|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 010 | 名 称 | 制定酒店促销策略 |
| **创建者** | 马晗蕾 | 最后更新者 |  |
| **创建日期** | 2016-09-11 | 最后更新日期 |  |
| **参与者** | 酒店工作人员，目标是通过一系列优惠措施增加酒店预订量，提高盈利 | | |
| **触发条件** | 酒店工作人员想推出优惠措施 | | |
| **前置条件** | 酒店工作人员已被识别和授权 | | |
| **后置条件** | 酒店的优惠信息进行更新 | | |
| **优先级** |  | | |
| **正常流程** | 1.酒店工作人员选择添加促销策略功能  2.系统显示促销策略表单  3.酒店工作人员选择促销策略种类并输入折扣数值  4.系统提示是否确认修改  5.酒店工作人员确认  6.系统提示修改成功 | | |
| **扩展流程** | 3a.酒店工作人员输入数值格式不正确  1.系统提示输入数值格式不正确，拒绝输入 | | |
| **特殊需求** | 优惠策略包括：1.生日特惠折扣2.三间及以上预订特惠3.合作企业客户折扣4.双11活动折扣  数值格式为：70% | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 011 | 名 称 | 查看订单 |
| **创建者** | 马晗蕾 | 最后更新者 |  |
| **创建日期** | 2016-09-11 | 最后更新日期 |  |
| **参与者** | 酒店工作人员，目标是查看用户的订单，确认未执行、已执行、异常和已撤销的订单，确认酒店的营销情况 | | |
| **触发条件** | 无 | | |
| **前置条件** | 酒店工作人员已被识别和授权 | | |
| **后置条件** | 无 | | |
| **优先级** |  | | |
| **正常流程** | 1. 酒店工作人员选择查看订单功能 2. 系统以时间顺序列表形式展示所有订单   3酒店工作人员查看所有订单 | | |
| **扩展流程** | 2a.酒店工作人员选择查看未执行订单的功能  1.系统以时间顺序列表形式展示未执行订单  2b.酒店工作人员选择查看已执行订单的功能  1.系统以时间顺序列表形式展示已执行订单  2c.酒店工作人员选择查看异常订单的功能  1.系统以时间顺序列表形式展示异常订单  2d.酒店工作人员选择查看已撤销订单的功能  1.系统以时间顺序列表形式展示已撤销订单 | | |
| **特殊需求** | 无 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 012 | 名 称 | 处理订单 |
| **创建者** | 马晗蕾 | 最后更新者 |  |
| **创建日期** | 2016-09-11 | 最后更新日期 |  |
| **参与者** | 酒店工作人员，目标是处理异常订单和已执行的订单 | | |
| **触发条件** | 客户在最晚订单执行时间内办理入住 | | |
| **前置条件** | 酒店工作人员必须已经被识别和授权 | | |
| **后置条件** | 酒店房源信息进行更新，订单信息进行更新 | | |
| **优先级** |  | | |
| **正常流程** | 1.酒店工作人员将订单状态更改为已执行  2.系统提示状态更改成功并恢复客户信用值 | | |
| **扩展流程** | 1a. 系统生成异常订单并提醒  1.酒店工作人员选择补登记执行功能  2.系统允许酒店工作人员编辑内容  3.酒店工作人员输入“延迟入住”以及新的入住时间  4.客户在新的入住时间前办理入住  4a.客户未能在新的入住时间前办理入住  1.系统将订单状态改为异常订单并扣除客户信用值 | | |
| **特殊需求** | 酒店工作人进行补登记之前要先联系客户确认异常订单的原因为“延迟入住” | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 014 | 名 称 | 查看并处理异常订单 |
| **创建者** | 马晗蕾 | 最后更新者 |  |
| **创建日期** | 2016-09-11 | 最后更新日期 |  |
| **参与者** | 网络营销人员，目标是查看异常订单并处理及时恢复用户的信用值 | | |
| **触发条件** | 线下的异常订单申诉合理 | | |
| **前置条件** | 网络营销人员必须已经被识别和授权 | | |
| **后置条件** | 客户信用值恢复，异常订单状态更新 | | |
| **优先级** |  | | |
| **正常流程** | 1.0网络营销人员选择浏览未执行订单功能  1.系统以列表形式展示未执行订单  2.0网络营销人员接到异常订单的合理申诉  1.网络营销人员选择撤销订单状态功能  2.系统提示网络营销人员是否确认撤销  3.网络营销人员确认  4.系统更改订单状态为已撤销并记录撤销时间  5.网络营销人员选择恢复的信用值类型  6.系统根据网络营销人员选择的类型恢复客户信用值 | | |
| **扩展流程** | 1.0网络营销人员选择浏览未执行订单功能  1a.没有未执行订单  1.系统提示无未执行订单  2.0网络营销人员接到异常订单的合理申诉  3a.网络营销人员否定撤销  1.系统不做任何更改 | | |
| **特殊需求** | 恢复信用值的全部还是一半，由网络营销人员自己决定 | | |