

# 售后+服务+顾客需求分析

## 3-1 做大做强小组

组长：赵志强

组员：任宇、左泽宇、向泽旭、文毅

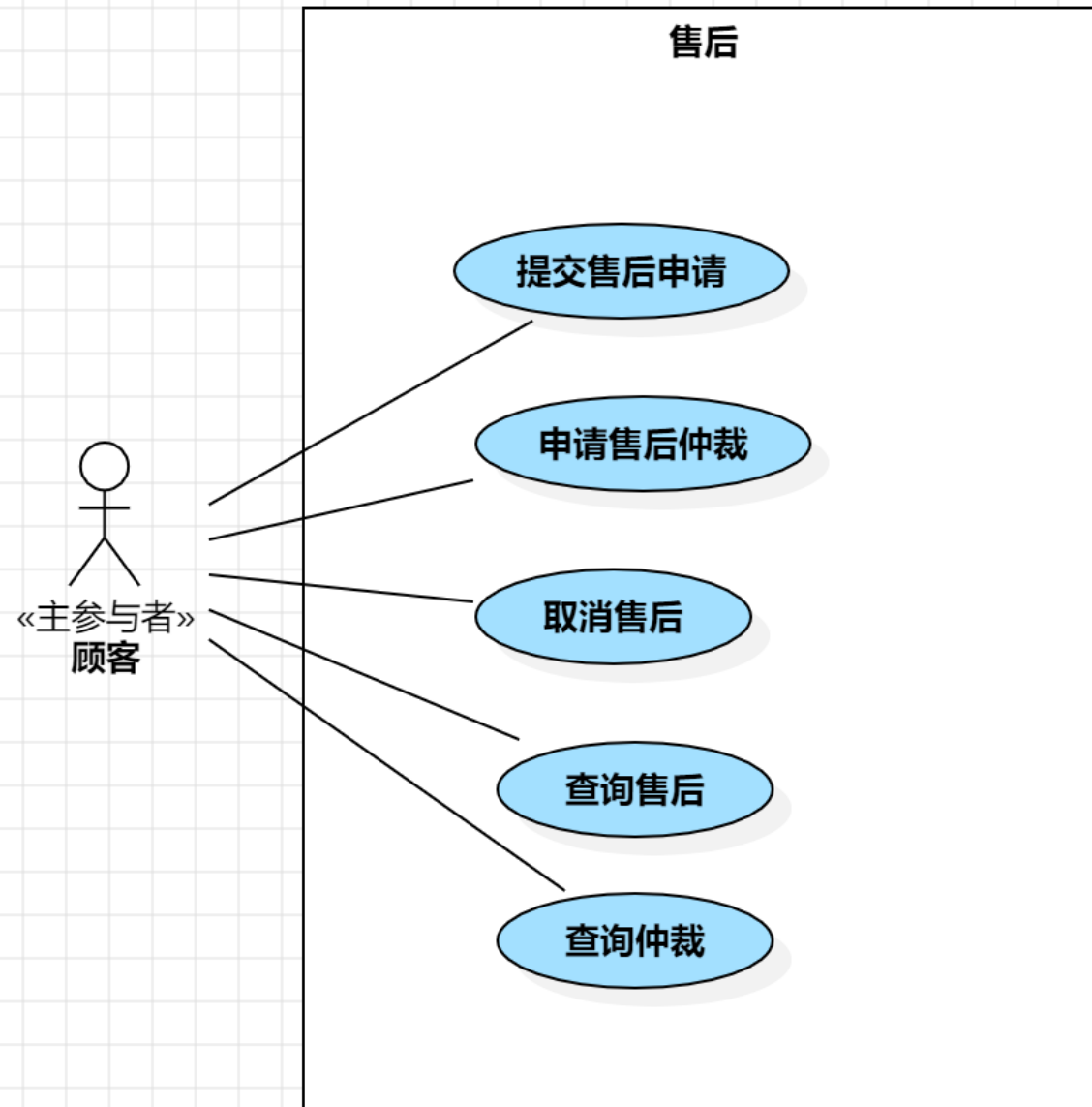
# **PART 01**

**售后**

---

**after-sales service**

# 售后用例-顾客



# 售后用例分析 - 顾客 - 提交售后申请

用例编号：MALL-AFTER_SALES-001↵	用例名称：提交售后申请↵
级别：用户目标↵	
包：售后-顾客↵	
参与者：顾客↵	
描述：顾客提交售后申请↵	
触发事件：顾客提交售后申请↵	
<u>主成功场景</u> ：↵	信息↵
1.系统显示所有可进行售后申请的商品↵	↵
2.顾客选择要申请售后的商品↵	↵
3.系统提示顾客选择售后类型和填写原因↵	↵
4.顾客选择售后类型且填写原因,并提交申请↵	售后类型、申请售后原因↵
5.系统提示售后申请提交成功↵	↵
扩展场景：↵	信息↵
3a.该商品已提交售后申请↵	↵
1.系统提示该商品已提交售后申请↵	↵
2.返回 2↵	↵
其他：↵	

# 售后用例分析 - 顾客 - 申请售后仲裁

用例编号: MALL-AFTER_SALES-002	用例名称: 申请售后仲裁
级别: 用户目标	
包: 售后-顾客	
参与者: 顾客	
描述: 顾客申请售后仲裁	
触发事件: 顾客申请售后仲裁	
主成功场景:	信息
1.系统显示所有可以申请售后仲裁的售后单	
2.顾客选择想要申请售后仲裁的售后单	
3.系统提示顾客填写售后仲裁理由	
4.顾客填写仲裁理由并提交仲裁申请	售后仲裁的理由、相关材料
5.系统提示申请提交成功	
扩展场景:	信息
3a.该售后单已提交售后仲裁申请	
1.系统提示该售后单已提交仲裁申请	
2.返回 2	
其他:	

# 售后用例分析 - 顾客 - 取消售后

用例编号: MALL-AFTER_SALES-003	用例名称: 取消售后
级别: 用户目标	
包: 售后-顾客	
参与者: 顾客	
描述: 顾客取消售后	
触发事件: 顾客取消售后	
主成功场景:	信息
1.系统显示可取消的售后单	
2.顾客选择要取消的售后并取消该售后	
3.系统提示售后取消成功	
扩展场景:	信息
3a. 商户已经通过售后申请	
1.系统提示商户正在处理该售后, 建议顾客和商家协商以取消售后	
3b.顾客已经取消该售后	
1.系统提示取消失败	
其他:	

# 售后用例分析 - 顾客 - 查询售后

用例编号：MALL-AFTER_SALES-004	用例名称：查询售后
级别：用户目标	
包：售后-顾客	
参与者：顾客	
描述：顾客查询售后	
触发事件：顾客查询售后	
主成功场景：	信息
1.系统显示各个售后分类下的所有售后单	售后申请、处理中、待评价、全部
2.顾客输入信息，进行查询	商品名称、订单编号、服务单号、下单时间
3.系统显示符合条件的售后单	商品名称、订单编号、服务单号
扩展场景：	信息
其他：	

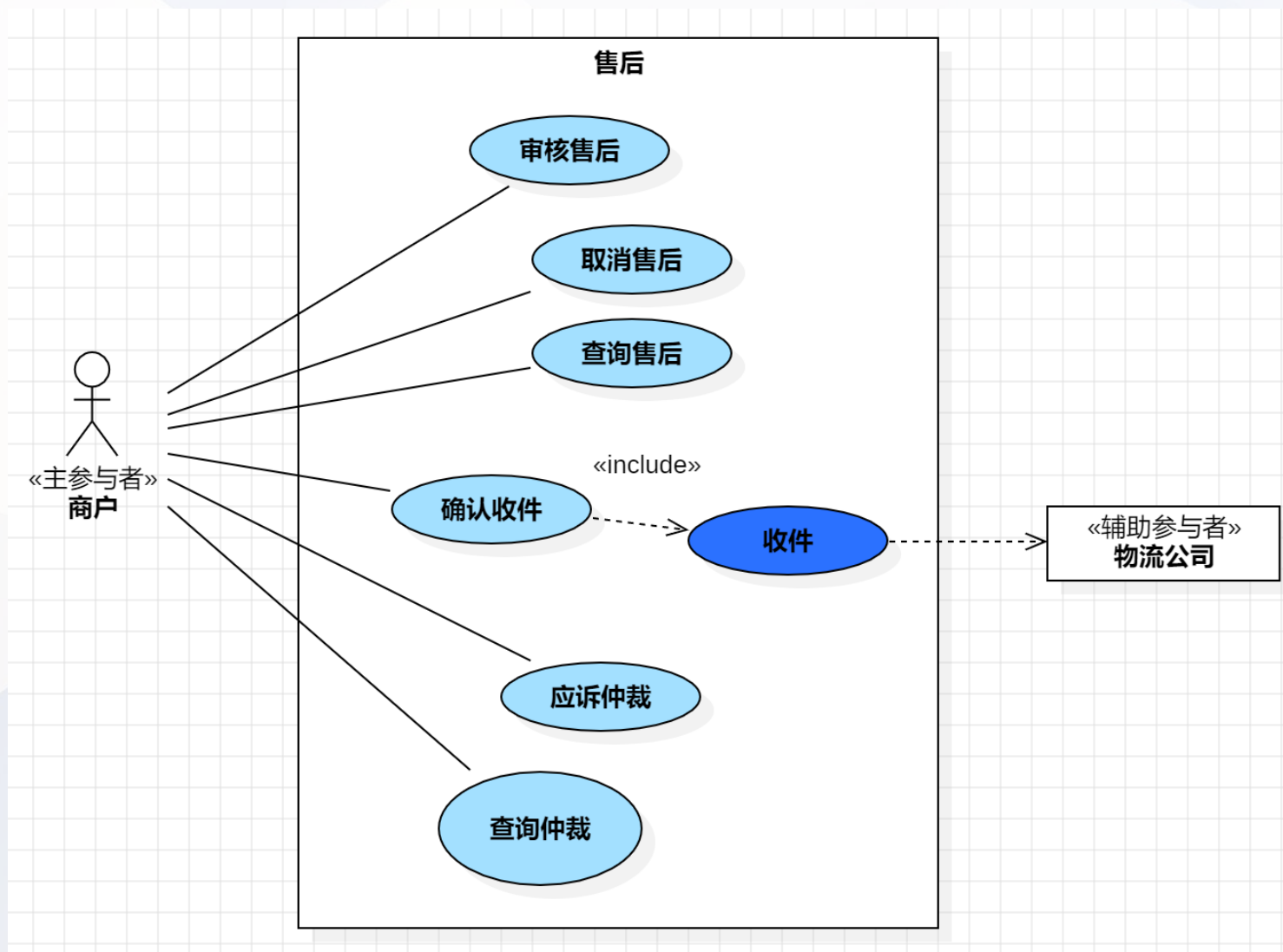


# 售后用例分析 - 顾客 - 查询仲裁

用例编号：MALL-AFTER_SALES-005	用例名称：查询仲裁
级别：用户目标	
包：售后-顾客	
参与者：顾客	
描述：顾客查询仲裁	
触发事件：顾客查询仲裁	
主成功场景：	信息
1.系统显示所有售后仲裁单	
2..顾客选择要查看的仲裁单	
3.系统该售后仲裁单的详细信息	商品名称、订单编号、服务单号、仲裁结果
扩展场景：	信息
其他：	



