
酒店预订管理系统 EasyHotel

用例文档

V1.1 正式版

EasyHotel 小组

王涛 王昕尧 李玉莹 雷雨佳 方雅婧

2016-09-24

更新历史

修改人员	日期	变更原因	版本号
王涛	2016-09-23	最初草稿	V1.0 草稿
王涛	2016-09-24	评审后的正式版	V1.1 正式版

1.引言

1.1 目的

本文档描述了酒店预订管理系统的需求。

1.2 阅读说明

文档内用例描述参考了南京大学 CSE 工作组的模板。

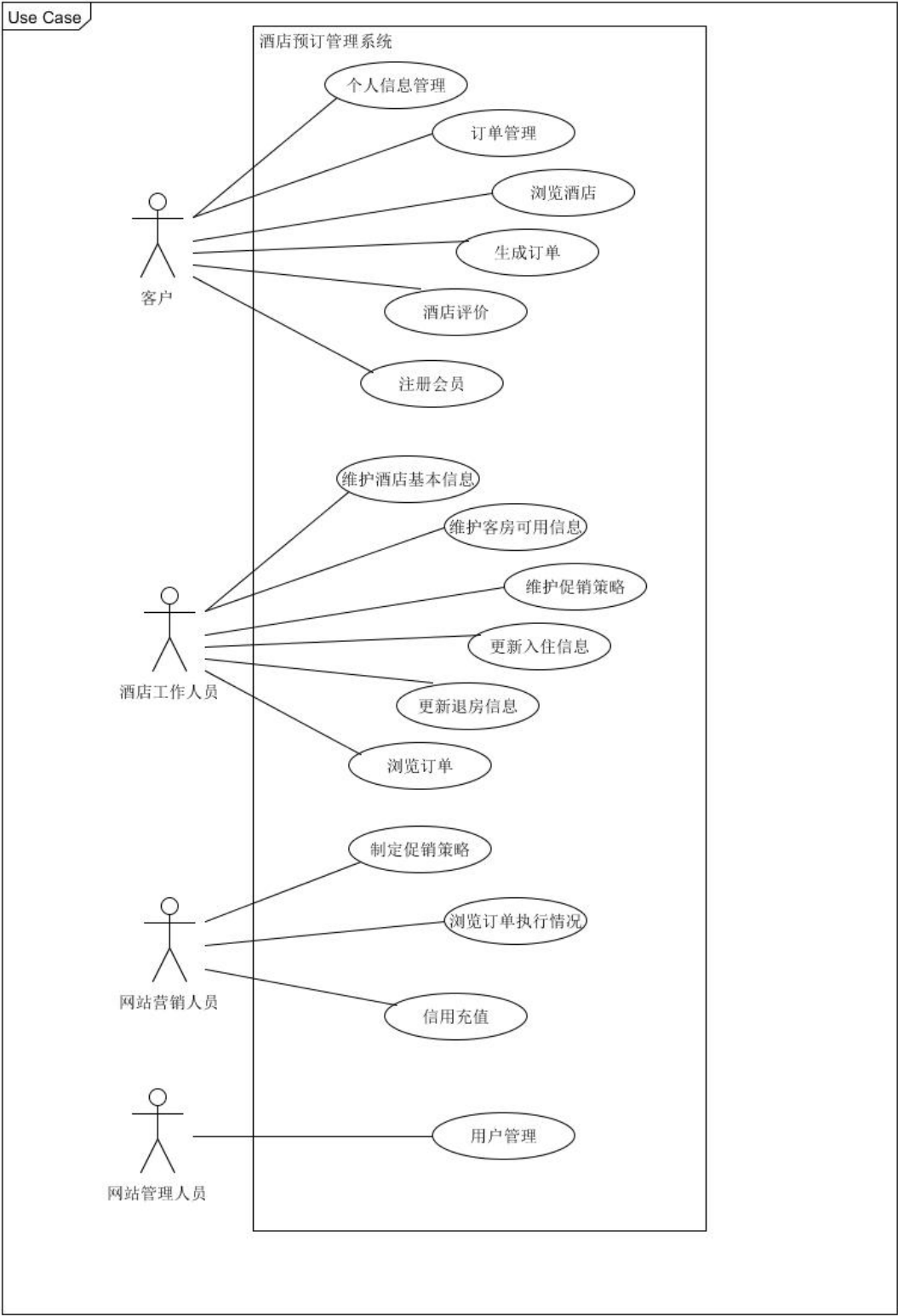
1.3 参考文献

骆斌 丁二玉 刘钦. 软件工程与计算. 卷 2, 软件开发的技术基础[M]. 机械工业出版社, 2013.

2.用例列表

参与者	用例
客户	UC1 个人信息管理
	UC2 订单管理
	UC3 浏览酒店
	UC4 生成订单
	UC5 酒店评价
	UC6 注册会员
酒店工作人员	UC7 维护酒店基本信息
	UC8 维护客房可用信息
	UC9 维护促销策略
	UC10 更新入住信息
	UC11 更新退房信息
	UC12 浏览订单
网站营销人员	UC13 制定促销策略
	UC14 浏览异常订单执行情况
	UC15 信用充值
网站管理人员	UC16 用户管理

3.用例图



4.详细用例描述

用例 1 个人信息管理

ID	UC1	名称	个人信息管理
创建者	雷雨佳 方雅婧	最后一次更新者	
创建日期	2016/09/20	最后更新日期	
参与者	客户，目标是管理自己在本系统中的个人信息		
触发条件	客户选择基本信息管理		
前置条件	客户在本系统注册并以正确的账号和密码登陆本系统		
后置条件	存储更改过的基本信息，包括用户名、密码、联系方式		
优先级	低		
正常流程	1.选择操作的内容（查看个人基本信息、查看信用记录、修改信息） 2.查看个人基本信息： 2.1.系统显示客户的基本信息：账号、用户名、联系方式 3.查看信用记录： 3.1.系统显示客户信用记录：信用值、每一次信用变化情况（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） 4.修改信息 4.1.选择需要更改的信息（用户名、密码、联系方式）进行修改 4.2.修改成功，系统更新记录 4.3.重复 4.1-4.2 步，直到不需要修改信息		
扩展流程	4.1a.修改的用户名不符合规则 1.系统提示错误并拒绝更改 4.1b.修改的密码不符合规则 1.系统提示错误并拒绝更改 4.1c.修改的联系方式不符合规则 1.系统提示错误并拒绝更改 4.1d.客户取消修改操作 1.系统返回上一界面		
