**网上酒店预订系统**

**用例文档**

学 院：南京大学软件学院

成 员：叶晓波 田桂松 陈步兵 辛志庭

完成日期：2016年09月24日

目录

[更新历史 3](#_Toc464231975)

[1. 引言 5](#_Toc464231976)

[1.1目的 5](#_Toc464231977)

[1.2阅读说明 5](#_Toc464231978)

[1.3参考文献 5](#_Toc464231979)

[2. 用例列表 6](#_Toc464231980)

[系统用例图 8](#_Toc464231981)

[详细用例描述 9](#_Toc464231982)

[用例1.维护个人信息 9](#_Toc464231983)

[用例2.浏览订单 11](#_Toc464231984)

[用例3.撤销订单 13](#_Toc464231985)

[用例4.浏览酒店 15](#_Toc464231986)

[用例5.生成订单 17](#_Toc464231987)

[用例6.生成订单 19](#_Toc464231988)

[用例7.注册会员 21](#_Toc464231989)

[用例8.维护酒店信息 24](#_Toc464231990)

[用例9.制定酒店促销策略 26](#_Toc464231991)

[用例10.客房管理 28](#_Toc464231992)

[用例11.浏览客户订单 31](#_Toc464231993)

[用例12.执行客户订单 33](#_Toc464231994)

[用例13.制定网站营销策略 35](#_Toc464231995)

[用例14.对于异常订单的处理 37](#_Toc464231996)

[用例15.信用度管理 39](#_Toc464231997)

[用例16.对酒店的评价及标签管理 40](#_Toc464231998)

[用例17.意见反馈 42](#_Toc464231999)

[用例18.网站用户管理 44](#_Toc464232000)

[用例19.酒店账户管理 47](#_Toc464232001)

[系统数据规则（V1.1版新增） 50](#_Toc464232002)

# 更新历史

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **修改人员** | **修改日期** | **修改原因** | **版本号** |
| 全体成员 | 2016/9/24 | 最初草稿 | V1.0 |
| 叶晓波 | 2016/10/13 | 修改了文档日期格式；  修改了用例9的前置条件；  修改了用例13的触发条件；  修改了浏览订单时的订单种类；  修改了更改促销策略的方式；  增加了“系统数据规则“条目；  增加了用例10中“录入可用总客房数量”步骤；  增加了用例12中的“退房操作“步骤  增加了订单“执行中“的状态 | V1.1 |

# 引言

## 1.1目的

本文档描述了快递物流系统的用户需求，并描述了业务内的一些数据规则

## 1.2阅读说明

用例描述的模板参考《软件工程与计算Ⅱ》

## 1.3参考文献

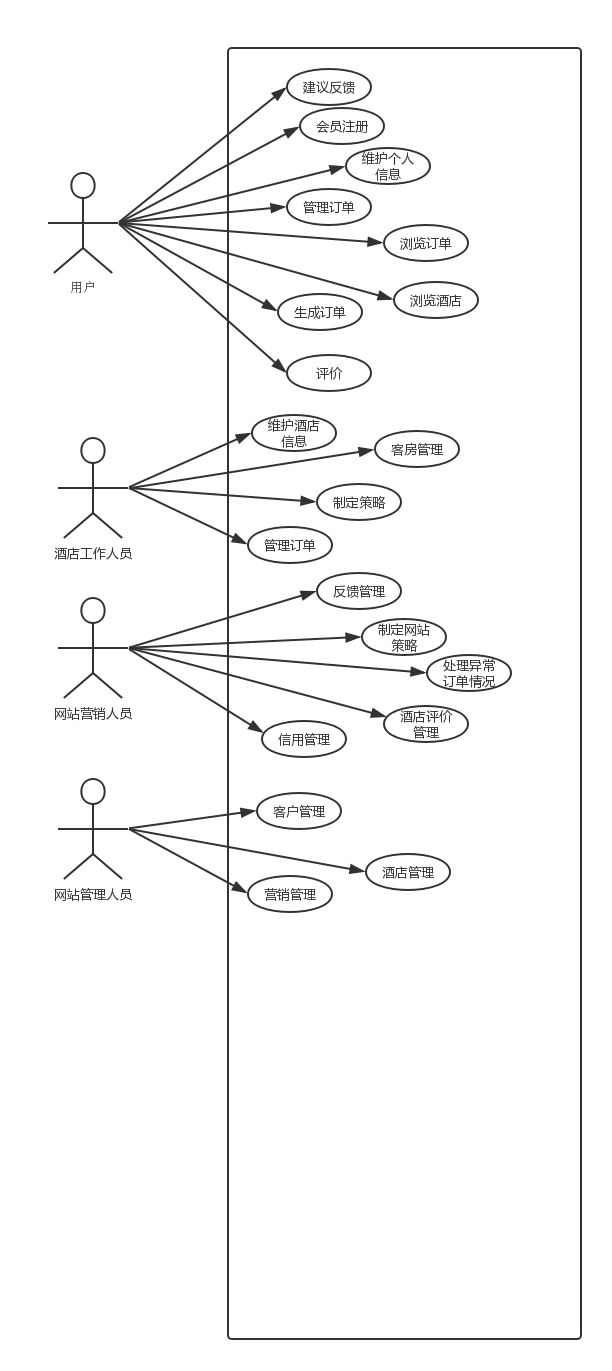
UML2.0语法，IEEE标准

# 用例列表

|  |  |
| --- | --- |
| **参与者** | **用例** |
| **客户** | 1. 维护个人信息 2. 浏览酒店 3. 生成订单 4. 浏览订单 5. 撤销订单 6. 评价酒店 7. 注册会员 |
| **酒店管理人员** | 1. 维护酒店信息 2. 制定酒店促销策略 3. 客房管理 4. 浏览客户订单 5. 执行客户订单 |

|  |  |
| --- | --- |
| **网站营销人员** | 1. 制定网站促销策略 2. 处理异常订单 3. 信用度管理 4. 酒店评价和标签管理 5. 网站反馈管理 |
| **网站管理人员** | 1. 网站用户管理 2. 酒店管理 |

