

UC-查詢訂單狀態

| 欄位 | 內容 |
|------------|----------------------------|
| UseCase ID | 6 |
| Actor | 客服人員 |
| 描述 | 客服人員查詢任何顧客的訂單狀態，以協助顧客解決問題。 |

正常程序

1. 客服人員登入系統。
2. 客服人員輸入顧客的訂單編號或顧客識別碼。
3. 系統驗證輸入資訊。
4. 系統查詢資料庫，取得對應訂單的狀態資訊。
5. 系統將訂單狀態資訊顯示在客服人員介面上，包含訂單編號、顧客資訊、訂單
6. 客服人員檢視訂單狀態資訊。

例外程序

1. 輸入的訂單編號或顧客識別碼不存在：系統顯示錯誤訊息『查無此訂單』，並
2. 系統資料庫連線失敗：系統顯示錯誤訊息『系統錯誤，請稍後再試』，並記錄
3. 權限不足：系統顯示錯誤訊息『您無權限執行此操作』
4. 訂單狀態資訊無法取得：系統顯示錯誤訊息『無法取得訂單狀態資訊，請聯繫
5. 輸入格式錯誤：系統提示錯誤訊息，例如『請輸入正確的訂單編號格式』

前置條件

1. 客服人員已登入系統。
2. 系統資料庫正常運作。
3. 客服人員擁有查詢訂單狀態的權限。

後置條件

1. 客服人員已獲取訂單狀態資訊。
2. 系統已記錄查詢紀錄(可選)。
3. 客服人員可以根據訂單狀態資訊協助顧客解決問題。

正常程序(三段式)

| 步驟 | 類型 | 說明 |
|----|---------|------------|
| 1 | Request | 客服人員登入系統 |
| 2 | Process | 系統驗證客服人員身份 |

| 步驟 | 類型 | 說明 |
|----|----------|-------------------|
| 3 | Response | 系統顯示登入成功訊息或導向主畫面 |
| 4 | Request | 客服人員輸入訂單編號或顧客識別碼 |
| 5 | Process | 系統驗證輸入資訊的有效性 |
| 6 | Response | 系統顯示驗證結果(成功或失敗訊息) |
| 7 | Process | 系統根據輸入資訊查詢資料庫 |
| 8 | Process | 系統從資料庫取得訂單狀態資訊 |
| 9 | Response | 系統將訂單狀態資訊顯示在介面上 |
| 10 | Request | 客服人員檢視訂單狀態資訊 |
| 11 | Process | 系統記錄客服人員檢視訂單記錄 |
| 12 | Response | 無 |

例外程序(三段式)

| 步驟 | 類型 | 說明 |
|----|----------|-------------------------------------|
| 1 | Request | 使用者輸入訂單編號或顧客識別碼 |
| 2 | Process | 系統查詢訂單編號或顧客識別碼是否存在 |
| 3 | Response | 系統顯示『查無此訂單』訊息，並提示重新輸入 |
| 4 | Request | 使用者嘗試查詢訂單狀態 |
| 5 | Process | 系統嘗試連接資料庫 |
| 6 | Response | 系統顯示『系統錯誤，請稍後再試』訊息，並記錄錯誤日誌 |
| 7 | Request | 使用者嘗試查詢訂單狀態 |
| 8 | Process | 系統驗證使用者權限 |
| 9 | Response | 系統顯示『您無權限執行此操作』訊息 |
| 10 | Request | 使用者嘗試查詢訂單狀態 |
| 11 | Process | 系統嘗試取得訂單狀態資訊 |
| 12 | Response | 系統顯示『無法取得訂單狀態資訊，請聯繫系統管理員』訊息，並記錄錯誤日誌 |
| 13 | Request | 使用者輸入訂單編號 |
| 14 | Process | 系統驗證訂單編號格式 |
| 15 | Response | 系統顯示『請輸入正確的訂單編號格式』訊息 |