



课 程 设 计 报 告

**学 院： 计算机学院·软件学院**

**课题名称： 淘宝订单后台管理网站**

**专业班级： 网络工程**

**学生姓名： 杨晨 学号： 201224132109**

**学生姓名： 洪浩然 学号： 201224132156**

**学生姓名： 林灿跃 学号： 201224132160**

**指导教师：**

**完成时间：2015年6月01日**

**目录**

[1 绪论 3](#_Toc418678248)

[1.1 项目背景及意义 3](#_Toc418678249)

[1.2开发环境和工具 4](#_Toc418678250)

[2 需求分析 4](#_Toc418678251)

[2.1 业务流程分析 4](#_Toc418678252)

[2.2 功能分析 5](#_Toc418678253)

[(1) 买家信息管理功能 5](#_Toc418678254)

[(2) 订单信息管理功能 5](#_Toc418678255)

[(3) 客服设计人员信息管理功能 5](#_Toc418678256)

[(4) 加工人员信息管理功能 6](#_Toc418678257)

[3 系统设计 7](#_Toc418678258)

[3.1 系统功能模块设计 7](#_Toc418678259)

[3.2 数据库设计 8](#_Toc418678260)

[3.2.1 系统数据流图 8](#_Toc418678261)

[3.2.2 数据库逻辑设计 8](#_Toc418678262)

[3.2.3 数据库物理设计 10](#_Toc418678263)

**淘宝订单后台管理网站**

1 绪论

1.1 项目背景及意义

淘宝网是[亚太](http://baike.baidu.com/view/398058.htm)地区较大的网络零售商圈，由[阿里巴巴集团](http://baike.baidu.com/view/1247049.htm)在2003年5月10日投资创立。淘宝网现在业务跨越[C2C](http://baike.baidu.com/view/16373.htm)（个人对个人）、[B2C](http://baike.baidu.com/view/16398.htm)（商家对个人）两大部分。截止2010年12月31日，[淘宝网](http://baike.baidu.com/view/1590.htm)注册[会员](http://baike.baidu.com/view/305911.htm)超3.7亿人；2011年[交易额](http://baike.baidu.com/view/64805.htm)为6100.8亿元，占中国[网购](http://baike.baidu.com/view/120524.htm)市场80%的份额。比2010年增长66%。2012年11月11日，淘宝单日交易额191亿元。截止2013年3月31日的年度，淘宝网和[天猫](http://baike.baidu.com/view/5052997.htm)平台的交易额合计突破人民币10,000亿元。

2014年8月到10月，工商总局网监司委托中国消费者协会开展了网络交易商品定向监测活动。淘宝网的样本数量分布最多，但其正品率最低，仅为37.25%。

2013年10月31日，淘宝网拿到了证监会颁发的基金第三方[电子商务](http://baike.baidu.com/view/757.htm)平台经营资质，2013年11月1日中午，淘宝基金理财频道就上线。

由此可见，淘宝商家每天的业务信息是非常之多，如果单是从淘宝网系统中查看数据，然后在本店只有简陋的文本记录是会增加许多工作量的，淘宝订单的系统管理才能给商家带来更多的便利和提供商品实时发展情况以便商家作出正确的未来计划。

本淘宝卖家经营的商品是可以由买家定制图案的台灯灯饰，对不少买家大受欢迎，所以淘宝卖家客服要与买家沟通协商好定制图案，然后由加工人员制作为实物。因此淘宝卖家需要一个订单管理系统来收集订单和定制图案信息，防止在信息量较多的情况下出现定制图案混乱，从而添加了麻烦和不必要的加工损失。本课题为淘宝订单后台管理网站，具有安全准确的特性，可以解决图案混乱的问题，并实现一些查询方式，可以为淘宝卖家快速、直观地得到本店的经营情况，为以后的发展有一定的促进作用，所以完成本课题是非常具有实用意义的。

1.2开发环境和工具

网站采用Jsp作为前台技术及ssh三大框架作为后台主力来实现的，使用的工具主要有jdk1.7、Myeclipse2014、Mysql数据库5.0以上、Sublime Text 3、PhotoShop，开发期间使用的Servlet引擎为Tomcat7。

