**基本流：**

对于用户而言，需要先使用手机号或者QQ微信等注册账号。获得通过后，即可通过相应方式登录至主页面。在个人信息界面可以管理自己地个人信息例如个人资料以及收货地址等，这包括个人信息的修改和保存。用户可以将看中的商品加入购物车以便后续的比较与购买。如决定购买，用户可以创建订单，确定后即可支付购买商品。如仍不确定，可以取消删除订单。同时我们会使用商品精细化分类以及推荐算法，个性化推荐商品，更加方便用户的购物。

对于商家而言，我们会提供数据可视化后台，为商家提供专业的数据分析以及报表工具，便于商家管理店铺。商家也可以在我们的平台发布优惠券，以达到推销自己产品的目的。同时，我们会提供智能助手，便于商家及时获取信息与管理店铺。而在我们提供的推流服务平台上，商家可以进行直播销售推广商品，我们也会给予专业的品牌推广服务供商家使用。

为了便于用户可以反馈购物经历以及商家及时获取经营优劣信息，我们为用户与商家提供了线上的交互界面。在此界面中，用户与商家可以在线聊天以及为彼此留言，以便双方及时反馈。

**备选流：**

1. 用户登录问题
2. 用户尝试登录但是忘记密码。系统提示用户找回密码或者重置密码。
3. 用户输入错误的用户名或密码多次。系统锁定账户并要求用户通过其它方式验证身份或等待一段时间后再进行尝试。
4. 商品浏览问题
5. 用户搜索的商品无货。系统提供相似产品推荐并告知到货时间。
6. 商品详情页加载失败。系统提示用户检查网络连接或稍后再试。
7. 购物车操作
8. 用户尝试将无货商品加入购物车。系统提示商品无货并建议用户选择其它商品。
9. 购物车中的商品价格发生变化。系统提示用户价格变动并询问是否继续存入购物车。
10. 结算与支付
11. 支付失败。系统提示用户检查支付信息或选择其它支付方式。
12. 用户选择货到付款但所在地不支持。系统提示用户选择其它支付方式或联系客服咨询。
13. 订单确认与发货
14. 用户收到订单后选择取消订单。系统提供取消订单的选项并告知相关的退款政策。
15. 商品发货后用户要求更改配送地址。系统根据物流情况判断是否允许更改，并告知用户相关后果。
16. 售后服务
17. 用户收到的商品存在质量问题。系统提供退货或者换货的选项，并指导用户完成相关流程。
18. 用户对购买的商品不满意要求退款。系统审核用户的退款申请并处理退款事宜。