# 售后用例-商户



# 售后用例分析 - 商户 – 审核售后

用例编号：MALL- AFTERSALES -006	用例名称：审核售后
级别：用户目标	
包：售后-商户	
参与者：商户	
描述：商户审核售后	
触发事件：用户申请售后，商户进行审核	
主成功场景：	信息
1.商户查看顾客提交的售后申请	订单
2.商户同意顾客的售后申请	
扩展场景：	信息
2a. 顾客售后申请不满足要求	
1.商户拒绝顾客的售后申请	
其他：	

# 售后用例分析 - 商户 - 取消售后

用例编号：MALL- AFTERSALES -007	用例名称：取消售后
级别：用户目标	
包：售后-商户	
参与者：商户	
描述：商户取消售后	
触发事件：用户侵犯商户相关权益，商户取消售后	
主成功场景：	信息
1.系统显示售后单及详情	订单、售后进度
2.商户取消该售后单	
3.系统提示取消成功	
扩展场景：	信息
3a.该售后单已取消	
1.系统提示取消失败	
其他：	

# 售后用例分析 - 商户 - 查询售后

用例编号：MALL- AFTERSALES -008	用例名称：查询售后
级别：用户目标	
包：售后-商户	
参与者：商户	
描述：商户查询售后	
触发事件：商户希望能找到相应售后	
主成功场景：	信息
1.系统显示某分类下的所有售后单	待审核、在进行、已完成、全部
2.商户输入相应信息，进行查询	商品名称、订单编号、订单时间
3.系统将查询结果返回给商户	
扩展场景：	信息
其他：	

# 售后用例分析 - 商户 - 应诉仲裁

用例编号：MALL- AFTERSALES -009	用例名称：应诉仲裁
级别：用户目标	
包：售后-商户	
参与者：商户	
描述：商户应诉仲裁	
触发事件：用户发起售后仲裁，系统要求商家提供相应信息	
主成功场景：	信息
1.系统提示商户有待处理仲裁	
2.商户查看仲裁相关信息并提供相关信息进行应诉	订单编号、售后单号、发起时间；聊天记录截图、商品信息等
3.系统提示应诉成功，等待处理结果	
扩展场景：	信息
其他：	

# 售后用例分析 - 商户 - 查询仲裁

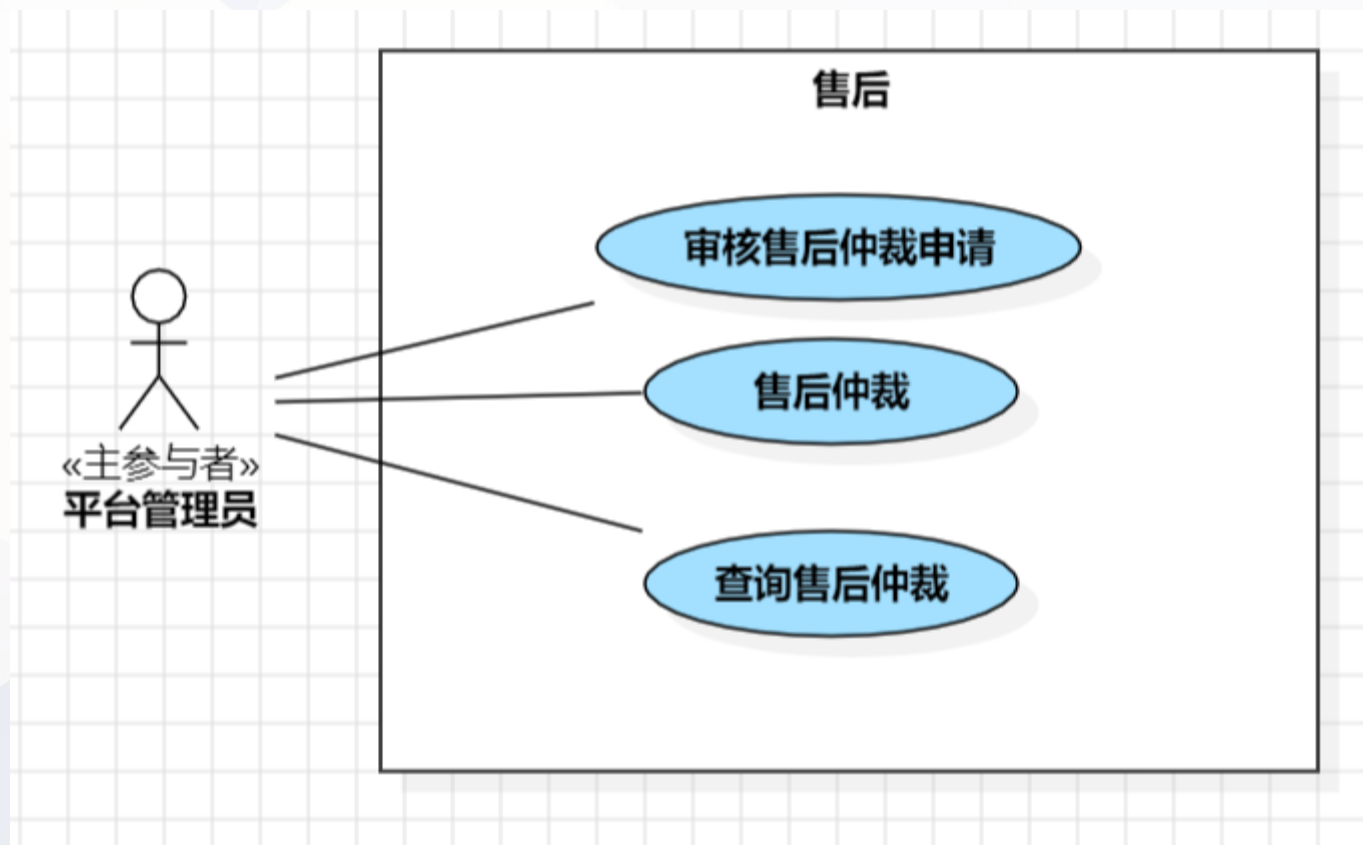
用例编号：MALL- AFTERSALES -010	用例名称：查询仲裁
级别：用户目标	
包：售后-商户	
参与者：商户	
描述：商户查询仲裁	
触发事件：商户查询仲裁	
主成功场景：	信息
1.系统显示某一分类的所有仲裁单	未应诉、未处理、已处理、全部
2.商户输入相关信息，进行查询	订单号、售后单号、仲裁号
3.系统将查询的结果返回给商户	
扩展场景：	信息
其他：	

# 售后用例分析 - 商户 - 确认收件

用例编号：MALL- AFTERSALES -011	用例名称：确认收件
级别：用户目标	
包：售后-商户	
参与者：商户	
描述：商户查询仲裁	
触发事件：商户查询仲裁	
主成功场景：	信息
1.系统显示所有待收件的售后物流单	物流单号
2.商户选择物流单并确认收件	
3.系统提示收件成功	
扩展场景：	信息
3a.商户收到的物品不满足售后要求	
1.商户拒绝收件	
其他：	



# 售后用例 - 平台管理员



# 售后用例分析 - 平台管理员 – 审核售后仲裁申请

用例编号: MALL-AFTER_SALES-012	用例名称: 审核售后仲裁申请
级别: 用户目标	
包: 售后-平台管理员	
参与者: 平台管理员	
描述: 平台管理员对售后仲裁申请进行审核	
触发事件: 平台管理员对售后仲裁申请进行审核	
主成功场景:	信息
1.系统显示售后仲裁申请	
2..平台管理员选择同意申请	顾客提交仲裁申请的理由、材料
3.系统提示已同意仲裁请求	
扩展场景:	信息
3a.顾客的仲裁申请不满足仲裁要求	
1.平台管理员拒绝该仲裁请求	
其他:	

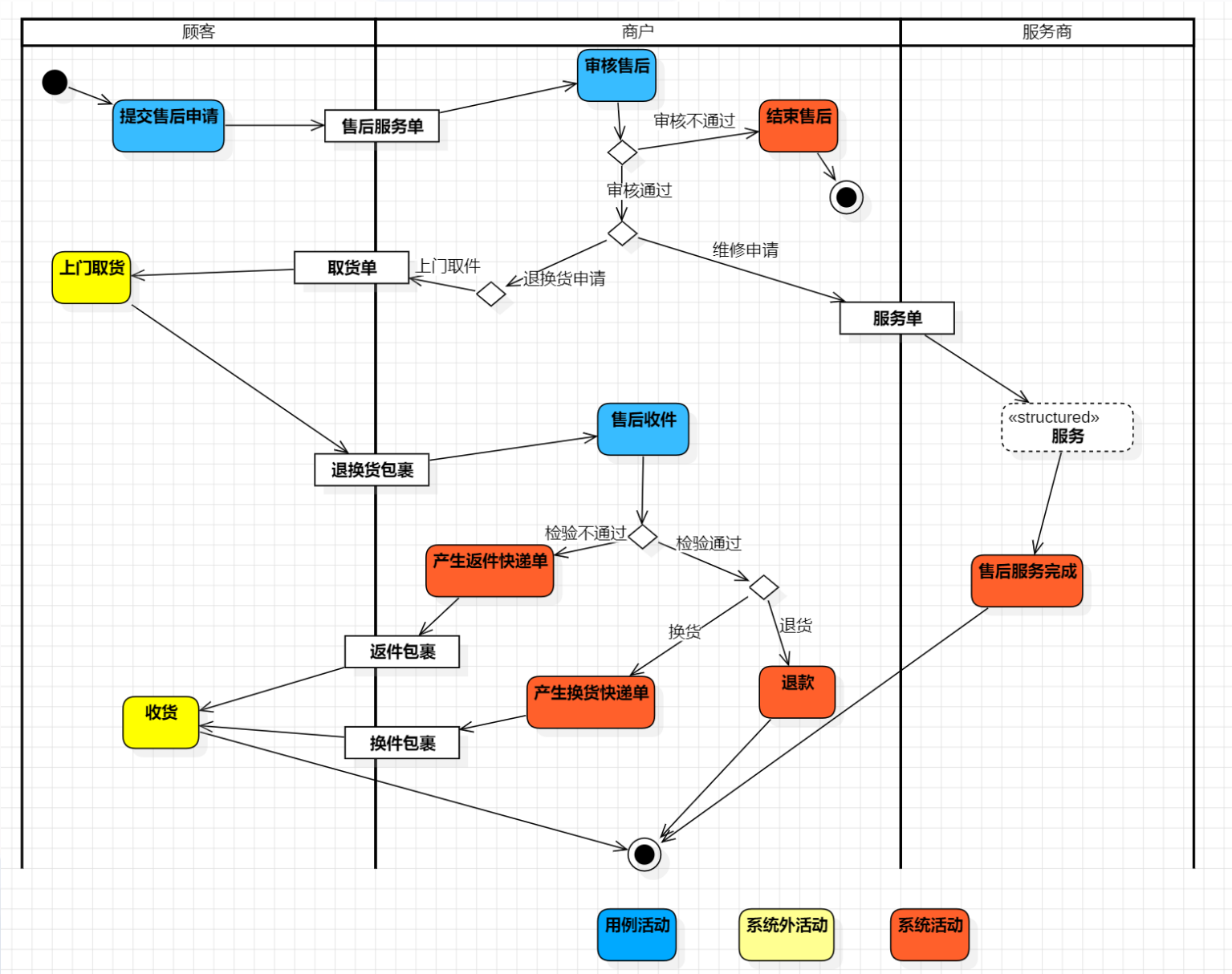
# 售后用例分析 - 平台管理员 – 售后仲裁

用例编号：MALL-AFTER_SALES-013	用例名称：售后仲裁
级别：用户目标	
包：售后-平台管理员	
参与者：平台管理员	
描述：平台管理员进行售后仲裁	
触发事件：平台管理员进行售后仲裁	
主成功场景：	信息
1.系统显示所有待办的售后纠纷	
2..平台管理员选择售后纠纷并进行仲裁	顾客描述、商户描述；仲裁原因、仲裁结果
3.系统提示该售后纠纷已完成	
扩展场景：	信息
其他：	