2 需求分析

2.1 业务流程分析

客服人员和买家协商并取得台灯定制图案和具体的淘宝订单信息后可登陆到本网站录入订单信息，此时该订单处于待分发状态。由于部分客服人员兼有设计电子图案的职责，所以在线客服设计人员可以到网站订单列表中接下订单到自己的账号下，并完成设计电子图案的工作，此时该订单处于正在设计的状态。设计人员做好图案后必须与订单的买家沟通图案是否可以通过，如果可以，则将订单标记为待加工状态，否则继续由该设计人员设计电子图案。接下来加工人员可取待加工中的订单，根据设计图做成实物并贴在台灯指定位置，然后进行发货，这个过程中该订单会被标记为正在加工状态。当加工人员确认已发货后设置订单状态为已发货。最后网站系统会以10天作为提醒客服时段，即订单发货10天后，客服会在网站中看到买家未确认收货的订单，这个时候需要客服到快递公司获取货物的收取情况，或与买家联系，然后修改订单状态为交易完成。以上所有过程中，如果有买家联系客服说要撤单或退货，并给出相应理由，客服将要在第一时间联系订单暂时的持有者，并终止该订单的工作。

根据以上说明，网站的大致流程如图1所示：

客服获取买家订单和定制图文

客服设计定制图案

买家确认制图

加工人员打印图案和发货

10天后客服收集物流信息

客服确认收货

N

Y

N

Y

图1 订单交易流程图

2.2 功能分析

功能需求分析的任务，是弄清用户对目标系统数据处理功能所提供的要求。订单管理网站，主要是更好更高效率的为商家处理订单需求，准确无误地服务于买家，也可从订单量数据中根据一些查询条件得出商品购买经验并作出买卖上的相应改动。所以其中应该包括买家信息录入，订单详细信息录入，客服、设计、加工等人员业绩情况，网站系统对订单的查询等功能。

根据业务分析和订单交易流程图，本系统的功能需求可以归纳为以下具体功能：

(1) 买家信息管理功能

客服通过和买家交流获取买家的台灯定制图文，那么就要保留必须的买家信息，以便设计图出来后再与买家进行沟通是否可以通过等。买家基本信息由客服人员录入到网站系统，其中包括：买家编号、姓名、联系电话、淘宝账号用户名、发货地址.

等。

(2) 订单信息管理功能

网站保存订单信息，除了方便设计图文时查看订单数据，还用于定期查询商家运营情况，所以订单信息的录入范围相对比较广，其中包括：订单编号、淘宝订单号、定制文字、定制图片、制作优先级、是否撤单、订单状态、商品名称、类型、款式、颜色、订单量、邮费、订单金额、备注、创建时间,撤销时间,发货时间等。

(3) 客服设计人员信息管理功能

客服和设计人员做好信息保存后，方可登陆到系统录入订单信息或设计定制图文并更新订单状态，所以工作人员的主要信息应保存在网站数据库中。客服和设计人员信息包括：客服编号、用户名、密码、姓名、手机号码、淘宝客服账号用户名、电子邮件、创建时间、登陆次数、录入订单数量、已完成设计的订单数量。

(4) 加工人员信息管理功能

类似客服信息保存，加工人员也相应要保存主要信息到网站。加工人员信息包括：加工编号、用户名、密码、姓名、手机号码、淘宝账号用户名、电子邮件、创建时间、登陆次数、发货数量、已完成加工的订单数量。

3 系统设计

淘宝订单后台管理网站是在符合国家相关规定的前提下，实现各种信息的规范化、易于管理化和高效化。本网站主要是方便、简易商家客服人员的工作，提高整个淘宝店的运作效率，对当前有效订单的录入、图文设计、订单状态及商品数据流向等方面信息进行及时、有效的管理和修改。

3.1 系统功能模块设计

根据前面的业务流程与功能分析可以设计三个功能模块，分别是买家信息管理模块、订单信息管理模块、客服设计加工人员信息管理模块。系统整体功能如图2所示：

订单信息管理模块

淘宝订单后台管理网站

买家信息管理模块

员工信息管理模块

图2 系统整体功能图

其中各模块的功能包括：

买家信息管理模块：更新买家信息、查询学员信息；

订单信息管理模块：录入、修改状态、上传设计定稿图案、查询订单详情；

员工信息管理模块：包括客服和加工人员.注册账号、更新信息、接单情况等查询；

3.2 数据库设计

3.2.1 系统数据流图

数据流图是描述系统数据流程的工具，它将数据独立抽象出来，通过图形方式描述信息的来龙去脉和实际流程。对淘宝订单后台管理网站及各功能模块进行数据流程分析，可得到本系统的各个模块处理数据的过程，如图3所示：

管理员

买家信息表

买家

订单信息表

客服

图3 系统数据流程图

3.2.2 数据库逻辑设计

淘宝订单后台管理网站的E-R图如图4所示：

买家

客服

加工人员

订单

更新

服务

产生或撤销

读取



图4 系统E-R图

结合E-R图可得到数据库管理系统的关系模型如下：

(1)买家信息表：买家编号、淘宝账号用户名、姓名、联系方式、发货地址、性别

(2)订单信息表：订单编号、淘宝订单号、定制文字、定制图片、订单状态、制作优先级、是否撤单、买家编号（外键）、单价、订单量、邮费、订单金额、备注、商品名称、品牌、类型、款式、颜色、创建时间

