

組員：110111221劉怡秀、110111201林子曦、110111228鄭永志

專案內容

可以提供給(水果中盤商、餐飲業、散戶)-->客戶 可以多量少量訂購，送貨員、客戶可以使用這個系統購買想要的水果。

(1) 與農夫合作

進貨來源：找水果農夫，長期大量採購，簽約方式可以採

- 1.電子簽約、直接系統歸檔
- 2.紙本簽約、將紙本掃描後，系統歸檔

農夫依約幾月幾號送貨，並提供一個可以確認有出貨的訂單確認區，可以確認是否有誤
水果到貨後，統計貨數量，將之分類，每個都要建好商品條碼，進入冷藏保存
當水果賣掉，系統條碼會被隱藏

(2) 客戶選購下單

可以搜尋她想要的水果、並結帳
客戶下單後，要選擇後續要用哪種方法取貨

- 1.水果店可以自取，產生訂單編號
(付款方式：轉帳+現金只限自取才能使用
- 2.生鮮宅配，產生訂單編號
(付款方式：轉帳

(3) 送貨員幫忙送貨

接到客戶下單產生的訂單編號，去水果店載貨，把貨送達目的地之後，回報給系統。

(4) 客服系統

先用Ai去大致分類客戶的問題，客戶開啟客服視窗時會跳出一個小框框，
分為水果保存方式、貨到時間、訂單有問題、等待小編
如果客戶選等待小編，就要等待小編回覆訊息

利害關係人	目標
農夫	1.不須使用系統就能夠輕鬆地與水果店進行合作。 2.水果店可以透過電子或紙本方式進行訂單簽約和歸檔。 3.確保準時出貨和交付，並有確認機制來追蹤貨物送達情況。
水果店	1.找台灣當地農夫，與農夫進行合作。 2.依約準時交付貨款，並有確認機制來追蹤貨物送達情況。 3.水果店建立完商品條碼，送進庫存保存。 4.客戶下單後所產生的訂單編號，水果店可追蹤和管理訂單。 5.提供不同的取貨方式，包括自取和生鮮宅配。 6.提供多樣的付款方式，如轉帳和現金（限自取）。 7.客服系統需要定時手動查看並回應訊息。 8.當商品賣出後，系統可以自動隱藏相應的條碼。

利害關係人 目標	
客戶	1.能夠輕鬆地搜尋並選購所需的水果並下單。
	2.有方便的結帳流程。
	3.可以選擇最合適的取貨方式，自取或生鮮宅配。
	4.客戶下單後所產生的訂單編號，如果是非自取，送貨員可追蹤，不可管理訂單。
	5.有可靠的客服系統，可以回答他們的問題和解決問題。
送貨員	1.客戶下單後所產生的訂單編號，送貨員可追蹤，不可管理訂單。
	2.到水果店載貨，送貨。
	3.當貨送達時，回報系統"已送達"。
使用案例事件表	
簽約案例	水果店與農夫簽訂合約，合約內容會清楚說明甲方是水果店，乙方是農夫，農夫要能依約出貨，水果店如期交付貨款，簽約方式可以是電子合約、紙本合約，皆要歸檔於系統中。
收貨盤點案例	收到新送來的一批水果先確認數量是否跟合約上的正確，再回報系統已收貨，盤點時將水果建立商品條碼，送進庫存保存，依約交付貨款給農夫。
訂單處理案例	客戶選擇付現金、自取並下單後，會產生訂單編號，客戶跟水果店可以查看，如果選擇轉帳、生鮮宅配並下單後，產生訂單編號，除了客戶跟水果店還多了送貨員可以查看，送貨員將訂單送達目的地時回報系統已送達，客戶取貨完畢即可完成訂單，如果訂單有問題，就聯繫客服處理，訂單完成後系統自動隱藏相應的條碼。
客服作業案例	當客戶有任何問題、訂單問題、退換貨的問題都是用客服來與水果店聯絡，如果AI無法解決客戶的問題，那麼客戶可以選擇小編來回覆。

案例1名稱：簽約案例

使用案例描述：水果店與農夫簽訂合約，合約內容會清楚說明甲方是水果店，乙方是農夫，農夫要能依約出貨，水果店如期交付貨款，簽約方式可以是電子合約、紙本合約，皆要歸檔於系統中。