# 系统用例图

****

# 详细用例描述

### 用例1.维护个人信息

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 1 | **名称** | 维护个人信息 |
| **创建者** | 田贵松 | **最后一次更新者** | 叶晓波 |
| **创建日期** | 2016/9/19 | **最后更新日期** | 2016/9/24 |
| **参与者** | 客户，目标是修改并保存自己的姓名，客户id，联系方式，或查看信用 | | |
| **触发条件** | 客户要求维护个人信息 | | |
| **前置条件** | 客户已登录 | | |
| **后置条件** | 存储更新客户个人信息，包括姓名，联系方式。存储客户信用 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1. 客户要求查看维护个人信息，个人信息包括姓名，联系方式，信用，是否会员。会员信息包括会员等级，剩余天数，特权 2. 系统显示客户个人信息 3. 客户要求更改个人信息 4. 系统请求客户输入更改，包括姓名和联系方式 5. 客户输入新的姓名和联系方式 6. 系统保存客户新的姓名和联系方式 7. 系统提示已更新客户个人信息，并退出 | | |
| **扩展流程** | 5a.联系方式手机号重复   1. 系统提示联系方式已被其他用户占用 2. 返回流程第4步   6a.非法输入  1、系统提示输入联系方式不正确并拒绝输入  2、返回流程第四步  6b姓名已存在  1、系统提示姓名已存在并拒绝输入  2、返回流程第四步  4-6a客户取消修改  1、系统撤销客户个人信息修改 | | |
| **特殊需求** | 1、信用客户不可更改 | | |

### 用例2.浏览订单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 2 | **名称** | 浏览订单 |
| **创建者** | 田贵松 | **最后一次更新者** | 叶晓波 |
| **创建日期** | 2016/9/9 | **最后更新日期** | 2016/9/24 |
| **参与者** | 客户，目标是查看历史订单信息 | | |
| **触发条件** | 客户要求查看历史订单 | | |
| **前置条件** | 客户已登录 | | |
| **后置条件** | 无 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1. 客户打开历史订单查看界面 2. 系统显示客户历史订单信息 3. 客户选择查看订单种类，种类包括已执行的   正常订单，异常订单，已撤销订单，及预订过的酒店的订单的已执行订单，异常订单，已撤销订单   1. 系统显示客户选择的订单种类列表 2. 客户要求查看一个具体订单 3. 系统显示该订单具体信息，包括，订单种类，酒店信息(商圈及地址，价格)，预订时间，天数，开始时间，结束时间，人数，有无儿童 4. 客户退出当前查询种类 5. 系统显示所有历史订单信息   重复2~8步直到客户退出当前界面 | | |
| **扩展流程** | 2~8a无订单   1. 系统显示无订单记录 | | |
| **特殊需求** | 1. 客户未执行订单在15秒内更新，订单以时间倒叙排序 2. 系统对订单的查询在3秒内完成 | | |

### 用例3.撤销订单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 3 | **名称** | 撤销订单 |
| **创建者** | 田贵松 | **最后一次更新者** | 叶晓波 |
| **创建日期** | 2016/9/19 | **最后更新日期** | 2016/9/24 |
| **参与者** | 客户，目标是查看，撤销未执行的正常订单 | | |
| **触发条件** | 客户要求管理订单 | | |
| **前置条件** | 客户已登录 | | |
| **后置条件** | 系统更新客户订单信息，扣除相信信用值，更新酒店房间数 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1. 客户要求查看未执行正常订单 2. 系统显示所有未执行正常订单列表，列表信息包括酒店名称，开始时间，结束时间 3. 客户从所有订单中选择一个未执行正常订单 4. 系统显示该订单详细信息，包括酒店名称，商圈，地址，价格，预订时间，预计入住天数，有无儿童。   5．客户请求撤销订单  6.系统将订单设置为撤销状态  7.系统将该订单从未执行正常订单列表中除去，并添加到撤销的订单列表中  8. 系统根据信用计算策略，降低客户信用值，酒店房间剩余/数  重复2~8步 | | |
| **扩展流程** | 2a无订单   1. 系统提示无未执行正常订单   4a订单已过开始时间   1. 系统提示无法取消订单   4b信用值将低于0  1.系统提示客户，取消订单将导致信用值低于0   1. 客户取消撤销订单 2. 返回流程 第2步   2a客户撤销订单  1.返回流程第6步 | | |
| **特殊需求** | 1. 系统对撤销订单的处理在5秒钟内完成 2. 系统对撤销订单的更新在3秒内完成 | | |

### 用例4.浏览酒店

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 4 | **名称** | 浏览酒店 |
| **创建者** | 田贵松 | **最后一次更新者** | 叶晓波 |
| **创建日期** | 2016/9/19 | **最后更新日期** | 2016/10/13 |
| **参与者** | 客户，目标是查询酒店，浏览酒店详细信息 | | |
| **触发条件** | 客户打开酒店查询界面 | | |
| **前置条件** | 系统正常运行 | | |
| **后置条件** | 系统显示酒店的信息 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1. 客户请求查看酒店 2. 系统推出推荐酒店，根据酒店策略 3. 系统提示输入商圈和地址 4. 用户选择或输入商圈和地址（V1.1版新增） 5. 系统乱序显示酒店列表，列表信息包括酒店名称，地址，价格，评分 6. 客户选择价格，星级，评分一项或者多项 7. 系统显示筛选后的酒店 8. 客户选择一家酒店 9. 系统显示这家酒店详细信息，名称，地址，价格，评分，简介，评价 | | |
| **扩展流程** | 2-5a客户查看预定过的酒店   1. 系统显示客户预订过酒店列表 2. 返回流程第6步   2-7a客户选择输入酒店名称   1. 系统显示酒店列表 2. 客户选择一家酒店 3. 系统显示酒店具体信息   1a酒店不存在   1. 系统提示酒店不存在 2. 返回流程第3步   3-6a重新选择商圈地址及价格，星级，评分   1. 返回流程第5步   7a客户要求重新选择酒店   1. 返回流程第5步 | | |
| **特殊需求** | 1. 酒店价格，星级，评分为选项选择，客户不能输入 2. 系统筛选酒店在5秒内完成 | | |

