



**得益营销信息系统项目**

**业务蓝图\_V0.2**

**投递app分册**

|  |  |
| --- | --- |
| **得益乳业项目经理** | **普元项目经理** |
|  |  |
| **日期：** 年 月 日 | **日期：** 2020 年 1月 8 日 |

**修订记录**

| **版本号** | **更新日期** | **修订作者** | **修订摘要** |
| --- | --- | --- | --- |
| 0.1 | 2020.1.8 | 普元项目组 | 新增 |
| 0.2 | 2020.2.4 | 付传家 | 修订 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**本蓝图参与人员如下：**

|  |  |
| --- | --- |
| 角色 | 部门、姓名 |
| 关键用户 |  |
| 关键用户 |  |
| 关键用户 |  |
| 关键用户 |  |
| 信息中心 |  |
| 普元项目组 | 周中贵、付传家 |
|  |  |

**蓝图文档确认**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 姓名 | 部门 | 职位、签字 | 日期 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

目录

[1. 文档说明 8](#_Toc31751104)

[1.1. 编写说明 8](#_Toc31751105)

[1.2. 编写思路 8](#_Toc31751106)

[2. 流程说明 8](#_Toc31751107)

[2.1. 代客下单流程 8](#_Toc31751108)

[2.1.1. 业务概述 8](#_Toc31751112)

[2.1.2. 流程图 8](#_Toc31751113)

[2.1.3. 环节说明 9](#_Toc31751114)

[2.1.4. 其它说明 10](#_Toc31751115)

[3. 项目范围 11](#_Toc31751116)

[3.1. 投递管理 11](#_Toc31751117)

[3.2. 商品分类 12](#_Toc31751118)

[3.3. 订单管理 12](#_Toc31751119)

[3.4. 我的 12](#_Toc31751120)

[4. 功能设计 12](#_Toc31751121)

[4.1. 投递管理 12](#_Toc31751122)

[4.1.1 广告详情页 13](#_Toc31751128)

[4.1.1.1. 功能说明 13](#_Toc31751135)

[4.1.1.2. 信息项描述 13](#_Toc31751136)

[4.1.1.3. 逻辑控制 14](#_Toc31751137)

[4.1.2 活动列表 14](#_Toc31751138)

[4.1.2.1. 功能说明 14](#_Toc31751146)

[4.1.2.2. 信息项描述 14](#_Toc31751147)

[4.1.2.3. 逻辑控制 14](#_Toc31751148)

[4.1.3 活动详情 14](#_Toc31751149)

[4.1.3.1. 功能说明 14](#_Toc31751158)

[4.1.3.2. 信息项描述 14](#_Toc31751159)

[4.1.3.3. 逻辑控制 14](#_Toc31751160)

[4.1.4 当日投递订单汇总展示 14](#_Toc31751161)

[4.1.4.1. 功能说明 14](#_Toc31751164)

[4.1.4.2. 信息项描述 14](#_Toc31751165)

[4.1.4.3. 逻辑控制 15](#_Toc31751166)

[4.1.5 当日投递订单明细展示 15](#_Toc31751167)

[4.1.5.1. 功能说明 15](#_Toc31751169)

[4.1.5.2. 信息项描述 15](#_Toc31751170)

[4.1.5.3. 逻辑控制 16](#_Toc31751171)

[4.1.6 当日已投递订单汇总展示 17](#_Toc31751172)

[4.1.6.1. 功能说明 17](#_Toc31751174)

[4.1.6.2. 信息项描述 17](#_Toc31751175)

[4.1.6.3. 逻辑控制 18](#_Toc31751176)

[4.1.7 当日投递订单明细展示 18](#_Toc31751177)

[4.1.7.1. 功能说明 18](#_Toc31751179)

[4.1.7.2. 信息项描述 18](#_Toc31751180)

[4.1.7.3. 逻辑控制 19](#_Toc31751181)

[4.1.8 指定日期投递订单汇总及明细展示 19](#_Toc31751182)

[4.2. 商品分类 20](#_Toc31751183)

[4.2.1. 商品列表展示页 20](#_Toc31751190)

[4.2.1.1. 功能说明 20](#_Toc31751197)

[4.2.1.2. 信息项描述 20](#_Toc31751198)

[4.2.1.3. 逻辑控制 20](#_Toc31751199)

