|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **浏览异常订单执行情况** 用例描述 | | | |
| 编号 | UC14 | | |
| 创建人 | 李玉莹 | 创建时间 | 2016/9/21 |
| 最后一次修改者 | 李玉莹 | 最后一次修改时间 | 2016/9/21 |
| 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 | | |
| 正常流程 | 1 浏览每日未执行订单情况  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  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 | | |
| 拓展流程 | 2 撤销异常订单  2.4a、申诉理由不合理：  1、 选择拒绝撤销  2、 弹出窗口，选择撤销理由 | | |
| 特殊需求 |  | | |