* + 1. **撤销未执行订单**
       1. **特性描述**

客户由于特殊原因不能正常执行订单时，选择未执行的订单并撤销，完成订单的撤销操作，系统会存储此次订单更改记录，包括将订单置为已撤销状态、扣除信用值、记录撤销时间；更新记录。

优先级=高

* + - 1. **刺激/响应序列**

刺激：客户输入账单编号或在账单记录中查找账单

响应：系统显示账单状态、价格、信用值、预计执行时间等信息

刺激：客户要求执行撤销任务

响应：系统提示是否执行撤销

刺激：客户确定执行撤销任务

响应：系统将订单置为撤销状态，从未执行列表中移除，加入已撤销订单列表中

刺激：客户执行撤销任务的订单距离最晚订单执行时间不足6小时

响应：系统提示用户扣除信用值的风险信息并询问是否继续

刺激：客户确认执行撤销任务

响应：系统扣除信用值并执行撤销任务

刺激：客户取消撤销任务

响应：系统关闭撤销任务

刺激：客户确认撤销完成

响应：系统更新数据，关闭当前撤销任务

* + - 1. **相关功能需求**

|  |  |
| --- | --- |
| Cancel.Input | 系统应允许客户输入账单编号以查找账单 |
| Cancel.Input.Search | 系统应允许客户在账单记录中查找账单 |
| Cancel.Input.End | 查找结束时，系统显示账单信息，包括账单状态、价格、信用值、预计执行时间。 |
| Cancel.Input.Cancel | 客户在输入取消命令时，系统要关闭撤销任务不做任何处理 |
| Cancel.Input.Repeal | 客户在输入撤销订单命令时，系统询问是否确认撤销，详见Cancel.Confirm |
| Cancel.Input.Affirm | 客户输入确认撤销时，系统应该执行撤销任务，详见Cancel.  Repeal、Cancel.Order |
| Cancel.Input.Credit | 客户撤销的订单距离最晚订单执行时间不足6小时，系统扣除相应的信用值，信用值量级为一般或全部。（信用值=订单价值\*量级） |
| Cancel.Input.Invalid | 客户撤销非已执行订单时，系统应该提示错误 |
| Cancel.Order.Search | 客户通过输入订单号或手动查找到订单后，系统显示订单信息，订单信息包括账单状态、价格、信用值、预计执行时间。 |
| Cancel.Order.Cancel | 客户取消对订单的操作，系统应该退出撤销订单任务 |
| Cancel.Order.Repeal | 客户对未执行的订单执行订单撤销操作，系统应该将此订单从未执行订单列表中移除，加入已撤销订单列表中，并将此订单状态改为以撤销 |
| Cancel.Order | 系统显示订单列表 |
| Cancel.Order.List | 客户请求浏览分类的订单时，系统应该显示分类后的订单列表 |
| Cancel.Order.Repeal.Invalid | 客户撤销的订单是非未执行订单,详见Cancel.Reapeal.Invalid |
| Cancel.Order.Credit | 客户撤销的未执行订单距离最晚订单执行时间不足6小时，扣除相应信用值，详见Cancel.Credit |
| Cancel.Confirm | 系统允许客户确认撤销任务的完成情况 |
| Cancel.Confirm.Repeal | 系统允许客户确认执行撤销操作 |
| Cancel.Confirm.Credit | 当执行会扣除信用值的撤销操作时，系统允许客户确认是否执行扣除信用值的撤销操作 |
| Cancel.Confirm.Update | 当客户确认执行完撤销操作时，系统存储并更新数据。 |
| Cancel.Confirm.Close | 当客户退出撤销操作时，系统关闭撤销任务 |
| Cancel.Confirm.Timeout | 当顾客10min内没有对执行撤销操作的确认做出反应，系统取消撤销任务。 |
| Cancel.Repeal | 用户执行订单撤销操作，系统将订单状态置为已撤销，从未执行订单列表中删除订单并添加至已撤销订单。更新数据。 |
| Cancel.Reapel.Invalid | 客户撤销的订单是非未执行订单，如已执行的正常订单和异常订单。系统提示不予处理。 |
| Cancel.Reapeal.Cancel | 执行撤销订单时客户想要取消撤销操作，系统应该提供撤销途径并执行撤销操作 |
| Cancal.Reapeal.End | 用户撤销订单执行完成，系统关闭渠道，存储并更新数据 |
| Cancel.Update | 系统更新重要数据，整个更新过程组成一个事务，要么全部更新，要么全部不更新 |
| Cancel.Update.Order | 系统更新订单状态 |
| Cancel.Update.Order.List | 系统更新订单列表 |
| Cancel.Update.Credit | 系统更新用户的信用值 |
| Cancel.Update.Fault | 在系统更新过程中发生故障时，系统进行数据恢复 |
| Cancel.Close.Update | 系统关闭本次任务时，存储并更新信息，详见Cancel.Update |
| Cancel.Close.Next | 系统关闭本次任务时，开始新的任务 |