### 用例5.生成订单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 5 | **名称** | 生成订单 |
| **创建者** | 田贵松 | **最后一次更新者** | 叶晓波 |
| **创建日期** | 2016/9/19 | **最后更新日期** | 2016/9/24 |
| **参与者** | 客户，目标是预订酒店，生成订单 | | |
| **触发条件** | 客户请求预订酒店 | | |
| **前置条件** | 客户已登录 | | |
| **后置条件** | 存储预订订单信息，包括酒店名称商圈地址，价格，开始时间，结束时间，入住天数，有无儿童，入住人数，订单号。系统更新酒店房间数量 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1. 客户选择预订酒店 2. 系统显示酒店预订界面 3. 客户选择房间类型 4. 系统显示房间类型剩余数量 5. 用户选择数量 6. 系统提示输入开始时间，退房时间，预计入住天数，及有无儿童 7. 客户输入开始时间，退房时间，预计入住天数，及有无儿童 8. 系统根据信息生成一个或几个推荐订单（计算优惠策略） 9. 客户选择一个推荐订单 10. 系统提示客户确认订单信息无误 11. 客户确认订单 12. 系统生成订单 13. 系统更新酒店信息，将订单记录增加到客户数据中 | | |
| **扩展流程** | 1a客户信用值不足   1. 系统提示信用值低于0，不能预订酒店   4a酒店无剩余客户选择房间类型   1. 系统提示无剩余房间 2. 返回第3步   5a房间数量少于客户预订数   1. 系统提示房间数量不足 2. 返回第4步 | | |
| **特殊需求** | 1. 生成订单应在不超过30分钟内完成 2. 系统更新酒店房间数量应在3秒内完成 | | |

### 用例6.生成订单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 6 | **名称** | 评价 |
| **创建者** | 田贵松 | **最后一次更新者** | 叶晓波 |
| **创建日期** | 2016/9/19 | **最后更新日期** | 2016/9/24 |
| **参与者** | 客户，目标是为已执行订单评价评分 | | |
| **触发条件** | 客户选择已执行订单，要求评价 | | |
| **前置条件** | 客户已授权登陆 | | |
| **后置条件** | 系统存储客户评价及评分，更新对应酒店评分评价 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1. 客户浏览已执行订单，已执行订单包括已评价和未评价订单。 2. 系统显示已执行订单列表 3. 客户请求评价未评价订单 4. 系统显示评价界面，用户可进行评价和评分 5. 客户填写评价及评分 6. 系统保存用户评价与评分 7. 系统提示评价成功 | | |
| **扩展流程** | 3a.客户选择已评价订单（V1.1版删除）  1、系统显示客户评价内容与评分  2、客户请求添加评价内容  3、系统请客户添加内容  4、客户输入评价内容  5、系统保存客户评价，并退出  2a、客户请求退出订单评价  1.回到流程第2步  5a.没有评分   1. 系统提示未选择评分星级并拒绝保存 | | |
| **特殊需求** | 1. 评分星级为选项，客户不能输入 2. 已评价订单不可改变评价星级 3. 客户评价完成后，系统在30秒内对酒店评价更新 | | |

### 用例7.注册会员

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 7 | **名称** | 注册会员 |
| **创建者** | 叶晓波 | **最后一次更新者** | 叶晓波 |
| **创建日期** | 2016/9/22 | **最后更新日期** | 2016/9/24 |
| **参与者** | 客户,注册网站普通会员/企业会员 | | |
| **触发条件** | 客户选择“会员注册”选项 | | |
| **前置条件** | 参与者以“客户”的身份正常登录 | | |
| **后置条件** | 无 | | |
| **优先级** | 中 | | |
| **正常流程** | 1. 用户选择“注册会员”选项 2. 系统检查当前用户的信用度是否大于零； 3. 通过检查后,系统显示“普通会员注册”和“企业会员注册”选项 4. 客户选择普通用户注册； 5. 系统显示用户生日信息，请求用户再次确认； 6. 用户确认操作 7. 系统变更用户基本信息中的“是否会员”项为“普通会员”； 8. 系统保存并跳转至第1步流程； 9. 用户选择“会员自动续费”选项 10. 系统再次确认用户的操作； 11. 用户确认操作 12. 系统变更系统变更用户基本信息中的“会员付费方式”项为“自动续费” 13. 系统保存并跳转至第1步流程 14. 用户选择查看会员详细信息 15. 系统显示该用户会员详细信息，包括会员等级、会员注册时间、会员优惠政策、会员注册生日等 16. 用户结束本次操作 17. 系统保存并跳转至第1步流程 | | |
| **扩展流程** | 1a、企业会员注册  1、用户选择“注册会员”选项，系统检查用户信用度是否大于零，和当前是否会员；  2、通过检查后，系统显示“普通会员注册”和“企业会员注册”选项，客户选择企业用户注册；  3、用户输入企业名称，系统再次确认用户的操作；  4、用户确认操作，系统变更用户基本信息中的“是否会员”项为“企业会员”；  5、用户完成本次操作，系统保存并跳转至第1步界面；  1b、系统检测信用度为零，或系统检测到用户当前已经是会员  1、系统显示“信用度为零,请先充值信用度”或“您已经是会员”，并返回第1步界面；  6a、用户在确认操作中选择取消  1、系统取消本次操作，并返回第一步界面；  14c、普通会员升级为企业会员  1、用户选择“转企业会员”选项；  2、系统请求用户输入企业名称；  3、用户输入企业名称；  4、系统请求再次确认；  5、用户完成确认；  6、系统将“是否会员”项变更为“企业会员”，保存并返回正常流程第14步 | | |
| **特殊需求** | 1、用户无法同时拥有“普通会员”和“企业会员”两个身份； | | |

