

面谈报告

二手车交易系统



学院：南京大学软件学院

成员：孙旭 夏志伟 谭昕玥 田泽昱

完成日期：2016年10月31日

目录

[更新历史 3](#_Toc466990993)

[1． 引言 4](#_Toc466990994)

[1.1编制目的 4](#_Toc466990995)

[1.2词汇表 4](#_Toc466990996)

[1.3参考资料 4](#_Toc466990997)

[2．面谈报告 4](#_Toc466990998)

[2.1 需求工程前期阶段 4](#_Toc466990999)

[2.1.1第一次面谈 4](#_Toc466991000)

[2.1.2第二次面谈 6](#_Toc466991001)

[2.1.3第三次面谈 7](#_Toc466991002)

[2.2 需求工程后期阶段 8](#_Toc466991003)

[2.2.1 第四次面谈 8](#_Toc466991004)

[2.2.2 第五次面谈 10](#_Toc466991005)

[2.2.3 第六次面谈 11](#_Toc466991006)

[2.2.3 第七次面谈（原型法） 11](#_Toc466991007)

# 更新历史

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **修改人员** | **日期** | **变更原因** | **版本号** |
| 谭昕玥 | 2016/10/31 | 文档初稿，添加第一、二次与用户的面谈报告 | V0.0 |
| 谭昕玥 | 2016/11/02 | 添加第三次与用户的面谈报告 | V0.1 |
| 田泽昱 | 2016/11/03 | 第一次与领域专家的面谈报告 | V0.2 |
| 田泽昱 | 2016/11/05 | 第二次与领域专家的面谈报告 | V0.3 |
| 田泽昱 | 2016/11/07 | 第三次与领域专家的面谈报告 | V0.4 |
| 孙旭 | 2016/11/11 | 第四次与用户的使用原型法的面谈报告 | V1.0 |

# 引言

## 1.1编制目的

本文档是二手车交易系统需求获取阶段的记录文档，描述了需求工程前期阶段面谈的准备资料和面谈的成果，主要包括面谈计划与面谈报告。

## 1.2词汇表

无

## 1.3参考资料

---《需求工程——软件建模与分析》

# 2．面谈报告

## 2.1 需求工程前期阶段

### 2.1.1第一次面谈

|  |  |
| --- | --- |
| **会见者：**孙旭，谭昕玥，夏志伟，田泽昱  **日期：**2016.10.10  **被会见者：**王杰，朴圣哲，王焕，彭冲  **主题：** 问题获取  **会见目标：**明确需求中提出的问题，为问题分析、目标模型的建立做准备 | |
| **谈话要点：**   * 遇到了什么困难？ * 为什么车主无法快速转手车辆？ * 为什么买二手车的人找不到“合适的车源”？ * “合适的车源”中合适意味着什么？ * 系统的定位是汽车买卖信息平台么？ * 如果不是，那么希望系统还可以提供什么功能呢？（参考答案：协助过户、车辆评估） * 简化交易流程需要包括线上付款么？ * 对于这个系统有什么其他的期待么？ * 对于系统的盈利方式有什么看法？ | **被会见者观点：**   * 买家找不到卖家   卖家找不到合适的车源  二手车不能快速转手   * 首先，车主缺乏一个发布卖车消息的平台，无法让有买车意向的人知道自己有车源；其次，卖车之前必须进行的车辆评估等手续较为繁琐，车主不了解具体流程，导致车辆转手速度下降；最后，买卖双方协调时间难度较高，浪费了许多时间在等待上。 * 同样，买车的人也缺乏一个发布买车需求的平台，无法让拥有合适车源的人知道自己想要买车的信息。 * “合适”主要是想让买车的人可以根据自己的一些硬性需求进行车源的筛选。像是车辆品牌、价位、颜色等。 * 差不多。但不是单纯的信息发布平台。 * 可以在系统的帮助下，使交易流程对于买卖双方有所简化。 * 希望可以进行线上付款。 * 不要有中间商赚差价。 * 可以收取固定金额的佣金，但一定要保证买卖双方交易透明。 |
| **下次会见目标：**根据获取的问题确立目标与涉众，进一步探讨目标与业务过程的合理性。 | |

