

60嵐是一家小型飲料店，位於繁華的商業區。他們以提供新鮮、美味的飲料和茶品聞名，包括奶茶、果汁、冰沙和特色茶飲等。為了提升客戶的服務體驗，並擴大業務範圍，60嵐決定開發一個專屬的手機應用程式。

60嵐主要任務

- (1) 線上飲料點餐以及出餐，預定時間和自取(pos機跟APP)
- (2) 會員制度，應用程式提供會員註冊功能，顧客可以輕鬆註冊並登入自己的帳戶。作為會員，他們可以累積消費點數，每次消費都能獲得一定數量的點數。當點數累積到一定數量後，顧客可以換取免費飲料或享受特別折扣。應用程式上還會顯示個人的消費紀錄和點數餘額，讓顧客隨時掌握自己的優惠情況。應用程式上會定期更新最新的店內消息、優惠活動。顧客可以即時獲取相關資訊，包括新品推出、限時優惠和慶祝活動等。這樣，顧客不僅可以享受美味的飲料，還能及時把握應有的優惠機會。
- (3) 評價和回饋，用戶可以透過APP對於商家進行產品的評價和店家的服務去做評比，方便商家做改善及調整。

- a、請於上述隨手敘述中，寫出利害人關係表與事件表(需有案例名稱)。
- b、請對上述隨手敘述中，畫出系統整體使用案例圖。
- c、請對上小題使用案例圖中的各個使用案例，寫出使用案例；其中需包含使用 案例名稱、使用案例描述、主要參與者、利害關係人與目標、前置條件、後置 條件、主要成功情節(單欄)例外情節與其他需求(若有成功/失敗部分，需要進 行作圖補充)。
- d、請對上述隨手敘述中，畫出初步類別圖。