特殊需求	1. 在用户进行信息修改时，系统需要提示输入内容应符合的格式，减少用户输入错误的可能 2. 每个功能要在 5 次点击内完成		

用例 2 订单管理

ID	UC2	名称	订单管理
创建者	雷雨佳 方雅婧	最后一次更新者	
创建日期	2016/09/20	最后更新日期	
参与者	客户，目的是管理自己的订单		
触发条件	客户选择订单管理		
前置条件	客户在本系统注册并以正确的账号和密码登陆本系统		
后置条件	存储更改过后的订单信息及信用值		
优先级	低		
正常流程	<ol style="list-style-type: none">选择操作的内容（查看未执行订单、撤销未执行订单、查看已执行订单、查看异常订单、查看已撤销订单、查看预订过的酒店）查看未执行订单<ol style="list-style-type: none">系统显示客户未执行订单的信息：酒店名称、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、有无儿童撤销未执行订单<ol style="list-style-type: none">系统显示客户未执行订单的信息：酒店名称、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、有无儿童客户选择撤销订单<ol style="list-style-type: none">系统将订单标记为已撤销订单并记录撤销时间，根据撤销时间选择是否更新信用值（如果撤销的订单距离最晚订单执行时间不足 6 个小时，撤销的同时扣除信用值，信用值为订单的总价值*1/2）查看已执行订单：<ol style="list-style-type: none">系统显示客户已执行订单的信息：酒店名称、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、有无儿童查看异常订单<ol style="list-style-type: none">系统显示客户异常订单的信息：酒店名称、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、有无儿童查看已撤销订单<ol style="list-style-type: none">系统显示客户已撤销订单信息：酒店名称、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、撤销时间查看预订过的酒店<ol style="list-style-type: none">系统显示预订过的酒店信息：酒店名称、订单标记（正常订单、异常订单、撤销订单）		

