

UC-處理訂單問題

欄位	內容
UseCase ID	5
Actor	客服人員
描述	客服人員處理顧客的訂單問題，例如：修改訂單、取消訂單、處理退換貨。

正常程序

1. 客服人員登入系統。
2. 客服人員根據訂單號或顧客資訊查詢訂單。
3. 客服人員確認訂單狀態及相關資訊。
4. 客服人員根據顧客需求選擇相應的操作：修改訂單、取消訂單或處理退換貨。
5. 客服人員根據系統提示輸入相關資訊，例如修改的商品、數量、地址等，或選擇退換貨。
6. 系統驗證資訊並更新訂單狀態。
7. 系統發送訂單狀態更新通知給顧客。
8. 客服人員記錄處理結果。
9. 客服人員結束處理。

例外程序

1. 訂單號錯誤或不存在：系統提示錯誤訊息，引導客服人員重新輸入或查詢。
2. 訂單狀態不允許修改/取消/退換貨：系統提示錯誤訊息，說明原因並提供可行方案。
3. 輸入資訊錯誤：系統提示錯誤訊息，要求客服人員更正錯誤資訊。
4. 系統錯誤：系統提示錯誤訊息，記錄錯誤日誌並通知技術人員。
5. 顧客資訊不完整：系統提示錯誤訊息，引導客服人員聯繫顧客完善資訊。
6. 超過處理時限：系統提示警告，提醒客服人員加快處理速度。

前置條件

客服人員已登入系統，並具備處理訂單問題的權限。系統正常運行，資料庫連線正常。

後置條件

訂單狀態已更新，顧客已收到狀態更新通知，客服人員已記錄處理結果。相關的

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進行登入
2	Process	系統驗證帳號密碼
3	Response	系統返回登入成功或失敗訊息，並顯示系統主畫面
4	Request	客服人員輸入訂單號或顧客資訊
5	Process	系統根據輸入資訊查詢訂單
6	Response	系統顯示查詢到的訂單資訊，包含訂單狀態及相關細節
7	Request	客服人員選擇操作類型：修改訂單、取消訂單或處理退換貨
8	Process	系統根據選擇的操作類型，顯示對應的輸入介面
9	Response	系統顯示相應的操作介面及所需輸入欄位
10	Request	客服人員輸入相關資訊，例如修改的商品、數量、地址等，或選擇退換貨原因
11	Process	系統驗證輸入資訊，並更新訂單狀態
12	Response	系統顯示資訊驗證結果及更新後的訂單狀態
13	Process	系統發送訂單狀態更新通知給顧客
14	Request	客服人員記錄處理結果
15	Process	系統儲存處理結果
16	Response	系統顯示處理結果記錄成功訊息
17	Request	客服人員選擇結束處理
18	Process	系統登出客服人員
19	Response	系統顯示登出成功訊息

例外程序(三段式)

步驟	類型	說明
1	Request	客服人員輸入訂單號
2	Process	系統驗證訂單號是否存在
3	Response	系統顯示訂單號錯誤或不存在訊息，引導重新輸入或查詢
4	Request	客服人員嘗試修改/取消/退換貨訂單
5	Process	系統檢查訂單狀態是否允許修改/取消/退換貨
6	Response	系統顯示錯誤訊息，說明原因並提供可行方案
7	Request	客服人員輸入訂單資訊
8	Process	系統驗證輸入資訊正確性
9	Response	系統顯示錯誤訊息，要求更正錯誤資訊
10	Request	客服人員操作訂單
11	Process	系統發生錯誤
12	Response	系統顯示錯誤訊息，記錄錯誤日誌並通知技術人員
13	Request	系統檢測到訂單資訊不完整
14	Process	系統判斷顧客資訊是否完整
15	Response	系統顯示錯誤訊息，引導客服人員聯繫顧客完善資訊
16	Request	系統監控訂單處理時間
17	Process	系統判斷是否超過處理時限
18	Response	系統顯示警告訊息，提醒客服人員加快處理速度