[4.2.2. 商品详情页 21](#_Toc31751200)

[4.2.2.1. 功能说明 21](#_Toc31751207)

[4.2.2.2. 信息项描述 21](#_Toc31751208)

[4.2.2.3. 逻辑控制 21](#_Toc31751209)

[4.3. 订单管理 21](#_Toc31751210)

[4.3.1. 订单商品展示 22](#_Toc31751212)

[4.3.1.1. 功能说明 22](#_Toc31751219)

[4.3.1.2. 信息项描述 23](#_Toc31751220)

[4.3.1.3. 逻辑控制 23](#_Toc31751221)

[4.3.2. 订单详情查看 24](#_Toc31751222)

[4.3.2.1. 功能说明 24](#_Toc31751229)

[4.3.2.2. 信息项描述 24](#_Toc31751230)

[4.3.2.3. 逻辑控制 25](#_Toc31751231)

[4.4. 个人信息 25](#_Toc31751232)

[4.4.1. 消息列表查看 27](#_Toc31751234)

[4.4.1.1. 功能说明 27](#_Toc31751241)

[4.4.1.2. 信息项描述 27](#_Toc31751242)

[4.4.1.3. 逻辑控制 27](#_Toc31751243)

[4.4.2. 消息详情展示 27](#_Toc31751244)

[4.4.2.1. 功能说明 27](#_Toc31751251)

[4.4.2.2. 信息项描述 27](#_Toc31751252)

[4.4.2.3. 逻辑控制 27](#_Toc31751253)

[4.4.3. 客户管理 27](#_Toc31751254)

[4.4.3.1. 功能说明 27](#_Toc31751261)

[4.4.3.2. 信息项描述 27](#_Toc31751262)

[4.4.3.3. 逻辑控制 28](#_Toc31751263)

[4.4.4. 片区查看 29](#_Toc31751264)

[4.4.4.1. 功能说明 29](#_Toc31751271)

[4.4.4.2. 信息项描述 29](#_Toc31751272)

[4.4.4.3. 逻辑控制 29](#_Toc31751273)

[4.4.5. 预付款账户 29](#_Toc31751274)

[4.4.5.1. 功能说明 29](#_Toc31751281)

[4.4.5.2. 信息项描述 29](#_Toc31751282)

[4.4.5.3. 逻辑控制 29](#_Toc31751283)

[4.4.6. B2B商城切换 29](#_Toc31751284)

[4.4.6.1. 功能说明 29](#_Toc31751291)

[4.4.6.2. 信息项描述 29](#_Toc31751292)

[4.4.6.3. 逻辑控制 29](#_Toc31751293)

[4.4.7. 在线客服 29](#_Toc31751294)

[4.4.7.1. 功能说明 29](#_Toc31751295)

[4.4.7.2. 信息项描述 29](#_Toc31751296)

[4.4.7.3. 逻辑控制 30](#_Toc31751297)

[4.4.8. 版本信息 30](#_Toc31751298)

[4.4.8.1. 功能说明 30](#_Toc31751299)

[4.4.8.2. 信息项描述 30](#_Toc31751300)

[4.4.8.3. 逻辑控制 30](#_Toc31751301)

[4.4.9. 关于我们 30](#_Toc31751302)

[4.4.9.1. 功能说明 30](#_Toc31751303)

[4.4.9.2. 信息项描述 30](#_Toc31751304)

[4.4.9.3. 逻辑控制 30](#_Toc31751305)

# 文档说明

## 编写说明

通过本文档，实现对的业务需求进行梳理，并描述成详细业务需求说明书，方便项目设计人员、开发人员进行需求分析，以及测试人员进行功能核对。

## 编写思路

首先跟业务人员进行面对面调研，收取业务相关需求的所有资料，文档。通过调研结果和资料，整合成需求蓝图内容。

# 流程说明

主要业务流程清单如下：

| **流程编号** | **流程名称** | **说明** |
| --- | --- | --- |
| DLV01 | 代客下单流程 | 投递员协助客户下订单 |
| DLV02 | 订单退改停流程 | 投递员协助客户进行订单退改停维护 |
| DLV03 | 投递员投递流程 | 协助投递员当日投递 |
| DLV04 | 订单续订流程 | 投递员协助客户订单续订 |
|  |  |  |

