酒店预订系统

HRS(Hotel Reservation System)

用例文档

V2.0 正式版

南京大学CSE工作组

2016-09-23

# 更新历史

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **修改人员** | **日期** | **变更原因** | **版本号** |
| 王洪凯 | 2016-9-23 | 最初草稿 | V1.0 草稿 |
| 王洪凯 | 2016-9-23 | 审批后正式版 | V2.0 正式版 |

# 1.引言

## 1.1目的

本文档描述了酒店预订系统的用户需求。

## 1.2阅读说明

## 1.3参考文献

# 2.用例列表

|  |  |
| --- | --- |
| **参与者** | **用例** |
| 客户 | 1. 维护基本信息 2. 浏览订单信息 3. 下订单 4. 撤销订单 5. 搜索酒店信息 6. 评价 7. 注册会员 |
| 酒店工作人员 | 1. 浏览订单信息 2. 维护酒店信息 3. 维护客房信息 4. 更新入住和退房信息 5. 制定酒店促销策略 6. 补登记执行订单 7. 正常执行订单 |
| 网站营销人员 | 1. 制定网站促销策略 2. 撤销异常订单 3. 信用充值 |
| 网站管理人员 | 1. 用户管理 2. 添加酒店 |

# 3.详细用例描述

## 用例1 维护基本信息

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 1 | **名称** | 维护基本信息 |
| **创建者** | 李一鹏 | **最后一次更新者** | 李一鹏 |
| **创建日期** | 2016年09月20日 | **最后更新日期** | 2016年9月21日 |
| **参与者** | 客户，目标是查看个人信息，及时地更新自己的信息 | | |
| **触发条件** | 客户信息（用户类型、ID、联系方式、姓名或名称、信用值）发生变更 | | |
| **前置条件** | 客户必须被认证和识别 | | |
| **后置条件** | 系统存储数据 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1、系统显示个人信息，包括客户类型、ID、联系方式、姓名或名称、信用值。  2、客户更改个人信息  3、系统显示更改后的个人信息 | | |
| **扩展流程** | 2a.客户输入个人信息格式错误：  1.系统提示输入错误 | | |
| **特殊需求** | 无 | | |

## 用例2浏览订单信息

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 2 | **名称** | 浏览订单信息 |
| **创建者** | 李晓冬 | **最后一次更新者** | 李晓冬 |
| **创建日期** | 2016/9/20 | **最后更新日期** | 2016/9/22 |
| **参与者** | 客户，目标是快速了解自己的订单情况，对订单执行操作 | | |
| **触发条件** | 客户想要了解订单情况，对订单执行操作 | | |
| **前置条件** | 客户已经被识别和授权 | | |
| **后置条件** | 无 | | |
| **优先级** | 中 | | |
| **正常流程** | 1. 客户请求获取订单情况   **2.0、系统显示客户所有订单，包括未执行的正常订单、已执行的正常订单、异常订单、已撤销订单**  1、客户浏览订单  **2.1、系统显示分类后的订单，包括未执行的正常订单、已执行的正常订单、异常订单、已撤销订单**  1、客户选择相应类别的订单浏览 | | |
| **扩展流程** |  | | |
| **特殊需求** | 1、订单列表可以显示订单的部分信息 | | |