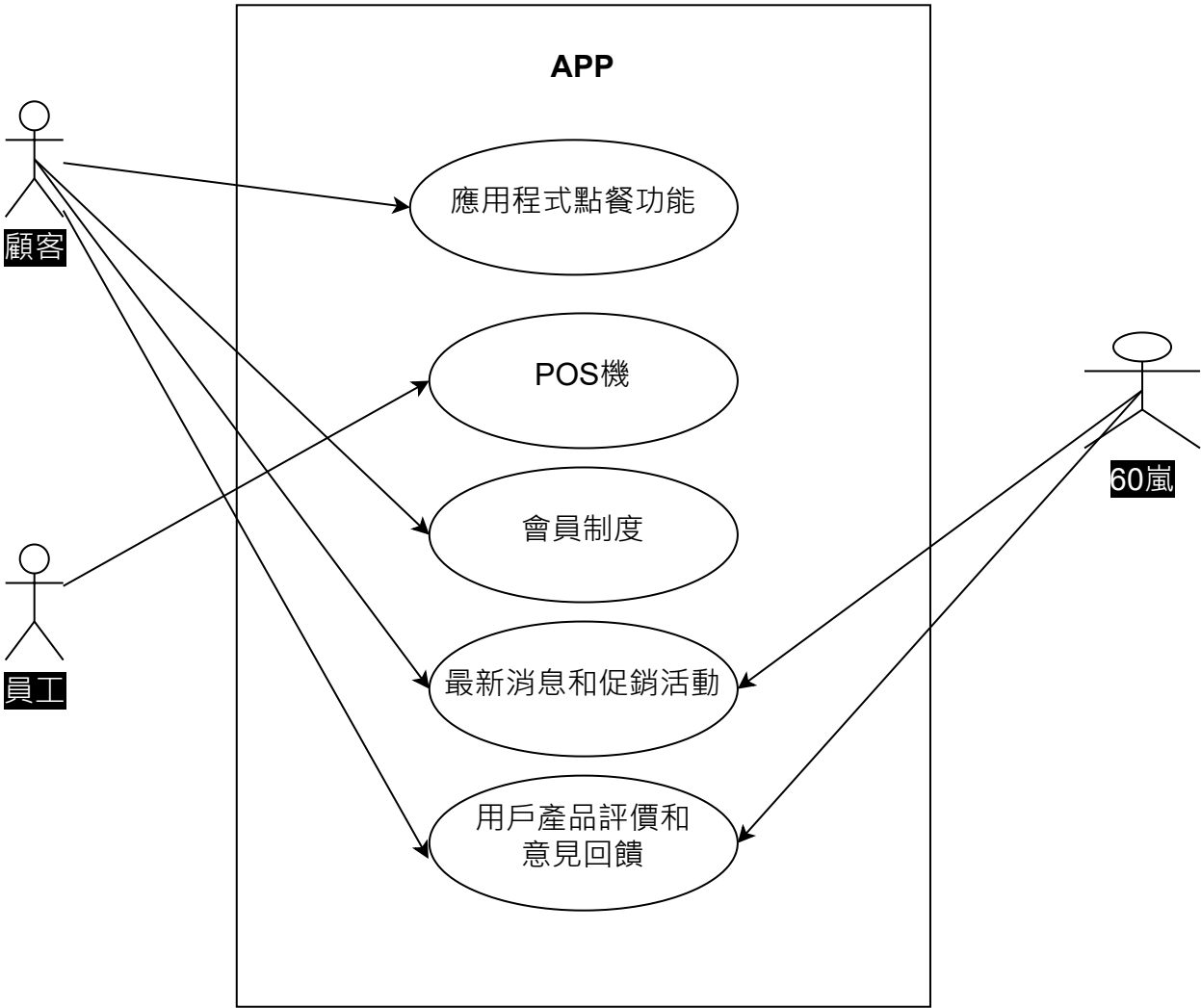
A. 利害人關係表與事件表

利害關係人	目標
顧客	享受新鮮、美味的飲料和茶品，參與會員制度獲得優惠，提供評價和回饋
60嵐	提供飲料和茶品，擴大業務範圍，提升客戶服務體驗，增加客戶忠誠度，管理會員制度，更新店內消息和優惠活動，處理顧客評價和回饋
店員	接受線上訂單，出餐，處理會員相關事務

事件	使用案例
享受新鮮、美味的飲料和茶品	應用程式點餐功能
參與會員制度獲得優惠	會員制度
提供評價和回饋	用戶產品評價和意見反饋
提供飲料和茶品	
擴大業務範圍	應用程式點餐功能

事件	使用案例
提升客戶服務體驗	應用程式點餐功能
增加客戶忠誠度	用戶產品評價和意見反饋
接受線上訂單，出餐	pos機
處理會員相關事務	
管理會員制度	會員制度
更新店內消息和優惠活動	最新消息和促銷活動
處理顧客評價和回饋	用戶產品評價和意見反饋

B.使用案例圖



使用案例名稱

應用程式點餐功能

使用案例描述

顧客可以透過應用程式瀏覽60嵐的菜單，詳細了解每種飲料和茶品的成分和口味描述。他們可以自由選擇飲料的甜度、冰塊量，甚至添加額外的配料。一旦選擇完畢後，顧客可以指定取餐時間，以便到店內自取或享受方便快捷的外送服務。

主要參與者

顧客

利害關係人與目標

顧客：查看菜單 點餐 調整大小甜度冰塊 數量 取餐時間

前置條件

顧客已經下載並安裝60嵐的手機應用程式

顧客已經註冊並登入應用程式的帳戶

60嵐已經將菜單、飲料的成分和口味描述等資訊完整地載入應用程式

前置條件

顧客成功完成點餐並預定取餐時間

主要成功情節

- 1.顧客打開應用程式，瀏覽60嵐的菜單
- 2.顧客可以逐項查看每種飲料和茶品的詳細資訊，包括成分、口味描述和價格
- 3.顧客可以按照自己的喜好，在應用程式中選擇飲料的甜度、冰塊量和配料選項
- 4.顧客可以選擇外送服務或指定取餐時間到店內自取
- 5.顧客可以添加多個飲料到購物車，並查看購物車內容和總價格
- 6.顧客可以在應用程式中完成訂單的結帳，選擇適合的付款方式（如信用卡、行動支付等）

