**松田学院网上小卖部在线服务系统需求分析v1.0**

文档信息:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 文件名称： | 松田学院网上小卖部在线服务系统需求分析v1.0.docx | 文件编号： |  |
| 项目名称： | 松田学院网上小卖部在线服务 一期系统 | | |
| 项目经理： | 邹庆 | 总设计师： | 邹庆 |
| 版 本 号： | 1.0 | 版本日期： | 2022 年 10 月 02 日 |
| 制 作： | 邹庆 | 制作日期： | 2022 年 10 月 02 日 |
| 审 批： |  | 审批日期： |  |
| 审 核： |  | 审核日期： |  |

修订记录:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 版 本 号 | 修 订 人 | 修 订 日 期 | 修 订 内 容 |
| V1.0 | 邹庆 | 2022 年 10 月 2 日 | 建立版本、整理需求 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

目录

目录

[1 前言 5](#_Toc116167690)

[1.1 目的 5](#_Toc116167691)

[1.2 读者对象 5](#_Toc116167692)

[1.3 参考文档 5](#_Toc116167693)

[1.4 术语和定义 5](#_Toc116167694)

[2 总体功能需求 6](#_Toc116167695)

[2.1 总体功能模块 6](#_Toc116167696)

[2.2 面向用户部分功能 6](#_Toc116167697)

[2.2.1 注册登录 6](#_Toc116167698)

[2.2.2 商品选购 6](#_Toc116167699)

[2.2.3 订单功能 7](#_Toc116167700)

[2.2.4 支付系统 7](#_Toc116167701)

[2.2.5 管理购物车 7](#_Toc116167702)

[2.3 面向后台管理部分功能 7](#_Toc116167703)

[2.3.1 客服系统 7](#_Toc116167704)

[2.3.2 后台管理员 7](#_Toc116167705)

[2.3.3 商品管理系统 7](#_Toc116167706)

[2.3.4 订单管理系统 8](#_Toc116167707)

[2.3.5 配送管理 8](#_Toc116167708)

[3 功能详细需求 8](#_Toc116167709)

[3.1 注册登录 8](#_Toc116167710)

[3.1.1 普通用户 8](#_Toc116167711)

[3.1.2 商家用户 8](#_Toc116167712)

[3.1.3 跑腿用户 8](#_Toc116167713)

[3.1 商品选购 9](#_Toc116167714)

[3.1.1 商品收藏 9](#_Toc116167715)

[3.1.2 搜索功能 9](#_Toc116167716)

[3.2 订单功能 9](#_Toc116167717)

[3.2.1 订单管理查询修改 9](#_Toc116167718)

[3.2.2 订单售后 9](#_Toc116167719)

[3.1 管理购物车 9](#_Toc116167720)

[3.1.1 存储功能 9](#_Toc116167721)

[3.1.2 编辑功能 10](#_Toc116167722)

[3.1.3 查找功能 10](#_Toc116167723)

[3.1 客服系统 10](#_Toc116167724)

[3.1.1 客服管理功能 10](#_Toc116167725)

[3.1.2 会话管理 10](#_Toc116167726)

[3.1.3 数据统计功能 10](#_Toc116167727)

[3.1.4 用户管理 10](#_Toc116167728)

[3.1 商品管理 11](#_Toc116167729)

[3.1.1 商品分类 11](#_Toc116167730)

[3.1.2 经销商管理 11](#_Toc116167731)

[3.1.3 仓库管理 11](#_Toc116167732)

[3.2 订单管理系统 11](#_Toc116167733)

[3.2.1 订单管理 11](#_Toc116167734)

[3.2.2 客户管理 11](#_Toc116167735)

[3.2.3 数据智能分析 11](#_Toc116167736)

[3.1 配送管理 12](#_Toc116167737)

[3.1.1 订单分配 12](#_Toc116167738)

[3.1.2 实时跟踪交货 12](#_Toc116167739)

[4 支付接口 12](#_Toc116167740)

[5 附件 12](#_Toc116167741)

# **前言**

## 目的

本文档为广州松田学院网上在线小卖部服务系统的需求分析文档，主要目的是完成该各功能的模块划分工作和详细需求，确定系统主要业务的基本模型。

广州松田学院网上在线小卖部服务系统的主要目的是提供一个统一的校园内的商店网上在线选购渠道，为学生提供兼职工作，如跑腿、外卖等。也为学生提供一个统一的网上二手交易市场。

## 读者对象

该文档资料将提交给系统设计人员、系统需求分析人员使用，系统设计人员在此文档确定的需求基础上进行概要设计，需求分析人员参阅此文档资料，评审系统需求分析是否满足了客户的各种需求。