### 用例8.维护酒店信息

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 8 | **名称** | 维护酒店信息 |
| **创建者** | 陈步兵 | **最后一次更新者** | 陈步兵 |
| **创建日期** | 2016/9/18 | **最后更新日期** | 2016/9/18 |
| **参与者** | 酒店工作人员，目标是维护系统中与酒店相关的必要信息，如酒店地址、所属商圈、酒店简介、设施服务、星级等等。 | | |
| **触发条件** | 酒店信息需要查看、编辑或者改动 | | |
| **前置条件** | 酒店工作人员已经被识别和授权 | | |
| **后置条件** | 系统对酒店信息进行增删改查 | | |
| **优先级** | 中 | | |
| **正常流程** | 1、酒店工作人员点击“酒店信息管理“，酒店信息包括酒店地址、所属商圈、酒店简介、设施服务、星级等等。  2、系统提示酒店工作人员选择查看、编辑、提交中的一项功能   * 1. 业务员选择查看：  1. 系统显示已添加的酒店信息 2. 酒店工作人员查看确认信息 3. 工作人员选择确认或取消，回到流程2界面    1. 业务员选择编辑： 4. 系统显示已添加的酒店信息，并且处于可编辑状态 5. 酒店工作人员对信息进行编辑 6. 工作人员选择保存，保存编辑后的信息   工作人员选择取消，对原信息不作修改   * 1. 酒店管理人员选择提交：  1. 系统更新酒店信息 | | |
| **扩展流程** | 3.2.2a 输入的电话位数不对或有非数字字符：  1、系统提示输入的电话位数不对或有非数字字符，要求重新输入  2、工作人员重新输入直到信息正确  3.3a 酒店信息并未做修改  1、系统提示酒店信息没有做修改，不需要重复提交  2、工作人员选择确认，取消重复提交 | | |
| **特殊需求** | 1. 地址和商圈只能选择，不能手动输入 2. 上传酒店内部图片，每张图片限制在400K以内 | | |

### 用例9.制定酒店促销策略

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 9 | **名称** | 制定酒店促销策略 |
| **创建者** | 陈步兵 | **最后一次更新者** | 陈步兵 |
| **创建日期** | 2016/9/18 | **最后更新日期** | 2016/9/18 |
| **参与者** | 酒店工作人员，目标是制定促销策略，通过促销的方式，提高酒店的入住率，吸引更多顾客 | | |
| **触发条件** | 酒店需要制定自己的促销策略；节假日或者竞争销售；去除现有的销售策略 | | |
| **前置条件** | 登陆人员以酒店工作人员的身份正常登录（V1.1版新增） | | |
| **后置条件** | 记录销售策略信息，等待受理满足促销要求的订单 | | |
| **优先级** | 中 | | |
| **正常流程** | 1. 酒店工作人员选择制定促销策略 2. 系统推荐多种选择+“折扣”，供工作人员选择，进入可编辑状态 3. 工作人员选择生日期间打x折 4. 工作人员选择预定三间以上打x折 5. 工作人员选合作企业客户打x折 6. 工作人员选择在双十一期间打x折 7. 酒店工作人员选择添加新的促销策略 8. 系统增添新的促销策略条目 9. 酒店工作人员选择促销方式和销售力度，点击保存 10. 系统保存更改 11. 工作人员选择提交 12. 系统更新更改后的促销策略并发布在酒店信息中 | | |
| **扩展流程** | 8a. 网站管理人员认为促销策略违反相关行业规定，不利于行业公平性竞争   1. 系统拒绝发布，将相关问题反馈给酒店工作人员，要求修改重新提交   3a. 酒店想要删除某条促销策略   1. 酒店工作人员选择“删除” 2. 系统删除该策略 3. 工作人员选择保存 4. 系统保存更改   3b. 酒店想要修改某条已存在的促销策略（系统已处于可编辑状态）  1. 酒店工作人员选择输入新的促销方式和促销力度，保存  2. 系统保存更改 | | |
| **特殊需求** | 1. 折扣不能返现 2. 相关折扣可以重叠 | | |

### 用例10.客房管理

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 10 | **名称** | 客房管理 |
| **创建者** | 陈步兵 | **最后一次更新者** | 陈步兵 |
| **创建日期** | 2016/9/18 | **最后更新日期** | 2016/9/18 |
| **参与者** | 酒店工作人员，目标是及时更新酒店的客房信息 | | |
| **触发条件** | 酒店工作人员接到客户预定、入住、退订、退住房间的要求 | | |
| **前置条件** | 酒店工作人员被识别和授权，客户和工作人员达成订房或退房的协定 | | |
| **后置条件** | 系统更改房间信息 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1. 有订单被执行，酒店工作人员选择更新房间订退信息   1. 系统显示客户的订单信息，为可编辑状态 2. 工作人员更新入住信息，包括房间类型、入住时间、预计离开时间，并保存 3. 系统保存信息，回到订单信息界面 4. 工作人员接收到客户的退房请求，选择更新房间订退信息 5. 系统显示客户的订单信息，为可编辑状态 6. 工作人员及时更新订单的退房信息，记录实际离开时间，点击保存 7. 系统保存信息，并将该房间置为“可用房间”，标明类型、价格、类型（v1.1版删除） 8. 工作人员选择修改酒店总客房数量，选择其对应的类型 9. 系统保存修改；（v1.1版新增） | | |
| **扩展流程** | 4a. 工作人员选择取消   1. 信息不改动   5a. 工作人员收到线下的入住请求  重复正常流程1—4  5b. 工作人员收到线下的退房请求  重复正常流程5—8  1a. 客户取消订单   1. 将房间设置为“可用房间” | | |
| **特殊需求** | 1. 时间日期只能选择，不能手动输入 2. 房间变动更新要及时，若客户提前退房离开后，就将房间设为可用，房间信息变更间隔不能超过三分钟，提高效率 3. 若是客房紧张，会员和订房多者优先，可以通过电话与客户协调 | | |

