|  |  |
| --- | --- |
| Use case name: Contract customer support | |
| Actors: Customer | |
| Description: Customer ต้องการความช่วยเหลือ | |
| Triggering Event: Customer กดที่ช่วยเหลือ | |
| Trigger Type: ⭘ External | |
| Steps Performed (Main Path) | Information for Steps |
| 1. Customer กดที่ “ช่วยเหลือ” | 2. ระบบแสดงหัวข้อดังนี้  - ศูนย์ช่วยเหลือ  - การสั่งซื้อและชำระเงิน  - การส่งสินค้า  - การคืนสินค้าและคืนเงิน  - ติดต่อ Lasagna |
| 3.1 กรณีที่เลือก ศูนย์ช่วยเหลือ | 3.1.1 ระบบจะแสดงหัวข้อปัญหาดังต่อไปนี้ให้ Customer เลือก  - ฉันจะได้รับสินค้าของฉันเมื่อไร  - ฉันจะตรวจสอบสถานะสินค้าของฉันได้อย่างไร  - ฉันสามารถยกเลิกรายการสั่งซื้อของฉันได้อย่างไร  - คุณสามารถคืนสินค้าได้อย่างไร  - ฉันสั่งสินค้าหลายรายการแต่ฉันได้รับเพียงหนึ่งชิ้น รายการอื่นๆอยู่ที่ไหน  - Lasagna มีวิธีชำระเงินแบบใดบ้าง  - คุณจะทราบได้อย่างไรว่าการชำระเงินของคุณนั้นเสร็จสมบูรณ์แล้ว  - ค่าจัดส่งสินค้าเท่าไร  - ฉันสามารถรับข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าเพิ่มเติมได้ที่ไหน  - ผลิตภัณฑ์อะไรบ้างที่ส่งมาจากต่างประเทศและจะตรวจสอบอย่างไร |
| 3.1.2 เมื่อ Customer เลือกหัวข้อดังต่อไปนี้  - ฉันจะได้รับสินค้าของฉันเมื่อไร  - ฉันจะตรวจสอบสถานะสินค้าของฉันได้อย่างไร  - ฉันสามารถยกเลิกรายการสั่งซื้อของฉันได้อย่างไร  - คุณสามารถคืนสินค้าได้อย่างไร  - ฉันสั่งสินค้าหลายรายการแต่ฉันได้รับเพียงหนึ่งชิ้น รายการอื่นๆอยู่ที่ไหน  - Lasagna มีวิธีชำระเงินแบบใดบ้าง  - คุณจะทราบได้อย่างไรว่าการชำระเงินของคุณนั้นเสร็จสมบูรณ์แล้ว  - ค่าจัดส่งสินค้าเท่าไร  - ฉันสามารถรับข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าเพิ่มเติมได้ที่ไหน  - ผลิตภัณฑ์อะไรบ้างที่ส่งมาจากต่างประเทศและจะตรวจสอบอย่างไร | 3.1.3 ระบบจะแสดงขั้นตอนการปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาต่างๆเหล่านี้ |
| 3.2 กรณีเลือก การสั่งซื้อและชำระเงิน | * 3.2.1 ระบบจะแสดงขั้นตอนการแก้ปัญหาของหัวข้อดังนี้ * - สั่งซื้อสินค้า * - การชำระเงิน * - เปลี่ยนแปลงออร์เดอร์ * - ยกเลิกคำสั่งซื้อ |
| 3.3 กรณเลือก การส่งสินค้า | 3.3.1ระบบจะแสดงขั้นตอนการแก้ปัญหาของหัวข้อดังนี้  - ติดตามสินค้า  - ค่าบริการสำหรับขนส่ง  - ค่าธรรมเนียนสำหรับสินค้าที่มีหนักเกิน  - การจัดส่ง  - บริการส่งด่วน  - รูปแบบการจัดส่ง |
| 3.4 กรณีเลือก การคืนสินค้าและการคืนเงิน | 3.4.1ระบบจะแสดงขั้นตอนการแก้ปัญหาของหัวข้อดังนี้  - การคืนสินค้า  - การคืนเงิน  - การเปลี่ยนสินค้า |
| 3.5 กรณีเลือก ติดต่อ Lasagna | 3.5.1 ระบบจะให้เบอร์ติดต่อและอีเมลล์และช่วงเวลาที่สามารถติดต่อได้ |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| Preconditions: Customer เข้าสู่เว็บไซต์ | |
| Postconditions: Customer ขอความช่วยเหลือจากระบบ | |
| Success Guarantee: Customer ได้รับความช่วยเหลือจากระบบ และปฏิบัติตามขั้นตอนได้อย่างถูกต้อง | |
| Minimum Guarantee: - | |