## 参考文档

《软件需求分析》《网上商城需求分析说明书》。

## 术语和定义

Alipay 支付宝 用户在选择在线支付方式时使用支付宝付款方式

WeChat-Pay 微信 用户在选择在线支付方式时使用微信付款方式

Uncleared 未付款 款项正在处理中，买家未

Completed 付款成功 款项已存入收款人的账户

Held 交易存在争议 款项已冻结，联系客服调解。

On-hold 审核中 显示“付款被冻结“状态，款项已冻结。请立即发货,若21天后，交易未产生任何争议，资金将自动解冻。

Pending 待处理 “付款请求"尚未获得支付

Refunded已退款 款项人已发放退款。 请及时查收退还款项

Returned已退还 收款人在30天内未申领付款，因此这笔款项已被退回。 请及时查收被退还的款项。

Reversed 已撤消 交易已撤销，款项退还付款人；或提现失败，款项已退还用户账户。

# 总体功能需求

## 总体功能模块

本系统可分为两部分，面向用户部分功能和后台管理部分功能。

系统模块

注册登录

商品选购

订单功能

支付系统

购物车管理

客服系统

管理商品

管理订单

管理员系统

用户

后台

配送管理

## 面向用户部分功能

### 注册登录

商家和学生首先要注册为小卖部的用户。注册时只要填写登录用户名、密码、手机号3项信息即可。注册后，用户可继续如实填写详细个人信息（邮箱、姓名、学号）及收货信息，同时可修改密码、查询及修改订单。如需注册为跑手，需如实提交姓名、学号、专业班级、宿舍住址。如需注册为商家，需如实提交”申请商家"填写身份证信息、门脸照片、店内照片、商户地址、商户LOGO、商家从业资质（营业执照、食品经营许可证）照片及信息。

### 商品选购

用户可以浏览营业中的商铺(用户二手店)将需求的商品添加到购物车中，用户也可以发布校内和校外跑腿订单。

### 订单功能

用户确定购物车中的商品后提交订单，如用户已填写收货人信息，则页面显示该信息并由顾客确认。如尚未填写则显示相应表单请其填写，系统记录顾客提交的收货人信息以便其下次购物时使用。顾客提交订单后可在订单管理查询该订单，并可对尚未处理的订单进行取消、修改等操作。订单被接单后，手机短信提醒用户订单已被接单。

### 支付系统

用户在提交订单时，选择付款方式（支付宝、微信），并付款给商家，然后才可以收到货。提交订单尚未付款，订单信息保留30分钟(超时自动取消)。提交订并付款后，4小时内商家未接单自动退款。

### 管理购物车

用户选完商品后可进入购物车页面，查看自己要购买的商品，可修改某一商品数量、取消购买某商品和清空整个购物车。

## 面向后台管理部分功能

### 客服系统

当用户访问商铺页面时，可以通过点击页面上的在线客服图标，实现和客服人员的对话以各类信息的传递。也可以通过订单页面上的在线客服图标咨询客服人员。

### ****后台管理员****

该部分的用户有一个超级管理员以及若干个普通管理员，超级管理员拥有最高权限，可访问所有订单，可浏览、查询订单，修改、管理店铺。可浏览、修改普通管理员和会员的资料，普通管理员分两种，一种是订单管理员：主要负责订单管理，可浏览、修改订单状态，可浏览会员信息；另一种是界面管理员：主要负责界面管理，可增、删商品和广告等操作。

### 商品管理系统

管理员可以添加、修改、删除商品。包括后台商品库存管理、上货、出货、编辑管理和商品分类管理等

### 订单管理系统

如订单的状态在一定时限（如4个小时）后仍没有发生变化（“订单关闭”状态除外），系统自动提醒管理员订单异常（如该订单变色，弹出提醒窗口等方式。订单状态发生变化，系统自动发E-mail或手机短信给顾客，“无效订单”、“订单关闭”状态除外）。

### 配送管理

用户提交订单后，商家接单后。系统自动将订单信息推送到接单页面，并根据下单时间、商铺地点、收获地点进行分类。将分类好的订单优先推送给“正在跑腿中”的跑手供选择。其次部分订单根据（收货地址、商店地点、订单时间）匹配用户信息（宿舍地址、就餐地点喜好）推送到接单页面供普通用户选择。

# 功能详细需求

## 注册登录

### 普通用户

普通用户通过首页右上角注册按钮进入普通用户注册页面进行注册。已有账号可通过首页登录按钮进入登录界面登录。可以进入个人信息页面进行信息的增删改查。具有购买、收藏、评论等普通功能的用户。

