|  |  |
| --- | --- |
| Use case name: contact customer support | |
| Area: การติดต่อขอความช่วยเหลือ | |
| Actors: ลูกค้า ,พนักงานขาย | |
| Description: ช่วยให้ลูกค้าสามารถติดต่อกับพนักงานขายได้ | |
| Stakeholder: ลูกค้า ,พนักงานขาย | |
| Level: | |
| Triggering Event: ผู้ใช้สามารถขอความช่วยเหลือจากพนักงานได้ | |
| Trigger Type: ✓ External ⭘ Internal | |
| Steps Performed (Main Path) | Information for Steps |
| 1. ผู้ใช้เข้าเว็บไซต์ Lasagna | 1.เข้าเว็บไซต์ Lasagna |
| 2. คลิ๊ก “ ช่วยเหลือ” | 2. คลิ๊ก “ ช่วยเหลือ” |
| 3. คลิ๊ก “ศูนย์ช่วยเหลือ” | 3. คลิ๊ก “ศูนย์ช่วยเหลือ” |
| 4. กด “ติดต่อเรา” | 4. กด “ติดต่อเรา” |
|  |  |
|  |  |
| Preconditions: ผู้ใช้ขอความช่วยเหลือ | |
| Post-conditions: ระบบสามารถเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้งานได้ | |
| Assumptions: ถ้าผู้ใช้ขอความช่วยเหลือจะได้รับการติดต่อจากผู้ขายได้อย่างรวดเร็ว | |
| Success Guarantee: ผู้ใช้ได้รับความช่วยเหลืออย่างถูกต้อง | |
| Minimum Guarantee: รอคิวในการติดต่อกับระบบนาน | |
| Objectives Met: ระบบให้ช่วยเหลือผู้ใช้งาน | |
| Outstanding Issues: ระบบได้ข้อมูลเท็จ | |
| Priority (optional): สูงมาก | |
| Risk (optional): สูง | |