

现有 CHP 运转流程

CHP 现有的订单管理，机票预订核心为旅客名单的电子表格通过分析现有的运转流程包括 6 大功能。

功能	流程描述	涉及到的角色	痛点/问客户的问题
乘客购票	乘客可采用电话预定，现场购票两种方式	乘客 Lisa 飞行员	现场购票时飞机是否会出现满员造成乘客买不到机票，以及飞行员不知道是否满员因此多售票？
录入乘客信息	乘客电话购票时，Lisa 录入信息； 乘客现场购票时，飞行员通知 Lisa 录入信息；	乘客 Lisa 飞行员	是否录入乘客支付方式，飞行员是否知道电话预约乘客是否支付？
通知乘客登机	飞行员根据传真名单通知乘客	飞行员 乘客	名单中无现场支付乘客信息，通知登机时是否会漏掉现场购票乘客？
乘客支付	可采取现金、信用卡、多程机票预付三种方式	乘客	电话预约乘客怎样支付？ 是否会有未支付的乘客搭乘飞机？
飞行员管理 航班管理	无	飞行员 Lisa	现有流程怎样进行航班管理？
CHP 资产管理	无	Lisa Lesley Chuck	现有流程怎样进行资产管理？

全新的 CHP 机场管理系统

根据 Chuck 的需求：乘客可网上购票、电话预约、现场购票；Lisa 可管理航班、旅客名单、飞行员行程；飞行员可采用手持设备查看、接收旅客名单，设计了全新的 CHP 机场管理系统，包括：飞机订票子系统，机场管理子系统，飞行员终端子系统。

子系统	功能模块	系统角色	业务处理流程	测试场景
飞机订票子系统	登录	乘客 飞行员 Lisa	1. 用户输入用户名、密码、验证码 2. 点击登录 3. 跳转至首页	1. 验证是否可以正常完成业务流程 2. 对输入项进行验证：数据长度验证、数据类型验证、必填项验证 3. 交互验证：页面是否正常跳转 4. 非功能测试：界面，易用性，兼容性，性能，安全
	查询航班信息	乘客 飞行员 Lisa	1. 点击首页航班信息，显示当日航班 2. 可通过选择日期，班次，目的地进行航班筛选	1. 验证是否可以正常完成业务流程 2. 验证显示信息是否正确，验证筛选结果是否正确 3. 非功能测试：界面，易用性，兼容性，性能，安全
	办理订票业务	乘客 飞行员 Lisa	1. 对目标航班点击“预订”，跳转至提交信息界面 2. 界面显示所选航班信息及待填信息 3. 填写个人信息，点击“确认”，跳转至支付页面 4. 输入信息，完成支付（采用第三方支付方式，具体流程不展开）	1. 验证是否可以正常完成业务流程 2. 验证航班信息是否正确，验证待填信息是否完全 3. 对输入项进行验证：数据长度验证、数据类型验证、必填项验证 4. 交互验证，页面是否正常跳转

