甜品屋需求分析

一、涉众：

1）会员

2）系统管理员

3）总店服务员

4）分店服务员

5）经理

二、用例：

会员：

1. 注册会员，绑定银行卡，激活会员卡

|  |  |
| --- | --- |
| 正常流程 | 1.游客点击注册会员  2.系统显示填写会员信息界面  3.游客填写信息，包括会员昵称、姓名、密码、确认密码、手机号、验证码（通过手机发送）。填写完毕后提交  4.系统通过会员注册，自动生成会员识别码（7位号码）  5.会员选择绑定银行卡  6.系统显示填写银行卡信息，包括银行卡类型，银行卡号，银行预留手机号，手机验证码  7.用户填写完后，确认绑定  8.系统提示银行卡绑定成功。设置支付密码  9.用户填写支付密码，和确认支付密码，提交  10.系统提示支付密码设置成功  11.用户选择激活会员卡  12.系统显示需要交纳200元以上激活，并由用户选择交纳银行卡（必须是绑定后的），填写交纳金额  13.用户选择银行卡，填写交纳金额，提交  14.系统提示填写支付密码  15.用户填写支付密码  16.系统提示会员资格激活成功 |
| 扩展流程 | 4a.会员注册失败，提示错误信息，包括昵称重复、密码不匹配、验证码错误等  8a.银行卡绑定失败，提示错误信息，包括银行卡号错误、预留手机错误、验证码错误等  10a.支付密码设置失败，提示错误信息，包括密码不匹配等  14a.如果用户填写的交纳金额少于200元，系统提示交纳后不能激活会员资格。但是系统会记录用户交纳金额的数量，若以后用户继续交纳，会累加  16a.如果支付密码填写错误，无法支付，系统提示错误信息和激活失败 |

1. 预订产品

|  |  |
| --- | --- |
| 正常流程 | 1.会员选择某一产品  2.系统返回该产品详细信息  3.用户选择预订产品  4.系统显示订单，提示用户填写预订数量  5.用户填写预订数量  6.系统根据数量在订单上显示总额  7.用户提交订单  8.系统验证用户身份，显示产品预订成功  9.用户关闭产品预订成功界面 |
| 扩展流程 | 5a.用户填写的数量大于产品库存数量，系统提示错误信息  5b.用户取消产品预订，系统退出产品预订界面  9a.用户选择在线支付  9a1.系统显示支付方式  9a2a.用户选择会员卡支付  9a2a1.系统显示订单金额和可以选择的优惠方式  9a2a2.用户确认付款  9a2b.用户选择第三方付款  9a2b1.系统显示订单金额  9a2b2.用户确认付款  9a3.系统显示付款成功，并且给用户增加积分  9a4.系统向顾客手机发送预订支付凭证，供到店面取货验证用 |

1. 积分兑换
2. 消费可获取积分
3. 积分可兑换为卡金额

|  |  |
| --- | --- |
| 正常流程 | 1.用户选择查看积分  2.系统显示会员积分  3.用户选择积分兑换  4.系统显示积分兑换方式，包括兑换卡金额、实物  5.用户选择某一或某几项，并确认  6.系统显示兑换成功 |
| 扩展流程 | 5a.用户取消积分兑换  5a1.系统退出积分兑换界面  6a.用户选择的超出自身会员积分  6a1.系统提示错误信息  6a2.用户重新选择积分兑换方式 |

1. 查询注册信息、消费记录、缴费记录、修改注册信息

|  |  |
| --- | --- |
| 正常流程 | 1.用户选择查看个人信息  2.系统分类显示个人信息  3.用户选择查看注册信息  4.系统显示注册信息  5.用户选择查看消费记录  6.系统显示消费记录和消费分类汇总，包括按时间、按类型等  7.用户选择查看缴费记录  8.系统显示缴费记录和缴费分类汇总，包括按银行卡、现金等  9.用户选择修改注册信息  10.系统显示用户注册信息修改界面  11.用户可以修改会员昵称、姓名、手机号、登录密码、支付密码等  12.系统显示用户修改成功 |
| 扩展流程 | 1-8a.用户取消查看  1-8a1.系统退出查看界面  12a.用户注册信息修改失败，包括昵称已存在、手机号已被注册使用、密码不匹配等 |

