

Sherry 化妆品有限公司

网上销售/电子商务系统

业务需求框架

Sherry 化妆品有限公司

2009 年 9 月

1.公司简介

Sherry 化妆品有限责任公司由 Sherry 女士于 2006 年 9 月 1 日在北京市海淀区工商管理
局注册成立，注册资金 100 万元，公司性质为股份制有限责任公司。现公司总部位于北京市
海淀区中关村南大街 5 号软件实训中心。

公司经过三年多的发展，目前在中国（大陆地区）有上海、沈阳、成都、广州四家分公
司，遍布北京、上海、沈阳、成都、广州 5 地共有 50 家专卖店，专营 Sherry 系列化妆品。

2.产品介绍

2. 1 目标用户

Sherry 系列化妆品的产品定位目标用户为 18—45 岁的有一定经济收入的职业女性。

2. 2 产品系列

公司主要有基础、美白、彩妆、洗浴及香品五种系列化妆产品。

3.现有销售模式

3. 1 专卖店模式

Sherry 系列化妆品在全国 50 家专卖店内采用全国统一定价进行销售。

3. 2 电话预购模式

Sherry 化妆品公司开通全国统一的 800-800-800 客户免费服务电话，用户拨打
800-800-800 客户免费服务电话（未开通 800 地区，请拨打 010—68915667），登记购买产品
的名称、数量、购买人姓名、购买人电话、购买人联系地址、接收人姓名、接收人电话、送
货地点、是否需要发票等信息。

对于北京、上海、沈阳、成都、广州 5 城市城区范围内，3 个工作日内免费送货上门，
并当场结清货款。其他地区采取公司总部接收客户汇款后邮寄方式。

3. 3 邮购模式

Sherry 化妆品公司总部负责具体邮购事宜。用户需要通过汇款单将货款邮寄到北京市海淀区中关村南大街 5 号软件实训中心（100081），汇款单中需要注明购买产品的名称、数量、购买人姓名、购买人电话、购买人联系地址、是否需要发票。

收到汇款单后，3 个工作日内总部将把化妆品以特快专递方式邮寄客户。

3. 4 退货流程

由于 Sherry 化妆品公司工作人员的失误，造成用户得到非正确类别与数量的产品，经核实后，公司无偿退货。

其他情况，化妆品一经售出，概不退换。

3. 4 优惠措施

一年中累计购买 5000 元（含）以上，或一次性购买 1000 元（含）以上产品者，将自动成为公司的金卡客户。

金卡客户将自动享受 8 折优惠。

对于金卡客户推荐的客户将享受 9 折优惠。

对于金卡用户推荐的客户，如一年内累计购买超过 10000 元（含）以上产品，金卡客户将会得到超出 10000 元金额部分 3% 的现金奖励。

4. 网上销售业务展望

随着公司的不断发展，以及我国互联网的普及应用。公司董事会决定，要充分利用互联网技术加强产品销售、客户支持、以及进行产品开发决策。

4. 1 业务范围

将所有现存专卖店、电话预约、邮购的产品，全部放在互联网上展示销售。

4. 2 销售方式

所有从网上购买的产品，首先享受产品的 9.5 折优惠，然后再享受已经存在的优惠措施。

进行网上购买的客户，必须首先登记详细的客户资料，并接受公司的客户资料使用声明。客户资料包括：自选择的客户号、客户密码、真实的客户姓名、身份证号、出生年月、工作地点、性别、工作职业、学历、邮箱地址、个人爱好。

每次购买前，必须以客户号、客户密码为身份识别进行登陆。客户从展示的产品中，选择要购买的产品和数量。全部选择完毕后，可继续修改购买单，购买单经客户确认无误后，

如为其他客户推荐购买，填入推荐客户的客户号和姓名。根据各种优惠措施，核算总金额。客户确认此金额后，需要继续输入送货地址（可选择送到客户的登记地址），其中送货地址信息包括：收货人姓名，收货人联系电话，收货人收货地址。所有信息输入完毕后，客户进行确认，然后选择收货人付款还是定货人付款。这样这次购买单便处于登记待确认状态。

公司市场部人员定期检查所有登记待确认的购买单，然后根据收货人付款还是定货人付款方式，根据登记的电话联系付款人，如付款人在北京、上海、沈阳、成都、广州 5 城市，则采取专卖店人员上门收款方式；如付款人在非北京、上海、沈阳、成都、广州的其他城市，则必须首先通过邮局汇款方式收取货款。对于收货人和付款人非同一个人的，必须提前收取货款，并给付款人出具收款收据。如收货人和付款人为在北京、上海、沈阳、成都、广州 5 城市的同一人，可以送货时现场付款。这样这次购买单便处于登记确认状态。

4. 3 送货方式

如果收货人在北京、上海、沈阳、成都、广州 5 城市城区范围内，采取专卖店人员送货。对于其他地区的订货，采取传统的邮寄方式。

4. 4 结款方式

在目前电子商务系统开通以前，只采取现场收款、邮寄汇款两种方式。待公司与有关银行协调，开通电子商务系统后，可采取网上支付。

4. 5 企业形象要求

企业宗旨：健康、美丽、青春、诚信。
整个网上销售系统要符合公司的企业宗旨。

4. 6 运行维护方式

系统开发完成，经公司验收合格后由公司市场部负责运行维护。运行维护方负责系统的稳定不间断运行，并由运行维护方负责系统升级维护责任，对于公司的产品、价格、优惠等各种变更，运行维护方应能及时进行相应维护。项目开发方提供必要技术支持。