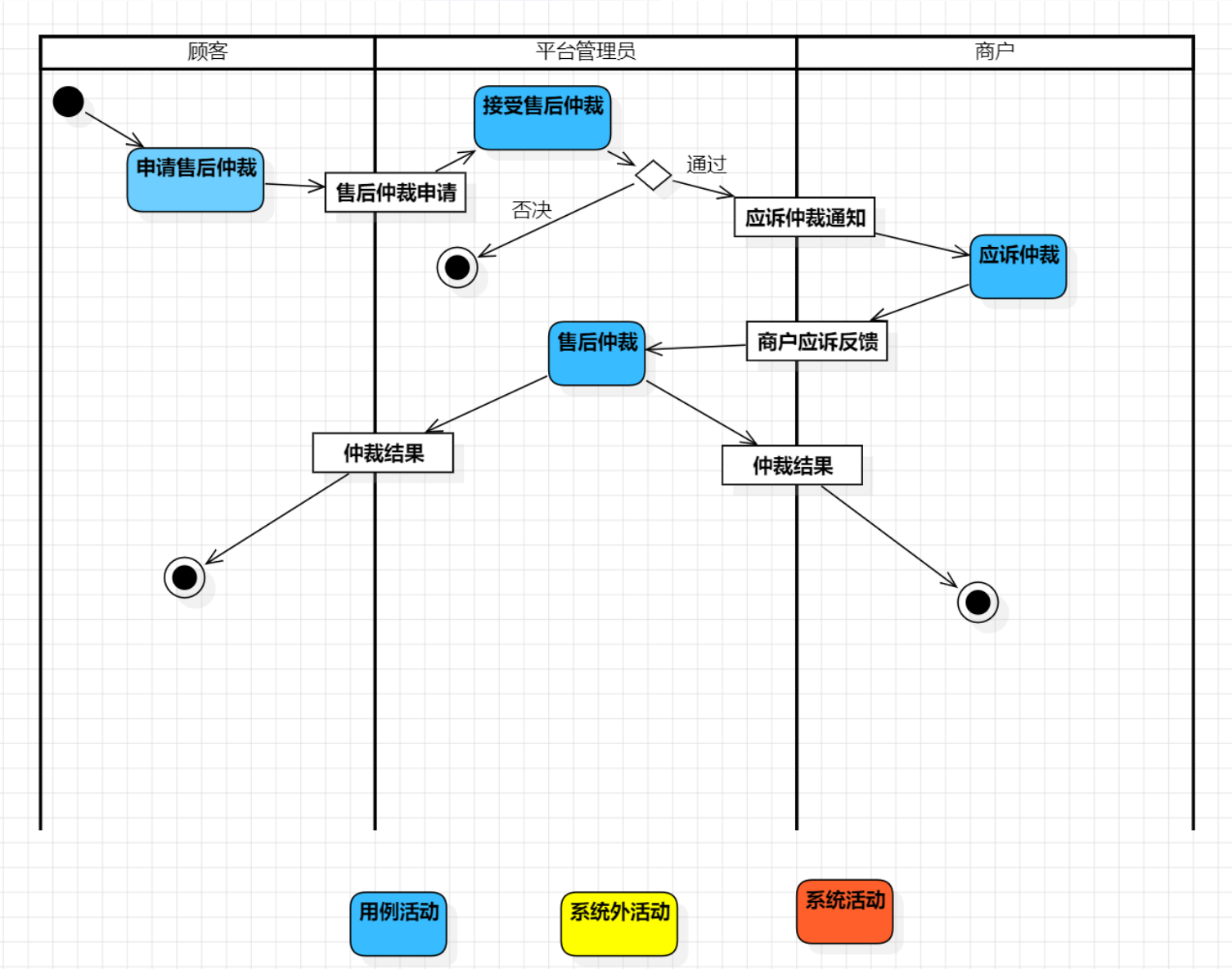
# 售后用例分析 - 平台管理员 - 查询售后仲裁

用例编号：MALL- AFTERSALES -014	用例名称：查询售后仲裁
级别：用户目标	
包：售后-平台管理员	
参与者：平台管理员	
描述：平台管理员查询具体的仲裁	
触发事件：平台管理员查询具体的仲裁	
主成功场景：	信息
1.系统显示仲裁搜索页面	
2.商户输入相关信息，进行查询	订单号、仲裁号、售后单号
3.系统将查询的结果返回给商户	
扩展场景：	信息
其他：	