### 用例11.浏览客户订单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 11 | **名称** | 浏览客户订单 |
| **创建者** | 陈步兵 | **最后一次更新者** | 陈步兵 |
| **创建日期** | 2016/9/18 | **最后更新日期** | 2016/9/18 |
| **参与者** | 酒店工作人员，目标是浏览订单，及时了解客户状态和房间状态，能及时做出应对措施 | | |
| **触发条件** | 酒店工作人员选择查看订单信息 | | |
| **前置条件** | 酒店工作人员被识别和授权，系统中有订单信息 | | |
| **后置条件** | 订单情况被酒店工作人员了解，做好对异常等状况的应对准备 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1. 酒店工作人员选择查看订单信息 2. 系统显示订单信息   3.1工作人员选择“未执行”标签  1. 系统显示未执行的订单的信息  2. 工作人员查看未执行订单的信息  3.2工作人员选择“已执行”标签  1. 系统显示已执行的订单的信息  2. 工作人员查看已执行订单的信息  3.2工作人员选择“已撤销”标签  1. 系统显示已撤销的订单的信息  2. 工作人员查看已撤销订单的信息  3.3工作人员选择“异常”标签  1. 系统显示被置为异常订单的信息  2. 工作人员查看被置为异常订单的信息 | | |
| **扩展流程** | 1a. 浏览订单时的搜索功能  1. 工作人员输入搜索依据  2. 系统显示搜索结果  1. 若无结果，则显示无结果  2.有则显示结果 | | |
| **特殊需求** | 1. 查看订单信息的时候，订单信息是只读状态的，不能进行修改 | | |

### 用例12.执行客户订单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 12 | **名称** | 执行客户订单 |
| **创建者** | 陈步兵 | **最后一次更新者** | 陈步兵 |
| **创建日期** | 2016/9/18 | **最后更新日期** | 2016/9/18 |
| **参与者** | 酒店工作人员，目标是执行订单，根据客户行为，更新订单状态 | | |
| **触发条件** | 客户行为的改变，使订单状态改变，需要酒店工作人员及时更新 | | |
| **前置条件** | 酒店工作人员被识别和授权，系统中有订单信息 | | |
| **后置条件** | 订单状态被改变，发布在系统上 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1. 酒店工作人员收到客户的入住请求，查找给用户的订单信息 2. 系统显示该用户的订单信息   3. 用户在最晚执行时间内办理入住  1. 酒店工作人员将订单状态改为执行中（v1.1版修改，v1.0版中为已执行）  2. 系统给已执行订单的用户增加信用值  3. 工作人员查看并确认订单信息，选择确认  3. 系统保存信息，回到流程1的界面  4. 用户退房（v1.1版新增）  1. 酒店工作人员将订单状态置为已执行 | | |
| **扩展流程** | 3a. 如果用户在最晚订单执行时间后还没有办理入住，被系统置为异常订单   1. 工作人员收到客户的入住请求，选择查看本地的异常订单 2. 系统显示异常订单的信息 3. 工作人员选择补登入住 4. 系统上异常订单信息进入可编辑状态 5. 工作人员手工为其补登执行情况，修改该订单置为已执行订单并保存   6. 系统为该用户恢复信用值  7. 用户查看并确认信息，回到流程1的界面 | | |
| **特殊需求** | 1. 订单信息的内容的修改是选择，不能手动输入 2. 恢复信用值时，信用值的数值不是手动输入，是系统自动生成并等于被扣除的信用值，防止手动输入造成错误 | | |

### 用例13.制定网站营销策略

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 13 | **名称** | 网站营销策略的制定 |
| **创建者** | 辛志庭 | **最后更新者** | 辛志庭 |
| **创建日期** | 2016/9/19 | **最后更新日期** | 2016/9/22 |
| **参与者** | 网站营销人员，目标是能够吸引更多的用户使用我们的互联网预定酒店系统。 | | |
| **触发条件** | 网站营销人员选择“网站促销策略制定”选项（v1.1版修改） | | |
| **前置条件** | 网站营销人员已经被识别并授权，并且会员由于超出了规定数额的信用值而没有得到处理 | | |
| **后置条件** | 系统更新原来的价格，会员的信息 | | |
| **优先级** | 中 | | |
| **正常流程** | 1a.系统显示所有的商圈和所在商圈的所有酒店的信息  2a.网站营销人员输入不同商圈中的不同的酒店进行专属的折扣制定并设定时间范围（比如说从11.10～11.12进行打折）  3a.网站营销人员对所作的更改进行保存  4a.系统提示修改信息成功并更新酒店的信息，同时记录网站营销人员对制定折扣的时间  5a.重复1a~4a，直至所有的折扣策略制定完成  6a.网站营销人员退出系统  1b.当会员信用值超出规定额度时，系统提示有会员信用值超过等级规定额度并显示所有超过等级规定额度的会员  2b.网站营销人员输入新的等级规定额度指标  3b.系统更新规定额度信息并且记录网站营销人员的修改时间  4b.网站营销人员退出系统  1c.网站营销人员选择对网站营销策略修改功能  2c.系统显示本次登录之后的所有操作信息  3c.网站营销人员对原来的操作进行更改，完成并保存  4c.系统提示是否对更改的信息进行保存  5c.网站营销人员确认  6c.系统提示保存成功并将修改信息进行存储  7c.网站营销人员退出系统 | | |
| **扩展流程** | 2a.1网站营销人员输入错误折扣  系统提示输入的折扣信息有误  2a~4a 网站营销人员需要撤回所做的操作时  1.网站营销人员选择撤销功能  2.系统显示之前所有网站营销人员的操作  3.网站营销人员选择想要撤回的操作  4.系统提示是否撤回这些操作  5.网站营销人员确定撤回操作  6.系统提示撤回成功 | | |
| **特殊需求** | 1. 网站营销人员只能撤回未执行的操作 2. 网站营销人员只能修改未执行的网站营销策略信息 | | |

