1. “订单支付”的用例文档

|  |  |
| --- | --- |
| 用例名称 | 订单支付 |
| 用例编号 | C008 |
| 参与者 | 顾客方 |
| 用例描述 | 该用例描述一个系统预定好酒店房间选择支付的行为 |
| 触发器 | 当用户预定好房间时，选择订单支付时触发 |
| 前置条件 | 订单中房间信息确认无误后 |
| 后置条件 | 支付成功后顾客账户余额改变 |
| 基本事件流 | 1. 用户将订单信息提交到系统 2. 系统验证用户信息及订单信息合法后做出响应 3. 对于订单中的房间预定类型，系统根据房间可用数分配某一具体房间号 4. 系统统计订单中房间预定的总金额 5. 系统生成订单确认页面发送给用户进行确认与选择缴费 6. 用户核查订单信息无误后选择支付方式进行支付 7. 首次支付时用户需要提供包括信用卡/借记卡类型、信用卡/借记卡卡号、失效日期等银行信息 8. 第三方（微信、支付宝）从用户的账户余额中扣除相应金额 9. 系统生成并保存订单信息并将订单发送至分销中心同时提示用户支付成功 |
| 扩展事件流 | A-3 如果在用户提交订单支付前，根据用户预定房间类型不存在可用房间，提示用户订单被取消同时终止用例  A-7如果用户账户余额不足，系统给出相应提示，取消订单并终止用例 |
| 结论 | 当用户收到系统发送的支付成功页面或其他异常信息时,用例结束 |
| 数据需求 | D-1订单信息包括订单号、用户账户名、酒店信息、房间类型、个性化服务要求  D-7 用户银行账户信息 |
| 业务规则 | B-3只有当订单中房间可供分配后才能要求用户进行支付  B-7 只有账户余额充足，订单才会支付成功 |

1. “办理入住”的用例文档

|  |  |
| --- | --- |
| 用例名称 | 办理入住 |
| 用例编号 | C009 |
| 参与者 | 顾客方、酒店客服人员（前台工作人员） |
| 用例描述 | 该用例描述一个系统用户办理酒店入住的行为 |
| 触发器 | 当预定的订房时间到时，用户准备办理酒店入住时触发 |
| 前置条件 | 用户要求办理入住，前台工作人员已登录系统 |
| 后置条件 | 房间状态更改（已预约/预定→已入住） |
| 基本事件流 | 1. 用户提供个人身份信息给前台工作人员 2. 前台人员进行信息登记，确认无误后通知用户 3. 若用户仅在网站上预约未付款，此时需缴费 4. 缴费成功后用户领取房卡 |
| 扩展事件流 | A-2 如果用户身份信息非法，系统通知用户重新提交  A-3 如果用户想要修改退房时间，需要处理其中的费用差额 |
| 结论 | 当用户领取到房卡后，用例结束 |
| 数据需求 | D-1 用户的个人身份信息 |
| 业务规则 | B-2 只有用户个人身份、订房信息真实无误后用户才能成功办理入住 |

1. “退房”的用例文档

|  |  |
| --- | --- |
| 用例名称 | 退房 |
| 用例编号 | C010 |
| 参与者 | 顾客方、酒店客服人员（前台工作人员） |
| 用例描述 | 该用例描述一个系统用户退房的行为 |
| 触发器 | 当预定的退房时间到时，用户准备办理退房时触发 |
| 前置条件 | 用户要求退房，前台工作人员已登录系统 |
| 后置条件 | 房间状态更改（已入住→已退房），打印消费收据，酒店保洁人员进行打扫，系统中可入住房间数目增加 |
| 基本事件流 | 1. 用户将房卡交给前台工作人员，退回押金 2. 打印消费收据 |
| 扩展事件流 | A-1 如果用户在房间使用期间产生额外费用但未支付时，此时前台工作人员需要告知用户进行缴费，交易无误后，再退回用户押金 |
| 结论 | 当用户成功退房拿回押金后，用例结束 |
| 数据需求 | D-1 用户的订房/服务信息 |
| 业务规则 | B-1 只有用户订房信息匹配、交易信息真实无误后用户才能成功办理退房 |

1. “酒店评价”的用例文档

|  |  |
| --- | --- |
| 用例名称 | 酒店评价/打分 |
| 用例编号 | C011 |
| 参与者 | 顾客方、酒店管理人员 |
| 用例描述 | 该用例描述一个系统用户在网站上对某一酒店房间进行评价的行为 |
| 触发器 | 当用户在使用完某一酒店房间（即退房）后需要完成评价 |
| 前置条件 | 用户已成功预定使用过该酒店房间 |
| 后置条件 | 用户评价同步上传到对应酒店的房间浏览详情页中“用户评价”模块 |
| 基本事件流 | 1. 用户点击网站页面上的酒店订单评价按键进入评价界面 2. 用户填写酒店的打分、意见和优化建议 3. 用户选择是否匿名后确认无误可以提交 4. 系统会审核评价内容是否符合要求无误便上传至数据库   5. 在审核通过后，用户可点击查看自己评价在相应页面的上传信息 |
| 扩展事件流 | A-4 如果评价信息非法，系统通知用户；可以查看用户的信用评分，如果顾客存在多次恶意评价，将不允许其重新提交酒店评价，严重者对账号进行一定权限限制 |
| 结论 | 当用户查看到自己的评价准确无误显示或其他异常信息时，用例结束 |
| 数据需求 | D-2 酒店的房间相应信息、酒店的评分信息、用户的房间改善建议  D-3 用户评价是否公开的标志、用户的账户名、评价的提交时间 |
| 业务规则 | B-5 只有酒店评价信息合法无误后用户才能在相应酒店房间界面看见自己的评价显示出来同时这一评价才能收集到酒店评价的后台数据库中 |