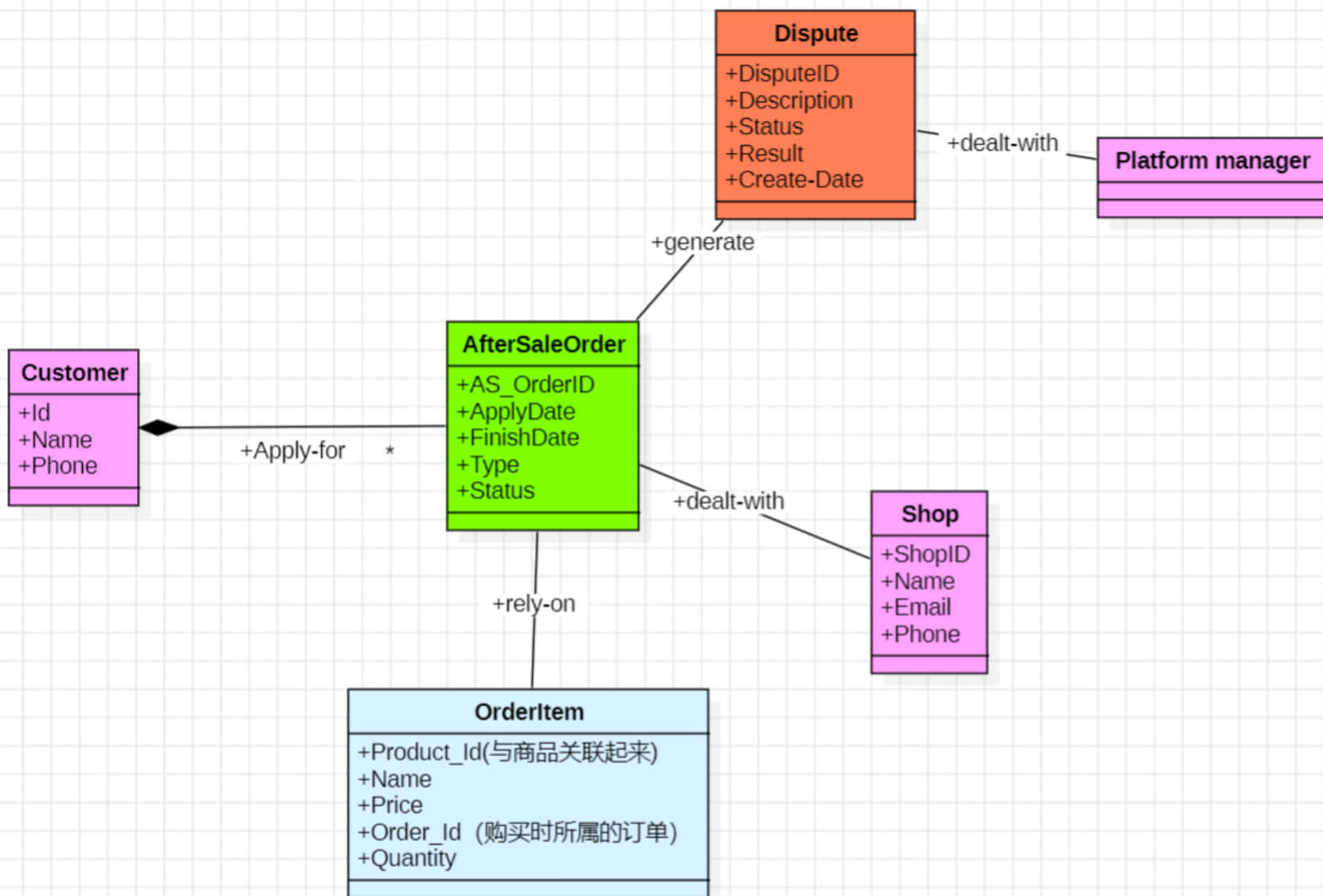
# 业务流程图 - 售后服务流程



# 业务流程图 - 售后纠纷流程



# 售后领域模型



OrderItem里的  
Product\_Id允许它  
访问商品领  
域,Order\_Id允许  
它访问订单领域



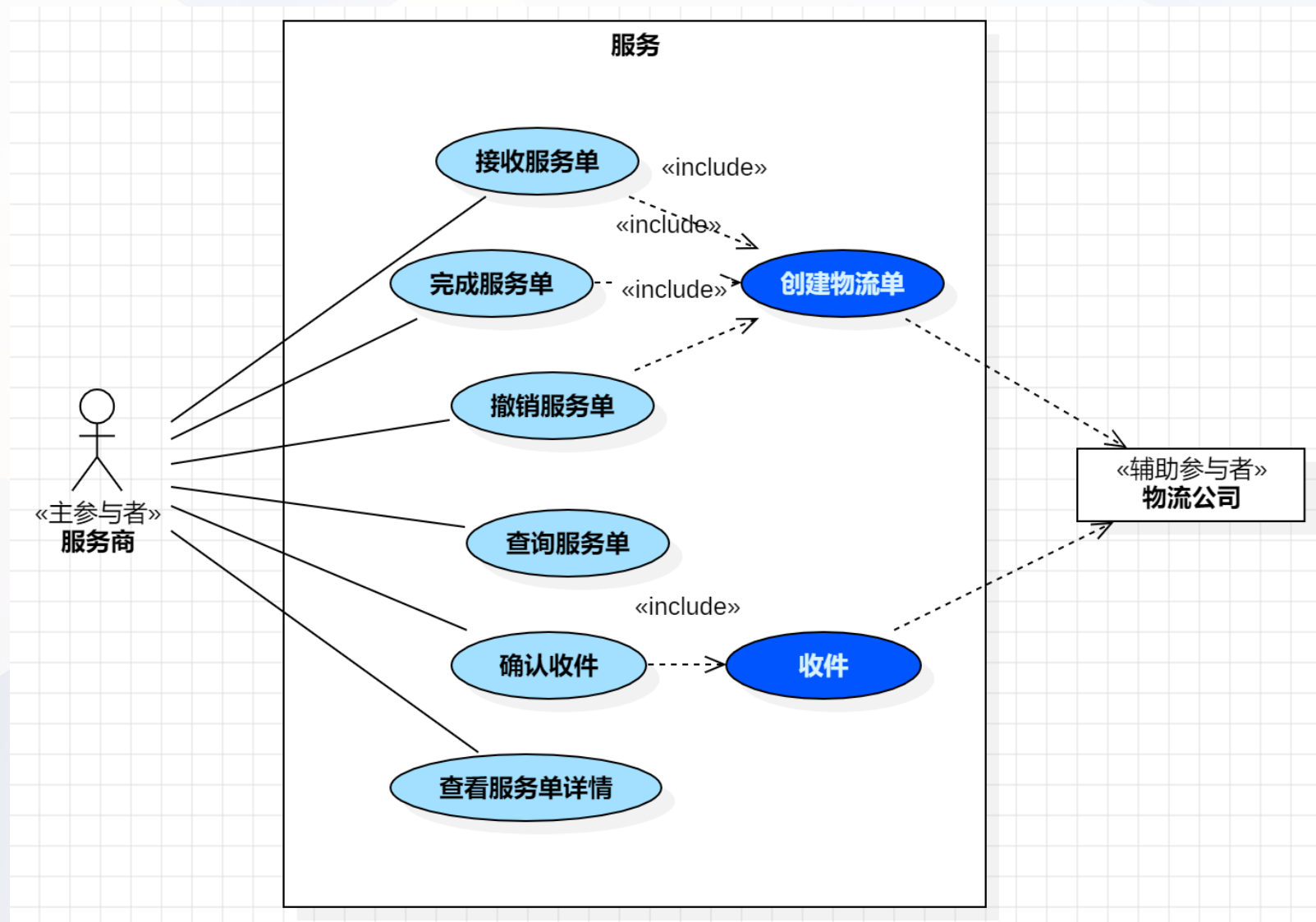
# **PART 02**

## **服务**

---

**service providers**

# 服务用例-服务商



# 服务用例分析 - 服务商 – 接收服务单

OOMALL-Service-001	用例名称：接收服务单
级别：用户目标	
包：服务单	
参与者：服务商	
描述：服务商接收服务单	
触发事件：服务商成功登录系统，且商户已发送服务请求	
主成功场景：	信息：
1. 系统显示所有商户发起的未接收的服务请求	商户 ID，请求时间
2. 服务商选择服务单并接受	接收记录，接收时间，服务单号；商户 ID、服务请求类型
3. 系统提示接收成功并更新该服务单状态为已接受	
扩展场景：	信息：
3a. 服务商拒绝服务单	
1. 系统更新请求状态为已拒绝，生成记录并给予商户和顾客反馈。	请求失败信息
3b. 该服务单是寄修服务单	
1. 系统进入创建物流单子用例	
其他：	

# 服务用例分析 - 服务商 – 撤销服务单

OOMALL-Service-002	用例名称：撤销服务单
级别：用户目标	
包：服务单	
参与者：服务商	
描述：服务商撤销服务单	
触发事件：服务商成功接受服务单，且商户发送撤销申请	
主成功场景：	信息：
1. 系统显示可撤销的服务单列表	商户 ID，请求时间、服务单号
2. 服务商选择相应的服务单并选择撤销。	接受服务单列表，服务单号
3. 系统显示撤销成功并更新该服务单状态为已撤销	撤销原因
扩展场景：	信息：
3a. 撤销失败	
1. 系统显示撤销失败及原因	
3b. 撤销的服务单是寄修服务单	
1. 系统进入创建物流单子用例	
其他：	

# 服务用例分析 - 服务商 - 完成服务单

OOMALL-Service-003	用例名称：完成服务单
级别：用户目标	
包：服务单，相关产品	
参与者：服务商	
描述：服务商提供服务并完成服务单	
触发事件：服务商接完成了服务请求并确认完成	
主成功场景：	信息：
1.系统显示所有待完成的服务单	服务单号，服务类型，服务时间地点
2. 服务商选择服务单并确认完成	详细服务时间和需求
3. 系统提示该服务单已完成	
扩展场景：	信息：
3a. 该服务单是寄修服务单	
1. 系统进入创建物流单子用例	
其他：	

## 服务用例分析 - 服务商 – 查看服务单详情

00MALL-Service-004	用例名称：查看服务单详情
级别：用户目标	
包：服务单	
参与者：服务商	
描述：服务商查看服务单详情	
触发事件：服务商成功在服务单列表中查询到目标服务单	
主成功场景：	信息：
1. 系统显示某个服务完成情况下的所有服务单	服务完成情况（待接收、待完成、全部等）
2. 服务商选择某个服务单	服务单信息
3. 系统显示该服务单的详细信息	
扩展场景：	信息：
其他：	



# 服务用例分析 - 服务商 - 查询服务单

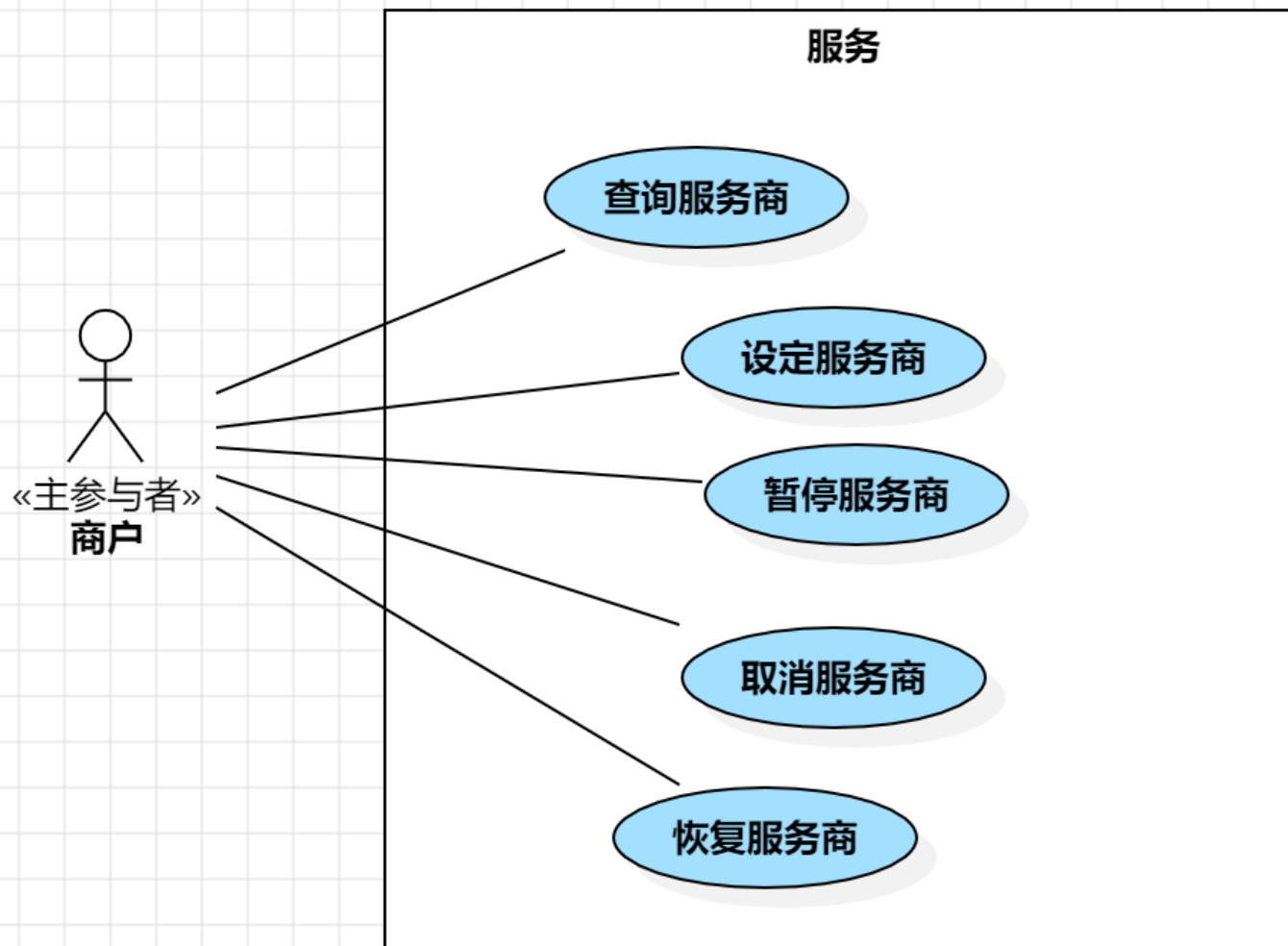
OOMALL-Service-005	用例名称：查询服务单
级别：用户目标	
包：服务单	
参与者：服务商	
描述：服务商查询服务单	
触发事件：服务商成功登录系统且服务单列表不为空	
主成功场景：	信息：
1. 系统显示某个分类下所有服务单	待审核、在进行、已完成、全部
4. 服务商输入相关信息，进行查询	服务单号
5. 系统显示查询结果	
扩展场景：	信息：
其他：	



# 服务用例分析 - 服务商 – 确认收件

00MALL-Service-006	用例名称：确认收件
级别：用户目标	
包：服务单	
参与者：服务商	
描述：服务商确认收件	
触发事件：服务商确认收件	
主成功场景：	信息：
1. 系统显示所有待收件的物流单	物流单号
2. 服务商选择物流单并确认收件	
5. 系统提示收件成功	
扩展场景：	信息：
其他：	

# 服务用例-商户



# 服务用例分析 - 商户 - 查询服务商

用例编号：MALL-SERVICE-007	用例名称：查询服务商
级别：用户目标	
包：商户-服务	参与者：商户
描述：商户查询特定服务商	
触发事件：商户需要查找或了解特定分类下的服务商信息	
主成功场景：	信息
1. 系统显示某一分类下的所有服务商	在合作、暂停中、全部
2. 商户选择输入相关信息进行查询	
3.系统显示所有符合条件的查询结果	服务商名称
扩展场景：	信息
其他：	

# 服务用例分析 - 商户 - 设定服务商

用例编号：MALL-SERVICE-008	用例名称：设定服务商
级别：用户目标	
包：商户-服务	参与者：商户
描述：商户为商品选择某个服务商的服务	
触发事件：商户希望为某个商品的服务设定特定的服务商	
主成功场景：	信息
1.系统显示商品列表	
2. 商户选择要设定服务的商品以及服务的种类和地区	寄修、上门服务、换新、地区
3.系统显示满足要求的服务商	
4.商户选择服务商并确认	
5.系统提示服务商设定成功	
扩展场景：	信息
5a.商品在该地区的该服务已被设定	
1 系统显示设定失败	
其他：	

# 服务用例分析 - 商户 – 暂停服务商

用例编号：MALL-SERVICE-009	用例名称：暂停服务商
级别：用户目标	
包：商户-服务	参与者：商户
描述：商户暂停与某个服务商的合作	
触发事件：商户出于某些原因希望暂时不再与特定的服务商合作	
主成功场景：	信息
1. 系统显示商户已设定的服务商列表	服务商名称、服务商编号
2. 商户从列表中选择特定的服务商并选择暂停合作	
3. 系统更新服务商状态为“合作暂停”	服务商编号
扩展场景：	信息
3a. 商户选择的服务商在商品或服务中仍有未完成的服务单	
1. 系统提示无法暂停	
其他：	

# 服务用例分析 - 商户 – 取消服务商

用例编号: MALL-SERVICE-010	用例名称: 取消服务商
级别: 用户目标	
包: 商户-服务	参与者: 商户
描述: 商户取消与某个服务商的合作	
触发事件: 商户希望取消已设定的服务商	
主成功场景:	信息
1. 系统显示商户已设定的服务商列表	服务商名称、服务商编号
2. 商户从列表中选择特定的服务商并选择取消	
3. 系统提示取消成功	服务商编号
扩展场景:	信息
3a. 商户选择的服务商在商品或服务中仍有未完成的服务单	
1. 系统提示无法取消	
其他:	