## 用例3 下订单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 3 | **名称** | 下订单 |
| **创建者** | 李一鹏 | **最后一次更新者** | 王洪凯 |
| **创建日期** | 2016年09月20日 | **最后更新日期** | 2016年09月21日 |
| **参与者** | 客户，目的是帮助客户完成自己的酒店订单 | | |
| **触发条件** | 客户已经有明确的订单意向 | | |
| **前置条件** | 客户必须被识别 | | |
| **后置条件** | 系统创建并记录此次订单 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | **1.0 客户在浏览酒店时下订单**   1. 客户选择心仪的酒店和房间类型与房间数量 2. 系统检查客户信用值，如果客户信用值大于客户准备预订订单的价值，系统暂时锁定该房间，并显示订单详细信息 3. 客户输入预订订单的信息，包括开始时间，入住时间，预计入住人数和有无儿童 4. 系统创建订单，根据网站促销策略和酒店促销策略计算最低价格，记录订单，并返回预订成功。   **1.1 客户在搜索酒店时下订单**  1、客户选择心仪的酒店  2、系统显示酒店的详细信息，详细信息包括基本信息（商圈、地址、星级、设施服务等）和房间信息（包括各类房间类型，房间数量）  3、客户选择心仪的房间类型和房间数量  4、系统检查客户信用值，如果客户信用值大于客户准备预订订单的价值，系统暂时锁定该房间，系统显示订单详细信息   1. 客户输入预订订单的信息，包括开始时间，入住时间，预计入住人数和有无儿童 2. 系统创建订单，根据网站促销策略和酒店促销策略计算最低价格，记录订单，并返回预订成功 | | |
| **扩展流程** | 1.0-2a 客户信用值不足  1、系统提示信用值不足并拒绝用户下订单请求  1.1-2a 客户信用值不足  1、系统提示信用值不足并拒绝用户下订单请求  1.0-2a 房间数量类型在下订单前发生变更  1、系统提示房间不足并返回步骤1  1.1-4a 房间数量类型在下订单前发生变更  1、系统提示房间不足并返回步骤1 | | |
| **特殊需求** | 1. 房间类型、数量只可选择，不可手动输入，确保输入数据在接受范围。 | | |

## 用例4 撤销订单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 4 | **名称** | 撤销订单 |
| **创建者** | 李晓冬 | **最后一次更新者** | 李晓冬 |
| **创建日期** | 2016/9/20 | **最后更新日期** | 2016/9/22 |
| **参与者** | 客户，目的是撤销自己未执行的正常订单 | | |
| **触发条件** | 客户撤销自己未执行的订单 | | |
| **前置条件** | 客户已经被识别和授权 | | |
| **后置条件** | 存储此次订单更改记录，包括撤销未执行正常订单、扣除信用值、记录撤销时间；更新记录 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1. 客户查看自己的订单信息 2. 系统显示订单信息，包括未执行的正常订单、已执行的正常订单、异常订单、已撤销订单 3. 客户选择未执行正常订单中的订单，并撤销 4. 系统将订单置为已撤销状态，但不删除数据 5. 记录撤销时间   客户重复3~5步骤   1. 系统记录订单的更改情况，更新订单信息，更新可用客房信息 | | |
| **扩展流程** | 3a、撤销的未执行正常订单距离最晚订单执行时间不足6小时   1. 扣除信用值（信用值为订单总价值的1/2） 2. 进行正常流程的4步骤   3b、撤销已执行的正常订单   1. 系统显示错误并拒绝操作   3c、撤销异常订单   1. 系统显示错误并拒绝操作 | | |
| **特殊需求** |  | | |

## 用例5搜索酒店信息

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 5 | **名称** | 搜索酒店信息 |
| **创建者** | 黄尹嘉 | **最后一次更新者** | 黄尹嘉 |
| **创建日期** | 2016.9.20 | **最后更新日期** | 2016.9.21 |
| **参与者** | 客户，目标是搜索合适的酒店，选择下订单的酒店 | | |
| **触发条件** | 客户想要了解酒店信息 | | |
| **前置条件** | 无 | | |
| **后置条件** | 无 | | |
| **优先级** |  | | |
| **正常流程** | 1. **搜索信息**   1、客户输入地址和商圈  2、系统显示该地域的酒店信息列表  3、客户输入搜索条件，包括酒店名称、房间、星级、评分区间  4、系统显示符合条件的酒店列表  5、客户选择酒店查看信息  6、系统显示酒店信息列表，包括价格、星级、评分和是否预定过  客户重复1-6步，直到完成所有搜索 | | |
| **扩展流程** | 1a、非法输入：  1、系统提示错误并要求重新输入  3a、非法输入：   1. 系统提示错误并要求重新输入   **1.1 限定预定酒店搜索信息**  1、客户输入地址和商圈  1a、非法输入：  1、系统提示错误并要求重新输入  2、系统显示该地域的酒店列表  3、客户要求查看预定过的酒店  4、系统显示已预订过的酒店列表  5、客户输入搜索条件，包括酒店名称、房间、星级、评分区间  5a、非法输入：  1、系统提示错误并要求重新输入  6、系统显示符合条件的酒店列表  7、客户选择酒店查看信息  8、系统显示酒店信息列表，包括价格、星级、评分和是否预定过  客户重复1-8步，直到完成所有搜索   * 1. **搜索酒店并浏览详细信息**  1. 客户输入地址和商圈   1a、非法输入：  1、系统提示错误并要求重新输入  2、系统显示该地域的酒店信息列表  3、客户输入搜索条件，包括酒店名称、房间、星级、评分区间  3a、非法输入：  1、系统提示错误并要求重新输入  4、系统显示符合条件的酒店列表  5、客户选择酒店查看信息   1. 系统显示酒店信息列表，包括价格、星级、评分和是否预定过 2. 客户要求查看详细信息 3. 系统显示酒店详细信息，包括地址、简介、设施服务、客房类型、价格和客户在该酒店的订单   客户重复1-8步，直到完成所有搜索 | | |
| **特殊需求** | 1、搜索的酒店房间条件包括类型、原始价格区间、有空房期间（房间数量、入住日期，退房日期）  2、正常订单、异常订单和撤销订单要分别标记  3、可以在列表或者选定的酒店详情中生成订单 | | |