系统管理员：

1. 店面管理

|  |  |
| --- | --- |
| 正常流程 | 1.系统管理员点击店面管理  2.系统显示已有店面和店面管理子选项  3.系统管理员选择店面查看  4.系统按照地区显示店面情况  5.系统管理员可以点击单个店面  6.系统显示该店面的介绍  7.系统管理员点击编辑店面信息  8.系统显示可供编辑的信息界面  9.系统管理员修改信息，并保存  10.系统保存该店面的信息，然后通知该店面的服务员店面信息有修改 |
| 扩展流程 | 3a.系统管理员点击添加店面  3a1.系统显示店面添加界面，系统自动生成的内容有店面号码，需要填写的内容包括店面名称、店面地址、店面销售产品、店面营业时间、店面联系方式、店面负责人等  3a2.系统管理员填写信息，然后提交  3a3.系统自动检测店面是否有冲突。如果有则返回修改，如果没有则保存店面信息，提示店面添加成功  3b.系统管理员点击删除店面  3b1.系统按照地区显示各个店面  3b2.系统管理员可以点击店面或者通过搜索找到店面  3b3.系统显示该店面信息  3b4.系统管理员点击删除店面  3b5.系统在获得确认删除的信息后，删除该店面 |

1. 店员管理

|  |  |
| --- | --- |
| 正常流程 | 1.系统管理员点击店员管理  2.系统显示已有店员和店员管理子选项  3.系统管理员选择店员查看  4.系统按照地区和店面分类显示店员情况  5.系统管理员选择某个店员  6.系统显示该店员详细信息 |
| 扩展流程 | 3a.系统管理员选择增加店员  3a1.系统显示店员增加界面，系统自动生成的内容有店员号码，需要填写的内容包括店员名称、店员所属店面、店员联系方式、店员工作时间、店员工资等  3a2.系统管理员填写信息，然后提交  3a3.系统自动检测店员是否有冲突  3b.系统管理员点击删除店员  3b1.系统按照店面显示店员  3b2.系统管理员选择某个店员  3b3.系统显示该店员详细信息  3b4.系统管理员点击删除店员  3b5.系统在获得确认删除的信息后，删除该店员  3c.系统管理员选择重新分配店员  3c1.系统显示店面与店员关系图  3c2.系统管理员通过查找，找到需要重新分配的店员，然后点击重新分配  3c3.系统显示重新分配界面，内容包括店员信息、原来店面，需要填写的内容包括分配去的店面、有效期限  3c4.系统管理员填写，然后提交  3c5.系统更新店面和店员信息，保存店员分配记录 |

总店服务员：

1. 产品计划管理
   1. 每个店面一周内每日可售的产品、数量、价格等，提交给经理批准

|  |  |
| --- | --- |
| 正常流程 | 1.总店服务员点击产品计划管理  2.系统显示下一周产品计划管理表单，填写内容包括每日可售的产品、数量、价格等  3.总店服务员按照日期一次来选择产品。选择产品前，可查看产品分类，点击分类查看分类下产品，点击产品查看详细信息。选择完毕后提交  4.系统将产品计划管理表单发送给总经理，并提醒总经理及时审批  5.总经理审批合格 |
| 扩展流程 | 3a.有未填写完毕或者数量错误的，系统给出错误提示，总店服务员进行修改  5a.总经理审批不合格  5a1.系统提示总店服务员修改产品计划管理表单，然后再次提交总经理审批 |

