**需求分析**

角色1：游客

1. 用例名：注册
2. 用例名：查看商品信息

角色2：用户

1. 用例名：登录
2. 用例名：个人信息维护
3. 用例名：查看商品信息
4. 用例名：购物车管理
5. 用例名：支付管理
6. 用例名：在线客服

角色3：客服

1. 用例名：登录
2. 用例名：个人信息维护
3. 用例名：查看商品信息
4. 用例名：商品管理
5. 用例名：用户管理
6. 用例名：在线客服
7. 用例名：订单管理

角色4：管理员

1. 用例名：登录
2. 用例名：个人信息维护
3. 用例名：客服账号创建
4. 用例名：客服名单维护
5. 用例名：查看商品信息
6. 用例名：商品管理
7. 用例名：用户管理
8. 用例名：订单管理

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 查看商品信息 | 登录 | 个人信息维护 | 购物车管理 | 支付管理 | 在线客服 | 用户管理 | 商品管理 | 订单管理 | 客服账号创建 | 客服名单维护 |
| 游客 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 用户 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 客服 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 管理 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |