**需求分析**

目录

**一、用户分析1**

1.1角色定位 2

1.2用户需求 3

**二、功能概述4**

键入章标题(第 2 级)5

键入章标题(第 3 级)6

**一、用户分析**

**1.1角色定位**

使用本商城用户包括买家、卖家。

买家：是普通消费者，通过注册登陆，均可浏览购买商城上架的产品；

卖家：为辛巴科技的管理员，对商城具有管理权限。

**1.2用户需求**

**买家：**

1. 登陆/注册

登陆

注册

忘记密码

1. 商品浏览

搜索

推荐

分类浏览

1. 商品购买

确认订单

支付

取消订单

1. 个人信息

修改

1. 订单管理

查看详情

查询物流

退货退款

再次下单

订单分类（待付款/待发货/待收货/全部订单）

1. 联系客服

发送商品链接

咨询

评价

1. 商品评价

物流

商品

**卖家：**

1. 商品管理

商品上架

审核发布

1. 订单管理

物流

确认退款

1. 职工权限管理
2. 供货商管理
3. 生成报表
4. 客服

售后服务

商品咨询

**二、功能概述**

**2.1买家功能**

**2.1.1登陆注册**

为了方便对买家用户的管理，提供个性化服务（例如：根据个人喜好推荐商品），商城需要登陆注册。

提供“忘记密码接口”找回用户密码。

**2.1.2商品浏览**

搜索:用户根据个人需求搜索具体商品；

推荐：浏览商城推荐的产品

分类：根据商城对商品的分类，进入不同类型商品浏览

浏览商品，选择满意的商品，查看商品详情/评价，联系客服发送商品链接，商品购买。

**2.1.3商品购买**

确认订单信息：确认订单信息是否有误；

支付：确认订单无误后，进行支付操作；

取消订单：订单有误，或不想要，可选择取消订单；

**2.1.4订单管理**

订单分类：待付款/待发货/待收货/全部订单

查看详情：查看订单的详细信息，下单时间，订单编号，商品详情等；

查询物流：查看当前物流信息

退货退款：订单支付完成后，与卖家协商，可以退货退款

再次下单：根据已下单的商品，提供再次下单功能，不用重新搜索浏览。

**2.1.5联系客服**

发送商品链接：发送想要咨询的商品链接给客服，客服明确了解具体商品后，给与解答。

（售后）咨询：

评价：对客服的服务进行评价，便于商城管理者对客服人员考核。

**2.1.6商品评价**

具体评价两个方面：物流/商品

物流评价对商城管理者寻找优质物流合作方具有指导性意义；

商品评价有助于商城管理者寻找优质供货商。

**2.2卖家功能**

**2.2.1商品管理**

商品上架：添加新的商品

商品信息修改：对已上架商品的库存信息，活动信息等进行修改；

审核发布：商品上架或商品信息修改后需要经过专门的人员审核，审核完成后，商品正式上架，买家可进行购买操作。

**2.2.2订单管理**

物流：

确认退款：买家用户发起退货退款请求，卖家根据协商情况操作确认退款操作。

**2.2.3职工权限管理**

卖家可授予职工商品上架权限，商品审核权限，客服服务权限等。

**2.2.4供货商管理**

根据买家对商品的评价，综合好评率和总订单数，统计生成供货商质量报表，给予供货商评分。

**2.2.5生成报表**

与财务对接，生成月度财务报表

**2.2.6客服**

主要与买家用户沟通交流，介绍商品，售后问题了解，提醒商品签收成功。

**2.2.7职工登陆注册**

卖家公司的职工需要登陆注册账号，获取相应的权限。