4. 7 其他要求

4. 7. 1 可用性

系统要能够全年不间断运行，在系统的维护期间，要有预防措施，防止客户因无法登陆系统，而导致公司形象损失。

系统要容许最大并发用户 1000 人。

4. 7. 2 可靠性

系统要能够安全可靠运行。系统在验收前，必须经过严格的测试，要考虑到台湾地区、香港地区、以及国外用户的使用。

4. 7. 3 安全性

客户资料作为客户的个人信息，同时为公司的重要资产。网上的客户资料要安全保存，防止丢失、篡改。

4. 7. 4 可维护性

对网上销售的产品要提供方便的维护。

4. 7. 5 可扩展性

系统建设时，要考虑技术、业务的前瞻性，要考虑系统能够在 Windows, Linux 平台上运行，并且能够方便地在不同平台上移植。

目前电子商务系统没有开通，待公司与有关银行协调，开通电子商务系统后，可采取网上支付。因此系统设计、开发要充分考虑电子商务接口。

5.电子商务

经过公司与招商银行北京分行协商，双方签约联网开通电子商务。处理流程为：

每次购买前，必须以客户号、客户密码为身份识别进行登陆。客户从展示的产品中，选择要购买的产品和数量。全部选择完毕后，可继续修改购买单，购买单经客户确认无误后，如为其他客户推荐购买，填入推荐客户的客户号和姓名。根据各种优惠措施，核算总金额。客户确认此金额后，需要继续输入送货地址（可选择送到客户的登记地址），其中送货地址信息包括：收货人姓名，收货人联系电话，收货人收货地址。所有信息输入完毕后，客户进行确认，然后可以选择招商银行“一卡通”付款。客户输入招商银行“一卡通”的卡号和密码，如果卡号和密码正确，并且余额足够，本次交易成功。这样这次购买单便处于登记确认已付款状态。

5.1 和招商银行“一卡通”交易报文一览

招商银行服务请求端口号为：9004

所有信息不足的，对于金额和比数前补 0，其他类别信息后面补空格。

5.1.1 交易请求报文

1-4 字节为：1001。表示交易请求报文种类

5-14 字节，表示商家代号。

15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28 交易发出时间 (yyyymmddhhmmss)

29, 30, 31, 32 商家当天交易序号

33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50 为商家签名信息，用商家的私钥对账号、密码、金额进行 hash 计算。

51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80 为采用银行公钥 rsa 加密后的账号

81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88 为银行公钥 rsa 加密后的账号密码

89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106 金额（没有小数点，实际金额*100）

107 报文类别 1-正式 0-实验（所有签名加密去掉）

5.1.2 交易响应报文

1-4 个字节为：1002。表示交易响应报文种类

5-14 个字节，表示商家代号。

15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28 交易发出时间 (yyyymmddhhmmss)

29, 30, 31, 32 商家当天交易序号

33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50 为银行签名信息，用银行的私钥对商家当天交易序号、交易发出时间进行 hash 计算。

51, 52, 53, 54 表示相应代码：0000-扣款成功，1001-一卡通信息错误，1002-余额不足

55 报文类别 1-正式 0-实验（所有签名加密去掉）

5.1.3 对账请求报文

1-4 个字节为：2001。表示对账请求报文种类

5-14 个字节，表示商家代号。

15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28 交易发出时间 (yyyymmddhhmmss)

29, 30, 31, 32，请求对账的对账日期 (yyyymmdd)

33 报文类别 1-正式 0-实验（所有签名加密去掉）

5.1.4 对账响应报文

1-4 个字节为：2002。表示对账响应报文种类

5-14 个字节，表示商家代号。

15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28 交易发出时间 (yyyymmddhhmmss)

29, 30, 31, 32 请求对账的对账日期 (yyyymmdd)

33, 34, 35, 36 当天交易总比数

37-54 为当天交易总金额（没有小数点，实际金额*100）

55 报文类别 1-正式 0-实验（所有签名加密去掉）

5.2 交易流程

购货客户在网上输入的银行卡和密码在网上传输过程中必需得到商家的公钥保护，还可以让客户进行电子签名，以便将客户的卡号和密码安全的传输到后台服务器。

后台服务器按照和银行达成的协议，自动形成交易请求报文，发往银行，银行收到报文后，进行相应的银行帐务处理，返回交易响应报文，后台服务器首先记录日志，然后解析此报文，并根据此报文的的结果，判断交易是否成功，如果成功，打印交易凭证，并提示客户成功，否则提示客户不成功。

每天下午 6: 00，在市场部人员干预下，汇总当天电子交易比数和总金额，经初步确认后，系统形成对账请求报文，发往银行，银行收到此报文后，进行相应处理，返回对账响应报文。接收到对账响应报文后，和系统汇总的电子交易比数和总金额进行核对，如果对不上，市场部必须及时和银行方面联系。

5.3 退货/退款过程

本系统暂不要求实现电子交易的退款。如需要退款，必须到各专卖店接受手工退款或邮寄退款。

附件

附件 1 电话预约客户纪录单

购买产品名称：

数量：

购买人姓名：

购买人电话：

购买人联系地址：

接收人姓名：

接收人电话：

送货地点：

是否需要发票：

附件 2 金卡客户资料单

姓名：

登记日期：

性别：

电话：

身份证号：

职业：

出生日期：

通讯地址：

邮政编码：

附件 3 产品目录单

产品类别：

产品号码：

产品名称：

核定价格：

最新登记日期：

库存：