1. “论坛发帖”的用例文档

|  |  |
| --- | --- |
| 用例名称 | 论坛发帖 |
| 用例编号 | C012 |
| 参与者 | 顾客方、酒店管理人员 |
| 用例描述 | 该用例描述一个系统用户在网站论坛上分享自己某场旅行中选择酒店时的心得/感受行为 |
| 触发器 | 当用户进入论坛点击“发贴”按钮时触发 |
| 前置条件 | 用户发的帖子中涉及入住过的酒店在他的历史预订记录中 |
| 后置条件 | 如果帖子无误，显示到论坛页面，发帖数+1；否则提示用户帖子被退回 |
| 基本事件流 | 1. 用户将帖子信息提交至系统 2. 系统验证用户信息及帖子信息合法后做出响应 3. 对于帖子中涉及的酒店，系统会统计相应信息，均为发帖人历史入住的则将信息同步到后台酒店推荐算法中，否则退回给用户 4. 若帖子信息无误，用户会在论坛界面查看到自己的发帖 |
| 扩展事件流 | A-2 如果帖子信息非法（超过论坛帖子字数这种非法），系统通知用户并提示修改帖子信息重新提交  A-3 如果帖子信息不真实，系统通知用户；可以查看用户的信用评分，如果顾客存在多次恶意发帖，将不允许其重新在论坛提交，严重者对账号进行一定权限限制 |
| 结论 | 当用户查看到自己的帖子准确无误显示或其他异常信息时，用例结束 |
| 数据需求 | D-1 用户的旅行感受文案、酒店的房间相应推荐信息 |
| 业务规则 | B-4 只有论坛帖子信息真实无误后用户才能在论坛界面看见自己的帖子显示出来同时这一帖子涉及到的酒店信息才能收集到酒店推荐算法的后台数据库中 |

1. “签到”的用例文档

|  |  |
| --- | --- |
| 用例名称 | 签到 |
| 用例编号 | C013 |
| 参与者 | 顾客方 |
| 用例描述 | 该用例描述一个系统用户登录网站后日常签到的行为 |
| 触发器 | 由用户点击签到功能触发 |
| 前置条件 | 用户登录进酒店平台 |
| 后置条件 | 当天显示“已签到”，积分数量增加，可能领取到新发放的优惠劵 |
| 基本事件流 | 1. 用户点击签到功能 2. 系统显示签到成功界面，积分累加，在特定日子（节假日、酒店平台活动日）发放优惠券 3. 推荐用户可选择用积分兑换一些礼品（生活日用品、餐券、抵金券等），若用户退出该界面用例结束 4. 若用户选择使用积分，将进入积分兑换用例，本次用例结束 |
| 扩展事件流 | A-1 不可重复签到，已签到时再次签到会提示用户“今日已签到” |
| 结论 | 当用户查看到今日“已签到”时，用例结束 |
| 数据需求 | D-1 用户的签到信息、积分信息 |
| 业务规则 | B-1只有用户未签到的状态，才能够成功签到 |

1. “积分兑换”的用例文档

|  |  |
| --- | --- |
| 用例名称 | 积分兑换 |
| 用例编号 | C015 |
| 参与者 | 顾客方 |
| 用例描述 | 该用例描述一个系统用户利用自己积攒的积分兑换平台礼品的行为 |
| 触发器 | 当用户点击兑换某一商品时触发 |
| 前置条件 | 用户存在积分且点击商品兑换时 |
| 后置条件 | 更新已兑商品状态，用户已兑商品更新 |
| 基本事件流 | 1. 用户点击商品兑换按钮 2. 系统显示积分余额以及是否兑换界面 3. 用户选择是否确认兑换，若用户发现余额不足取消兑换则用例结束 4. 用户确认兑换后系统查看用户积分余额是否充足以及用户是否符合兑换商品的权限（比如某一商品一个月只允许兑换一次，若用户该月已兑换过则不再允许其兑换） 5. 若用户符合兑换条件，则分发礼品给用户，对应系统用户积分余额减少，用户可在我的已兑礼品中查看，用例结束 |
| 扩展事件流 | A-4 如果用户无法兑换该礼品，系统通知用户并跳转至前一页其余积分可兑换的礼品界面 |
| 结论 | 当用户查看到自己的已兑礼品以及积分余额更新或其他异常信息时，用例结束 |
| 数据需求 | D-2 用户积分信息  D-4 用户历史兑换礼品信息 |
| 业务规则 | B-1只有用户符合兑换条件，才能成功兑换礼品 |