## 用例6 评价

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 6 | **名称** | 评价 |
| **创建者** | 李晓冬 | **最后一次更新者** | 李晓冬 |
| **创建日期** | 2016/9/20 | **最后更新日期** | 2016/9/22 |
| **参与者** | 客户，目的是反馈自己的入住体验，反映酒店质量以供参考 | | |
| **触发条件** | 客户订单已执行 | | |
| **前置条件** | 客户已经被识别 | | |
| **后置条件** | 存储此次评价内容并同步到系统中 | | |
| **优先级** | 中 | | |
| **正常流程** | 1. 订单执行完毕 2. 系统提示用户进行评价 3. 客户进行打分评价、文字评价，提交评价 4. 系统显示评价成功，存储评价并更新评价内容 | | |
| **扩展流程** | 1a、客户选择非已执行订单评价   1. 系统提示错误并拒绝提供评价渠道   5a、客户没有进行打分评价   1. 系统提示错误并拒绝提交评价 2. 进行步骤3   5b、客户没有进行文字评价   1. 进行步骤5   5c、客户评价字数不满足字数限制   1. 系统提示错误并拒绝提交评价 2. 进行步骤4 | | |
| **特殊需求** | 已执行状态被更改，系统拒绝评价请求，如已评价，删除评价信息 | | |

## 用例7 注册会员

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 7 | **名称** | 注册会员 |
| **创建者** | 李一鹏 | **最后一次更新者** | 李一鹏 |
| **创建日期** | 2016年09月20日 | **最后更新日期** | 2016年9月21日 |
| **参与者** | 用户，目标是注册该酒店预定系统会员 | | |
| **触发条件** | 用户进入该酒店预订系统 | | |
| **前置条件** | 用户已经被识别和授权。 | | |
| **后置条件** | 记录新注册会员信息 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | **1.0 个人用户**   1. 用户请求注册 2. 系统提供注册服务 3. 用户登记生日 4. 系统显示注册成功   **2.0企业用户**  1.用户请求注册  2.系统提供注册服务  3.用户登记企业名称  4.系统显示注册成功 | | |
| **扩展流程** | **（1.0/2.0）** 1a.用户信用值未达到相应要求：  1.系统提示信用额度不足无法注册 | | |
| **特殊需求** | 无 | | |

## 用例8 浏览订单信息

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 8 | **名称** | 浏览订单信息 |
| **创建者** | 李一鹏 | **最后一次更新者** | 李一鹏 |
| **创建日期** | 2016年09月20日 | **最后更新日期** | 2016年9月21日 |
| **参与者** | 酒店工作人员，目标是了解当前酒店订单执行情况 | | |
| **触发条件** | 酒店工作人员希望了解当前酒店订单执行情况 | | |
| **前置条件** | 酒店工作人员已经被识别和授权。 | | |
| **后置条件** |  | | |
| **优先级** | 中 | | |
| **正常流程** | 1. 酒店工作人员请求浏览订单 2. 系统显示相应的订单信息 | | |
| **扩展流程** | 1a.酒店工作人员选择浏览未执行订单：   1. 系统显示该酒店未执行的订单   1b.酒店工作人员选择浏览已执行的订单：   1. 系统显示该酒店已执行的订单   1c.酒店工作人员选择浏览异常和已撤销的订单  1.系统显示该酒店异常和已撤销的订单 | | |
| **特殊需求** | 无 | | |