扩展流程	2.1a.没有未执行订单 1.系统提示没有相关订单并返回上一界面 3.1a.没有未执行订单 1.系统提示没有相关订单并返回上一界面 3.2a.取消撤销订单操作 1.系统返回上一界面 4.1a.没有已执行订单 1.系统提示没有相关订单并返回上一界面 5.1a.没有异常订单 1.系统提示没有相关订单并返回上一界面 6.1a.没有已撤销订单 1.系统提示没有相关订单并返回上一界面 7.1a.没有预定过的酒店 1.系统提示没有预定过的酒店并返回上一界面
特殊需求	1. 每个功能要在 5 次点击内完成

用例 3 浏览酒店

ID	UC3	名称	浏览酒店
创建者	方雅婧 雷雨佳	最后一次更新者	
创建日期	2016/09/20	最后更新日期	
参与者	客户，目的是找到满意的酒店		
触发条件	客户需要浏览酒店信息		
前置条件	无		
后置条件	无		
优先级	低		

正常流程	<ol style="list-style-type: none"> 1.系统提示用户选择酒店地址与商圈 2.系统显示可选的城市列表 3.客户选择城市 4.系统根据客户选择的城市显示可选的商圈列表 5.客户选择商圈 6.客户选择以下搜索条件的一个或几个进行输入：酒店名称、房间（类型、原始价格区间、有空房期间（房间数量、入住日期，退房日期））、星级、评分区间 7.客户选择是否只搜索预定过的酒店 8.系统显示满足搜索条件的酒店列表，在列表中对客户在该酒店的正常订单、异常订单和已撤销订单分别进行标记 <ol style="list-style-type: none"> 8.1.客户根据价格对酒店进行排序 <ol style="list-style-type: none"> 8.1.1.客户选择价格从低到高或从高到低 8.1.2.系统显示排序后的酒店列表 8.2.客户根据星级对酒店进行排序 <ol style="list-style-type: none"> 8.2.1.客户选择星级从低到高或从高到低 8.2.2.系统显示排序后的酒店列表 8.3.客户根据评分对酒店进行排序 <ol style="list-style-type: none"> 8.3.1.客户选择评分从低到高或从高到低 8.3.2.系统显示排序后的酒店列表 9.客户选中列表中的一个酒店查看详细信息 10.系统显示酒店的详细信息（地址、简介、设施服务、客房类型、价格），并列列出客户在该酒店的所有订单，分别标记出正常订单、异常订单和已撤销订单
扩展流程	<ol style="list-style-type: none"> 6a.客户输入不存在的酒店名称 <ol style="list-style-type: none"> 1.系统提示未搜索到相关酒店 9a.客户没有选中任何酒店查看详细信息
特殊需求	无

用例 4 生成订单

ID	UC4	名称	生成订单
创建者	方雅婧 雷雨佳	最后一次更新者	
创建日期	2016/09/21	最后更新日期	
参与者	客户，目的是通过本系统预定选中的酒店		
触发条件	客户选中了想要下订单的酒店		
前置条件	客户在本系统中完成了酒店搜索或查看酒店详细信息操作		
后置条件	系统保存生成的订单信息		
优先级	高		