### 用例14.对于异常订单的处理

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 14 | **名称** | 对异常订单的处理 |
| **创建者** | 辛志庭 | **最后更新者** | 辛志庭 |
| **创建日期** | 2016.9.19 | **最后更改日期** | 2016.9.22 |
| **参与者** | 网站营销人员 目标是处理一些由于延迟入住或者是其他原因所导致的用户出现的异常订单进行信用值恢复的问题 | | |
| **触发条件** | 当出现未执行订单时 | | |
| **前置条件** | 网站营销人员必须已经被识别和授权 | | |
| **后置条件** | 更新用户的信用值 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1. 系统显示今日的未执行订单情况 2. 网站营销人员输入申诉合理订单的日期 3. 系统显示输入日期当日的未执行订单信息 4. 网站营销人员对申诉合理的异常订单进行操作将异常订单改为撤销状态 5. 系统显示修改成功并更新订单的信息 6. 网站营销人员输入为用户恢复的信用值 7. 系统提示为用户恢复的信用值信息 8. 网站营销人员确认信息 9. 系统修改用户的信用值信息，记录修改的时间并提示修改成功 10. 网站营销人员退出系统 | | |
| **扩展流程** | 2a.输入的日期没未执行订单  系统提示该日期没有异常订单  6a.网站营销人员输入的信用值大于订单的信用值  系统提示输入的信息有误，请重新输入 | | |
| **特殊需求** | 1. 在将来的一段时间内，会有大量的用户使用该网站，所以异常订单也会相应的增加，为了提高网站营销人员的效率，所以会设置更为精确的检索能力，可以通过用户名和日期共同检索 | | |

### 用例15.信用度管理

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 15 | **名称** | 信用度管理 |
| **创建者** | 辛志庭 | **最后更新者** | 辛志庭 |
| **创建日期** | 2016/9/19 | **最后更新日期** | 2016/9/22 |
| **参与者** | 网站营销人员 目标是为了有些信用值为负或者是为希望提高自己信用值等级的用户提供一个信用值充值平台 | | |
| **触发条件** | 当用户到信用值充值点充值信用值时 | | |
| **前置条件** | 网站营销人员已经被批准和授权 | | |
| **后置条件** | 系统更改用户的信用值信息 | | |
| **优先级** | 中 | | |
| **正常流程** | 1. 网站营销人员输入用户的帐号信息 2. 系统显示用户的基本信息包括姓名，信用值等 3. 网站营销人员输入所要充值的数额 4. 系统显示确认充值的数额 5. 网站营销人员确定需要充值的数额 6. 系统修改用户的信用值信息 | | |
| **扩展流程** | 无 | | |
| **特殊需求** | 1.网站营销人员只能为用户充值信用值，不能改变用户的信用值 | | |

### 用例16.对酒店的评价及标签管理

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 16 | **名称** | 对酒店的评价及标签管理 |
| **创建者** | 辛志庭 | **最后更新者** | 辛志庭 |
| **创建日期** | 2016/9/19 | **最后更新日期** | 2016/9/22 |
| **参与者** | 网站营销人员 目标是为用户推荐真正适合自己的酒店通过设标签的方式更方便用户对酒店的检索 | | |
| **触发条件** | 网站营销人员为用户提供更加方便的索引方式 | | |
| **前置条件** | 网站营销人员已经被识别并且用户对酒店的同类评价超过500 | | |
| **后置条件** | 系统对于酒店的信息更新，在用户浏览酒店时，检索某一标签时优先推荐给用户 | | |
| **优先级** | 中 | | |
| **正常流程** | 1. 网站营销人员选择对酒店进行贴标签的功能 2. 系统列出同类评价超过500的酒店以及评价信息 3. 网站营销人员对于酒店的评价进行查看 4. 系统提示是否为该酒店贴上某类标签 5. 网站营销人员确定为酒店贴上某类标签 6. 系统更新酒店的信息 7. 重复以上1~5步，直到网站营销人员为所有同类评价超过500的酒店贴上标签 | | |
| **扩展流程** | 4a.网站营销人员也可以对于给同类评价超过500的酒店取消贴标签（具体情况看酒店是否有刷好评的嫌疑，确认后再决定是否为酒店贴标签） | | |
| **特殊需求** | 1.一段时间后，大部分的酒店同类评价都超过500时，所以要求系统可以修改贴标签的评价标准 | | |

### 用例17.意见反馈

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 17 | **名称** | 意见反馈 |
| **创建者** | 叶晓波、辛志庭 | **最后一次更新者** | 叶晓波 |
| **创建日期** | 16/9/22 | **最后更新日期** | 2016/10/13 |
| **参与者** | 客户、酒店工作人员、网站营销人员，目的是方便下层用户高效地向网站营销人员传递对于网站改进的建议 | | |
| **触发条件** | 客户和酒店工作人员选择“意见反馈”选项 | | |
| **前置条件** | 客户和酒店工作人员正常登录 | | |
| **后置条件** | 用户选择“意见反馈”选项 | | |
| **优先级** | 低 | | |
| **正常流程** | 1. 系统显示出网站营销人员的联系方式（邮箱、工作电话），并请求用户填写意见和改进建议； 2. 用户填写改进建议，确认并发送； 3. 系统将该信息送至网站营销人员处审核   一段时间之后   1. 网站营销人员选择意见反馈的功能 2. 系统显示酒店对于网站的反馈内容 3. 网站营销人员对于反馈进行答复 4. 系统将已答复的信息标记为已处理 5. 系统提示标记成功   一段时间之后   1. 用户收到来自网站营销人员的答复信息 | | |
| **扩展流程** | 1a、用户选择查看历史反馈记录  1、系统显示历史反馈信息，包括发送意见的时间、反馈的实践、发送的内容、反馈的内容等  6a、网站营销人员选择对反馈进行电话答复请求  1、系统请求网站营销人员确认“向用户请求电话反馈”选项；  2、网站营销人员确认；  3、系统自动向用户发送“电话答复”请求，请求用户拨工作电话给网站营销人员  6b、网站营销人员选择对反馈进行自动答复请求  1、系统检测本日自动答复的比例，通过后请求网站营销人员确认“自动反馈”选项；  2、网站营销人员确认；  3、系统自动向用户发送反馈信息； | | |
| **特殊需求** | 网站营销人员每日选择自动答复的比例不得超过30% | | |

