

# UC-回覆顧客詢問

| 欄位         | 內容                           |
|------------|------------------------------|
| UseCase ID | 4                            |
| Actor      | 客服人員                         |
| 描述         | 客服人員透過系統回覆顧客關於產品、訂單或其他問題的詢問。 |

## 正常程序

1. 客服人員登入系統。
2. 客服人員在系統中搜尋顧客的相關資訊（例如訂單號碼、客戶ID等）。
3. 客服人員查看顧客的詢問內容。
4. 客服人員根據顧客的詢問內容，撰寫回覆內容。
5. 客服人員將回覆內容儲存至系統，並選擇合適的回覆管道（例如Email、電話）。
6. 系統自動將回覆內容發送給顧客。
7. 系統記錄此次回覆的相關資訊（例如回覆時間、回覆內容、客服人員ID等）。
8. 客服人員確認回覆已成功送達。

## 例外程序

1. 系統登入失敗：顯示錯誤訊息，提示客服人員檢查帳號密碼或網路連線。
2. 找不到顧客資訊：系統顯示錯誤訊息，提示客服人員檢查輸入的資訊是否正確。
3. 系統無法發送回覆：系統顯示錯誤訊息，提示客服人員聯繫系統管理員。並記錄錯誤。
4. 顧客資訊不完整：系統提示客服人員請求顧客提供更多資訊。
5. 回覆內容過長或包含敏感資訊：系統提示客服人員修改回覆內容。

## 前置條件

客服人員已登入系統，且系統正常運作。顧客已提出問題或詢問。

## 後置條件

顧客已收到回覆。系統已記錄此次回覆的相關資訊。客服人員已確認回覆已成功。

## 正常程序(三段式)

| 步驟 | 類型       | 說明            |
|----|----------|---------------|
| 1  | Request  | 客服人員輸入帳號密碼    |
| 2  | Process  | 系統驗證帳號密碼      |
| 3  | Response | 系統顯示登入成功或失敗訊息 |

| 步驟 | 類型       | 說明                 |
|----|----------|--------------------|
| 4  | Request  | 客服人員輸入顧客識別資訊       |
| 5  | Process  | 系統搜尋顧客相關資訊         |
| 6  | Response | 系統顯示顧客相關資訊         |
| 7  | Request  | 客服人員查看顧客詢問內容       |
| 8  | Process  | 系統顯示顧客詢問內容         |
| 9  | Response | 系統顯示顧客詢問內容         |
| 10 | Request  | 客服人員輸入回覆內容及選擇回覆管道  |
| 11 | Process  | 系統儲存回覆內容及選擇的回覆管道   |
| 12 | Response | 系統顯示回覆內容儲存成功訊息     |
| 13 | Process  | 系統根據選定管道發送回覆內容     |
| 14 | Response | 系統顯示回覆發送狀態         |
| 15 | Process  | 系統記錄回覆時間、內容及客服人員ID |
| 16 | Process  | 系統更新回覆狀態為已送達       |
| 17 | Response | 系統顯示回覆已成功送達訊息      |

## 例外程序(三段式)

---

| 步驟 | 類型       | 說明                                 |
|----|----------|------------------------------------|
| 1  | Request  | 客服人員登入系統                           |
| 2  | Process  | 系統驗證帳號密碼及網路連線                      |
| 3  | Response | 顯示登入成功或失敗訊息，失敗訊息提示檢查帳號密碼或網路連線      |
| 4  | Request  | 客服人員輸入顧客資訊進行搜尋                     |
| 5  | Process  | 系統搜尋顧客資訊                           |
| 6  | Response | 顯示顧客資訊或錯誤訊息，錯誤訊息提示檢查輸入資訊並提供搜尋建議    |
| 7  | Request  | 客服人員發送回覆訊息                         |
| 8  | Process  | 系統嘗試發送回覆訊息                         |
| 9  | Response | 顯示訊息發送成功或失敗訊息，失敗訊息提示聯繫系統管理員並記錄錯誤日誌 |
| 10 | Process  | 系統偵測到顧客資訊不完整                       |
| 11 | Response | 系統提示客服人員請求顧客提供更多資訊                 |
| 12 | Request  | 客服人員輸入回覆內容                         |
| 13 | Process  | 系統檢查回覆內容長度及敏感資訊                    |
| 14 | Response | 顯示回覆內容符合規定或提示修改回覆內容                |