正常流程	1.客户输入入住时间、退房时间、房间类型及数量、预计入住人数、有无儿童 2.系统计算多种优惠策略，显示价格最低的方案以及订单最晚执行时间 3.客户确认价格方案和最晚订单执行时间，确定生成订单 4.如果客户信用值大于等于 0，执行步骤 4.1，否则执行步骤 4.2 4.1.系统生成订单，保存订单信息（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） 4.2.系统拒绝生成订单，并提示用户信用值不足
扩展流程	1a.客户输入的入住时间早于当前时间 1.系统拒绝输入并返回错误提示 1b.客户输入的退房时间早于入住时间 1.系统拒绝输入并返回错误提示 3a 客户取消生成订单 1.系统返回上一界面
特殊需求	无

用例 5 酒店评价

ID	UC5	名称	酒店评价
创建者	方雅婧 雷雨佳	最后一次更新者	
创建日期	2016/09/21	最后更新日期	
参与者	客户，目的是对预定过的酒店进行评价		
触发条件	客户选中了想要进行评价的酒店		
前置条件	客户在本系统中对想要进行评价的酒店完成了一次已执行的订单		
后置条件	系统保存客户对酒店的评价		
优先级	中		
正常流程	1.客户在已执行订单中选择要进行评价的酒店 2.系统显示该订单的详细信息 3.客户输入对该酒店的评论和评分 4.系统保存客户对该酒店的评论和评分		
扩展流程	3a.客户取消酒店评价 1.系统返回上一界面		
特殊需求	无		

用例 6 注册会员

ID	UC6	名称	注册会员
创建者	方雅婧 雷雨佳	最后一次更新者	
创建日期	2016/09/21	最后更新日期	
参与者	客户，目的是注册成为本系统的会员		
触发条件	客户打开了本系统并选择进行注册会员		
前置条件	无		
后置条件	系统保存新注册的会员信息		
优先级	高		
正常流程	1.客户输入账号，密码，用户名，联系方式 2.系统显示客户输入的信息并请客户核实 3.客户核实输入的信息 4.系统保存新注册的会员信息		
扩展流程	3a.客户核实后发现输入信息有误 1.客户修改输入错误的信息 2.系统保存修改后的会员信息 3b.客户取消注册会员 1.系统返回上一界面		
特殊需求	无		

用例 7 维护酒店基本信息

ID	UC7	名称	维护酒店基本信息
创建者	王昕尧	最后一次更新者	
创建日期	2016/09/21	最后更新日期	
参与者	酒店工作人员，目标是维护酒店的基本信息		
触发条件	酒店人员第一次录入酒店基本信息或酒店基本信息需要修改		
前置条件	酒店工作人员身份必须已经被识别和授权		
后置条件	存储酒店基本信息，包括地址、所属商圈、简介、设施服务、星级		
优先级	低		
正常流程	1.酒店工作人员维护酒店基本信息，包括地址、所属商圈、简介、设施服务、星级，并确认 2.系统记录酒店基本信息		
扩展流程	1a.表信息填写不完整 1.系统提示错误并拒绝输入 1b.取消维护酒店基本信息的操作 1.酒店工作人员在系统中取消操作		
特殊需求	无		

用例 8 维护可用客房信息

ID	UC8	名称	维护可用客房信息
创建者	王昕尧	最后一次更新者	
创建日期	2016/09/21	最后更新日期	
参与者	酒店工作人员，目标是及时完成客房信息维护		
触发条件	酒店工作人员维护完酒店基本信息，需要维护可用客房信息		
前置条件	酒店工作人员必须已经被识别和授权，酒店的基本信息必须已经录入		
后置条件	存储酒店可用客房信息（类型、数量、原始价格）		
优先级	中		
正常流程	1.酒店工作人员维护可用客房信息（类型、数量、原始价格） 2.系统记录可用客房信息		
扩展流程	1a.取消录入可用客房信息 1.酒店工作人员在系统中取消操作 1b.信息填写不完整 1.系统提示信息缺失并拒绝输入		
特殊需求	无		