### 用例18.网站用户管理

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 18 | **名称** | 网站用户管理 |
| **创建者** | 叶晓波 | **最后一次更新者** | 叶晓波 |
| **创建日期** | 2016/9/22 | **最后更新日期** | 2016/10/13 |
| **参与者** | 网站管理人员，目的是查询、修改网站用户账户的信息 | | |
| **触发条件** | 网站管理人员选择“用户账户管理”选项 | | |
| **前置条件** | 操作者以网站管理人员的身份正常登录 | | |
| **后置条件** | 无 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1、系统显示当前所有用户账户的ID、姓名、身份证信息、联系方式和账号类型（客户、酒店管理人员、网站营销人员）；  2、网站管理人员输入用户ID，系统查找并显示查询结果；  3、网站管理人员选择查看目标用户；  4、系统显示该系统用户的详细信息，包括ID、姓名、身份证、联系方式、个人基本信息、注册时间，以及该类型的详细信息；  5、网站管理人员选择修改用户信息，系统列出可修改信息，保存本次更改；  6、网站管理人员选择导出用户信息，系统将该用户信息以word表格形式输出；  7、管理人员结束本次修改；系统返回第2步，重置查询栏；  重复若干次  8、网站管理人员选择“内部用户注册”选项，系统显示内部用户类别（酒店管理人员，网站营销人员）；  9、网站管理人员选择类别，输入注册信息；系统接受信息并保存，生成对应的类别，返回ID和初始密码；  10、管理人员结束当前操作，系统返回第2步；  11、管理人员结束所有操作并退出，系统保存数据并记录修改历史； | | |
| **扩展流程** | 1a、管理人员选择排序（ID）  1、系统显示排序之后的信息；  2a、找不到查询结果  1、系统显示“未找到目标信息”，返回正常流程第2步  3b、查询到复数目标用户  1、系统显示所有符合要求的用户  2、管理人员选择其中一个查看，进入正常流程第4步  5a、冻结/解冻用户  1、管理人员选择冻结该用户，并输入冻结时长；  2、系统在一定时长内取消该用户的登录权限，并将该用户资料设置为“审查”状态，导出用户信息；  3、管理人员选择解冻该用户；  4、系统恢复该用户的登录权限；  5b、用户权限管理  1、管理人员选择“用户类别变更”选项；系统显示所有可变更选项（无法变更为当前的类别）；  2、管理人员选择变更选项，系统完成变更并保存（新增的身份信息置为空白、多余的身份信息被删除） | | |
| **特殊需求** | 1、所有的不符合规范的输入错误均在旁边显示“输入错误”，且不保存，也无法进行“返回”之外的所有操作  2、管理人员历史修改记录可在第2步界面查看，无法更改；  3、用户的全名以密文形式保存，但全名在处于“审查”的状态下可显示；Password系统内不支持查看  4、客户的信息包括：ID、姓名/联系方式、个人基本信息、注册时间、历史订单（未执行，已执行，已撤销）、目标订单的评价记录、信用记录和信用充值情况、会员信息、优惠历史记录等信息；  5、酒店工作人员的信息包括：包括酒店ID、名称、地址、注册时间/评级、宣传材料和历史交易信息（折叠）；工作人员的ID、名称、注册时间、身份证信息等；  6、网站营销人员的信息包括：ID、姓名、联系方式、个人基本信息、注册时间、制定的网站促销策略、异常订单执行记录、信用管理记录等； | | |

### 用例19.酒店账户管理

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 19 | **名称** | 酒店账户管理 |
| **创建者** | 叶晓波 | **最后一次更新者** | 叶晓波 |
| **创建日期** | 2016/9/22 | **最后更新日期** | 2016/10/13 |
| **参与者** | 网站管理人员，目的是查询、管理酒店账户信息，添加新酒店、分配酒店工作人员 | | |
| **触发条件** | 网站管理人员选择“酒店账户管理”选项 | | |
| **前置条件** | 操作者以网站管理人员的身份正常登录； | | |
| **后置条件** | 无 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1、系统显示所有注册酒店ID、名称、酒店地址、对应的酒店工作人员和ID  2、管理人员输入查询信息（ID、酒店名称、工作人员ID等）  3、系统显示查询结果；  4、管理人员选择查看酒店工作人员信息；  5、系统显示酒店及对应工作人员的详细信息，包括酒店ID、名称、地址、注册时间、评级、宣传材料和历史交易信息（折叠）；工作人员的ID、名称、注册时间等；  6、管理人员选择修改酒店工作人员信息；  7、系统列出可修改信息，并保存本次修改；  8、网站管理人员选择导出酒店工作人员信息；  9、系统将该用户信息以word表格形式输出；  10、管理人员结束本次修改；  11、系统返回第3步，重置查询栏；  重复若干次  12、管理人员选择添加酒店、系统显示酒店添加界面；  13、管理人员输入酒店（名称）；系统接受信息并保存，注册酒店帐号，返回酒店ID，系统退回第3步界面；  14、管理人员选择添加酒店工作人员；系统显示当前没有工作人员的酒店名称；  15、管理人员选择目标酒店，系统显示未被分配的酒店工作人员；管理人员选择酒店工作人员，并输入信息；系统分配并保存；  16、管理人员结束本次操作，系统记录操作历史； | | |
| **扩展流程** | 1a、管理人员选择排序（ID）  1、系统显示排序之后的信息；  3a、找不到查询结果  1、系统显示“未找到目标信息”，返回正常流程第2步  3b、查询到复数目标用户  1、系统显示所有符合要求的用户  2、管理人员选择其中一个查看，进入正常流程第5步  12a、更新酒店工作人员  1、管理人员选择“更新酒店工作人员”  2、系统请求显示当前未被分配的酒店工作人员  3、管理人员选择工作人员  4、系统完成新的分配，将之前的工作人员置为“未被分配”状态，保存并返回正常第三步  14a、当前没有无工作人员的酒店；  1、系统显示“当前没有无工作人员的酒店”，返回正常流程第3步； | | |
| **特殊需求** | 1、所有的不符合规范的输入错误均在旁边显示“输入错误”，且不保存；  2、管理人员历史修改记录可在第2步界面查看，无法更改；  3、管理人员无法更改有关酒店的信息；  4、用户的全名，身份证7~14位均以密文形式保存，但全名和身份证在处于“审查”的状态下可显示；Password系统内不支持查看 | | |