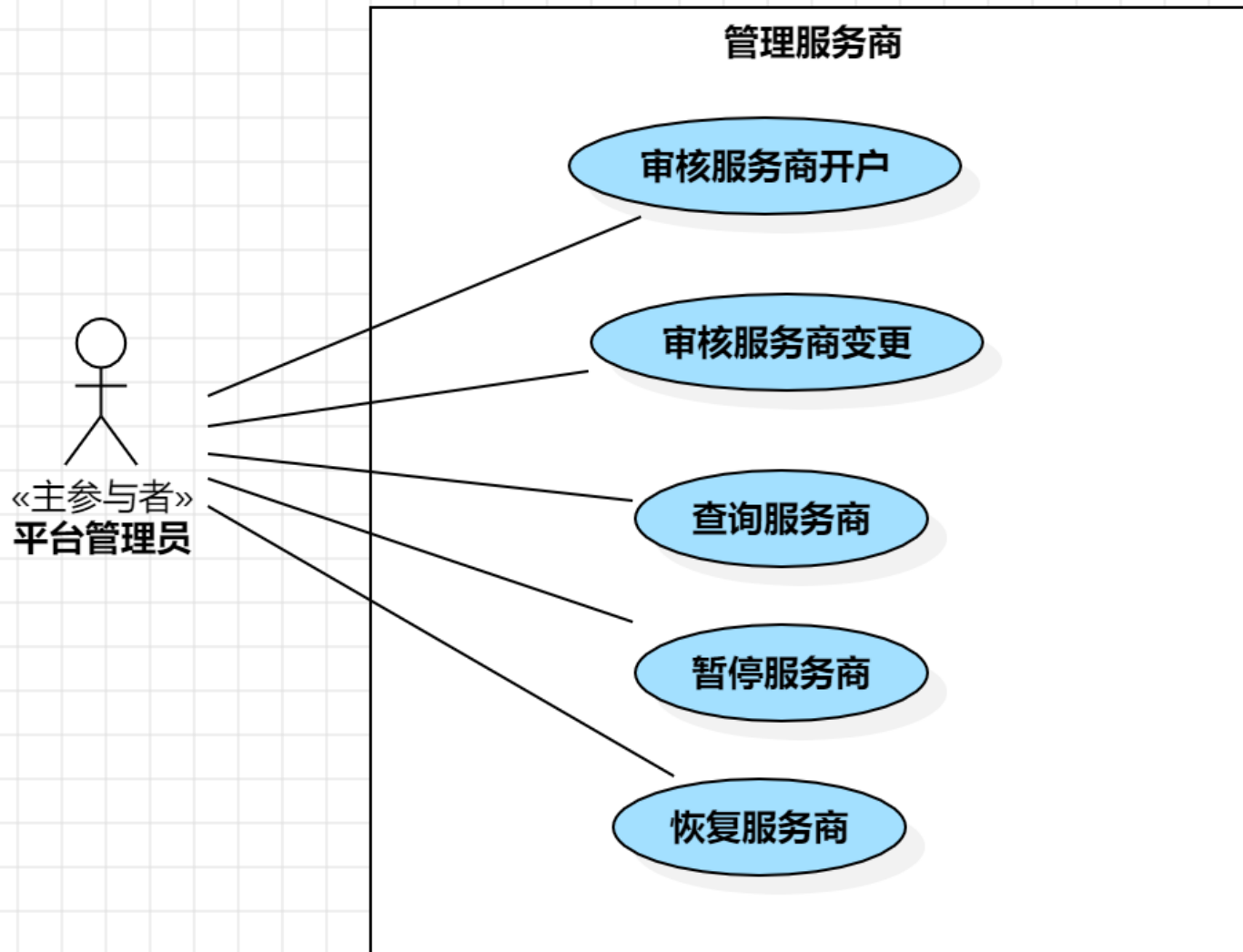


# 服务用例分析 - 商户 - 恢复服务商

用例编号：MALL-SERVICE-011	用例名称：恢复服务商
级别：用户目标	
包：商户-服务	参与者：商户
描述：商户恢复与某个服务商的合作	
触发事件：商户希望恢复已暂停合作的服务商	
主成功场景：	信息
1. 系统显示商户已暂停合作的所有服务商	服务商名称、服务商编号
2. 商户从列表中选择服务商并选择恢复服务商	恢复服务请求理由
3. 系统提示恢复服务商成功	
扩展场景：	信息
其他：	



# 服务用例-平台管理人员



# 服务用例分析 - 平台管理人员 – 审核服务商开户

用例编号：MALL-SERVICE-012	用例名称：审核服务商开户
级别：用户目标	
包：平台管理员—服务	参与者：平台管理员
描述：平台管理员审核服务商的开户	
触发事件：平台管理员审核服务商的开户	
主成功场景：	信息
1. 系统显示所有服务商的开户请求	开户请求信息、材料
2. 平台管理员选择某一请求并同意开户	
3. 系统提示已同意该服务商的开户请求	
扩展场景：	信息
3a.服务商的开户材料不满足开户要求	开户请求信息、材料
1.平台管理员拒绝该服务商的开户请求	
其他：	

# 服务用例分析 - 平台管理人员 - 审核服务商变更

用例编号: MALL-SERVICE-013	用例名称: 审核服务商变更
级别: 用户目标	
包: 平台管理员—服务	参与者: 平台管理员
描述: 平台管理员审核服务商的变更信息	
触发事件: 平台管理员审核服务商的变更信息	
主成功场景:	信息
1. 系统显示所有服务商的信息变更请求	服务商变更前后信息(法人信息、服务凭证)
2. 平台管理员选择某一请求并同意信息变更	
3. 系统提示已同意该变更请求	
扩展场景:	信息
3a.服务商变更后的信息不满足要求	服务商变更前后信息(法人信息、服务凭证)
1.平台管理员拒绝该变更请求	
其他:	

# 服务用例分析 - 平台管理人员 - 查询服务商

用例编号：MALL-SERVICE-014	用例名称：查询服务商
级别：用户目标	
包：平台管理员—服务	参与者：平台管理员
描述：平台管理员查询服务商	
触发事件：平台管理员查询服务商	
主成功场景：	信息
1. 系统显示某一分类下的所有服务商	服务商分类
2. 平台管理员输入查询信息并进行查询	服务商分类、提供服务种类
3. 系统显示所有符合条件的服务商	
扩展场景：	信息
其他：	

# 服务用例分析 - 平台管理人员 - 暂停服务商

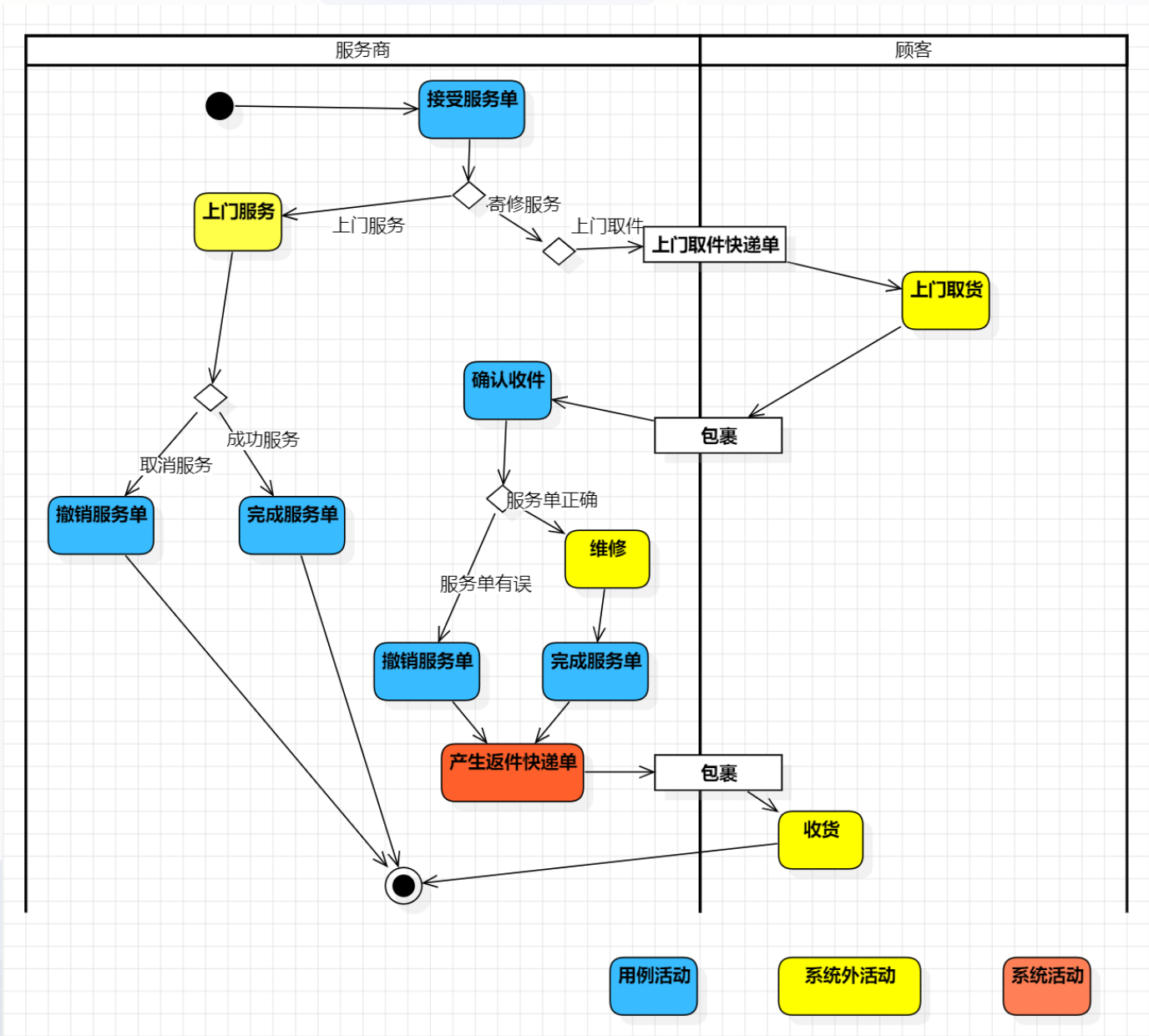
用例编号: MALL-SERVICE-015	用例名称: 暂停服务商
级别: 用户目标	
包: 平台管理员—服务	参与者: 平台管理员
描述: 平台管理员暂停服务商	
触发事件: 平台管理员暂停服务商	
主成功场景:	信息
1. 系统显示某一分类下的所有服务商列表	服务商分类
2. 平台管理员选择服务商并选择暂停该服务商	服务商分类、提供服务种类
3. 系统提示已暂停该服务商后续活动	
扩展场景:	信息
其他:	

# 服务用例分析 - 平台管理人员 - 恢复服务商

用例编号: MALL-SERVICE-016	用例名称: 恢复服务商
级别: 用户目标	
包: 平台管理员—服务	参与者: 平台管理员
描述: 平台管理员恢复服务商	
触发事件: 平台管理员恢复服务商	
主成功场景:	信息
1. 系统显示所有已暂停的服务商	服务商信息
2. 平台管理员选择服务商并恢复该服务商正常活动	
3. 系统提示已恢复该服务商正常活动	
扩展场景:	信息
其他:	