### 2.1.2第二次面谈

|  |  |
| --- | --- |
| **会见者：**孙旭，谭昕玥，夏志伟，田泽昱  **日期：**2016.10.15  **被会见者：**王杰，朴圣哲，王焕，彭冲  **主题：**目标分析和业务过程  **会见目标：**确定目标和不明确的业务过程 | |
| **谈话要点：**   * 系统的使用者是否只有买卖双方？ * 对于系统的功能还有什么要补充的么？ * 目前系统采取针对每一次交易收取固定金额的佣金模式赚钱。对于这个盈利方式有什么建议？ * 在交易过程中，何时进行付款？ * 何时可以取消交易？ | **被会见者观点：**   * 不是。还有协助交易流程的业务员。 * 希望用户有途径得知自己的车辆估值是否合理。如果车辆急需出手或者急需买到车辆，希望系统能用特殊途径处理这种情况。为了防止有中介利用这个平台进行广告宣传、拨打骚扰电话，希望买卖双方的个人信息可以得到保护。 * 每一次交易收取固定佣金是可以的。但是支付的时间应该在交易确认完成之后。 * 在买卖双方确认过户之前，买方应该已经付款，确认过户之后，卖方收到该款项。 * 在卖方收到款项之前，均可取消交易 |
| **下次会见目标：**确认用例是否完备 | |

### 2.1.3第三次面谈

|  |  |
| --- | --- |
| **会见者：**孙旭，谭昕玥，夏志伟，田泽昱  **日期：**2016.11.02  **被会见者：**王杰，朴圣哲，王焕，彭冲  **主题：**用例分析  **会见目标：**确定用例是否完备 | |
| **谈话要点：**   * 用例中是否有不符合期待的地方？ * 用户注册是否需要实名注册？ * 用例有缺少的部分么？ | **被会见者观点：**   * 对于车源信息和买车需求，用户应该有增删改查的权限，而不只是查看和发布。 * 需要。但是用户个人资料要保证安全。 * 业务员用例不明确。应该有两种业务员，一种是协助过户的，另一种是管理资讯信息的。 |

## 2.2 需求工程后期阶段

### 2.2.1 第四次面谈

|  |  |
| --- | --- |
| **会见者：**孙旭，谭昕玥，夏志伟  **日期：**2016.11.03  **被会见者：**田泽昱  **主题：** 交易系统的功能需求  **会见目标：**明确平台基本信息查询和信息发布功能的交互流程 | |
| **谈话要点：**   * 卖家如何发布车源信息 * 卖家如何查看买家的买车需求 * 买家如何发布买车需求 * 买家如何查看车源信息 | **被会见者观点：**   * 卖家填写待售车辆的基本信息，并向系统请求进行车辆评估。系统协助用户进行车辆评估后，将卖家填写的基本信息和评估报告一并呈现在系统上。如果车辆没有通过评估，则不予发表。当卖家不想出售车辆，或者车辆已经通过其他渠道完成交易，应该允许卖家删除已经发布的车源信息。 * 系统向卖家呈现所有买车需求的列表，允许卖家通过点击某一列表项，查看具体信息；允许卖家进行关键字（如车型、理想价位）进行检索，系统要向卖家提供筛选后的买车需求的列表。 * 系统提供一个表格，允许买家填写表格，并标注个性化的备注信息。允许买家多次编辑和提交买车需求。系统不需要对买家的买车需求进行审核，买家确认后即可发布。 * 系统向买家呈现所有车源信息的列表，允许买家通过点击某一列表项，查看具体信息；允许买家进行关键字（如车型、理想价位）进行检索，系统要向卖家提供筛选后的买车需求的列表。 |
| **下次会见目标：**系统业务流程的实现 | |

### 2.2.2 第五次面谈

|  |  |
| --- | --- |
| **会见者：**孙旭，谭昕玥，夏志伟  **日期：**2016.11.05  **被会见者：**田泽昱  **主题：**业务流程实现细节  **会见目标：**系统业务流程的实现细节 | |
| **谈话要点：**   * 如何取消交易 * 用户的付款流程是怎样的 * 如何过户 | **被会见者观点：**   * 买卖双方可以在如下几个阶段取消交易：①合同拟定之前；②合同拟定后，预付款之前；③预付款之后，过户之前。买卖双方任何一方都可以发出取消交易的申请。若为情况①、② 立刻结束交易过程；若为情况③ 系统将预付款退还给买方后，结束交易过程。交易结束后，系统需要通知交易双方。如果交易双方申请了过户业务员的帮助，系统需要抽取过户业务员的劳务费。过户结束后，默认交易已经完成，不得取消交易。 * 付款分为预付款和结款。当买卖双方签订合同后，买方需要进行预付款。买方将全款打给系统，由第三方资金监管平台进行资金监管。一旦交易取消，系统将会被资金退还给买方（有可能需要扣除过户业务员的劳务费）。过户结束后，资金监管系统将全款打给卖方。卖家确认收款后，系统保存收款记录。 * 过户业务员属于系统的工作人员。当买卖双方签订完合同后，即可向系统申请过户业务员（也可以不申请，自行完成过户，在过户成功后自行确认）。当系统接收到用户的申请后，即向用户推荐一个业务员，并将其个人信息告知给用户。用户和业务员的联络过程，以及实际过户业务的操办过程皆在线下完成。过户完成后，由业务员向系统进行确认，系统将过户完成的信息反馈给买卖双方，再由买卖双方进行确认。 |
| **下次会见目标：**探讨业务流程中的一些次要的功能 | |

### 2.2.3 第六次面谈

|  |  |
| --- | --- |
| **会见者：**孙旭，谭昕玥，夏志伟  **日期：**2016.11.07  **被会见者：**田泽昱  **主题：**次要功能  **会见目标：**探讨业务流程中的一些次要的功能 | |
| **谈话要点：**   * 用户注册阶段，用户需要提交哪些信息 * 如何查询新车价格 | **被会见者观点：**   * 在用户注册阶段，系统需要对用户的身份进行验证。用户输入身份信息，其中姓名、身份证号和手机号码为必要因素，系统向用户输入的手机号发送验证码，以核验手机号码是否属实。 * 在查询具体价格区间时，要求用户输入具体的车型。允许系统向用户推荐相似的车型。 |
| **下次会见目标：**验证用户需求 | |

### 2.2.3 第七次面谈（原型法）

|  |  |
| --- | --- |
| **会见者：**孙旭，谭昕玥，夏志伟，田泽昱  **日期：**2016.11.10  **被会见者：**王杰，朴圣哲，王焕，彭冲  **主题：** 使用原型法补充和验证用户需求  **会见目标：**澄清不明确用户需求，发现遗漏和错误的用户需求 | |
| **谈话要点：**   * 取消交易出现的不同情况 * 支付车款时的异常 * 主要的业务流程是否完整 * 遗漏的功能需求 * 遗漏的非功能需求 | **被会见者观点：**   * 首先，买卖双方都有可能提出取消交易，取消交易可能发生在交易开始后的任何阶段。预付款前后，签订合同前后，过户前后。系统应该允许取消。如果出现纠纷，系统应该提供操作日志做为法律依据。买车的过程主要在线下，因此难以在软件层面上进行保证。因此不考虑其他复杂情况。如出现问题，通过法律途径解决即可。 * 用户未提供有效的第三方支付账号；未正确输入密码；中途取消支付 * 查看车源时筛选条件单一。应该提供包括车型，价格，新旧程度等多个条件。其他流程在当前粒度下基本完整。 * 系统拟定的合同要能够修改，能够打印；系统应该保存操作日志为用户纠纷提供法律依据。 * 希望可以进行线上付款。 * 不要有中间商赚差价。 * 可以收取固定金额的佣金，但一定要保证买卖双方交易透明。 * 暂时没有发现遗漏的非功能需求 |