# 系统数据规则（V1.1版新增）

1. **用户个人信息数据规则**

不同用户在“个人信息维护”操作中可以找到的信息如下。

* 1. **客户信息**

“维护个人信息”中可以找到的有：

ID、姓名、电话、注册时间、生日、企业名称、当前信用值、会员状态、享受的网站促销策略；

“浏览订单”中可以找到的有：

历史订单记录（已执行、已撤销、已评价、异常订单）、未执行订单、订单导致的信用值变更、已评价订单的评价信息；

“意见反馈”中可以找到的有：

反馈历史信息、答复历史信息。

* 1. **酒店工作人员信息**

“维护个人信息“中可以找到的有：

ID、姓名、电话、注册时间、工作酒店的ID、酒店名称；

“维护酒店信息“中可以找到的有：

酒店地址、酒店注册时间、酒店评级、酒店宣传文本、酒店宣传图片、酒店当前的促销策略、酒店总客房数量、各类型酒店当前客房数量、酒店空闲客房数量；

“浏览客户订单“中可以找到的有：

当前订单信息（已执行、异常、延迟入住）、历史订单信息、历史评价信息；

“酒店促销策略管理“中可以找到的有：

当前酒店促销策略、历史促销策略变更信息；

* 1. **网站营销人员信息**

“维护个人信息“中可以找到的有：

ID、姓名、电话、注册时间、商圈名称；

“网站促销策略管理“中可以找到的有：

当前网站促销策略、历史促销策略变更信息；

“信用度管理“中可以找到的有：

当前信用度变更的请求、历史信用度变更记录；

“异常订单处理“中可以找到的有：

当前异常订单、历史异常订单处理记录；

* 1. **网站管理人员信息**

“维护个人信息”中可以找到的有：

ID、姓名、电话、注册时间

1. **信用值和会员等级计算规则**
   1. **信用值计算规则**

只有客户用户才拥有“信用值“信息；只有网站营销人员用户才能修改”信用值“信息。

信用值为带符号的有理数，最多有一位小数；小于等于0时无法下订单；会员等级和会员优惠额度依据信用值决定；

客户（非会员）初始分配100信用值。注册会员送100信用值

信用值与未享受任何优惠的订单价格以1：1的比例换算；执行订单、评价订单可以使信用值上升；撤销订单和超过3天的异常订单会使信用值下降。

执行订单增加经过计算网站优惠后的价格的50%的信用值；评价该订单可以得到另外50%的信用值；在计算信用值增加的时候考虑网站优惠，不计算酒店优惠。

撤销订单减少订单原价的80%的信用值；逾期未入住（0~72小时内）扣除用户持有40%的信用值，超过72小时后扣除剩余60%的信用值，并扣除用户当前持有总信用值的30%。在计算信用值减少的时候，不计算任何优惠。

* 1. **会员等级计算规则**

等级： 青铜：500以下；

白银：500<=Credit<2000；

黄金：2000<=Credit<10000;

白金：10000以上

1. **订单价格计算规则**

酒店客房原价为x，酒店的优惠额度为a，网站的优惠额度为b，订单价格为y；订单价格的计算方法为：

y=x\*b；

网站计算出的订单价格和酒店的优惠额度a无关，酒店优惠额度的实现在线下进行，网站仅将其呈现给客户而不进行实际操作。

网站优惠额度b分为普通优惠额度b1、会员优惠额度b2和特殊优惠额度b3，b的计算方法为：

b=Max｛b1，b2｝\*b3

1. **客房类型和客房数量计算方法**

客房类型分为多人间、双人间、大床间、单人间四种；不同类型的客房分别计算数量；

对于某种类型的客房，酒店注册时录入的总客房数量为S，当前线下订房占用的数量为u，当前线上已预订客房数量为n，当前可用客房数量为x。x的计算规则是：

x=S-u-n

其中n包括了未执行订单，执行中订单，未超过72小时的异常订单，未超过24小时的已执行订单和延迟入住订单；

酒店工作人员可以在客房管理选项中修改S、u和n，x通过系统计算得到。

1. **订单状态规则**

订单状态分为未执行、已执行、已评价、已撤销和异常五种状态。

客户完成订单操作生成的是未执行订单；客户到达酒店入住时，酒店工作人员将该订单状态置为已执行；客户线上完成评价操作后，系统自动将订单置为已评价。

只有未执行订单可以进行撤销操作，完成之后状态为已撤销。

若用户逾期未入住，酒店工作人员可以修改订单状态为异常；在订单日期的后一日及以后才可以将未执行订单置为异常。