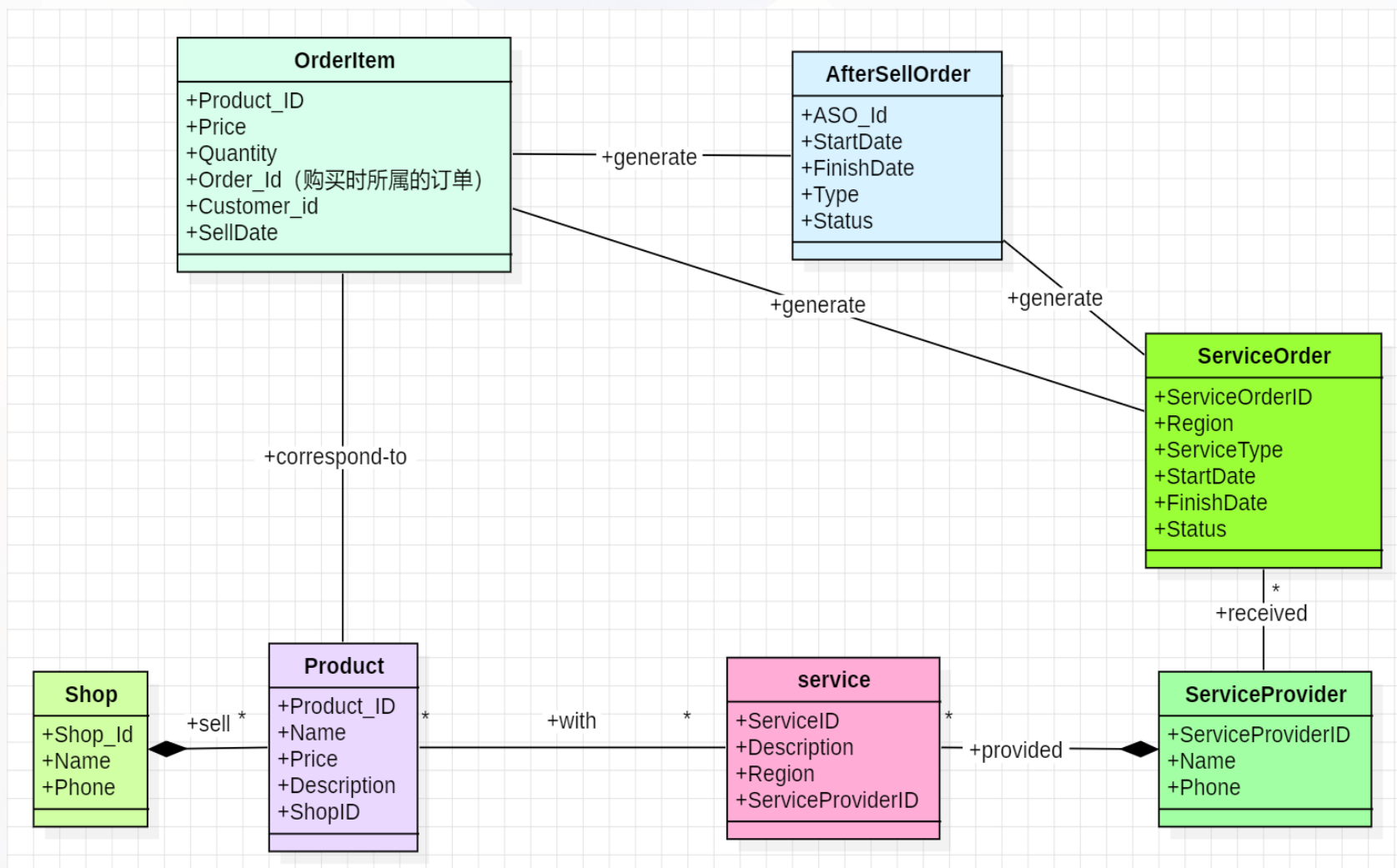


# 业务流程图 - 服务业务流程





# 服务领域模型



1. ServiceOrder的来源有两个，一个是来自OrderItem，是商品的增值服务，一个是AfterSaleOrder，是售后的寄修服务，这是ServiceType这个属性的内容

2. OrderItem是订单里的商品，它对应一个Product，以及一个Order，这在它的属性中有所体现

3. 我们希望通过这个领域模型，将售后服务、商品增值服务、以及商品(Product)和服务之间的关系都体现出来。商品与服务联系起来，订单里的商品(OrderItem)和订单（作为一个OrderItem的属性）、售后单、服务单联系起来

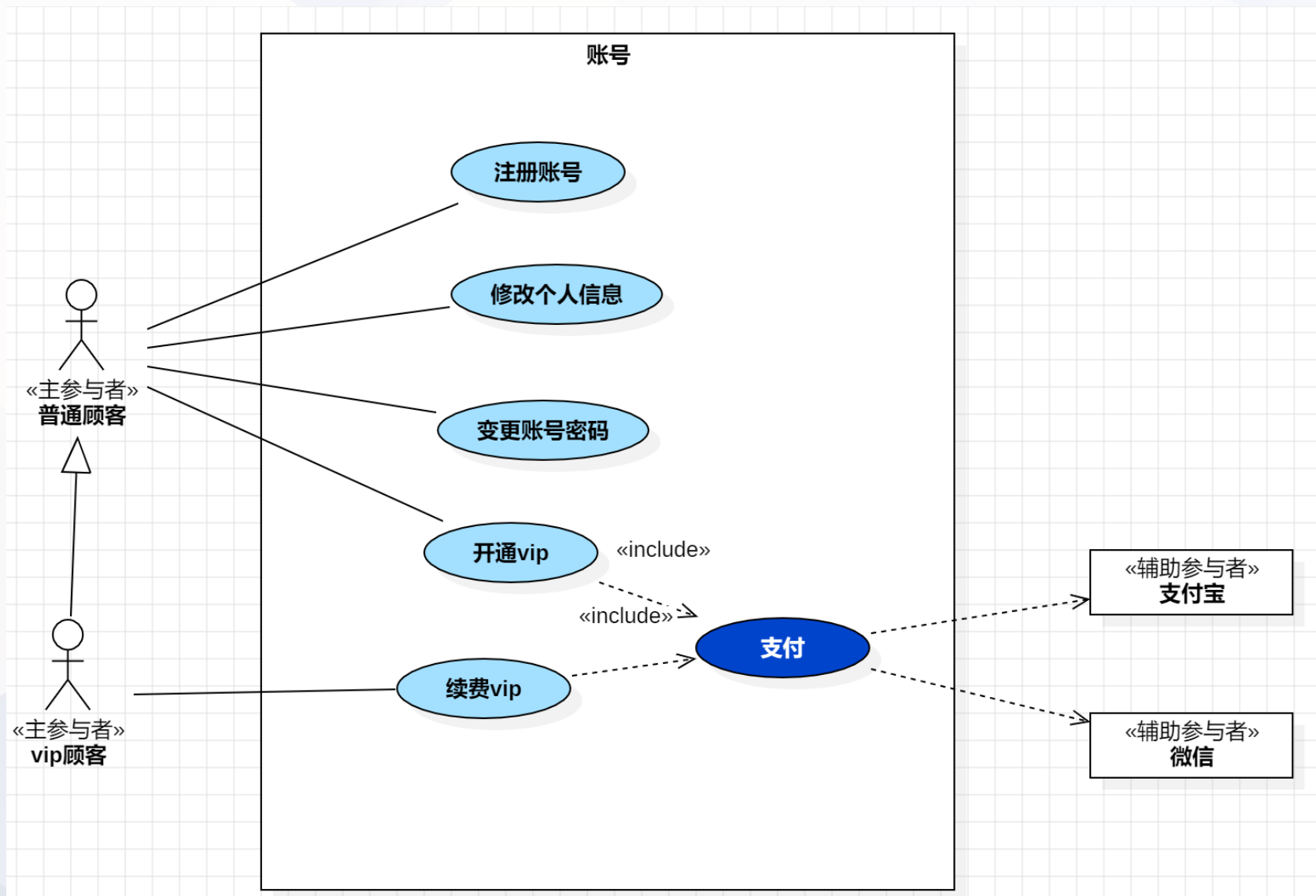
# PART 03

顾客

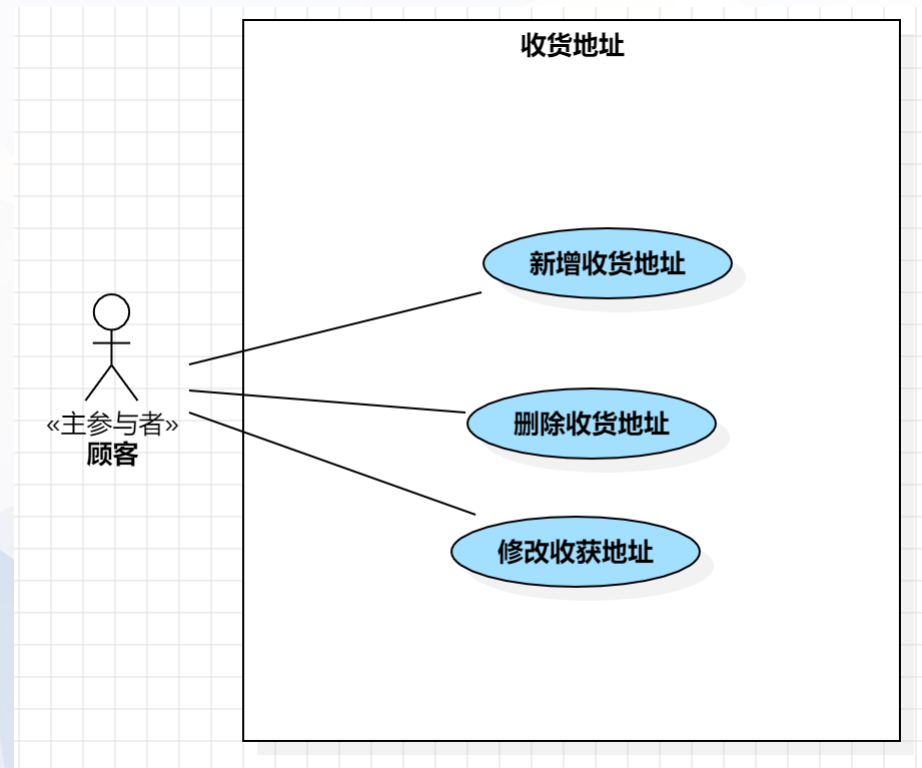
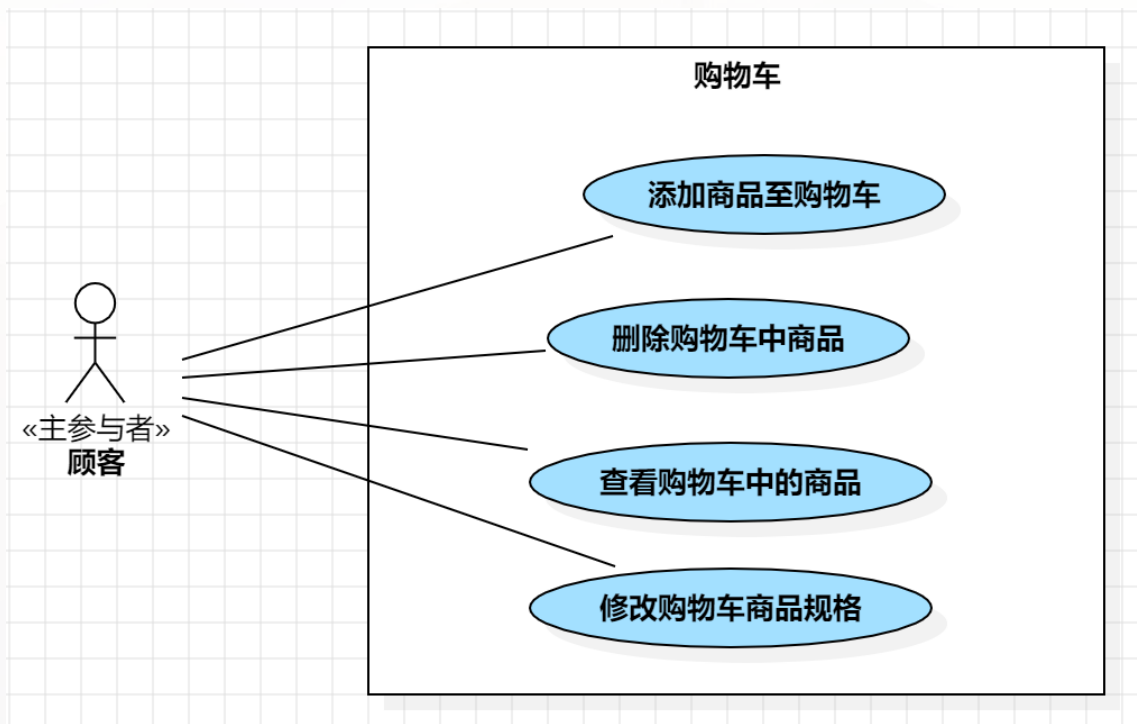
---