主要參與者：農夫、水果店(中盤商)。

利害關係人與目標：水果店與農夫合作，簽訂合約於系統留存，農夫確保能準時出貨和交付，水果店收到貨盤點後，確認數量無誤回報於系統，依約付款給農夫。

前置：水果店要知道這個農夫是否為合法種植，先去拜訪一次與農夫見面訪視並視察果園狀況，這個農夫要有誠信，條件不可太過無理。

後置：如果訪談、視察順利，確認有合作意願就可以安排簽約，簽約完成後，副本歸檔於系統。

主要成功情節：

- 1.與農夫進行訪談、視察果園，詢問有無合作意願。
- 2.滿意的話且確認過有意願可以合作，就電子簽約或是紙本簽約，副本歸檔於系統中。
- 3.農夫依約如期出貨，待水果電確認收貨無誤後，如期付貨款。

例外情節：若停止合作，將合約隱藏於系統中留存，不刪除。

其他需求：app需要定期維護，以免系統破防，機密外流。

案例2名稱：收貨盤點案例

使用案例描述：收到新送來的一批水果先確認是否跟合約上的正確，再回報系統已收貨，盤點時將水果建立商品條碼，送進庫存保存，依約交貨付款給農夫。

主要參與者：水果店(中盤商)、農夫

利害關係人與目標：水果店確保收到的貨和合約上的是否正確，確認後依約付款給農夫。

前置：水果店跟農夫要明確規定水果的種類、數量、價格以及交貨時間，庫存需要設定完整的庫存條碼系統。

後置：都確認沒問題後，依約付款給農夫。

主要成功情節：

- 1.水果店仔細檢查每個水果品種、種類、數量、價格
- 2.收貨盤點沒有問題後，依約付款給農夫。

例外情節：如與合約不一致，跟農夫協商作出相應的處理。

其他需求：不同的水果需要不同的環境，確保水果有好的品質。

案例3名稱：訂單處理案例

使用案例描述：客戶選擇付現金、自取並下單後，會產生訂單編號，客戶跟水果店可以查看，如果選擇轉帳、生鮮宅配並下單後，產生訂單編號，除了客戶和水果店還多了送貨員可以查看，送貨員將訂單送達目的地時回

報系統已送達，客戶取貨完畢即可完成訂單，如果訂單有問題，就聯繫客服處理，訂單完成後系統自動隱藏相應的條碼。

主要參與者：水果店(中盤商)、送貨員、客戶

利害關係人與目標：水果店收到訂單後，請送貨員準確的將水果送給客戶，客戶依付款方式付款。

前置：確定系統付款方式、訂單編號、收貨方式正常運作，送貨員了解系統運作方式，客服系統需完整。

後置：商品送達後，系統作出更新，客戶如遇訂單有問題，聯繫客服。

主要成功情節:

- 1.客戶選擇轉帳、生鮮宅配需要填寫姓名、地址以及聯絡電話。
- 2.客戶選擇現金、自取，依照訂單編號到店取貨並付款
- 3.送貨員可查看新的訂單編號、客戶姓名、地址、聯絡電話。