## 代客下单流程



### **业务概述**

投递员通过投递APP，协助客户下单，完成会员维护、商品选择、订单确认、订单支付等操作。

### **流程图**

图 1

### **环节说明**

| **序号** | **环节** | **操作说明** |
| --- | --- | --- |
|  | 客户联系投递员代客下单 | 因操作不熟悉或者客户当前非会员等原因，客户联系当前区域投递员，代替其下单 |
|  | 判断当前客户是否会员 | 投递员根据客户提供的信息，进行客户查询，判断客户会员信息是否存在，如果当前客户非会员，为该客户新建会员信息 |
|  | 代客下单 | 投递员根据客户意愿，选择待订购商品、订购周期、配送数量、配送模式等，生成订单 |
|  | 订单确认 | 投递员与客户沟通确认订单信息是否正确，如投递地址、订购商品品类、数量、所享受促销活动，是否积分兑换、使用奶卡等 |
|  | 订单支付 | 投递员与客户协商付款方式，完成订单支付 |
|  |  |  |

表格 2

### **其它说明**

* + 下单规则，同微信周期订小程序客户自主下单规则一致；
  + 订单支付，由投递员和客户自行商议，可由投递员先行支付，后面再与客户结算，也可由客户自己支付。

## 订单退改停流程

### **业务概述**

客户因自身需要，或者奶厂供货问题导致客户有退改停奶需求，可联系辖区内投递员，由投递员根据客户意愿代为完成订单维护。

### **流程图**

图 2

### **环节说明**

| **序号** | **环节** | **操作说明** |
| --- | --- | --- |
|  | 客户联系投递员订单维护 | 因客户需求变更或奶厂供货问题等原因，客户联系辖内投递员，帮助对其相关订单进行维护操作 |
|  | 订单查询 | 投递员根据客户提供的信息，如客户姓名、联系方式、订单号等，查询相关订单 |
|  | 订单维护 | 投递员根据客户意愿，代其进行退奶、停奶、换奶操作  退奶：系统计算未投递量、应退还金额等；  改奶：投递员进行新奶品选择；  停奶：投递员与客户沟通确认停奶方式，顺延、集中投递。 |
|  | 差价处理 | 如果退奶、换奶操作产生价差，投递员与客户协商退补款 |
|  | 订单确认 | 投递员完成订单维护操作 |
|  |  |  |
|  |  |  |

表格 2

### **其它说明**

* + 退改停需提前三日对订单进行操作，操作成功后，系统自动短信及微信方式通知归属投递站站长、归属投递员；
  + 停奶，支持投递顺延、集中投递两种方式；
  + 有促销活动的订单不支持改订、退订；
  + 改奶时，如存在价差，新品价高时客户补差价，价低时，系统自动计算并返还差价
  + 订单支付，由投递员和客户自行商议，可由投递员先行支付，后面再与客户结算，也可由客户自己支付。

## 投递员投递流程

### **业务概述**

投递APP可协助投递员进行当日订单投递，查看订单详情，展示投递客户分布、投递路线规划、总投递量、已投递量等，并进行投递确认操作。

### **流程图**

图 3

### **环节说明**

| **序号** | **环节** | **操作说明** |
| --- | --- | --- |
|  | 投递准备 | 投递员在投递APP上查看投递区域、待投递订单明细等，规划投递路线 |
|  | 订单投递 | 投递员进行订单投递 |
|  | 投递确认 | 投递员可以小区为单位，进行订单批量投递确认，也可对单个订单进行订单投递确认 |

表格 2

### **其它说明**

* + 投递员可以小区为单位，进行订单批量投递确认操作，也可对单个订单进行订单投递确认。

## 订单续订流程

### **业务概述**

投递员协助客户进行订单续订操作。

### **流程图**

图 4

### **环节说明**

| **序号** | **环节** | **操作说明** |
| --- | --- | --- |
|  | 客户联系投递员订单续订 | 客户主动或者被动获取订单即将到期信息后，如果有续订需求，联系投递员代为其进行订单续订操作 |
|  | 订单查询 | 投递员根据客户提供的信息，如客户姓名、订单号等，查询订单信息 |
|  | 订单确认 | 投递员与客户确认待续订订单商品名称、价格、配送模式、配送数量、配送周期等 |
|  | 订单支付 | 投递员与客户协商支付方式，完成支付操作 |
|  |  |  |

