|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 010 | 名 称 | 制定酒店促销策略 |
| **创建者** | 马晗蕾 | 最后更新者 | 马晗蕾 |
| **创建日期** | 2016-09-11 | 最后更新日期 | 2016-09-22 |
| **参与者** | 酒店工作人员，目标是通过一系列促销策略增加酒店预订量，提高盈利 | | |
| **触发条件** | 酒店工作人员想添加新的促销策略或者删除已有的促销策略 | | |
| **前置条件** | 酒店工作人员已被识别和授权 | | |
| **后置条件** | 酒店的促销策略信息更新 | | |
| **优先级** |  | | |
| **正常流程** | 1.酒店工作人员选择修改促销策略  2.系统显示已有的促销策略表单  3.酒店工作人员选择添加新的促销策略  4.系统提示酒店工作人员选择促销策略类型并输入折扣数值  5.酒店工作人员完成促销策略类型和折扣数值的填写并确认添加  6.系统提示酒店工作人员是否确认添加  7.酒店工作人员确认添加  酒店工作人员重复3~7步，直到完成促销策略的添加  8.系统提示修改成功并更新促销策略信息 | | |
| **扩展流程** | 3-7a.酒店工作人员想要删除已有的促销策略  1.酒店工作人员选择删除已有的促销策略  2.系统提示酒店工作人员是否确认删除  3.酒店工作人员确认删除  酒店工作人员重复1~3步，直到完成促销策略的删除  5a.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，重新输入 | | |
| **特殊需求** | 优惠策略包括：1.生日特惠折扣   1. 三间及以上预订特惠 2. 合作企业客户折扣 3. 双11活动折扣   数值格式为：70% | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 011 | 名 称 | 查看订单信息 |
| **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信息  2.系统以时间顺序列表形式展示所有订单 | | |
| **扩展流程** | 2a.酒店工作人员选择查看未执行订单  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  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  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  1.系统以时间顺序列表形式展示已撤销订单 | | |
| **特殊需求** | 订单中要记录：订单编号、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。 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 012 | 名 称 | 执行订单 |
| **创建者** | 马晗蕾 | 最后更新者 | 马晗蕾 |
| **创建日期** | 2016-09-11 | 最后更新日期 | 2016-09-23 |
| **参与者** | 酒店工作人员，目标是执行订单，更新房源信息 | | |
| **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** | 订单信息更新，客户信用值增加，信用记录更新 | | |
| **优先级** |  | | |
| **正常流程** | 1.酒店工作人员输入订单编号  2.系统显示订单  3.酒店工作人员将此订单状态更改为已执行  4.系统提示此订单状态更改成功、更新信用记录并增加客户信用值 | | |
| **扩展流程** | 1a.酒店工作人员输入错误编号  1.系统提示无此订单，重新输入 | | |
| **特殊需求** | 增加的客户信用值等于已执行的订单价值 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 013 | 名 称 | 处理异常订单 |
| **创建者** | 马晗蕾 | 最后更新者 |  |
| **创建日期** | 2016-09-22 | 最后更新日期 |  |
| **参与者** | 酒店工作人员，目标是处理异常订单 | | |
| **触发条件** | 系统生成异常订单并提醒 | | |
| **前置条件** | 酒店工作人员必须已经被识别和授权 | | |
| **后置条件** | 订单信息更新，客户信用值恢复，信用记录更新 | | |
| **优先级** |  | | |
| **正常流程** | 1.酒店工作人员查看异常订单  2.系统显示异常订单  3.酒店工作人员补登记执行情况（即延迟入住）和新的入住时间，并将此订单状态更改为已执行  4.系统提示状态更改成功、恢复客户信用值并更新信用记录 | | |
| **扩展流程** |  | | |
| **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”以及新的入住时间 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 014 | 名 称 | 查看未执行订单 |
| **创建者** | 马晗蕾 | 最后更新者 | 马晗蕾 |
| **创建日期** | 2016-09-11 | 最后更新日期 | 2016-09-23 |
| **参与者** | 网络营销人员，目标是查看未执行订单，制定更好的营销策略 | | |
| **触发条件** | 网站营销人员定期查看每日的未执行订单情况 | | |
| **前置条件** | 网络营销人员必须已经被识别和授权 | | |
| **后置条件** |  | | |
| **优先级** |  | | |
| **正常流程** | 1.网络营销人员选择查看未执行订单  2.系统以时间顺序列表形式展示每日的未执行订单 | | |
| **扩展流程** | 1.0网络营销人员选择查看未执行订单  1a.没有未执行订单  1.系统提示无未执行订单 | | |
| **特殊需求** | 未执行订单按照预定信息中的入住时间划分组别 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | 015 | 名 称 | 处理申诉后的异常订单 |
| **创建者** | 马晗蕾 | 最后更新者 | 马晗蕾 |
| **创建日期** | 2016-09-11 | 最后更新日期 | 2016-09-24 |
| **参与者** | 网络营销人员，目标是及时处理异常订单并恢复客户的信用值 | | |
| **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，信用记录更新 | | |
| **优先级** |  | | |
| **正常流程** | 1.网络营销人员输入异常订单编号  2.系统显示此异常订单  3.网络营销人员选择撤销此异常订单并选择恢复的信用值类型  4.系统提示订单已撤销并恢复客户的信用值，更新用户信用记录 | | |
| **扩展流程** | 1a.订单编号输入错误  1.系统提示无此异常订单，重新输入  3a.网络营销人员取消此次操作  1.系统提示订单状态未修改 | | |
| **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 | | |