例外情節：若取消訂單，需與客服聯繫後續退款方法。

其他需求：訂單須即時更新，以防送貨員無法如期將貨送達。

案例4名稱：客服作業案例

使用案例描述：當客戶有任何問題、訂單問題、退換貨的問題都是用克服來與水果店聯絡，如果AI無法解決克服問題，那麼客戶可以選擇小編來回覆。

主要參與者：水果店(中盤商)、客戶

利害關係人與目標：客戶有任何問題可透過客服AI與小編來解決問題。

前置：確認AI系統可以正常運作，小編有即時在線上替客戶回答。

後置：客服與客戶討論出相應的解決方法後，確定後續解決方法可以正常讓客戶有良好的體驗。

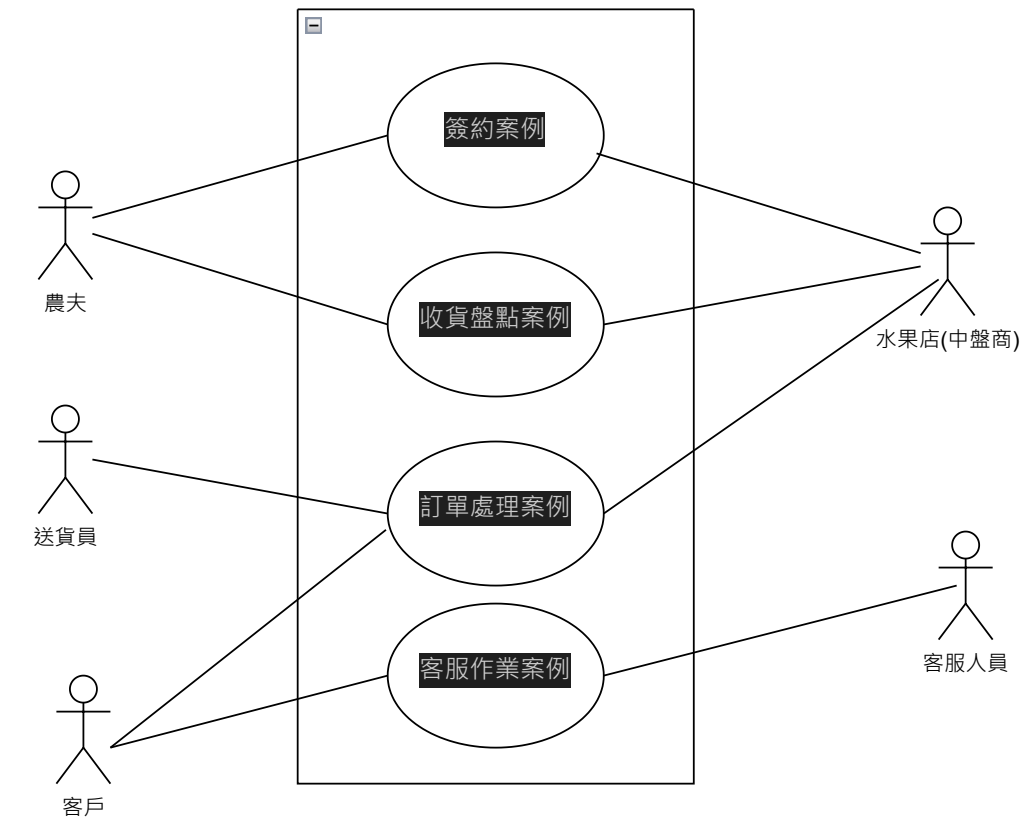
主要成功情節:

- 1.水果店確保客服系統可以正常運作。
- 2.客戶提出問題，小編需要有相應的處理能力

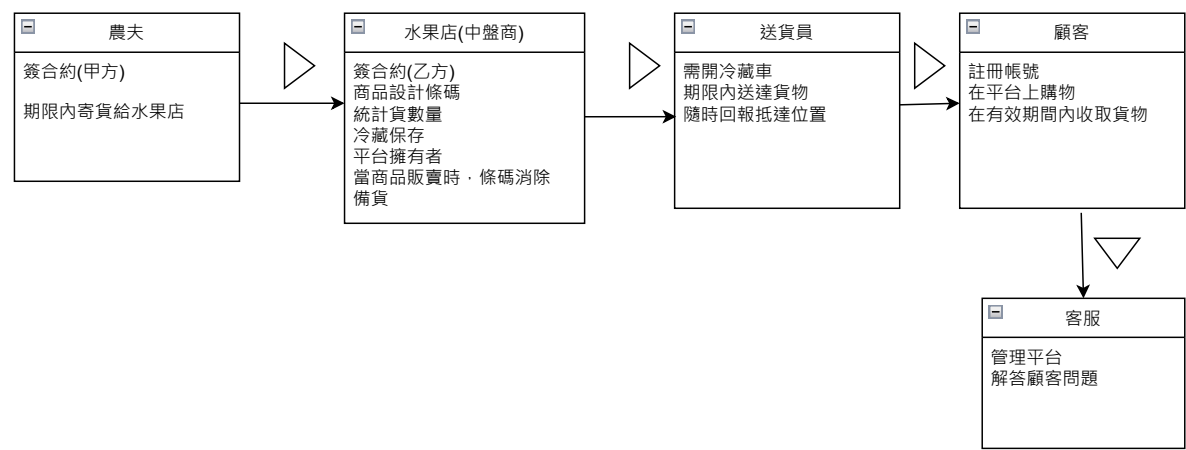
例外情節：如遇客服系統維護，需發公告於至頂，告知客戶客服正在維護。

其他需求：客服需要有好工程師進行維護更新。

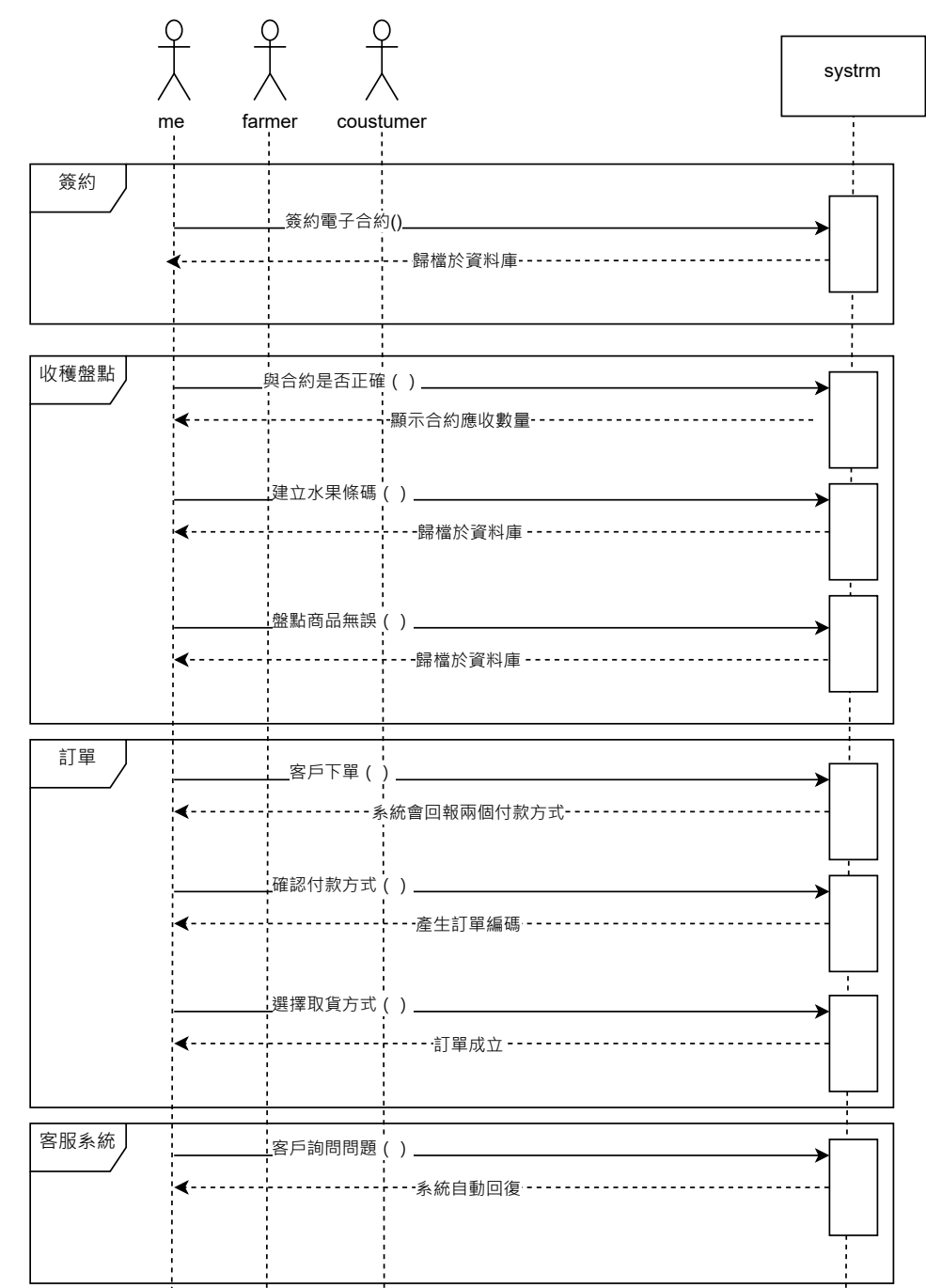
使用案例圖：







類別圖



系統循序圖：



合約：

<div> 合約 1：與農夫簽合約</div> <div>操作：用紙本或電子檔簽合約 交互參照：處理合約紀錄 前置條件：資料庫建有合約空白檔 後置條件：歸檔已簽合約於資料庫</div>	<div><div> 合約 3：客戶訂單</div><div>操作：客戶下單 交互參照：處理貨物紀錄 前置條件：確認訂單收款方式與取貨方式 後置條件：訂單成立</div></div>
<div><div> 合約 2：收穫盤點</div><div>操作：盤點商品和合約數量是否相同 交互參照：處理訂單紀錄 前置條件：建立水果條碼 後置條件：歸檔已簽合約於資料庫</div></div>	<div><div> 合約 4：客服系統</div><div>操作：客人詢問問題 交互參照：處理貨物紀錄 前置條件：建立自動回覆系統 後置條件：解決客人問題</div></div>