用例 9 维护促销信息

ID	UC9	名称	维护促销信息
创建者	王昕尧	最后一次更新者	
创建日期	2016/09/21	最后更新日期	
参与者	酒店工作人员，目标是制定修改促销策略，以吸引顾客		
触发条件	酒店工作人员需要维护促销策略		
前置条件	酒店工作人员必须已经被识别和授权，酒店基本信息已经录入		
后置条件	存储酒店促销策略		
优先级	中		
正常流程	1.酒店工作人员维护酒店促销策略，并确认 2.系统记录酒店促销策略		
扩展流程	1a.取消维护促销策略 1.酒店工作人员在系统中取消操作 1b.信息填写不完整 1.系统提示信息缺失并拒绝输入		
特殊需求	无		

用例 10 更新入住信息

ID	UC10	名称	更新入住信息
创建者	王昕尧	最后一次更新者	
创建日期	2016/09/21	最后更新日期	
参与者	酒店工作人员，目标是快速正确地完成入住信息登记		
触发条件	顾客前来入住		
前置条件	酒店工作人员必须已经被识别和授权		
后置条件	存储入住信息，更改订单状态，增加客户信用值，更新可用房间类型数量变化情况		
优先级	高		
正常流程	1.0 线上入住 1.顾客告知订单编号或部分订单信息，酒店工作人员输入订单编号或浏览未执行订单列表或浏览异常订单列表找到相应订单 2.系统显示订单信息，及符合条件的促销策略，根据房间原始价格和促销折扣计算出折扣价，酒店工作人员告知顾客需要支付的金额 3.顾客支付费用 4.酒店工作人员确认顾客入住，登记入住信息（房间号，入住时间、预计离开时间） 5.如果是异常订单，酒店工作人员为其补登记执行情况（即延迟入住），系统将该订单置为已执行订单，恢复扣除的信用值 6.系统记录本次入住信息（房间号，入住时间、预计离开时间），更改订单执行状态（变为已执行），增加客户信用值		
扩展流程	1a.非法订单编号 1.系统提示错误并拒绝输入 1-2a.顾客要求取消入住 1.酒店工作人员取消执行订单 1.1 线下入住 1.更新可用房间类型数量变化		
特殊需求	无		

用例 11 更新退房信息

ID	UC11	名称	更新退房信息
创建者	王昕尧	最后一次更新者	
创建日期	2016/09/21	最后更新日期	
参与者	酒店工作人员，目标是正确，快速地完成退房信息登记		
触发条件	顾客前来退房		

前置条件	酒店工作人员必须已经被识别和授权
后置条件	存储退房信息，更改订单状态，更新可用房间类型数量变化
优先级	高
正常流程	1.0 线上退房 <ol style="list-style-type: none"> 1.顾客告知订单编号或部分订单信息，酒店工作人员输入订单编号或浏览订单列表找到相应订单 2.系统显示订单信息 3.酒店工作人员确认顾客退房 4.系统记录本次退房信息（实际离开时间），并更新可用房间类型数量变化
扩展流程	1b.非法订单编号 <ol style="list-style-type: none"> 1.系统提示错误并拒绝输入 1.1 线下退房 <ol style="list-style-type: none"> 1.更新可用房间类型数量变化
特殊需求	无

用例 12 浏览订单

ID	UC12	名称	浏览订单
创建者	王昕尧	最后一次更新者	
创建日期	2016/09/21	最后更新日期	
参与者	酒店工作人员，目标是浏览订单概况		
触发条件	酒店工作人员需要浏览订单		
前置条件	酒店工作人员必须已经被识别和授权		
后置条件	无		
优先级	中		
正常流程	<ol style="list-style-type: none"> 1.酒店工作人员选择浏览订单 2.系统显示所有订单（包括未执行，已执行，异常和已撤销） 3.如果需要浏览未执行订单，酒店工作人员选择未执行订单分类，系统显示所有未执行订单信息。 4.如果需要浏览已执行订单，酒店工作人员选择已执行订单分类，系统显示所有已执行订单信息。 5.如果需要浏览异常订单，酒店工作人员选择异常订单分类，系统显示所有异常订单信息。 6.如果需要浏览已撤销订单，酒店工作人员选择已撤销订单分类，系统显示所有已撤销订单信息。 		
扩展流程	无		
特殊需求	无		