* + 1. **撤销异常订单**
       1. **特性描述**

在判断线下的异常订单申诉合理时，网站营销人员执行撤销异常订单操作，将异常订单置为已撤销，恢复客户信用。

优先级=高

* + - 1. **刺激/响应序列**

刺激：网站营销人员输入订单号

响应：系统显示对应的订单信息，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。

刺激：网站营销人员撤销异常订单

响应：系统将异常订单置为已撤销状态，并记录时间。将订单从异常订单列表中移除，添加至已撤销订单列表中

刺激：网站营销人员要求执行恢复信用值操作

响应：系统提示选择恢复信用值量级，量级为一半或全部

刺激：网站营销人员结束撤销操作

响应：系统存储数据并更新，同时恢复信用值

刺激：网站营销人员取消撤销操作

响应：系统关闭撤销操作，恢复数据。

* + - 1. **相关功能需求**

|  |  |
| --- | --- |
| Cancel.Input.Order | 系统应该允许网站营销人员通过输入订单号查找对应订单 |
| Cancel.Input.Order.List | 系统应该允许网站营销人员通过手动查找异常订单列表中的订单 |
| Cancel.Input.End | 当网站营销人员输入结束撤销命令时，系统要结束一个撤销任务 |
| Cancel.Input.Cancel | 当网站营销人员输入取消命令时，系统关闭撤销任务不做任何处理 |
| Cancel.Input.Invalid | 当网站营销人员输入不可识别订单号或是非异常订单是，系统不予响应 |
| Cancel.Order.Search | 网络营销人员同坐输入订单号或手动查找到订单后，系统显示订单信息，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 |
| Cancel.Order.Cancel | 网络营销人员取消对订单的操作，系统应该退出撤销异常订单任务，不执行任何操作 |
|  |  |
| Cancel.Order.Repeal | 网络营销人员对线下申诉合理的异常订单执行撤销操作，系统应该将此订单从异常订单列表中移除，添加至已撤销订单列表中，并将此订单状态置为已撤销 |
| Cancel.Order.Repeal.Invalid | 网络营销人员撤销的是非异常订单，详见Cancel.Repeal.Invalid |
| Cancel.Order.Credit | 网络营销人员撤销异常订单，客户的信用值根据信用量级恢复信用值 |
| Cancel.Confirm | 系统允许网络营销人员确认撤销任务的完成情况 |
| Cancel.Confirm.Repeal | 系统允许网络营销人员确认执行撤销操作 |
| Cancel.Confirm.Update | 当网络营销人员确认执行完撤销任务时，系统存储并更新数据 |
| Cancel.Confirm.Close | 当网络营销人员退出撤销操作时，系统提供关闭确认询问 |
| Cancel.Confirm.Timeout | 当网络营销人员10min内没有对执行撤销操作的确认做出反应，系统取消撤销任务 |
| Cancel.Repeal | 网络营销人员执行异常订单的撤销操作，系统将订单状态置为已撤销，从异常订单列表中删除并添加至已撤销订单，更新数据 |
| Cancel.Repeal.Invalid | 网络营销人员撤销的是非异常订单，如已执行的正常订单和未执行的订单。系统提示不予处理 |
| Cancel.Repeal.Cancel | 执行撤销订单是时网络营销人员想要取消撤销操作，系统应该提供撤销途径并执行撤销操作 |
| Cancel.Repeal.End | 网络营销人员撤销订单执行完成，系统关闭撤销渠道，存储并更新数据，同时提示进行信用值操作，详见Cancel.Credit |
| Cancel.Credit.Strategy | 网络营销人员选择信用值恢复量级，分为一半和全部 |
| Cancel.Credit.Add | 系统根据信用值恢复量级和订单价值恢复信用值，存储数据并更新信用值 |
| Cancel.Update | 系统更新重要数据，整个更新过程组成一个事务，要么全部更新，要么全部不更新 |
| Cancel.Update.Order | 系统更新订单状态 |
| Cancel.Update.Order.List | 系统更新订单列表 |
| Cancel.Update.Credit | 系统更新用户的信用值 |
| Cancel.Update.Fault | 在系统更新过程中发生故障时，系统进行数据恢复 |
| Cancel.Close.Update | 系统关闭本次任务时，存储并更新信息，详见Cancel.Update |
| Cancel.Close.Next | 系统关闭本次任务时，开始新的任务 |