## 用例9 维护酒店信息

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 9 | **名称** | 维护酒店信息 |
| **创建者** | 李晓冬 | **最后一次更新者** | 李晓冬 |
| **创建日期** | 2016/9/20 | **最后更新日期** | 2016/9/22 |
| **参与者** | 酒店工作人员，目的是更新并维护好酒店的基本信息，包括地址、所属商圈、简介、设施服务、星级，更好地为用户提供选择的参考并更好地吸引用户。 | | |
| **触发条件** | 酒店基本信息发生变动 | | |
| **前置条件** | 酒店工作人员必须被识别和授权 | | |
| **后置条件** | 系统存储更改信息并更新酒店基本信息 | | |
| **优先级** | 中 | | |
| **正常流程** | 1. 酒店工作人员输入更改信息并提交酒店基本信息 2. 系统存储更改信息，更新酒店的基本信息并显示基本信息 | | |
| **扩展流程** | 1a、重要信息欠缺，包括地址、所属商圈  1、系统提示错误并拒绝提交  2a、提交的基本信息存在数据格式错误  1、系统提示错误并拒绝提交 | | |
| **特殊需求** | 无 | | |

## 用例10 维护客房信息

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 10 | **名称** | 维护客房信息 |
| **创建者** | 李晓冬 | **最后一次更新者** | 李晓冬 |
| **创建日期** | 2016/9/21 | **最后更新日期** | 2016/9/22 |
| **参与者** | 酒店工作人员，目的是更新可用客房数据，更快地反映房源情况 | | |
| **触发条件** | 可用房源数量发生变化 | | |
| **前置条件** | 酒店工作人员被识别并授权 | | |
| **后置条件** | 系统存储可用客房信息并更新数据 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1. 酒店工作人员选择可用客房类型 2. 系统返回客房信息 3. 输入可用客房数量和价格（数量是房间的总数量，不是实时数量） 4. 系统提示是否继续更新可用客房数据   酒店工作人员重复1~4步直到信息更新完毕   1. 酒店工作人员确认更新完毕 2. 系统存储信息并更新 | | |
| **扩展流程** | 1a、增加客房类型  1、系统添加可用客房类型  酒店工作人员沿用正常流程  1b、减少客房类型   1. 删除可用客房类型 2. 系统删除相应的信息，包括可用客房数量和价格，存储更改并更新信息 | | |
| **特殊需求** | 货币可以相互转换（价格），数据输入有限制，所以不会有数据错误 | | |

## 用例11 更新入住和退房信息

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 11 | **名称** | 更新入住和退房信息 |
| **创建者** | 李一鹏 | **最后一次更新者** | 李一鹏 |
| **创建日期** | 2016年09月20日 | **最后更新日期** | 2016年9月22日 |
| **参与者** | 酒店工作人员，目标是更新酒店可用客房信息 | | |
| **触发条件** | 用户在线下办理酒店入住/退房。 | | |
| **前置条件** | 酒店工作人员已经被识别和授权。 | | |
| **后置条件** | 系统更新酒店客房信息（包括房间剩余数量）和订单信息（包括实际入住时间/退房时间和订单执行状态） | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | * 1. 更新入住信息  1. 酒店工作人员输入订单号 2. 系统显示相应的订单信息 3. 酒店工作人员输入该订单的实际信息（包括实际入住时间、实际入住人数和实际有无儿童） 4. 系统更新客房信息、订单信息并显示订单状态   1.1 更新退房信息  1.酒店工作人员输入订单号  2.系统显示相应的订单信息  3.酒店工作人员执行退房操作  4.系统更新客房信息、订单信息并显示订单信息 | | |
| **扩展流程** | 1.0a.用户线下办理入住：  1.酒店工作人员更新客房信息  2.系统存储并显示更新后的客房信息  1.0-1.酒店工作人员输入订单号有误：  1.系统提示没有查到相应订单  1.1a.线下退房：  1.酒店工作人员更新客房信息  2.系统存储并显示更新后的客房信息  1.1-1a.酒店工作人员输入订单错误：  1.系统提示没有查到相应订单 | | |
| **特殊需求** | 无 | | |

