

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
店員	接受線上訂單，出餐，處理會員相關事務
60嵐工程師	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

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

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

主要成功情節

- 顧客打開應用程式，瀏覽60嵐的菜單
- 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
- 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
- 顧客可以選擇外送服務或指定取餐時間到店內自取
- 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
- 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