(3)客服信息表：客服编号、姓名、联系电话、用户名、密码、手机号码、淘宝客服账号用户名、电子邮件、创建时间、登陆次数、录入订单数量、设计图案数量、居住地址

(4)加工人员信息表：加工人员编号、用户名、密码、姓名、手机号码、淘宝账号用户名、电子邮件、创建时间、登陆次数、设计图案数量、居住地址

3.2.3 数据库物理设计

根据在数据库概念设计中给出的数据库淘宝订单后台管理网站的关系模型，可以设计数据表结构，服务器上建名为TbOrder的数据库。其中包括以下表：Customer，Order， CustomerService，ProcessStaff。下面具体介绍数据库中各表的结构：

(1)表名：Customer，即：买家信息表，存储买家的相关信息，其结构如表1所示。

表1 买家信息表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 字段名称 | 字段类型 | 字段长度 | 字段属性 | 是否为空 | 备注 |
| id | String |  | 买家编号 | NOT NULL | 主键 |
| tbUsername | varchar |  | 淘宝账号用户名 | NOT NULL |  |
| name | varchar |  | 姓名 | NOT NULL |  |
| phone | varchar |  | 电话 | NOT NULL |  |
| sex | varchar |  | 性别 |  |  |

(2)表名：Order，即：订单信息表，存储订单的基本信息，其结构如表2所示。

表2 订单信息表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 字段名称 | 字段类型 | 字段长度 | 字段属性 | 是否为空 | 备注 |
| id | String |  | 订单编号 | NOT NULL | 主键 |
| tbNumber | varchar |  | 淘宝订单号 | NOT NULL |  |
| customWord | varchar |  | 定制文字 | NOT NULL |  |
| customPicture | varchar |  | 定制图片 | NOT NULL |  |
| designPicture | varchar |  | 设计图案 |  |  |
| state | int |  | 状态 |  | 0 |
| priority | varchar |  | 优先级 |  | 普通 |
| undo | int |  | 是否撤销 |  | 0 |
| customerId | String |  | 买家主键 |  | 外键 |
| customerServiceId | String |  | 客服主键 |  | 外键 |
| processStaffId | String |  | 加工人员主键 |  | 外键 |
| createTime | date |  | 创建时间 |  |  |
| publishTime | date |  | 发货时间 |  |  |
| undoTime | Date |  | 撤销时间 |  |  |
| productId | String |  | 商品主键 |  | 外键 |
| Address | String |  | 发货地址 |  |  |
| money | double |  | 订单总费用 |  | 0 |
| remark | varchar |  | 备注 |  |  |

(3)表名： Product，即：商品信息表，存储商品的相关信息，其结构如表3所示。

表3 商品信息表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 字段名称 | 字段类型 | 字段长度 | 字段属性 | 是否为空 | 备注 |
| id | String |  | 商品编号 | NOT NULL | 主键 |
| produceName | varchar |  | 商品名称 |  |  |
| Type | Varchar |  | 商品类型 |  |  |
| color | varchar |  | 颜色 |  |  |
| price | double |  | 单价 |  | 0 |

(4)表名： CustomerService，即：客服信息表，存储客服的相关信息，其结构如表4所示。

表4 客服信息表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 字段名称 | 字段类型 | 字段长度 | 字段属性 | 是否为空 | 备注 |
| id | String |  | 客服编号 | NOT NULL | 主键 |
| name | varchar |  | 姓名 |  |  |
| phone | varchar |  | 电话 |  |  |
| username | varchar |  | 用户名 |  |  |
| password | varchar |  | 密码 |  |  |
| tbUsername | varchar |  | 淘宝账号用户名 |  |  |
| email | varchar |  | 电子邮件 |  |  |
| loginCount | int |  | 登陆次数 |  | 0 |
| orderNumber | int |  | 接单数量 |  | 0 |
| designNumber | int |  | 已完成设计的订单数量 |  | 0 |
| createTime | date |  | 创建时间 |  |  |

(5)表名： ProcessStaff，即：加工人员信息表，其结构如表5所示。

表5 加工人员信息表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 字段名称 | 字段类型 | 字段长度 | 字段属性 | 是否为空 | 备注 |
| id | String |  | 客服编号 | NOT NULL | 主键 |
| name | varchar |  | 姓名 |  |  |
| phone | varchar |  | 电话 |  |  |
| username | varchar |  | 用户名 |  |  |
| password | varchar |  | 密码 |  |  |
| PulishNumber | Int |  | 发货数量 |  | 0 |
| processNumber | int |  | 已完成加工的订单数量 |  | 0 |
| createTime | date |  | 创建时间 |  |  |