## 用例12制定酒店促销策略

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 12 | **名称** | 制定酒店促销策略 |
| **创建者** | 黄尹嘉 | **最后一次更新者** | 黄尹嘉 |
| **创建日期** | 2016.9.20 | **最后更新日期** | 2016.9.22 |
| **参与者** | 酒店工作人员，目标是促进用户在该酒店消费 | | |
| **触发条件** | 节假日；用户订房达到一定数量；用户为合作企业用户；用户生日 | | |
| **前置条件** | 酒店工作人员必须已经被识别和授权 | | |
| **后置条件** | 系统记录销售策略信息 | | |
| **优先级** |  | | |
| **正常流程** | **1.0 节日促销折扣**  1、酒店工作人员输入节日折扣的时间区间  2、系统显示酒店所有房间信息，包括类型和价格  3、酒店工作人员选择要折扣的房间并输入折扣  4、系统显示折扣后酒店所有房间信息，包括类型和价格  酒店工作人员重复1-4步，直到完成所有节日折扣  5、酒店工作人员结束输入  6、系统存储节日时间段和折扣信息 | | |
| **扩展流程** | 1a、非法标识：  1、系统提示错误并要求重新输入  4a、酒店工作人员要移除房间的折扣信息  1、酒店工作人员选择房间  2、系统移除该房间的折扣信息  **1.1 生日特惠折扣**  1、酒店工作人员选择要折扣的房间并输入折扣  2、系统显示折扣后酒店所有房间信息，包括类型和价格  2a、酒店工作人员要移除房间的折扣信息  1、酒店工作人员选择房间  2、系统移除该房间的折扣信息  酒店工作人员重复1-2步，直到完成所有生日特惠折扣  3、酒店工作人员结束输入  4、系统存储折扣信息  **1.2 合作企业客户折扣**  1、酒店工作人员输入合作企业  1a、非法标识：  1、系统提示错误并要求重新输入  2、系统显示该合作企业的客户  3、酒店工作人员选择要折扣的房间并输入折扣  4、系统显示折扣后酒店所有房间信息，包括类型和价格  4a、酒店工作人员要移除折扣信息  1、酒店工作人员选择房间  2、系统移除该房间的折扣信息  酒店工作人员重复1-4步，直到完成所有合作企业客户折扣  5、酒店工作人员结束输入  6、系统存储合作企业及其折扣信息  **1.3 房间预订折扣**  1、酒店工作人员输入房间预订个数，并选择要折扣的房间，输入折扣  1a、非法标识：  1、系统提示错误并要求重新输入  2、系统显示折扣后酒店所有房间信息，包括类型和价格  2a、酒店工作人员要移除折扣信息  1、酒店工作人员选择房间  2、系统移除该房间的折扣信息  酒店工作人员重复1-4步，直到完成所有房间预订折扣  3、酒店工作人员结束输入  4、系统存储房间预订个数和折扣信息  **1.4 更改促销策略**  1.酒店工作人员选择要更改的促销策略  2.系统显示使用该策略的房间信息，包括类型和价格  3.酒店工作人员输入更改的折扣信息，包括折扣和折扣的条件  4.系统显示折扣更改后使用该策略的房间信息，包括类型和价格 | | |
| **特殊需求** | 无 | | |

## 用例13 补登记执行情况

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 13 | **名称** | 补登记订单执行状况 |
| **创建者** | 王洪凯 | **最后一次更新者** | 王洪凯 |
| **创建日期** | 2016年09月19日 | **最后更新日期** | 2016年09月22日 |
| **参与者** | 酒店工作人员，目标是快速准确完成对本地异常订单的处理，恢复客户信用。 | | |
| **触发条件** | 客户在订单超过最后期限后仍按订单入住（订单为异常状态且客户延迟入住） | | |
| **前置条件** | 酒店工作人员必须被认证和识别 | | |
| **后置条件** | 订单设置为已执行状态，恢复客户因订单异常而扣除的信用值 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1. 酒店工作人员输入订单号。 2. 系统显示对应的订单信息，订单信息包括订单状态、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。 3. 酒店工作人员输入订单实际状况，订单实际状况包括实际入住人数、有无儿童与实际开始时间。 4. 系统更新订单信息，并显示更新后的订单信息   酒店工作人员重复1-4步，直至完成所有订单的输入   1. 酒店工作人员结束输入。   6、系统计算所有订单价格并显示总价格。  7、酒店工作人员请客户支付账单。  8、系统设置该所有订单为已执行状态，更新酒店可用房间，并恢复客户所扣除的信用值。  9、酒店工作人员结束补登记执行状态的任务。 | | |
| **扩展流程** | 1a、非法订单编号：   1. 系统提示错误并重新输入   1b、订单非异常：   1. 系统提示错误并重新输入 | | |
| **特殊需求** | 1. 订单编号为13位数字、且在以后可能会修改 | | |