* + 1. **浏览订单信息**
       1. **特性描述**

客户或者酒店工作人员请求浏览订单信息时，系统提供所有的和分类后的订单列表供浏览和查看。

优先级=中

* + - 1. **刺激/响应序列**

刺激：客户/酒店工作人员请求浏览订单信息

相应：系统显示包含所有订单（包括未执行的正常订单、已执行的正常订单、异常订单和已撤销订单）的订单列表。

刺激：客户/酒店工作人员请求订单分类

相应：系统显示分类后的订单列表。

刺激：客户/酒店工作人员选择特定的订单（包括未执行的正常订单、已执行的正常订单、异常订单和已撤销订单）

相应：系统显示此订单的详细信息，（包括订单号、下单日期、订单状态）

刺激：客户/酒店工作人员请求退出订单详细信息的查看

相应：系统返回展示订单列表状态

刺激：客户/酒店工作人员请求关闭订单浏览操作

相应：系统关闭浏览操作

* + - 1. **相关功能需求**

|  |  |
| --- | --- |
| Browse.Input.Order | 当客户/酒店工作人员输入请求浏览订单信息时，系统要显示包含所有订单的订单列表 |
| Browse.Input.Order.Classification | 当客户/酒店工作人员输入请求订单分类后，系统要显示分类后的所有订单列表 |
| Browse.Input.Order.Select | 当客户/酒店工作人员选择某一订单并请求查看时，系统要显示此订单的详细信息（包括订单号、下单日期、订单状态） |
| Browse.Input.Order.Exit | 当客户/酒店工作人员请求退出订单详细信息查看，系统应返回展示订单列表状态 |
| Browse.Input.Close | 当客户/酒店工作人员请求关闭订单浏览操作，系统关闭浏览操作 |
| Browse.Order.Browse | 当用户请求浏览订单时，系统显示所有订单 |
| Browse.Order.Clssification.Browse | 用户请求分类后的订单，系统显示分类后的订单 |
| Browse.Order.Info | 用户查看某一订单信息，系统显示订单详细信息 |
| Browse.Show.Order | 用户请求浏览，系统显示所有订单列表 |
| Browse.Show.Order.Classification | 用户请求浏览分类后订单，系统显示分类后的订单列表 |
| Browse.Show.OrderInfo | 用户请求浏览某一订单信息，系统显示此订单详细信息 |
| Browse.Close.OrderInfo | 客户/酒店工作人员请求退出某一订单详细信息浏览，系统要返回订单列表展示状态 |
| Browse.Close | 客户/酒店工作人员请求关闭订单浏览操作，系统要关闭浏览操作 |

* + 1. **用户管理**
       1. **特性描述**

当客户、酒店工作人员及网站营销人员发生人员变动或是信息变更，网站管理人员完成信息变更，系统会处理人员变更并存储变更信息。（信息包括人员变更和信息变更）。

优先级=中

* + - 1. **刺激/响应序列**

刺激：网站管理人员输入关键字或条件以查询用户（用户包括客户、酒店工作人员、网站营销人员）信息。1、客户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、酒店工作人员关键字包括工作人员编号、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。3、网站营销人员关键字包括网站营销人员编号等

响应：系统显示对应的用户信息

刺激：网站管理人员选择要更改的用户并修改相应信息。1、客户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。2、酒店工作人员相应信息包括酒店工作人员的权限、名称等。3、网站营销人员相应信息包括网站营销人员的权限、名称等。