表格 2

### **其它说明**

* + 客户订单即将到期前3天，系统会推送消息，提醒客户相关订单即将到期；
  + 订单续订时订单生成规则，同新订单生成规则一致；
  + 支付方式，由投递员与客户协商，可代替支付，或者客户自己支付。

# 项目范围

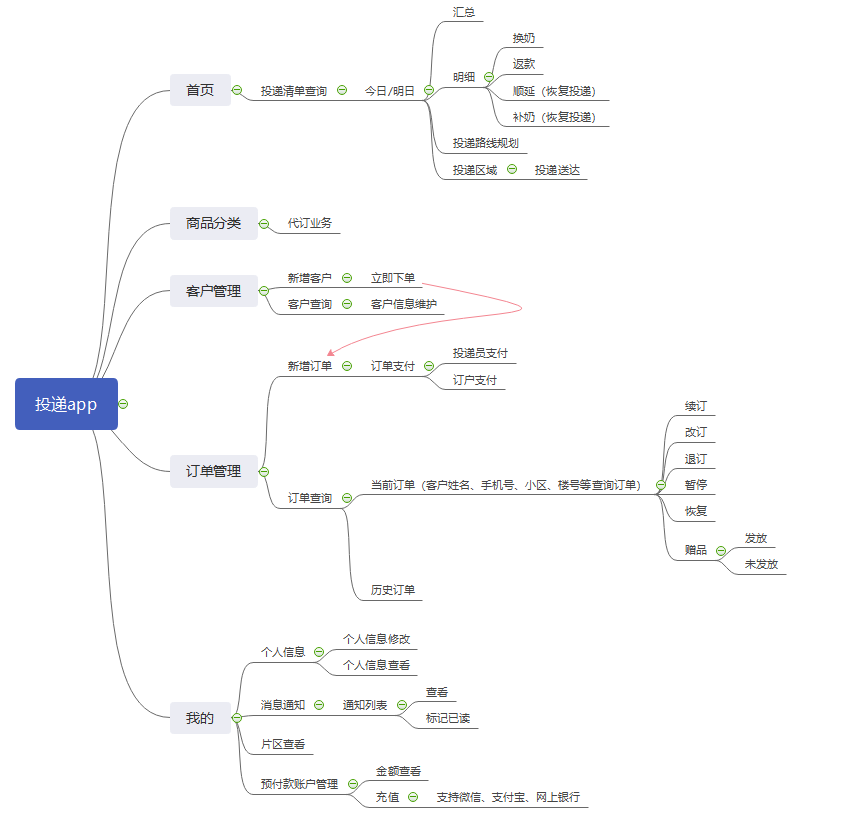


图 6

## 投递管理

* + - 1. 展示最新的广告、活动信息；
      2. 查看投递员个人所辖投递区域订单分布；
      3. 展示投递员当日投递总量、已投递量、投递订单明细等，展示明日及指定日期投递信息；
      4. 提供订单搜索及订单批量送达操作。

## 商品分类

1. 实现投递员所辖区域可售商品列表展示；
2. 实现商品信息详情及促销活动信息展示；
3. 实现代客下单订单生成及订单支付。

## 订单管理

1. 实现投递员所辖投递区域内当前及历史订单的查询、详情查看，并可代客户进行订单维护，如退奶、改奶、停奶、续奶等操作。

## 我的

1. 实现投递员个人主要信息查看，如手机号；
2. 实现系统推送信息查看；
3. 实现投递APP与B2B商城切换；
4. 实现客户管理，并可代客下单；
5. 实现片区查看；
6. 实现预付款管理，并可充值；
7. 实现在线客服、关于我们、版本信息管理。

# 功能设计

## 投递管理

该模块主要展示最新广告、活动信息，投递区域内客户分布情况，当日投递总数量、已完成投递总数量，及其他日期内投递订单信息，参考页面如截图：



图 7

主要包含以下功能页面：

* 广告详情页
* 活动列表页
* 活动详情页
* 当日投递订单汇总展示
* 当日投递订单明细展示
* 当日已投递订单汇总展示
* 当日已投递订单明细展示
* 指定日期投递订单汇总及明细



