

組員：109111108鄭誌程 108111112 李奇竣

專案內容

可以提供美髮沙龍店-->客戶 可以登入方便用戶預約，沙龍店、用戶可以使用這個系統預約想剪髮的時間。

(1) 用戶預約：

用戶可以通過手機應用程序或網站選擇預約時間。
系統將顯示可用的時間段，並允許用戶選擇適合他們的時間。
用戶可以選擇特定的理髮師（如果有的話）或接受系統自動分配。

(2) 預約確認：

一旦用戶選擇了預約時間，系統將生成一個預約確認，並向客戶發送確認是否合適預約，並向用戶發送確認短信或電子郵件。
預約確認包含預約時間、理髮店地址和理髮師姓名（如果已選擇）。

(3) 排隊管理：

當用戶到達理髮店時，他們將向前台工作人員出示預約確認，以驗證他們的身份和預約時間。
前台工作人員會將用戶添加到當前排隊列表中，或者給予用戶一個估計的等待時間。

(4) 排隊狀態更新：

系統會實時更新排隊狀態，顯示當前等待的用戶數量以及每個用戶的預計等待時間。
用戶可以通過手機應用程序或大屏幕顯示屏查看他們在隊列中的位置。

(5) 提醒和叫號：

當用戶接近輪到他們時，系統可以發送短信或應用程序通知提醒他們回到理髮店。
理髮店可以使用大屏幕顯示屏或通過揚聲器叫號，通知用戶到理髮椅就座。

(6) 理髮過程：

理髮師會根據用戶的要求進行理髮，期間可以與用戶交流，確保滿足他們的需求。

(7) 支付和反饋：

在理髮完成後，用戶可以通過手機應用程序或前台工作人員進行支付。
用戶可以提供對理髮體驗的反饋和評價，幫助理髮店改進服務質量。

利害關係人	目標
理髮師	1.順暢的排隊系統可提高工作效率。
	2.準確的等待時間估計有助於合理安排理髮時間。
	3.方便的預約系統減少因排隊帶來的壓力和混亂。
前台	1.-有效的排隊系統可提升前台工作效率。
	2.可視化的排隊狀態更新有助於提供準確的資訊。
	3.解決使用者問題和疑慮，提供良好的使用者體驗。

利害關係人	目標
客戶	1.快速、方便的預約和排隊流程。 2.準確的等待時間預估，減少不必要的等待時間。 3.可獲得滿意的理髮服務和良好的使用者體驗。
排隊系統開發人員	1.設計和開發穩定、高效的排隊系統。 2.改進和維護排隊系統以滿足使用者需求。 3.提供使用者友好的介面和良好的系統性能。

使用案例	事件表
顧客預約與排隊	顧客使用預約與排隊系統來預約理髮服務並在店內排隊等待。
前台管理顧客需求	前台使用管理系統來處理和管理顧客的需求和服務。
系統維護與更新	系統維護人員使用維護和更新系統來確保系統的穩定性和功能的更新。
在線支付	使用者通過在線支付系統進行購買和支付交易。

案例1名稱:顧客預約與排隊

描述: 顧客使用預約與排隊系統來預約理髮服務並在店內排隊等待。

主要參與者:

- 顧客：希望預約理髮服務並避免長時間等待的人。
- 前台：負責接待顧客、管理預約和排隊流程的人員。
- 理髮師：負責提供理髮服務的專業人員。
- 排隊系統開發人員：設計和開發預約與排隊系統的技術人員。

利害關係人與目標:

- 顧客：減少等待時間，提供方便的預約流程，獲得高品質且滿意的理髮服務。
- 前台：提供有效的排隊管理，解決顧客問題和疑慮，提供良好的顧客服務體驗。
- 理髮師：提高工作效率，確保在預定的時間內完成理髮服務，提供優質的服務。
- 排隊系統開發人員：設計和開發穩定、可靠的預約與排隊系統，提供良好的使用者體驗。

前置:

- 顧客需要在預約與排隊系統中提供必要的個人信息。
- 前台需要管理和更新預約和排隊資訊。
- 理髮師需要按照預約和排隊順序為顧客提供服務。

後置:

- 顧客成功預約理髮服務並順利進行理髮。
- 前台能夠有效地管理預約和排隊流程。

理髮師能夠提供優質的理髮服務並按時完成預定任務。

主要成功情節:

- 1.顧客打開預約與排隊系統，瀏覽可用的理髮服務時間。
- 2.顧客選擇合適的理髮時間並預約該時間段。
- 3.預約系統確認預約成功，顯示預計等待時間和相關預約信息。
- 4.顧客按照預約時間到達理髮店，提供預約時提供的個人信息進行核對。
- 5.前台接待顧客，更新排隊資訊，告知顧客的位置和預計等待時間。
- 6.理髮師按照排隊順序為顧客提供理髮服務。
- 7.顧客滿意地完成理髮，支付相應的費用。

例外情節:

- a.預約失敗：如果選擇的時間段已滿，系統會提示顧客選擇其他可用時間。
- b.延遲：如果理髮師有臨時情況導致服務延遲，前台需要及時通知顧客並提供替代解決方案。

其他需求:

系統安全：確保預約與排隊系統的數據安全和隱私保護。

使用者友好性：提供直觀易用的使用者界面，讓顧客和前台能夠輕鬆操作系統。

監控和反饋：系統應該能夠監控預約和排隊的實時狀態，並提供反饋和報告給相關利害關係人。

案例2名稱：前台管理顧客需求

描述: 前台使用管理系統來處理和管理顧客的需求和服務。

主要參與者:

前台：負責接待顧客、處理需求和提供服務的人員。

顧客：希望得到適時且滿意的服務的人。

利害關係人與目標:

前台：提供有效和高品質的服務，確保顧客的需求得到滿足，提高顧客滿意度。

顧客：期望得到快速、準確和友好的服務，解決問題並獲得相應的支持。

前置:

前台需要熟悉管理系統，包括處理顧客需求、查詢資料和提供相關服務。

後置:

顧客的需求被及時處理並得到滿意解決。

前台成功管理顧客需求並提供高品質的服務。

主要成功情節:

- 1.顧客前來前台並提出需求或問題。
- 2.前台聆聽顧客的需求，詢問必要的問題以了解情況。
- 3.前台使用管理系統記錄顧客的需求和相關信息。

- 4.前台查詢相關資料或系統以提供適當的解決方案或支持。
- 5.前台主動與顧客溝通並提供詳細的解釋或建議。
- 6.前台根據顧客的需求，向相關部門或人員進行協調和安排。
- 7.前台確保顧客的需求被適時地處理並解決。
- 8.顧客對前台的服務感到滿意並表達感謝。

例外情節:

- a.高峰時段：在忙碌時，前台可能需要更長的時間處理顧客需求，但仍然需要確保及時和準確的服務。
- b.問題無法解決：如果前台無法直接解決顧客的問題，他們應該及時通知上級或尋求其他合適的解決方案。

其他需求:

知識和技能：前台需要獲得相應的培訓和知識，以應對不同類型的需求和問題。

協作和溝通：前台需要與其他內部部門或人員合作，以確保顧客的需求得到適切的解決。

服務態度：前台應該保持友好、耐心和專業的態度，並以顧客至上的原則提供服務。

案例3名稱：系統維護與更新

描述: 系統維護人員使用維護和更新系統來確保系統的穩定性和功能的更新。

主要參與者:

系統維護人員：負責系統的日常運維和維護的技術人員。

前台：提供有效的排隊管理，解決顧客問題和疑慮，提供良好的顧客服務體驗。

理髮師：提高工作效率，確保在預定的時間內完成理髮服務，提供優質的服務。

利害關係人與目標:

系統維護人員：確保系統的穩定性，及時修復錯誤和漏洞，更新系統以提供更好的功能和性能。

前台：提供有效的排隊管理，解決顧客問題和疑慮，提供良好的顧客服務體驗。

理髮師：提高工作效率，確保在預定的時間內完成理髮服務，提供優質的服務。

前置:

系統維護人員需要具備相應的技術能力和知識，了解系統的架構和運作原理。

後置:

系統保持穩定運行，使用者能夠順利使用系統的功能。

主要成功情節:

- 1.系統維護人員監控系統運行狀態，檢查是否有錯誤或問題發生。
- 2.如有錯誤或問題，系統維護人員迅速響應並進行故障排除。
- 3.系統維護人員定期進行系統更新，包括安全补丁、新功能的添加和性能優化。
- 4.更新過程中，系統維護人員確保系統的正常運行，避免對使用者造成影響。
- 5.完成更新後，系統維護人員進行測試和驗證，確保新功能的正確性和穩定性。
- 6.使用者能夠順利使用更新後的系統，並受益於新的功能和改進。

例外情節:

- a.突發問題：如果系統發生重大故障，系統維護人員需要立即處理並恢復系統的運行。
- b.不兼容性問題：在進行系統更新時，如果出現不兼容性問題，系統維護人員需要解決衝突並確保系統的穩定性。

其他需求:

日誌記錄：系統維護人員需要記錄維護和更新的細節，以便追蹤和分析系統問題。

案例4名稱：在線支付

描述: 使用者通過在線支付系統進行購買和支付交易。

主要參與者:

使用者：希望使用在線支付系統完成購買和支付的人。

支付服務提供商：負責提供在線支付平台和相關服務的機構。

利害關係人與目標:

使用者：期望使用方便、安全且可靠的在線支付系統，完成交易並保護個人信息。

支付服務提供商：提供安全的支付平台，確保交易的順利進行，並保護使用者的付款信息。

前置:

使用者需要註冊和設置在線支付帳戶。

支付服務提供商需要設置和管理支付平台，並與銀行或其他支付機構建立合作關係。

後置:

使用者的購買和支付交易成功完成。

支付服務提供商處理交易並提供支付結果。

主要成功情節:

- 1.使用者選擇在線支付作為付款方式，並提供相應的支付信息。
- 2.在線支付系統驗證支付信息的有效性和安全性。
- 3.支付系統與銀行或支付機構進行通信，進行資金授權和交易驗證。
- 4.支付系統返回支付結果給使用者，包括成功支付的確認或支付失敗的錯誤信息。
- 5.使用者收到支付結果後，繼續完成購買流程或進行其他操作。

例外情節:

a.支付失敗：如果支付系統無法授權或驗證交易，使用者需要重新嘗試支付或選擇其他付款方式。

b.交易異常：如果支付系統或銀行系統出現故障，可能導致交易無法完成或延遲。在這種情況下，支付服務提供商應該及時處理並通知使用者。

其他需求:

安全性和隱私保護：支付系統需要採取適當的安全措施，確保使用者的付款信息和個人數據的安全性和隱私保護。

交易記錄和報告：支付服務提供商應該提供交易記錄和報告功能，讓使用者查詢和管理他們的支付歷史和相關信息。

支付方式多樣性：支付系統應該支持不同的支付方式，例如信用卡、電子錢包或銀行轉帳，以滿足不同使用者的需求。