1. “秒杀”的用例文档

|  |  |
| --- | --- |
| 用例名称 | 秒杀 |
| 用例编号 | C015 |
| 参与者 | 顾客方 |
| 用例描述 | 该用例描述一个系统用户进行秒杀的行为 |
| 触发器 | 当用户点进入某一秒杀酒店房间活动中点击秒杀某房间时触发 |
| 前置条件 | 用户成功登录该平台，秒杀的酒店房间数量大于零，系统时间在该秒杀活动的开始时间和结束时间之间 |
| 后置条件 | 酒店房间空闲状态变化，生成订单信息进入订单支付用例 |
| 基本事件流 | 1. 用户浏览秒杀活动内的酒店房间列表，以及房间详情页，可以看到该酒店房间的秒杀时间倒计时 2. 到达秒杀活动开始时用户可以进行秒杀操作 3. 系统库存判断，是否在用户点击秒杀按钮时还存在空闲房间让用户秒杀到，若库存已为零，则通知顾客未秒杀到，用例结束 4. 若库存仍有空闲房间可供秒杀，则根据用户秒杀的房间信息生成订单信息，进入订单支付界面，用例结束 |
| 扩展事件流 | A-3如果用户点击秒杀按钮瞬间该秒杀的酒店房间空闲数已为0，系统通知用户秒杀失败并跳转至前一页其秒杀活动界面，可供顾客选择其余房间秒杀 |
| 结论 | 当用户秒杀成功跳转到订单支付界面或提示秒杀失败时，用例结束 |
| 数据需求 | D-1&2 秒杀活动信息  D-3 酒店房间空闲信息 |
| 业务规则 | B-1只有用户点击秒杀按钮瞬间该秒杀的酒店房间空闲数大于零，才能成功秒杀到 |

1. “客户服务”的用例文档

|  |  |
| --- | --- |
| 用例名称 | 客户服务 |
| 用例编号 | C016 |
| 参与者 | 顾客方 |
| 用例描述 | 该用例描述一个系统用户在网站上寻求客服的行为 |
| 触发器 | 由用户点击客户服务功能触发 |
| 前置条件 | 用户点入某一酒店的详情页 |
| 后置条件 | 如果是人工服务，将记录下这一条用户访问记录可能会回访 |
| 基本事件流 | 1. 用户点击客户服务功能 2. 系统弹出客户服务页面，包括查看已有订单、确认预订确认邮件、客人最常遇到的问题，包括取消或更改预订问题、付款问题、住宿政策问题 3. 用户可选择查看订单或者输入订单编号和密码查看订单，点击登录或查看我的订单或者查看某类问题的全部问题，亦或用户选择的是联系人工客服 4. 系统接收所选问题信息，跳转至常见问题和解答，或者对于人工服务，前天服务人员要进行交流（网站上或电话联系） |
| 扩展事件流 | A-4 如果人工服务，需要涉及工作人员提供服务的操作 |
| 结论 | 当用户的客服需求得到满足时，用例结束 |
| 数据需求 | D-3系统接收的用户输入信息（问题标签、分类等）、对于相关问题的解答信息 |
| 业务规则 | B-3 只有验证用户信息无误时，才允许用户查看自己订单 |

1. “基础设施预约”的用例文档

|  |  |
| --- | --- |
| 用例名称 | 基础设施预约 |
| 用例编号 | C017 |
| 参与者 | 顾客方 |
| 用例描述 | 该用例描述一个系统用户在网站上预约基础设施（酒店健身房、游泳馆）的行为 |
| 触发器 | 由用户点击基础设施预约功能触发 |
| 前置条件 | 用户成功入住该酒店房间 |
| 后置条件 | 预约成功后设施的空闲状态更新，跳转用户基础设施预约界面，显示详细预约信息 |
| 基本事件流 | 1. 用户选择所需要的基础设施，点击预约按钮 2. 系统接收用户选择的基础设施类型和使用信息，跳转至填写预约信息页面，显示出设施空闲时间段可供选择，若无空闲可用用例结束 3. 用户输入个人预约信息，包括预约时间、房间号、联系方式、预约时长、顾客全名、特别要求，点击继续按钮 4. 系统确认无误后，分配某个设施号给用户，跳转到预约成功界面 |
| 扩展事件流 | A-2对于用户所选的设施无空闲可用，需要通知用户，并跳转到基础设施预约首页，可供用户选择其他心仪的基础设施 |
| 结论 | 当用户查看到自己的基础设施预约成功显示或其他异常信息时，用例结束 |
| 数据需求 | D-2 基础设施的信息（空闲时间段、空闲数量等）  D-3 用户个人信息以及设施预约相关信息 |
| 业务规则 | B-3 只有存在空闲的设施能够提供给顾客预约时，才能跳转到预约信息输入界面 |