customer

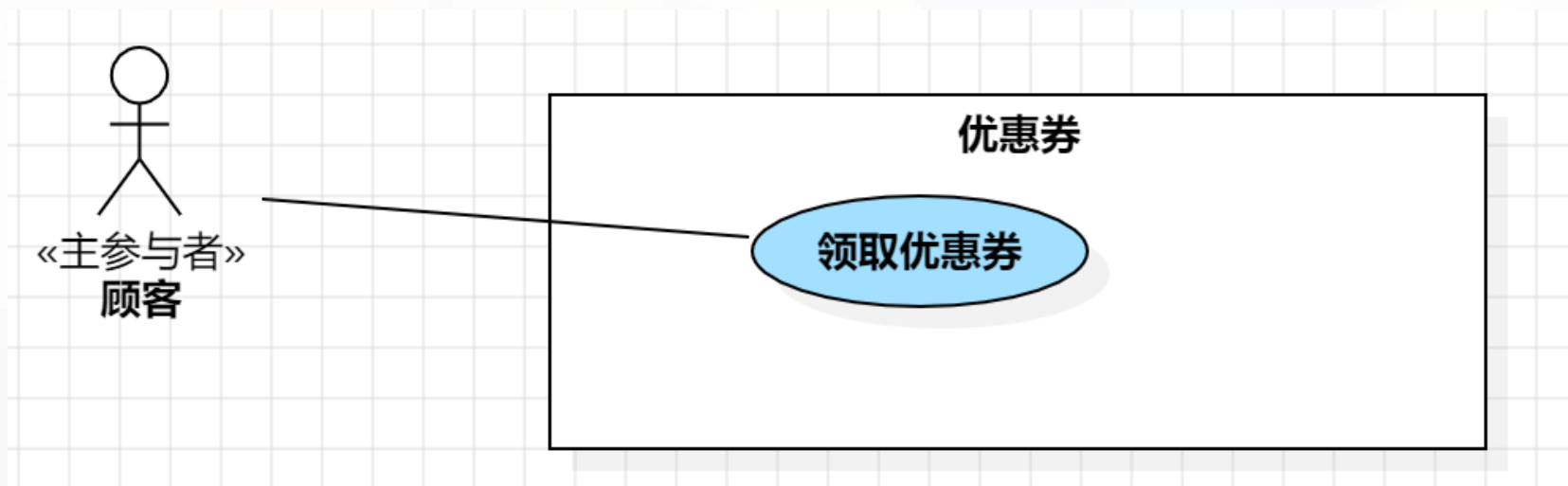
# 用例图



# 用例图



# 用例图



# 顾客用例分析 – 注册账号

用例编号：MALL-CUST-001	用例名称：注册账号
级别：用户目标	
包：顾客	参与者：顾客
描述：顾客在平台注册账号	
触发事件：顾客在平台绑定个人信息注册账号	
主成功场景：	信息
1. 顾客在注册页面填写手机号并获取短信验证码	顾客的手机号
2. 系统提示输入验证码	
3. 顾客填写验证码	短信验证码
4. 系统提示用户设置密码	
5. 顾客输入账户密码	账户密码
6. 系统提示账户注册成功	
扩展场景：	信息
2a.该手机号已被注册	
1.系统提示手机号已被注册，重新输入手机号	
4a.验证码错误	
1. 系统提示验证码错误，重新输入	
4b.验证码已失效	
1. 系统提示验证码失效，重新获取	
6a.密码强度或长度不合法	
1.系统提示密码不合法，重新输入	
其他：	

# 顾客用例分析 – 修改个人信息

用例编号: MALL-CUST-002	用例名称: 修改个人信息
级别: 用户目标	
包: 顾客	参与者: 顾客
描述: 顾客要修改个人信息	
触发事件: 顾客修改个人信息	
主成功场景:	信息
1. 系统显示顾客当前的所有个人信息	个人信息(用户名、电话等)
2. 顾客选择要修改的项目去填写新的信息并提交确认修改	个人信息(用户名、电话等)
3. 系统提示个人信息修改成功	
扩展场景:	信息
3a.修改后的个人信息不满足要求(如电话已被注册等)	
1.系统提示修改失败并显示错误信息	
其他:	



# 用例分析 - 顾客 - 变更账号密码

用例编号： MALL- CUST -003	用例名称： 变更账号密码
级别： 用户目标	
包： 顾客	参与者： 顾客
描述： 顾客变更账号密码	
触发事件： 顾客处于账户安全， 希望变更自己的账号密码	
主成功场景：	信息
1. 顾客选择更改账户密码	
2. 系统提示输入旧密码验证	
3. 顾客填入旧密码	顾客的旧的账户密码
4. 系统提示输入新密码	
5. 顾客填入新密码并确认	顾客的新的账户密码
6. 系统提示密码修改完成	
扩展场景：	信息
3a.旧的密码不正确	
1.系统提示密码输入错误	
2.返回步骤 2	
其他：	

# 顾客用例分析 – 开通VIP

用例编号： MALL- CUST -004	用例名称： 开通 VIP
级别： 用户目标	
包： 顾客	参与者： 顾客
描述： 顾客开通 VIP	
触发事件： 顾客希望开通 VIP 享受 VIP 专属服务	
主成功场景：	信息
1. 系统显示可开通的 VIP 种类	
2. 顾客选择开通 VIP 的种类	各种 VIP 服务的种类可条款
3. 顾客付费， 进入支付子用例	
4. 系统提示开通完成	
扩展场景：	信息
4a.付费失败	
1.系统提示开通 VIP 失败	
其他：	

# 顾客用例分析 – 续费VIP

用例编号：MALL- CUST -005	用例名称：续费 VIP
级别：用户目标	
包：顾客	参与者：顾客
描述：顾客续费 VIP 服务	
触发事件：顾客变更 VIP 服务的时间	
主成功场景：	信息
1. 顾客选择为 VIP 服务续费	VIP 服务的条款
2. 顾客为续费 VIP 服务付款	
3. 系统提示续费成功	商品数量、商品规格
扩展场景：	信息
3a.付款失败	
1.系统提示续费 VIP 失败	
其他：	

# 顾客用例分析 – 添加商品至购物车

用例编号： MALL-CUST-006	用例名称： 添加商品至购物车
级别： 用户目标	
包： 顾客	参与者： 顾客
描述： 顾客将商品加入购物车	
触发事件： 顾客浏览商品详情并希望暂存或购买商品	
主成功场景：	信息
1. 顾客在商品详情页面选择所需的商品规格、数量等	商品名称、商品规格、购买数量
2. 系统验证商品库存和顾客选择，确认无误	商品数量、购买数量
3. 商品成功添加到顾客的购物车中	
扩展场景：	信息
其他：	

# 顾客用例分析 – 删除购物车中的商品

用例编号： MALL-CUST-007	用例名称： 删除购物车中的商品
级别： 用户目标	
包： 顾客	参与者： 顾客
描述： 顾客查看购物车中的商品	
触发事件： 顾客想要移除购物车中的商品	
主成功场景：	信息
1. 系统显示购物车中的商品	商品名称、商品规格、购买数量
2. 顾客选择并删除购物车中的商品	
3. 系统更新购物车	商品名称、商品规格、购买数量
扩展场景：	信息
其他：	

# 顾客用例分析 – 查看购物车中的商品

用例编号： MALL-CUST-008	用例名称： 查看购物车中的商品
级别： 用户目标	
包： 顾客	参与者： 顾客
描述： 顾客将商品加入购物车	
触发事件： 顾客想要查看购物车中的商品情况	
主成功场景：	信息
1.系统显示购物车中的商品	商品名称、商品规格、购买数量
2. 顾客选择想要查看的商品	
3. 系统显示商品详情	商品详情
扩展场景：	信息
其他：	

# 顾客用例分析 – 修改购物车中的商品规格

用例编号: MALL-CUST-009	用例名称: 修改购物车中的商品规格
级别: 用户目标	
包: 顾客	参与者: 顾客
描述: 顾客修改购物车中商品的规格	
触发事件: 顾客想要对购物车中的商品规格进行修改	
主成功场景:	信息
1. 系统显示购物车中的商品	商品名称、商品规格、购买数量
2. 顾客选择商品并修改规格	商品规格
3. 系统更新该商品规格	商品规格
扩展场景:	信息
3a.该规格下的商品已售罄	
1.系统提示修改失败	
2. 返回步骤 2 选择其他规格	
其他:	



# 顾客用例分析 – 新增收货地址

用例编号： MALL-CUST-010	用例名称： 新增收货地址
级别： 用户目标	
包： 顾客	参与者： 顾客
描述： 顾客新增收货地址	
触发事件： 顾客想要增加其收货地址的选择	
主成功场景：	信息
1. 系统显示现有地址	地址名称、联系电话、姓名
2. 顾客选择新增地址并填写相关信息	地址详情、联系电话、姓名
3. 系统显示添加成功	
扩展场景：	信息
其他：	

# 顾客用例分析 – 删除收货地址

用例编号: MALL-CUST-011	用例名称: 删除收货地址
级别: 用户目标	
包: 顾客	参与者: 顾客
描述: 顾客删除收货地址	
触发事件: 顾客想要删除收货地址	
主成功场景:	信息
1. 系统显示现有地址	地址名称、联系电话、姓名
2. 顾客选择并点击删除地址	地址详情、联系电话、姓名
3. 系统提示删除成功	
扩展场景:	信息
3a.顾客删除地址为默认地址	
1.系统提示顾客设定新的默认地址	
2.顾客从现有地址选择默认地址	地址信息、联系电话、姓名
3.系统更新默认地址并删除当前地址	
其他:	