### **广告详情页**



#### **功能说明**

该功能用于展示广告详情。

#### **信息项描述**

无

#### **逻辑控制**

无

### **活动列表**



#### **功能说明**

展示系统首页活动列表，可以设置多个，并可以设置为循环播放。

#### **信息项描述**

活动图片

#### **逻辑控制**

无。

### **活动详情**



#### **功能说明**

该功能用于展示具体活动详情。

#### **信息项描述**

无

#### **逻辑控制**

* 活动详情可以是一段图文信息，也可以是一个商品详情页。

### **当日投递订单汇总**



#### **功能说明**

以小区为单位，展示当日订单商品品类、各品类总量，投递员可根据订单号等查询条件进行条件查询，也可以按小区进行投递送达操作。

#### **信息项描述**

参考截图：



图 8

#### **逻辑控制**

* 支持根据客户姓名、订单号等查询条件进行订单查询；
* 支持以小区为单位，进行投递送达批量操作；
* 页面显示当天投递总数量，并以小区为单位，展示各品类商品派送总量；
* 投递员可点击具体某一小区，进入当日投递订单明细页。

### **当日投递订单明细**



#### **功能说明**

展示当日投递订单明细及投递总量，投递员可根据订单号、客户姓名、联系方式等查询条件进行条件查询，也可对某一具体订单进行投递送达、协助客户进行订单换奶操作。

#### **信息项描述**

参考截图：

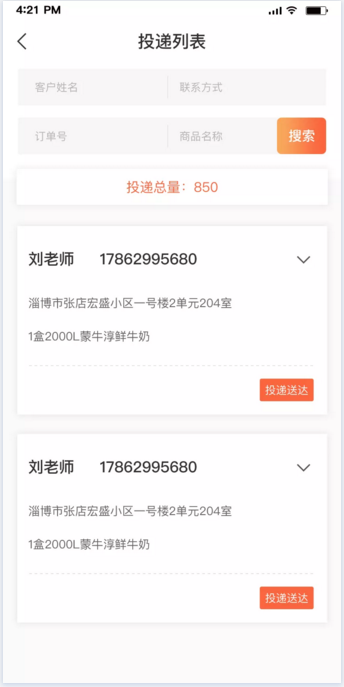


图 9

#### **逻辑控制**

* 支持根据客户姓名、订单号、联系方式等查询条件进行订单查询；
* 支持投递员对某一指定订单进行投递送达操作；
* 支持投递员对某一订单进行换奶操作；
* 页面显示当天投递总数量、订单号、派送单号，方便投递员查看；
* 投递员可点击具体某一小区，进入小区投递订单列表明细页。

### **当日已投递订单汇总**



#### **功能说明**

以小区为单位，展示当日已投递订单商品品类、各品类总量，投递员可根据订单号等查询条件进行条件查询。

#### **信息项描述**

参考截图：



图 10

#### **逻辑控制**

* 支持根据客户姓名、订单号等查询条件进行订单查询；
* 页面显示当天已投递总数量，并以小区为单位，展示各品类商品派送总量；
* 投递员可点击具体某一小区，进入当日已投递订单明细页。