用例 13 制定促销策略

ID	UC13	名称	制订促销策略
创建者	李玉莹	最后一次更新者	
创建日期	2016/09/21	最后更新日期	
参与者	网站营销人员，目标是制定合适的折扣规则，提高顾客满意度		
触发条件	网站营销人员需要制定促销策略		
前置条件	网站营销人员必须已经被识别和授权		
后置条件	记录促销信息		
优先级	中		
正常流程	<ol style="list-style-type: none">1.双十一促销<ol style="list-style-type: none">1.1.选择新建1.2.输入促销时间，包括起始时间、结束时间和折扣金额1.3.营销人员重复 1.2、1.3 步，直到输入完成所有促销活动1.4.系统记录促销信息2.VIP 会员特定商圈专属折扣<ol style="list-style-type: none">2.1.选择新建2.2.输入折扣信息，包括商圈、会员等级及折扣金额2.3.重复第 2.1、2.2 步，直到输入完成所有专属折扣2.4.系统记录折扣信息3.制定会员等级<ol style="list-style-type: none">3.1.选择新建会员等级3.2.输入会员等级信息，包括会员等级、所需信用值、折扣信息3.3.重复第 3.1、3.2 步，直到输入完成所有会员等级3.4.系统记录会员等级信息		
扩展流程	无		
特殊需求	无		

用例 14 浏览异常订单执行情况

ID	UC14	名称	浏览异常订单执行情况
创建者	李玉莹	最后一次更新者	
创建日期	2016/09/21	最后更新日期	
参与者	网站营销人员，目标是了解异常订单情况并及时处理，提高顾客满意度		
触发条件	网站营销人员需要了解异常订单情况		
前置条件	网站营销人员必须已经被识别和授权		
后置条件	更改订单状态和信用值		
优先级	中		

正常流程	1.浏览每日未执行订单情况 <ul style="list-style-type: none"> 1.1.系统显示当日未执行订单信息，包括订单编号、酒店编号、酒店名称、客户编号、客户名称、房型、订单总额、当前状态 1.2.营销人员选择希望查看的订单信息 1.3.系统显示订单详细信息 1.4.重复 2、3 步，直至查看完成所有目标信息 2.撤销异常订单 <ul style="list-style-type: none"> 2.1.系统显示已申诉订单列表，包括订单编号、酒店名称、订单总额、预定时间、当前状态，申诉理由 2.2.营销人员选择希望查看的订单信息 2.3.系统显示订单详细信息 2.4.营销人员选择撤销订单 2.5.如果选择撤销订单，弹出窗口，显示信用值扣除选项，包括扣除全部和扣除一半 2.6.重复 2.2~2.5 步，直至处理完成所有异常订单 2.7.系统更改订单状态和信用值信息
扩展流程	2.4a 申诉理由不合理： <ul style="list-style-type: none"> 1.选择拒绝撤销 2.弹出窗口，选择撤销理由
特殊需求	无

用例 15 信用充值

ID	UC15	名称	信用充值
创建者	李玉莹	最后一次更新者	
创建日期	2016/09/21	最后更新日期	
参与者	网站营销人员，目标是进行信用充值，减少用户因信用不足导致不能预定的情况		
触发条件	用户到达线下网点，准备进行信用充值		
前置条件	网站营销人员必须已经被识别和授权		
后置条件	更改用户信用值		
优先级	低		
正常流程	1.营销人员输入用户编号或手机号，查询用户信用信息 2.系统显示用户信用信息，包括用户编号、姓名、手机号、当前信用值，历史订单，历史订单信息包括订单编号、下单时间、订单总额，订单状态 3.营销人员告知顾客当前信用值 4.顾客提出充值金额，并支付现金 5.营销人员输入收取的现今金额 6.系统显示信用充值金额，充值后的信用值 7.营销人员确认并充值 8.系统打印收据并更改用户信用值		