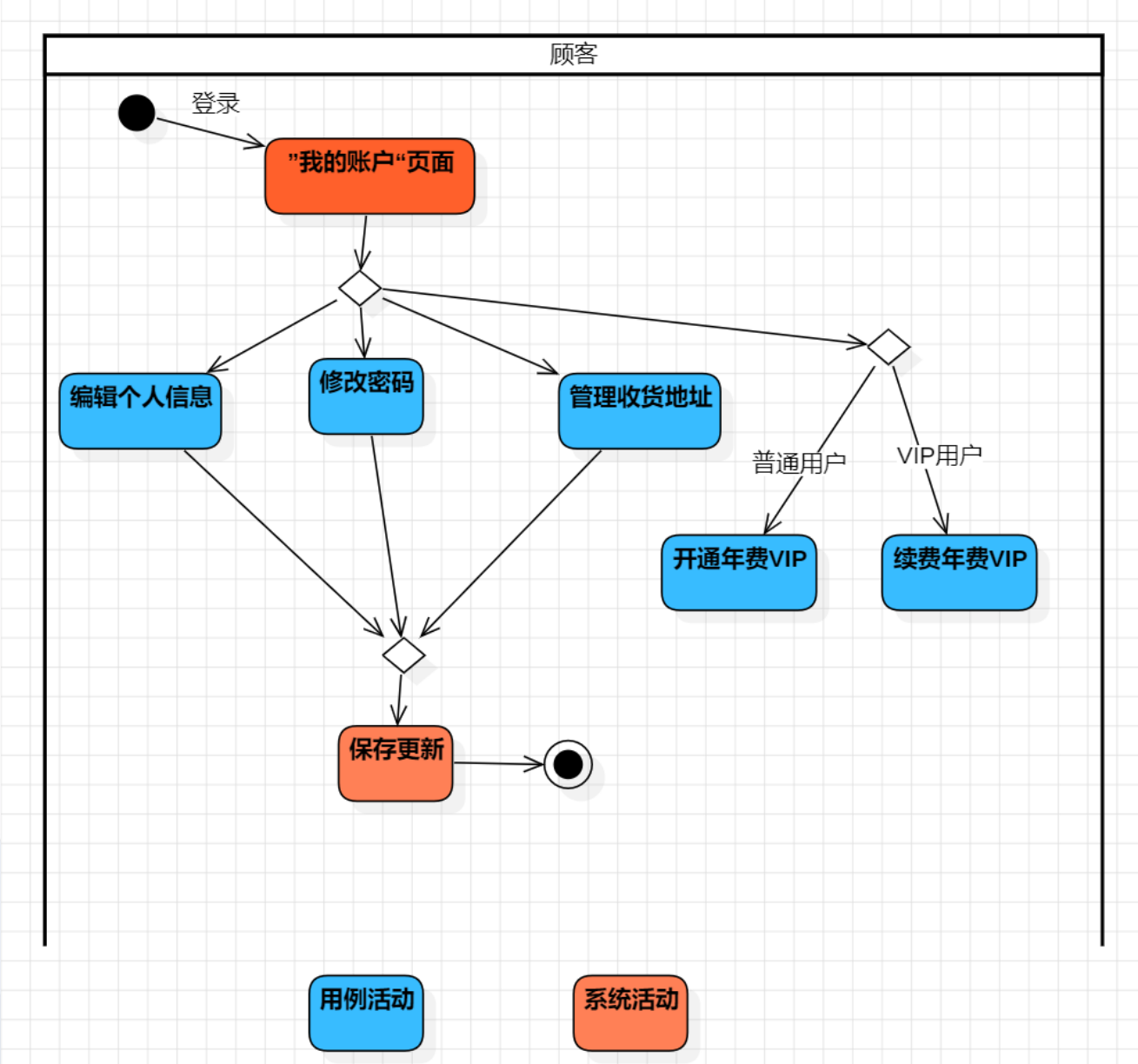
# 顾客用例分析 – 修改收货地址

用例编号: MALL-CUST-012	用例名称: 修改收货地址
级别: 用户目标	
包: 顾客	参与者: 顾客
描述: 顾客修改收货地址	
触发事件: 顾客想要修改收货地址	
主成功场景:	信息
1. 系统显示现有地址	
2. 顾客选择地址	
3. 系统显示所选地址详情	地址名称、联系电话、姓名
4. 顾客修改地址信息	地址信息、联系电话、姓名
5. 系统更新地址信息	
扩展场景:	信息
其他:	

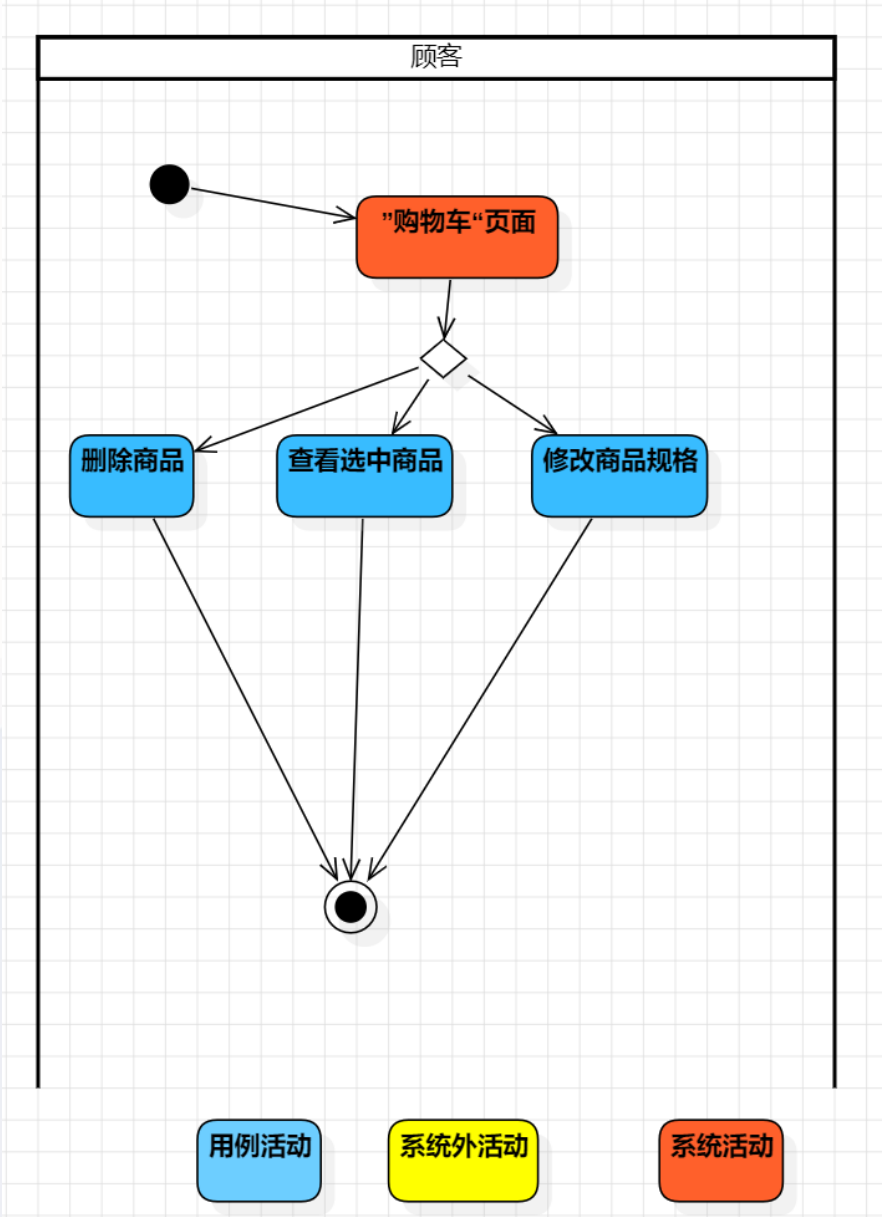
# 顾客用例分析 – 顾客领取优惠券

用例编号：MALL-CUST-013	用例名称：顾客领取优惠券
级别：用户目标	
包：顾客	参与者：顾客
描述：顾客领取优惠券	
触发事件：顾客想要获得系统发放的优惠券	
主成功场景：	信息
1. 系统显示优惠券详情	使用时间、使用范围、优惠力度
2. 顾客选择领取优惠券	
3. 系统提示领取成功	
扩展场景：	信息
其他：	

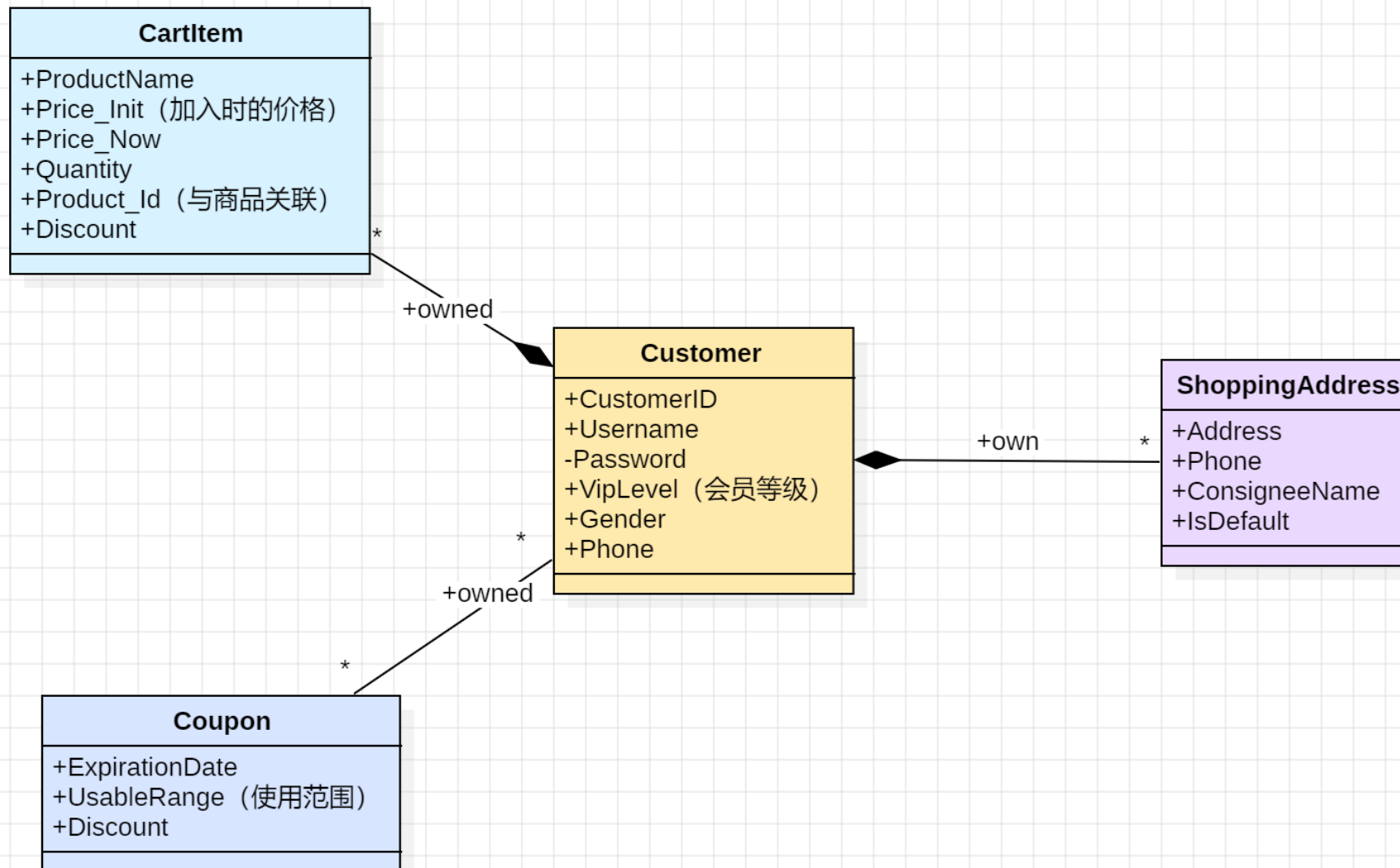
# 业务流程图1 - 顾客管理个人信息流程



# 业务流程图2 - 顾客购物车管理流程



# 领域模型



CartItem里的  
Product\_Id属性  
可以将这个购物  
车里的商品与一个具体的商品关联起来，通过  
Product\_Id来访问商品领域的内容

VipLevel为0是普通用户



# 欢迎批评指正！

3-1 做大做强小组

2023.10.16