例外情節

應用程式出現故障，無法正常瀏覽菜單或完成訂單

60嵐因特殊情況（如庫存不足、製作時間過長等）無法按照指定的取餐時間提供服務，需要與顧客進行溝通和協商新的取餐時間或其他解決方案

其他需求

顧客希望在應用程式中能夠查看訂單狀態和即時更新的配送進度

顧客希望應用程式能夠提供多種語言版本或翻譯功能，以方便不同語言的顧客使用

使用案例名稱

pos機

使用案例描述

60嵐的POS機具備線上點餐功能，顧客可以通過線上點餐，並選擇在店內取餐或選擇外送服務

主要參與者

店員 顧客

利害關係人與目標

顧客：方便快捷地進行線上點餐，順利取餐或享受外送服務 店員：接收和處理線上點餐訂單，確保準確無誤地準備飲料和茶品

前置條件

POS機正常運作且連接到線上點餐系統

顧客已下載並安裝60嵐的專屬手機應用程式

後置條件

顧客成功取得訂單的飲料和茶品

店家根據訂單內容進行飲料和茶品的製作和準備

店家更新訂單狀態，標記訂單為完成或待取餐

顧客的付款被正確地記錄和處理

店家的庫存被扣減相應的數量，以確保所需的飲料和茶品足夠供應

主要成功情節

- 1.顧客打開60嵐手機應用程式，瀏覽菜單和飲料選項
- 2.顧客選擇所需的飲料和茶品，可以自由選擇甜度、冰塊量和其他特殊要求
- 3.顧客在應用程式上選擇取餐方式，如店內自取或外送服務
- 4.POS機接收到顧客的線上點餐訂單，顯示訂單詳細訊息，包括飲料名稱、數量和特殊要求
- 5.店員確認訂單詳細訊息無誤，準備飲料和茶品
- 6.顧客到達店內取餐時，向店員出示訂單號碼或應用程式生成的取餐碼
- 7.店員使用POS機驗證顧客的訂單號碼或取餐碼，確認身分
- 8.店員確認訂單號碼或取餐碼無誤後，在POS機上標記訂單為已取餐狀態，準備將飲料和茶品交付給顧客
- 9.店員將準備好的飲料和茶品交付給顧客
- 10.顧客收到飲料和茶品後，順利完成線上點餐的流程

例外情節

- 1.如果顧客在取餐前決定更改取餐方式（例如從店內自取改為外送服務），顧客可以通過應用程式或與店員溝通，修改訂單的取餐方式
- 2.如果顧客在取餐前決定取消訂單，顧客可以通過應用程式或與店員溝通，請求取消訂單
- 3.如果店內訂單量大，可能會導致取餐時間延遲。店員應及時通知顧客預計的取餐時間，並儘量保證取餐效率
- 4.如果訂單詳細信息在POS機中錯誤，店員應與顧客核實並進行更正 測試

其他需求

無

使用案例名稱

會員制度

使用案例描述

顧客在60嵐手機應用程式上進行會員註冊，並享受優惠累積的功能

主要參與者

顧客 60嵐

利害關係人與目標

顧客: 成為60嵐的會員，以累積消費點數並享受相應的優惠和折扣

60嵐: 希望吸引更多的顧客成為會員，提供個人化的優惠和促銷活動，以提高顧客忠誠度和業績

前置條件

顧客已下載並安裝了60嵐的手機應用程式

顧客擁有有效的手機號碼或電子郵件地址

後置條件

顧客成功註冊為60嵐會員並能享受優惠累積功能

主要成功情節

- 1.顧客打開60嵐手機應用程式並點擊註冊按鈕
- 2.顧客填寫個人資訊，包括姓名、手機號碼或電子郵件地址
- 3.顧客設定帳戶密碼和其他相關設置
- 4.顧客提交註冊信息並收到註冊成功的通知
- 5.顧客登入手機應用程式，進入個人會員頁面
- 6.顧客可以查看自己的點數餘額、消費紀錄和專屬優惠等信息
- 7.顧客在每次消費時，系統根據消費金額為顧客累積相應的點數
- 8.當點數達到一定數量，顧客可以在應用程式上換取免費飲料或享受特別折扣