扩展流程	7a.用户取消充值： 1.营销人员在系统中取消充值
特殊需求	无

用例 16 用户管理

ID	UC16	名称	用户管理
创建者	王涛	最后一次更新者	王涛
创建日期	2016/09/21	最后更新日期	2016/09/23
参与者	网站管理人员，目标是对客户、酒店、酒店工作人员、网站营销人员进行管理		
触发条件	1. 需要了解客户信息，客户信息变化； 2. 需要了解酒店工作人员信息，酒店工作人员信息变化； 3. 需要了解网站营销人员信息，网站营销人员信息变化，网站营销人员增加； 4. 添加酒店，添加酒店工作人员		
前置条件	网站管理人员必须已经被识别和授权		
后置条件	记录进行的用户管理操作		
优先级	高		

正常流程	<p>1.0 查询客户信息</p> <ol style="list-style-type: none">1.网站管理人员输入客户的账号2.系统显示该客户信息，包括：姓名、联系方式、性别、年龄、信用；历史已执行订单、未执行订单、异常订单和已撤销订单情况列表 <p>1.1 更改客户信息</p> <ol style="list-style-type: none">1.网站管理人员输入客户的账号2.系统显示可供更改的客户信息，包括：姓名、联系方式、性别、年龄3.网站管理人员更改客户信息4.系统记录变更 <p>2.0 查询酒店工作人员信息</p> <ol style="list-style-type: none">1.网站管理人员输入酒店工作人员编号、酒店工作人员姓名2.系统显示该酒店工作人员信息，包括：姓名、所在酒店编号、联系方式、性别、年龄 <p>2.1 更改酒店工作人员信息</p> <ol style="list-style-type: none">1.网站管理人员输入酒店工作人员编号、酒店工作人员姓名2.系统显示该酒店可供更改的工作人员信息，包括：姓名、联系方式、性别、年龄3.网站管理人员更改酒店工作人员信息4.系统记录变更 <p>3.0 查询网站营销人员信息</p> <ol style="list-style-type: none">1.网站管理人员输入网站营销人员的工号、姓名2.系统显示该网站营销人员信息，包括：姓名、联系方式、性别、年龄 <p>3.1 更改营销人员信息</p> <ol style="list-style-type: none">1.网站管理人员输入网站营销人员的工号、姓名2.系统显示可供更改的该网站营销人员信息，包括：姓名、联系方式、性别、年龄3.网站管理人员更改网站营销人员信息4.系统记录变更 <p>3.2 添加网站营销人员</p> <ol style="list-style-type: none">1.网站管理人员输入新网站管理人员的工号、姓名2.系统显示新用户列表3.重复 1-2 步直到网站管理人员输入结束4.系统记录变更 <p>4.0 酒店增加</p> <ol style="list-style-type: none">1.网站管理人员输入新增酒店编号、酒店名称2.网站管理人员编辑新增酒店信息，包括地理位置、联系电话3.系统显示新酒店列表4.重复 1-3 步直到网站管理人员输入结束5.系统记录变更 <p>4.1 添加酒店工作人员</p> <ol style="list-style-type: none">1.网站管理人员输入酒店编号、酒店名称2.网站管理人员输入添加的酒店工作人员信息，包括姓名、联系方式、性别、年龄3.系统记录变更
------	---

扩展流程	<p>1.0.1a-3.1.1a, 4.1.1a</p> <p>1.当系统中不存在输入的用户信息时，系统提示不存在并要求重新输入</p> <p>4.0.1a</p> <p>1.当输入的酒店编号、酒店名称与系统中已有酒店重复时，系统提示重复并要求重新输入。</p> <p>1.0.1a-4.1.1a</p> <p>1.网站管理人员可以随时选择退出当前操作。</p>
特殊需求	<p>1. 网站管理人员不能修改用户的信用值</p> <p>2. 为了防止信息泄露，用户的账号、密码、姓名（名称）、联系方式必须密文存储</p> <p>3. 一个酒店只能有一个工作人员</p>