## 用例14执行正常订单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 14 | **名称** | 执行正常订单 |
| **创建者** | 王洪凯 | **最后一次更新者** | 王洪凯 |
| **创建日期** | 2016年09月20日 | **最后更新日期** | 2016年09月22日 |
| **参与者** | 酒店工作人员，目标是快速准确完成对正常订单的处理。 | | |
| **触发条件** | 客户在订单超过最后期限前到达酒店并办理入住 | | |
| **前置条件** | 酒店工作人员必须被认证和识别 | | |
| **后置条件** | 订单设置为已执行状态，增加客户的信用值。 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1、酒店工作人员输入订单号。  2、系统显示对应的订单信息，订单信息包括订单状态、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。  3、酒店工作人员输入订单实际状况，订单实际状况包括实际入住人数与实际有无儿童。  4、系统更新订单信息，并显示更新后的订单信息  酒店工作人员重复1-4步，直至完成所有订单的输入  5、酒店工作人员结束输入。  6、系统计算所有订单价格并显示价格。  7、酒店工作人员请客户支付费用。  8、系统设置该所有订单为已执行状态，更新并存储订单信息，增加客户的信用值，增加的信用值为所有订单总价值。  9、酒店工作人员结束登记执行状态的任务。 | | |
| **扩展流程** | 1a、非法订单编号：   1. 系统提示错误并重新输入   1b、订单非正常：  1、系统提示错误并重新输入 | | |
| **特殊需求** | 无 | | |

## 用例15制定网站促销策略

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 15 | **名称** | 制定网站销售策略 |
| **创建者** | 黄尹嘉 | **最后一次更新者** | 黄尹嘉 |
| **创建日期** | 2016.9.20 | **最后更新日期** | 2016.9.22 |
| **参与者** | 网站营销人员，目标是促进用户使用网站消费 | | |
| **触发条件** | 节假日；商圈整体进行促销；用户达到能够分级的规模 | | |
| **前置条件** | 网站营销人员必须已经被识别和授权 | | |
| **后置条件** | 记录销售策略信息 | | |
| **优先级** |  | | |
| **正常流程** | **1.0 节日促销折扣**  1、网站营销人员输入节日折扣的时间区间  2、系统显示酒店所有房间信息，包括类型和价格  3、网站营销人员选择要折扣的房间并输入折扣  4、系统显示折扣后酒店所有房间信息，包括类型和价格  网站营销人员重复1-4步，直到完成所有节日折扣  5、网站营销人员结束输入  6、系统存储节日时间段和折扣信息 | | |
| **扩展流程** | 1a、非法标识：  1、系统提示错误并要求重新输入  4a、网站营销人员要移除折扣信息  1、网站营销人员选择房间  2、系统移除该房间的折扣信息  **1.1 VIP特定商圈专属折扣**  1、网站营销人员输入商圈名称  1a、非法标识：  1、系统提示错误并要求重新输入  2、系统显示商圈内酒店所有房间价格  3、网站营销人员选择要折扣的房间并输入折扣  4、系统显示折扣后商圈内酒店所有房间信息，包括类型和价格  4a、网站营销人员要移除折扣信息  1、网站营销人员选择房间  2、系统移除该房间的折扣信息  网站营销人员重复1-4步，直到完成所有商圈折扣  5、网站营销人员结束输入  6、系统存储商圈折扣信息  **1.2 会员等级折扣**  1、网站营销人员输入会员等级和所需信用范围  1a、非法标识：  1、系统提示错误并要求重新输入  2、系统显示该等级会员信息，包括姓名和联系方式  3、网站营销人员选择要折扣的房间并输入折扣  4、系统显示折扣后酒店所有房间信息，包括类型和价格  4a、网站营销人员要移除房间的折扣信息  1、网站营销人员选择房间  2、系统移除该房间的折扣信息  网站营销人员重复1-4步，直到完成所有等级的所需信用范围和折扣  5、网站营销人员结束输入  6、系统存会员等级折扣信息，包括所需信用范围和折扣  **1.3 更改促销策略**  1.酒店工作人员选择要更改的促销策略  2.系统显示使用该策略的房间信息，包括类型和价格  3.酒店工作人员输入更改的折扣信息，包括折扣和折扣的条件  4.系统显示折扣更改后使用该策略的房间信息，包括类型和价格 | | |
| **特殊需求** | 无 | | |

