

UC-追蹤訂單狀態與聯絡外送員

欄位	內容
UseCase ID	12
Actor	顧客
描述	顧客追蹤訂單的即時狀態，並可透過平台與外送員聯繫。

正常程序

- 顧客登入系統。
- 顧客輸入訂單編號或使用其他識別方式（例如：電話號碼、Email）。
- 系統顯示訂單的即時狀態（例如：已接單、準備中、配送中、已送達）。
- 系統顯示外送員的相關資訊（例如：姓名、聯絡電話、預計送達時間）。
- 顧客可選擇透過系統內建的通訊功能與外送員聯繫（例如：文字訊息、語音通話）。
- 系統記錄顧客與外送員之間的通訊記錄。
- 系統持續更新訂單狀態，直到訂單完成。

例外程序

- 輸入錯誤的訂單編號或識別方式：系統顯示錯誤訊息，並引導顧客重新輸入。
- 系統無法取得訂單狀態：系統顯示錯誤訊息，並建議顧客稍後再試或聯繫客服。
- 外送員資訊無法取得：系統顯示錯誤訊息，並告知顧客無法聯繫外送員，建議顧客重新選擇。
- 系統通訊功能故障：系統顯示錯誤訊息，告知顧客通訊功能暫時無法使用，建議顧客透過電話聯繫。
- 網路連線不穩定：系統顯示錯誤訊息，提示網路連線問題，建議顧客檢查網路連線。
- 訂單狀態異常（例如：訂單取消、訂單延遲）：系統顯示異常狀態訊息，並提供相關說明。

前置條件

顧客已完成訂單，且訂單編號或其他識別方式已知曉。顧客已登入系統或已註冊。

後置條件

顧客已知曉訂單的即時狀態。顧客（如有需要）已與外送員聯繫。系統已記錄顧客與外送員的通訊記錄。

正常程序(三段式)

步驟	類型	說明
1	Request	顧客登入系統
2	Process	系統驗證顧客身份
3	Response	系統顯示登入成功訊息或錯誤訊息

步驟	類型	說明
4	Request	顧客輸入訂單編號或其他識別方式
5	Process	系統搜尋對應訂單資訊
6	Response	系統顯示訂單資訊或錯誤訊息
7	Process	系統查詢訂單即時狀態
8	Response	系統顯示訂單即時狀態
9	Process	系統查詢外送員相關資訊
10	Response	系統顯示外送員相關資訊
11	Request	顧客選擇與外送員聯繫
12	Process	系統建立通訊連線
13	Response	系統啟動通訊介面
14	Process	系統記錄顧客與外送員通訊記錄
15	Process	系統持續監控訂單狀態
16	Response	系統即時更新訂單狀態

例外程序(三段式)

步驟	類型	說明
1	Request	顧客輸入訂單編號
2	Process	系統驗證訂單編號
3	Response	系統顯示錯誤訊息(訂單編號錯誤)，引導重新輸入
4	Request	顧客查看訂單狀態
5	Process	系統嘗試取得訂單狀態
6	Response	系統顯示錯誤訊息(無法取得訂單狀態)，建議稍後再試或聯繫客服
7	Request	顧客請求聯繫外送員
8	Process	系統嘗試取得外送員資訊
9	Response	系統顯示錯誤訊息(外送員資訊無法取得)，建議聯繫客服
10	Request	顧客嘗試聯繫外送員
11	Process	系統檢查通訊功能
12	Response	系統顯示錯誤訊息(通訊功能故障)，建議稍後再試或聯繫客服
13	Request	顧客查看訂單狀態
14	Process	系統檢查網路連線
15	Response	系統顯示錯誤訊息(網路連線不穩定)，建議檢查網路連線
16	Request	系統監控訂單狀態
17	Process	系統偵測到訂單狀態異常(取消或延遲)
18	Response	系統顯示異常狀態訊息，提供解決方案或聯繫客服途徑