分店服务员：

1. 处理销售（有卡和无卡/现金）
   1. 根据缴纳金额的多少，获得不同的优惠
   2. 积分

|  |  |
| --- | --- |
| 正常流程 | 1.顾客前往店面前往甜品屋店面对预订的产品进行付款，或者购买产品。服务员点击处理销售  2.系统显示销售界面  3.服务员扫描会员卡  4.系统显示会员信息  5.服务员扫描商品  6.系统显示商品信息，并加入已购商品清单  服务员重复5-6步，直到所有商品添加完毕  7.服务员结束输入  8.系统显示总价和优惠策略  9.顾客选择优惠策略，并由服务员输入  10.系统显示最终账单，并要求支付  11.顾客输入会员卡支付密码  12.系统显示支付成功，系统保存销售信息，为会员增加积分，更新会员卡信息 |
| 扩展流程 | 3a.顾客没有会员卡  3a1.服务员在界面上选择没有会员卡，现金支付  3a2.系统显示现金支付界面  3a3.服务员输入实收金额  3a4.系统计算找零，并生成最终账单，打印账单  5a.顾客有提前的预订  5a1.服务员选择该会员对应的预订，点击付款  5a2.系统显示总价和优惠策略  5a3.顾客选择优惠策略，并由服务员输入  5a4.系统显示最终账单，并要求支付  5a5.顾客输入会员卡支付密码  5a6. 系统显示支付成功，系统保存销售信息，为会员增加积分，更新会员卡信息  5b.顾客有提前的预订，且已经支付  5b1.顾客向服务员出示预订支付凭证  5b2.服务员检查后，为顾客打印账单  12a.顾客支付密码输入错误  12a1.系统要求顾客重新输入。但输入3次还未正确，则锁定该会员卡。会员卡主可以自主登录甜品屋网站来解锁会员卡 |

1. 查询会员信息、会员消费记录、缴费记录

|  |  |
| --- | --- |
| 正常流程 | 1.服务员点击会员信息查询  2.系统显示会员列表  3.服务员输入会员编号来查询会员  4.系统显示查找到的会员  5.服务员点击会员查看详细信息  6.系统显示该会员的注册信息  7.服务员点击查看该会员消费记录  8.系统显示消费记录，和分类统计的消费记录  9.服务员点击查看该会员的缴费记录  10.系统显示缴费记录 |
| 扩展流程 | 无 |

经理：

1. 批准总店服务员制定的产品计划
   1. 批准后，会员方可预订
   2. 如不批准，服务员可修改计划

|  |  |
| --- | --- |
| 正常流程 | 1.经理收到系统通知后，点击产品计划审批  2.系统显示分类显示待审批和已审批（即过往的）产品计划  3.经理选择某一待审批的产品计划  4.系统显示产品计划详细，和经理留言  5.经理浏览产品详细计划，点击批准  6.系统保存产品计划为已批准，然后应用到下周的产品分配中 |
| 扩展流程 | 3a.经理选择已审批的产品计划进行查看  3a1.系统显示该产品计划详细信息  5a.经理不批准产品计划，填写留言，点击后续修改  5a1.系统将产品计划返回给总店服务员，并发消息提醒其修改  5a2.总店服务员按照留言修改产品计划，保存发送给经理批准 |

1. 逐月统计销售情况
   1. 会员年龄及各年龄段百分比、性别、居住地、消费、卡有效/停止/暂停/取消情况
   2. 预订、售出情况（按照店面统计）
   3. 热卖产品
   4. 分析会员喜好（可选）
   5. 采用图表显示（可选）

|  |  |
| --- | --- |
| 正常流程 | 1.经理点击逐月销售统计情况查看  2.系统分情况显示，包括上述分类 |
| 扩展流程 | 无 |

1. 制定优惠策略和积分兑换策略

|  |  |
| --- | --- |
| 正常流程 | 1.经理点击制定优惠策略  2.系统显示优惠策略制定界面，内容包括优惠条件（消费金额）、优惠金额、有效时段  3.经理填写，然后提交  4.系统自动判断优惠策略之间是否重叠与冲突。如果有，则重新修改；如果没有，则保存和应用优惠策略  5.经理点击制定积分兑换策略  6.系统显示积分兑换策略制定界面，内容包括兑换对象、所需积分、有效时段  7.经理填写，然后提交  8.系统判断是否重叠与冲突。如果有，则重新修改；如果没有，则保存和应用积分兑换策略 |
| 扩展流程 | 无 |

三、概念类

会员（会员识别码、会员昵称、姓名、登录密码、手机号、会员卡状态、积分）

会员识别码生成类

银行卡（银行卡类型，银行卡号，银行预留手机号，支付密码）

手机验证码生成类

缴费单/记录（会员、金额、缴费时间）

产品

预订单

预订支付凭证

优惠策略

积分兑换策略

消费单/记录

系统管理员

店面

店员

店员分配记录

服务员

周产品计划管理表单

经理

周产品计划修改单