## 用例16 撤销异常订单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 16 | **名称** | 撤销异常订单 |
| **创建者** | 王洪凯 | **最后一次更新者** | 王洪凯 |
| **创建日期** | 2016年09月20日 | **最后更新日期** | 2016年09月22日 |
| **参与者** | 网站营销人员，目标是快速准确完成对异常订单的处理，恢复客户信用。 | | |
| **触发条件** | 网站营销人员判断线下的异常订单申诉合理 | | |
| **前置条件** | 网站营销人员人员必须被认证和识别 | | |
| **后置条件** | 异常订单设置为已撤销，恢复客户因订单异常而扣除的信用值，恢复的多少由营销人员自己决定 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1、网站营销人员输入订单号。  2、系统显示对应的订单信息，订单信息包括订单状态、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。  3、网站营销人员撤销异常订单。  4、系统置异常订单为已撤销状态，并记录撤销时间。  5、网站营销人员选择恢复信用值量级，量级为一半或全部。  网站营销人员重复1-5步，直至完成所有异常订单的处理  6、网站营销人员结束撤销异常订单处理的输入。  7、系统根据订单价值和恢复信用值量级恢复客户的信用值，更新订单数据和信用值数据。 | | |
| **扩展流程** | 1a、非法订单编号：  1、系统提示错误并重新输入  1b、订单号非异常：   1. 系统提示错误并重新输入   1-5a、网站营销人员取消删除某个订单的处理情况  1、系统置订单状态为异常状态撤销恢复量级  2、回到步骤1 | | |
| **特殊需求** | 1、恢复信用值的量级多样化。 | | |

## 用例17信用充值

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 17 | **名称** | 信用充值 |
| **创建者** | 黄尹嘉 | **最后一次更新者** | 黄尹嘉 |
| **创建日期** | 2016.9.20 | **最后更新日期** | 2016.9.22 |
| **参与者** | 网站营销人员，目的是为用户充值信用 | | |
| **触发条件** | 用户线下进行充值活动 | | |
| **前置条件** | 网站营销人员必须已经被识别和授权 | | |
| **后置条件** | 更新充值用户的信用值 | | |
| **优先级** |  | | |
| **正常流程** | 1. 网站营销人员输入用户编号 2. 系统显示用户信息，包括姓名、联系方式和信用 3. 网站营销人员输入充值的信用值 4. 系统显示用户和充值后的信用   网站营销人员重复1～4步，直到完成所有信用充值   1. 网站营销人员结束信用充值 2. 系统更新充值的用户信用 | | |
| **扩展流程** | 1a、非法标识：   1. 系统提示错误并要求重新输入   3b、充值信用值不为正：  1、系统提示错误并要求重新输入 | | |
| **特殊需求** | 1、增加的信用值为（充值额度\*100） | | |