			5. 跳转至机票详细信息页面，包括班次，时间，乘机信息，值机信息等 注意：Lisa 通过此渠道为电话购票乘客预定机票时，可暂时不支付，将机票状态设置为“未支付”状态	5. 与第三方支付模块是否交互正常 6. 验证机票详细信息是否正确 7. 非功能测试：界面，易用性，兼容性，性能，安全 8. 权限验证
	查询已订票信息	乘客 飞行员 Lisa	1. 点击“已订票查询”，跳转至机票详情 2. 展示机票详细信息，包括班次，时间，乘机信息，值机信息等 3. 改签（尚不支持改签业务）	1. 验证是否可以正常完成业务流程 2. 验证已购机票信息是否正确 3. 交互验证，页面是否正常跳转 4. 非功能测试：界面，易用性，兼容性，性能，安全
	办理退票业务	乘客 飞行员 Lisa	1. 点击“已订票查询”，跳转至机票详情 2. 展示机票详细信息，包括班次，时间，乘机信息，值机信息等 3. 点击“退票”，弹出确认退票对话框，对话框中显示“金额将退款至原支付账户，预计 3-7 天到账，具体到账时间按照支付银行政策”，点击“确认” 4. 跳转至已取消订单页面，订单状态显示“退款中”	1. 验证是否可以正常完成业务流程 2. 验证已订票信息是否正确 3. 验证弹出窗口是否正常，弹窗信息是否正确 4. 交互验证：页面是否正常跳转 5. 与第三方支付模块是否交互正常 6. 非功能测试：界面，易用性，兼容性，性能，安全
	预付多程机票	乘客 Lisa	1. 点击“预付多程机票，成为会员，享受折扣”，跳转至会员办理页面 2. 会员办理页面显示预付多程机票政策，会员政策及折扣信息 3. 点击办理会员按钮 4. 老用户直接跳转至支付页面 6. 新用户跳转至待填信息页面，点击确认，跳转至支付页面（采用第三方支付方式，具体流程不展开） 7. 跳转至个人用户界面，显示会员等级，预存金额等	1. 验证是否可以正常完成业务流程 2. 验证页面信息是否正确 3. 对输入项进行验证：数据长度验证、数据类型验证、必填项验证 4. 交互验证：页面是否正常跳转 5. 与第三方支付模块是否交互正常 6. 非功能测试：界面，易用性，兼容性，性能，安全
机场管理 子系统	登录	Lisa 飞行员	同飞机订票子系统登录模块	同飞机订票子系统登录模块
	会员管理	Lisa	1. 点击会员管理，跳转至会员管理页面 2. 可选择不同条件进行筛选，例如会员等级，会员活跃状态等 3. 可点击会员进入会员主页查看其个人信息 4. 点击“添加”，“修改”，“删除”，进行相应操作	1. 验证是否可以正常完成业务流程 2. 验证页面信息是否正确 3. 验证筛选结果是否正确 4. 对输入项进行验证：数据长度验证、数据类型验证、必填项验证

			5. 操作完成弹出操作成功弹窗，并在 5s 后自动返回会员管理页面	5. 验证弹出窗口是否正常 6. 交互验证：页面是否正常跳转 7. 非功能测试：界面，易用性，兼容性，性能，安全
	飞行员管理	Lisa 飞行员	同会员管理	同会员管理
	航班管理	Lisa 飞行员	同会员管理 注意： 1. Lisa 可进行增删改查操作 2. 飞行员只能进行查看操作	同会员管理并增加权限验证
	机场资产管理	Lisa Lesley	Lisa 管理直升机，停机坪，停机棚，办公室等资产 Lesley 进行财务管理，并通过查看、分析、挖掘过往机票售卖情况，开展机场运营工作（此处为扩展功能，不进行展开）	暂无
飞行员终端系统	航班管理	飞行员	1. 点击航班管理，跳转至飞行员个人航班当前航班页面 2. 页面展示当前航班信息，包括搭乘此航班乘客名单、支付状态 3. 筛选“未支付乘客”，通知其进行现场支付（针对电话预定但未支付乘客） 4. 筛选“已支付乘客”，通知其登机 5. 所有乘客完成支付并登机，点击“全部值机完成”	1. 验证是否可以正常完成业务流程 2. 验证页面信息是否正确 3. 验证筛选结果是否正确 4. 交互验证：页面是否正常跳转 5. 非功能测试：界面，易用性，兼容性，性能，安全
	现场购票管理	飞行员	1. 点击现场购票，跳转至飞行员个人航班页面 2. 页面展示当前航班信息，包括余票信息 3. 点击现场购票，跳转至信息录入页面 4. 录入乘客个人信息 5. 新乘客进行现金、信用卡线下支付，支付完成后点击“支付完成” 6. 老乘客录入信息后，显示多程机票余额，若余额充足则自动抵扣本次航班费用；若余额不足则进行现金，信用卡线下支付，支付完成后点击“支付完成”	1. 验证是否可以正常完成业务流程 2. 验证页面信息是否正确 3. 对输入项进行验证：数据长度验证、数据类型验证、必填项验证 4. 交互验证：页面是否正常跳转 5. 非功能测试：界面，易用性，兼容性，性能，安全