### **当日投递订单明细**



#### **功能说明**

展示当日已投递订单明细及投递总量，投递员可根据订单号、客户姓名、联系方式等查询条件进行条件查询。

#### **信息项描述**

参考截图：



图 11

#### **逻辑控制**

* 支持根据客户姓名、订单号、联系方式等查询条件进行订单查询；
* 页面显示当天投递总数量、订单号、派送单号，方便投递员查看。

### **指定日期订单汇总**

展示指定日期（包括明日及以后其他日期）订单汇总及订单明细，展示方式及内容同4.1.6 当日已投递订单汇总展示、 4.1.7 当日投递订单明细展示。

## 商品分类

该模块为投递APP商品展示主页，参考界面如截图：



图 12

主要包含以下功能页面：

* 商品列表展示页
* 商品详情展示页



### **商品列表展示页**



#### **功能说明**

该页面用于展示客户当前所属地域所支持的商品列表信息，支持根据商品名称查询商品列表功能。

#### **信息项描述**

无商品类别

商品图片

商品名称

商品价格

#### **逻辑控制**

* 不同区域，销售商品列表及价格不同，受登陆后选择的gps定位地址影响。
* 支持根据商品名称进行模糊查询

### **商品详情页**



#### **功能说明**

该页面用于展示某一商品商品详情。

#### **信息项描述**

商品名称

商品描述等

#### **逻辑控制**

无

## 订单管理

该模块用户投递员查看个人所辖区域内的订单信息，可根据查询条件查询指定订单、查看订单详情、对订单进行赠品发放、退奶、改奶、停奶、续订等操作，参考页面如截图：



图 13

主要包含以下功能页面：

* 订单列表展示
* 订单详情查看

### **订单商品展示**



#### **功能说明**

该页面用于展示投递员本人所辖区域内的当前及历史订单信息，可根据查询条件查询指定订单，对当前订单进行赠品维护操作。

#### **信息项描述**

参考截图：



图 14

#### **逻辑控制**

* 展示的订单列表，为投递员本人所辖区域内订单列表；
* 支持按当前订单、历史订单查询；
* 支持按客户姓名、订单号、联系方式等查询条件进行订单查询；
* 订单列表中展示订单赠品状态，如，已发放、未发放、无，投递员可进行赠品状态修改。

### **订单详情查看**



#### **功能说明**

该页面用于展示订单详情，如，投递地址、商品信息、订单信息、订单状态等，投递员可针对某一订单协助客户进行停奶、退奶、改奶、续订操作。

#### **信息项描述**

参考截图：



图 15

#### **逻辑控制**

* 退改停需提前三日对订单进行操作，操作成功后，系统自动短信及微信方式通知归属投递站站长、归属投递员；
* 停奶，支持投递顺延、集中投递两种方式；
* 有促销活动的订单不支持改订、退订；
* 改奶时，如存在价差，新品价高时客户补差价，价低时，系统自动计算并返还差价。

## 个人信息

该模块主要展示投递员本人部分信息、消息管理、客户管理、片区查看、预付款账户、B2B商城切换、在线客服、版本信息、关于我们等，参考页面如截图：



图 16

主要包含以下功能页面：

* 消息列表查看
* 消息详情展示
* 客户管理
* 片区查看
* 预付款账户
* B2B商城切换
* 在线客服
* 版本信息
* 关于我们

### **消息列表查看**



#### **功能说明**

该页面用于展示投递员所接收到的消息列表。

#### **信息项描述**

无

#### **逻辑控制**

* 投递员可选择指定数据点击进入消息详情页。

### **消息详情展示**



#### **功能说明**

该页面用于展示某一消息详情。

#### **信息项描述**

无

#### **逻辑控制**

无

### **客户管理**



#### **功能说明**

该功能用于投递员所辖区域内客户管理，可通过客户姓名、联系方式等查询条件进行条件查询、新增客户、代客下单。

#### **信息项描述**

参考截图：



图 17

#### **逻辑控制**

* 展示列表，为投递员所辖区域内客户列表；
* 支持投递员根据客户姓名、联系方式等进行客户查询；
* 支持客户会员新增；
* 支持代客下单；
* 代客下单时，下单规则，同周期订小程序中客户自主下单规则一致；
* 代客订单支付时，可投递员支付或客户支付，投递员支付时，可使用预付款账户、支付宝、微信、银联卡进行支付，不支持客户钱包支付。

### **片区查看**



#### **功能说明**

该页面用于展示投递员所辖区域。

#### **信息项描述**

无

#### **逻辑控制**

* 地图中，标注投递员所辖区域。

### **预付款账户**



#### **功能说明**

该页面用于管理投递员个人预付款账户，可查看历史交易明细、进行账户充值等操作。

#### **信息项描述**

无

#### **逻辑控制**

* 支持历史明细交易查看；
* 支持账户充值

### **B2B商城切换**



#### **功能说明**

该功能用于投递员从投递APP中跳转浏览B2B商城。

#### **信息项描述**

无

#### **逻辑控制**

* 支持单点登录，投递员切换时无需重复认证。

### **在线客服**

#### **功能说明**

该页面用于显示客服电话，客户可直接拨打，向客服进行咨询。

#### **信息项描述**

无

#### **逻辑控制**

无

### **版本信息**

#### **功能说明**

该页面用于展示当前系统版本信息。

#### **信息项描述**

无

#### **逻辑控制**

无

### **关于我们**

#### **功能说明**

该页面用于展示得益乳业详情介绍。

#### **信息项描述**

无

#### **逻辑控制**

无