响应：系统更新用户信息并显示更改结果

刺激：网站管理人员结束输入

响应：系统存储更新后的信息

刺激：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

响应：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

刺激：网站管理人员结束输入

响应：系统存储更新后的信息

刺激：网站管理人员输入酒店编号。

响应：系统显示酒店信息。

刺激：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

响应：系统录入信息，生成酒店工作人员编号并提示成功

刺激：网站管理人员输入非法用户（包括客户、酒店工作人员、网站营销人员）编号

响应：系统提示输入编号错误并拒绝输入

刺激：网站管理人员输入非法用户（范围同上一刺激）信息

响应：系统提示信息输入错误并拒绝输入

刺激：添加已存在的网站营销人员

响应：系统提示“用户已存在”错误并拒绝添加

刺激：输入非法酒店编号

响应：系统提示“非法酒店编号”错误并拒绝输入

* + - 1. **相关功能需求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | |
| Manage.Input | 系统应允许网站管理人员输入关键字和条件以查询用户（用户包括客户、酒店工作人员、网站营销人员 | |
| Manege.Input.Keyword | 网站管理人员输入用户关键字，系统应该显示用户信息）（客户关键字包括客户编号、客户名称。酒店工作人员关键字包括工作人员编号、酒店编号、酒店名称、酒店工作人员名称。网站营销人员关键字包括网站营销人员编号等） | |
| Manage.Input.Signal | 网站管理人员输入用户条件信息，系统应该显示用户信息（客户条件包括订单类型、生日（个人客户）、企业名称（企业客户）等；酒店工作人员条件包括酒店地址等。） | |
| Manage.Input.Change | 网站管理人员选择用户并更改信息，系统应该提供更改信息途径（可更改信息为：1、客户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。2、酒店工作人员相应信息包括酒店工作人员的权限、名称等。3、网站营销人员相应信息包括网站营销人员的权限、名称等。） | |
| Manage.Input.Add.WebWorker | 网站管理人员请求添加网站营销人员，系统应提供通道以输入网站营销人员的名称、联系方式及权限并生成网站营销人员编号 | |
| Manage.Input.Add.HotelWorker | 网站管理人员请求添加酒店工作人员，系统应提供通道以输入酒店工作人员名称、联系方式及权限。 | |
| Manage.Input.Invalid.UserID | 网站管理人员输入非法用户（包括客户、酒店工作人员、网站营销人员）编号，系统提示输入编号错误并拒绝输入 | |
| Manage.Input.Invalid.UserInfo | 网站管理人员输入非法用户信息，系统提示信息输入错误并拒绝输入 | |
| Manage.Show.UserInfo | | 网站管理人员输入关键字或条件以查询用户，系统应显示对应的用户信息 |
| Manage.Show.Change | | 网站管理人员选择要更改的用户并修改相应信息，系统应显示更改结果 |
| Manage.Show.Add | | 网站管理人员添加网站营销人员成功后，系统应该显示更改结果 |
| Manage.Reminder.Add | 网站管理人员添加网站营销人员成功后，系统提示成功 | |
| Manage.Reminder.Invalid.UserID | 网站管理人员输入非法用户编号，系统应提示输入编号错误。 | |
| Manage.Reminder.Invalid.UserInfo | 网站管理人员输入非法用户信息，系统提示信息输入错误。 | |
| Manage.Reminder.Invalid.Exist | 添加已存在的网站营销人员，系统应该提示“用户已存在”错误。 | |
| Manage.Reminder.Invalid.HotelID | 输入非法酒店编号，系统提示“非法酒店编号”错误。 | |
| Manage.Add.WebWorker | 系统允许网站管理人员添加网站营销人员。 | |
| Manage.Add.HotelWorker | 系统允许网站管理人员添加酒店工作人员。 | |
| Manage.Add.Invalid.Exist | 当添加的用户已存在时，系统应该提示已存在错误。 | |
| Manage.Update.Change | 网站管理人员选择要更改的用户并修改相应信息， 系统更新用户信息. | |
| Manage.Update.Add | 网站管理人员添加完酒店工作人员和网站营销人员成功后，系统更新并存储信息 | |
| Manage.Close | 网站管理人员关闭更新通道后，系统应该返回到初始状态 | |