已被识别和授权 | | |
| **后置条件** | 改变订单状态为已执行；更新客户信用值 | | |
| **优先级** |  | | |
| **正常流程** | 1. 有客户入住，酒店工作人员点击进入浏览订单页面 2. 系统显示所有订单的列表，订单列表包括订单号、下单时间和执行状态 3. 酒店工作人员找到该客户的订单，点击进入订单 4. 系统显示该订单的详细信息，包括该订单的订单号、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、客户基本信息和订单状态 5. 酒店工作人员修改订单的状态为已执行 6. 系统显示修改后的订单详情 7. 酒店工作人员结束修改，点击确认 8. 系统更新并保存订单状态 | | |
| **扩展流程** | 3a. 客户订单为异常订单   1. 酒店工作人员点击进入该客户的订单详情 2. 系统显示异常订单的具体信息，包括该订单的订单号、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、客户基本信息和订单状态 3. 酒店工作人员手动修改最晚订单执行时间，并将订单状态修改为已执行 4. 返回正常流程的第6步 | | |
| **特殊需求** | 1. 如果时间在超过最晚订单执行时间后还没有办理入住，系统自动将其置为异常订单，同时扣除用户等于订单总价值的信用值 2. 订单被置为异常订单后，若3小时内未被重置为已执行订单，则该房间空出 3. 异常订单改为已执行订单的话，系统自动恢复扣除的信用值 4. 已执行的订单用户系统自动为其增加等于订单总价值的信用值 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | W6 | **名称** | 浏览酒店订单 |
| **创建者** | 蒋文荟 | **最后一次更新者** | 蒋文荟 |
| **创建日期** | 2016-9-19 | **最后更新日期** | 2016-9-20 |
| **参与者** | 酒店工作人员，目标是查看、浏览酒店订单 | | |
| **前置条件** | 酒店工作人员已被识别和授权 | | |
| **优先级** |  | | |
| **正常流程** | 1. 酒店工作人员点击进入查看所有订单的选项 2. 系统显示所有订单的列表，订单列表包括订单号、房间号、执行状态 3. 酒店工作人员点击进入某一已执行订单查看具体信息 4. 系统显示该订单的订单号、房间号、入住时间、预计离开时间、实际离开时间、客户基本信息和客户评价 5. 酒店工作人员选择返回到订单列表   酒店工作人员重复2～5步，直到不需要再查看   1. 系统显示所有订单的列表，订单列表包括订单号、房间号、执行状态 2. 酒店工作人员选择退出浏览订单的页面 3. 系统返回浏览订单之前的页面 | | |
| **扩展流程** | 2a. 酒店工作人员选择查看特定类型的订单  1. 系统显示该类型订单的列表  3a. 酒店工作人员选择查看未执行的房间预定的订单或异常订单或已撤销订单   1. 系统显示该订单的订单号、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、客户基本信息和订单状态 2. 返回正常流程的第5步 | | |
| **特殊需求** | 1. 系统显示订单列表时，订单按照日期远近排序 2. 系统应提供订单分类服务，将订单分为未执行订单、已执行订单、异常订单和已撤销订单，酒店工作人员可选择只查看某一种订单 | | |