### 商家用户

商家用户通过首页普通用户注册页面里切换到商家注册页面进行注册。已有账号可通过首页登录按钮进入登录界面切换为“商家账号登录“进行登录。商家账号为超级管理员账号，商家账号可以生成多个具有不同权限的管理员账号。

### 跑腿用户

跑腿用户由普通用户提交认证信息认证身份，具有接单权限。

## 商品选购

### 商品收藏

用户可以对感兴趣或经常购买的商品进行收藏，在收藏页面，用户可以通过搜索、按商家分类、按时间排序等功能进行查询收藏的商品。方便下次购买。

### 搜索功能

用户可以通过首页进行搜索，可选择按商家信息搜索、按商品信息搜索或者全局搜索。搜索完成后显示搜索页面，用户可以进一步的按照价格排序、按照平均消费水平排序、派送时间、评价等排序操作进一步索引需要的商品或商家。减少用户的搜索时间，大大节约用户成本，改善用户体验。

## 订单功能

### 订单管理查询修改

订单提交购买前，可预览订单信息并修改订单内容。订单生成后，用户可随时查看订单的状态和信息，可查询订单具体的商家、跑腿人员、交易价格、预计送达时间、商品是否打包等信息，也及时取消订单并修改。订单完成后，只能查询不可修改。方便用户掌握订单具体信息和状态。

### 订单售后

用户可通过具体订单页面联系商家、跑腿员、平台客服进行咨询或者售后。

## 管理购物车

### 存储功能

用户将自己有需求的商品添加到购物车，购物车会按照购买商家进行分类。并显示商家营业状态、距离位置、商品当前总价格等信息。方便用户进行下单。

### 编辑功能

用户根据自己需求对购物车中添加的商品进行增加、删除、修改、收藏，在一些商品缺货、商品下架或价格变动等情况下提示用户更新。

### 查找功能

用户可以在购物车里面选择某商品进行查找相似的商品。

## 客服系统

### 客服管理功能

将客服工作数据作为评估客服工作质量的依据，因此客服工作数据在客服管理系统中的记录尤为重要。客服数据主要记录以下数据：接待量、会话详情、客户排队统计、满意度、工单解决情况等。通过分析上述数据指标，可以发现问题并及时调整。

### 会话管理

用户智能分配，实现客服接待最优匹配。用户来电或在线咨询时，系统通过智能识别，按预先设定的规则分配给对应的客服人员，让沟通更高效；并且沟通方式灵活，沟通记录实时同步。

### 数据统计功能

多维度数据挖掘，全面展示网站概况、新老访客、搜索引擎、搜索关键词、访客忠诚度、满意度、访问页面、跳出率、访客区域等数据，为精细化运营分析提供多维数据参考。同时，通过自定义报表功能，管理人员可以根据现有数据对报表维度和指标进行个性化设置，并灵活制定多个统计分析报表，提高工作效率。

### 用户管理

目前大部分客服系统都是有客户管理功能的，用户营销服务流程全过程可视化，掌握用户行为轨迹，一个用户关联所有在线、电话、工单等历史记录，帮助本系统高效管理客户资源。

## 商品管理

### 商品分类

按照商品不同属性进行多维度分类。一般商品分类包括多种，比如服饰箱包、日用品、电器数码、食品、书籍、音像等。这不仅方便用户查询，还方便系统管理者管理。

### 经销商管理

对二手商品和校园店铺的经销商进行管理且分好渠道，保证商品的正常流通。

### 仓库管理

按照商品分类将商品分类存放于仓库中，同时做好标记入仓库，方便存取商品。

## **订单管理系统**

### 订单管理

订单里面包括二手商品销售、外卖配送等的信息管理，通过管理订单可以及时了解系统运营情况；另外，订单管理可接收单次和批量订单，在接收订单的同时还能反馈库存信息，能让用户在下订单的同时能快速的知道库存情况，系统根据用户级别、订单紧急情况、库存情况等进行合理配置。而且出现问题时也能实时记录，并对突发情况及时处理。

### 客户管理

包括全部用户订单情况、订单总的完成情况、用户的反馈信息等，根据相对应的数据进行分析对比，将用户进行分类分级别管理，例如会员用户、普通用户、潜在客户等，有效维护客群关系。

### 数据智能分析

每天生成新增用户信息、成交金额、各类产品的销售情况，并生成相对应的表格，采用智能图表分析，得出各类能够辅助本系统运营的大数据，呈现给上层领导，以此来推进本系统决策。

## 配送管理

### 订单分配

系统将订单生成配送单，分配给配送员进行配送。

### 实时跟踪交货

用户、商家和管理员都可以实时查看快递员的递送状态。

# 支付接口

# 附件