## 用例18用户管理

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 18 | **名称** | 用户管理 |
| **创建者** | 王洪凯 | **最后一次更新者** | 王洪凯 |
| **创建日期** | 2016年09月20日 | **最后更新日期** | 2016年09月22日 |
| **参与者** | 网站管理人员，目标是快速准确管理客户、酒店工作人员及网站营销人员，防止出现权限错误。 | | |
| **触发条件** | 用户申请更改信息，用户包括客户、酒店工作人员及网站营销人员。 | | |
| **前置条件** | 网站管理人员必须被认证和识别 | | |
| **后置条件** | 所更改或添加的用户信息被更新，更改的用户包括客户、酒店工作人员和网站营销人员，  添加的用户包括网站营销人员、酒店工作人员 | | |
| **优先级** | 中 | | |
| **正常流程** | **1.0 更改客户信息**  1、网站管理人员根据关键字或条件查询客户信息，关键字包括客户编号、客户名称，条件包括订单类型、生日（个人客户）、企业名称（企业客户）等。  2、系统显示对应的客户信息  3、网站管理人员选择要更改的客户并修改相应信息，相应信息包括客户的生日（个人客户），企业名称（企业客户）等，相应信息不包括客户的信用值。   1. 系统更新客户信息并显示更改结果   网站管理人员重复1-4步，直至完成所有信息的更改  5、网站管理人员结束输入  6、系统存储更新后的信息  **1.1 更改酒店工作人员信息**  1、网站管理人员根据关键字或条件查询酒店工作人员信息，关键字包括酒店工作人员编号、酒店编号、酒店名称、酒店工作人员名称，条件包括酒店地址等。  2、系统显示对应的酒店工作人员信息。  3、网站管理人员选择要更改的酒店工作人员并修改相应信息，相应信息包括酒店工作人员的权限、名称等。  4、系统更新客户信息并显示更改结果  网站管理人员重复1-4步，直至完成所有信息的更改  5、网站管理人员结束输入  6、系统存储更新后的信息  **1.2 更改网站营销人员信息**  1、网站管理人员根据关键字或条件查询网站营销人员信息，关键字包括网站营销人员编号等。  2、系统显示对应的网站营销人员信息。  3、网站管理人员选择要更改的网站营销人员并修改相应信息，相应信息包括网站营销人员的权限、名称等。  4、系统更新客户信息并显示更改结果  网站管理人员重复1-4步，直至完成所有信息的更改  5、网站管理人员结束输入  6、系统存储更新后的信息  **2.0 添加网站营销人员信息**   1. 网站管理人员录入网站营销人员的名称，联系方式及权限，添加网站营销人员 2. 系统存储相应信息，生成网站营销人员编号并显示更改结果   网站管理人员重复1-2步，直至完成所有信息的更改  3、网站管理人员结束输入  4、系统存储更新后的信息  **2.1 添加酒店工作人员**  1、网站管理人员输入酒店编号。  2、系统显示酒店信息。  3、如果酒店没有工作人员，网站管理人员输入酒店工作人员名称、联系方式并为其设置权限  4、系统录入信息，生成酒店工作人员编号并提示成功  **3.0 删除网站营销人员信息**  1、网站管理人员根据关键字或条件查询网站营销人员信息，关键字包括网站营销人员编号等。  2、系统显示对应的网站营销人员信息。  3、网站管理人员选择删除网站营销人员信息  4、系统删除网站营销人员信息，包括编号、名称、联系方式等。 | | |
| **扩展流程** | 1.0-1a、非法用户编号：   1. 系统提示错误并拒绝输入   1.0-1b、非法用户信息：  1、系统提示错误并拒绝输入  1.1-1a、非法酒店工作人员编号：   1. 系统提示错误并拒绝输入   1.1-1b、非法酒店工作人员信息：  1、系统提示错误并拒绝输入  1.1-1c、非法酒店编号：  1、系统提示错误并拒绝输入  1.2-1a、非法网站营销人员编号：  1、系统提示错误并拒绝输入  2.0 - 1-2a 网站营销人员已存在   1. 系统提示错误并拒绝添加   2.1-1a 非法酒店编号：  1、系统提示错误并拒绝输入 | | |
| **特殊需求** | 1、用户编号为13位数字，网站工作人员为5位数字，酒店编号为13位数字，酒店工作人员编号为15位数字，其中前13位与酒店编号一致 | | |

## 用例19 添加酒店

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 19 | **名称** | 添加酒店 |
| **创建者** | 王洪凯 | **最后一次更新者** | 王洪凯 |
| **创建日期** | 2016年09月20日 | **最后更新日期** | 2016年09月22日 |
| **参与者** | 网站管理人员，目标是快速准确完成对酒店的添加。 | | |
| **触发条件** | 酒店的相关人员请求添加酒店 | | |
| **前置条件** | 网站管理人员必须被认证和识别 | | |
| **后置条件** | 系统存储酒店相关信息 | | |
| **优先级** | 高 | | |
| **正常流程** | 1、网站管理人员输入酒店信息，酒店信息包括酒店所属商圈，地址，星级，简介和设施服务。  2、系统创建酒店信息并显示相应信息。  网站管理人员重复1-2步，知道完成所有酒店的添加  3、网站管理人员结束输入  4、系统存储酒店信息，生成酒店编号并提示添加成功 | | |
| **扩展流程** | 1-2a、酒店已存在：  系统提示酒店已存在并拒绝添加 | | |
| **特殊需求** | 1、酒店编号为13位数字 | | |