例外情節

如果顧客提供的手機號碼或電子郵件地址已經被註冊，系統將提示顧客該號碼或郵件已經被使用，需要使用其他未被註冊的號碼或郵件進行註冊

其他需求

應用程式需提供忘記密碼的功能，以便顧客可以重設密碼並重新登入帳戶

顧客可以隨時更新個人資料，包括姓名、聯繫方式和地址等

顧客可以透過應用程式查詢最新的店內活動和促銷信息，以便及時把握相應的優惠機會

使用案例名稱

最新消息和促銷活動

使用案例描述

顧客在60嵐手機應用程式上領取優惠碼，並使用線上點餐享有折扣促銷

主要參與者

顧客 60嵐

利害關係人與目標

顧客：顧客是最直接的利害關係人，他們關心飲料店的最新消息和促銷活動，以獲得優惠、特價產品或新品推出的訊息。

飲料店所有者/經營者：飲料店的所有者和經營者希望透過最新消息和促銷活動來吸引更多的顧客，增加銷售量和利潤。

員工：飲料店的員工需要了解最新的促銷活動，以便有效地向顧客介紹和推銷相關的產品。

合作夥伴和供應商：合作夥伴和供應商可能受到飲料店最新消息和促銷活動的影響，他們需要及時了解這些訊息，以便調整相應的供應鏈或合作策略。

前置條件

飲料店的營運狀態：飲料店需要處於運營狀態，才能有最新消息和促銷活動。如果已經關閉或暫停營業，則相關的最新消息和促銷活動可能不存在。

經營者或管理團隊：飲料店需要有經營者或管理團隊，負責制定和執行最新消息和促銷活動。他們將制定促銷計劃、設計新品推廣方案，並確保訊息能夠傳達到顧客。

宣傳和營銷管道：飲料店需要具備適當的宣傳和營銷管道，以便將最新消息和促銷活動傳達給目標顧客。這可以包括網站、社交媒體、傳統媒體廣告等。

後置條件

顧客回饋：飲料店可以通過顧客的評論、評分、購買行為等來評估最新消息和促銷活動的效果。顧客的積極回饋和滿意度提高可以被視為後製條件的一個指標。

銷售和業績提升：飲料店希望透過最新消息和促銷活動來增加銷售和業績。

顧客忠誠度和重複消費：最新消息和促銷活動的成功與否可以通過顧客的忠誠度和重複消費行為來衡量。

主要成功情節

提供方便快捷的點餐體驗：線上點餐應用程式能夠為顧客提供方便快捷的點餐體驗，讓顧客可以隨時隨地使用手機或電腦下單，選擇菜單、定製口味和配料等。這種便利性是促使顧客使用應用程式的主要成功情節之一。

優惠和特價促銷活動：線上點餐應用程式可以通過推出優惠和特價促銷活動來吸引顧客。例如，提供訂單折扣、套餐優惠、首次訂單優惠等。這些促銷活動可以激發顧客的興趣並促使他們使用應用程式下單。

個性化推薦和優惠：線上點餐應用程式可以通過分析顧客的購買記錄和偏好來提供個性化的推薦和優惠。這種個性化服務可以增加顧客的滿意度，使他們更願意使用應用程式來下單。

例外情節

技術故障或系統崩潰：線上點餐應用程式可能遇到技術故障或系統崩潰的情況，導致顧客無法正常使用應用程式下單或支付。這可能會對顧客體驗和訂單過程造成不便和困擾。

資料安全和隱私問題：線上點餐應用程式涉及顧客的個人敏感資訊和支付信息。如果應用程式的資料安全措施不足，或者出現數據泄露的情況，這將損害顧客對應用程式的信任，並對飲料店的聲譽產生負面影響。

其他需求

用戶評價和評論系統：線上點餐應用程式可以提供用戶評價和評論系統，讓顧客可以分享他們的用餐體驗和意見。這將有助於其他顧客做出選擇並提供對飲料店的反饋，同時也提供給經營者了解和改進的機會。

使用案例名稱

用戶產品評價和意見反饋

使用案例描述

飲料店線上訂餐的應用程式提供用戶評價和意見反饋功能，讓用戶輕鬆分享產品評價和提供寶貴意見。

主要參與者

顧客 60嵐

利害關係人與目標

顧客：提供意見

60嵐：接收顧客回饋

前置條件

使用者界面和體驗: 應用程式應該具有直觀且簡單易懂的使用者界面，並提供高流暢和愉悅讓顧客體驗更佳。

後置條件

用戶反饋和評價管理: 應用程式應該具備管理用戶反饋和評價的功能。這包括評論、回覆用戶評論、管理用戶投訴等，使店家與顧客有互動。

主要成功情節

用戶友好的界面設計：應用程式採用淺顯易懂的界面設計，用戶可以輕鬆地尋找所需的功能和信息。簡單化的內容排版使得顧客能夠快速找到產品菜單、訂單狀態、客戶評論等。

用戶評價和評論功能：應用程式允許顧客對購買的產品評價和評論。這使得顧客能夠表達意見和體驗，同時也提供了對其他用戶有價值的參考。應用程式可以根據用戶評價的積極和負面反饋回復進行相應的改進和調整，提高產品和服務的品質。

例外情節

技術問題導致應用程式無法正常運行：在使用和上線過程中，可能會出現技術問題導致應用程式無法正常運行或功能受限。這可能包括系統崩潰、網絡連接問題、應用程式速度緩慢卡頓等。這樣的情況可能會導致用戶無法順利訂購產品或提交評價和意見反饋，影響了用戶的體驗。

過度依賴應用程式的風險：開發一個專屬的手機應用程式可以提升客戶的服務體驗，但同時也存在過度依賴應用程式的風險。如果應用程式遇到技術故障或無法使用，部分用戶可能會感到困擾或無法享受到預期的服務。為了減少這種風險，仍然需要提供其他管道，如網站或實體店面，其他替代方式供用戶進行訂購和反饋。

其他需求

多語言支持：如果60嵐的客戶群體來自不同的語言和文化背景，提供多語言支持將是一個重要的需求。應用程式應該能夠以不同語言顯示內容，並提供相應的翻譯和本地化功能，以確保不同語言用戶能夠理解和使用應用程式。

積分和獎勵計劃：引入積分和獎勵計劃可以鼓勵用戶經常使用應用程式和消費產品。應用程式可以設置積分系統，累積點數，用戶購買產品後可以獲得積分點數，並可以在兌換特定的優惠或獎勵。