

面谈准备材料和报告

更新历史

日期	作者	更新信息
2016/11/6	朱俊文	建立文档架构
2015/11/9	朱俊文	基本完成
2016/11/19	朱俊文	格式修改

[面谈准备材料和报告](#)

[更新历史](#)

[第一次面谈准备问题及回复](#)

[学员:](#)

[教练员:](#)

[管理员:](#)

[核心假设:](#)

[第二次面谈准备问题及回复（学员）](#)

[第三次面谈准备问题及回复（教练）](#)

[第四次面谈准备问题及回复（管理员）](#)

第一次面谈准备问题及回复

学员:

- 你现在的驾校经历是什么样子?
报名, 上课, 预约考试
- 你对现在的经历有什么不满意的地方?
- 驾校学习当中会有哪些异常情况?
请假, 考试没过, 教练离职
- 这些异常情况是怎么处理的?
- 你觉得那些问题最需要得到解决?
- 你期待这个系统需要给你的驾校学习经历带来什么样的改观?

教练员:

假设

1. 教练员现在的工作模式是？

提前一天（或者几天）有管理员告知今天的课程情况，然后他早晨到达驾校，查看详细课表，之后按照课表上课。

2. 教练员现在的请假模式是：提前至少三天给管理员电话或者当面请假，得到批准之后，管理员会逐一通知相关学员。

3. 教练员现在的离职模式是：管理员除名教练员，管理员逐一通知相关学生请他们重新选择教练员。

4. 教练员的问题主要在于上课不方便，联系自己学生不方便，无法清晰地掌握各个学员的学习情况。

管理员：

假设

1. 管理员现在的主要工作包括

- 接受学员线下或者电话报名
- 接听学员的预约请求电话并作出安排，再加以回复
- 接受学员的请假需求并作出安排和通知（教练）
- 统一安排学生考试（科二，科三）
- 接受考试未通过学员的重新学习请求
- 接受教练的请假请求并作出安排和通知（学员）
- 安排离职教练的学员分配问题

2. 管理员的问题主要在于工作量太大且繁杂，机械工作太多，浪费了很多时间在纸质笔记上，工作效率低。

核心假设：

1. 系统的适用范围仅限于南京市。

2. 报名工作（涉及到钱财交易问题）不在系统内完成。

3. 系统与南京市车辆管理所（涉及到考试报名问题）有着良好的接口，或者系统只负责提示不负责报名。

第二次面谈准备问题及回复（学员）

会见者：汤大业、万云天、叶秀丹、朱俊文

被会见者：王家琛

日期：2016/10/28

主题：对于学员方面存在的不明确的需求用原型进行进一步确认

会见目标：明确学员报名、预约课程、取消课程、考试的具体流程

1. 预约上课的流程是怎样的？

学员选择教练，预约接下来的课程

2. 目前的预约流程中主要碰到了哪些问题？

预约方式单一且不便、预约成功率低下、信息交流不畅

3. 希望系统具备哪些功能？
联系教练、预约上课、预约考试、查看课程信息、接收通知
4. 哪些功能是相对更重要的？
预约上课、接收通知
5. 如果将来在系统能基本完成功能的情况下仍不想使用该系统，可能是出于哪些原因？
界面不够美观、内存占用过大、操作不方便
6. 在选择教练时希望能看到其他学员对教练的评价么？如果希望，想要以什么形式进行评价？
文字评论、评星级、点赞
7. 希望通过什么方式联系教练？
电话短信，公布联系方式直接联系
8. 希望系统提前几天开放预约某日的课程？
普通学员提前2周，VIP学员提前3周
9. 开放预约课程时可能会有抢课现象，希望在什么时间点开放预约？
8-9点
10. 学员可以同时预约多少课程？
2节课
11. 希望在预约课程时看到哪些信息？
可预约课程时间，天气情况
12. 是否需要知道共同学习的学员信息？
不需要
13. 是否需要显示当日天气情况？
需要
14. 希望系统允许提前多久取消已预约的课程？
三天
15. 希望通过什么方式接收通知？(系统内消息 / 通知栏 / 短信)
课程变动的通知希望能通过短信邮件提醒，其他通知可以接受系统内
16. 是否希望系统在上课和考试前一天进行通知提醒？
是
17. 学车是否有期限？期限为多长时间？
三年
18. 科目二科目三是否需要选择同一个教练？
科目二科目三可选不同教练，教练可以自己选也可以听驾校安排
19. 科目一的学习系统需要提供什么？
下载资料
20. 学员如何获得账号？
线下报名缴费，然后分配账号，初始密码（密码可以修改）
21. 学员是否希望有所有课的课程表？
希望，并希望系统在有课前一天通知

第三次面谈准备问题及回复（教练）

会见者：汤大业、万云天、叶秀丹、朱俊文

被会见者：王梦麟

日期：2016/11/2

主题：对于教练方面存在的不明确的需求用原型进行进一步确认

会见目标：明确教练上课、请假、管理学员等的具体流程

1. 教练是否需要每天签到、打卡？
没课时不需要
2. 教练平时上课？
见原型
3. 上课时间主要在什么时候？
上午、下午
4. 教练是否需要获得学员联系方式
需要提供手机号
5. 教练是否需要获知学员进度？（科目三学了几节）
需要
6. 教练是否需要获知学员上次学习时间？
需要
7. 教练如何评价学员？
按课时，笔记
8. 课程查看：一个页面看到几天的信息？
5天
9. 希望通过系统如何请假？
教练申请请假，管理员批复，请假成功需通知学员
10. 请假期限？
提前两天（请假的时间内课程通过系统设置不可选）
11. 是否希望学员对自己做评价？
不希望
12. 是否希望看到学员对自己的评价？
希望看到，实名制，科目考完才可以评价
13. 自己给自己增加标签？
可以
14. 请假如何通知？
短信
15. 学员选课是否需要通知（频繁）？
不通知

16. 学员增加是否需要通知（不频繁、重要）？

站内信

17. 学员取消课程是否需要通知（重要）？

站内信

18. 如何获取评价信息？

站内信

19. 如何获取明天课程信息？

推送

20. 是否要提醒明天天气信息？

要

21. 是否可以销假？

不可以

第四次面谈准备问题及回复（管理员）

会见者：汤大业、万云天、叶秀丹、朱俊文

被会见者：王梦麟

日期：2016/11/7

主题：对于管理员方面存在的不明确的需求用原型进行进一步确认

会见目标：明确管理员管理账号、、管理学员等的具体流程

1. 管理员如何增加、修改、删除学员账号？

见原型

2. 管理员如何增加、修改、删除教练账号？

见原型

3. 管理员如何设置科目学习顺序？

按照系统默认的顺序，不可更改

4. 管理员如何设置请假预约取消课程提前的天数？

见原型

5. 管理员如何接收请假信息？

网页接收，系统内消息，见原型

6. 管理员处理请假结果如何通知？

网页处理，系统发送消息通知，见原型

7. 管理员是否需要删除恶意的评论？

不需要

8. 当学员考试失败时，是否由管理员来重新设置课程？

课程剩余数目可以手动设置

9. 管理员如何向学员、教练发送课程更改通知？（不频繁）

系统自动发送

10. 管理员是否需要向教练发送课程新增通知？学员新增通知？

不需要，系统自动发送

11. 管理员是否做教练推荐？

不需要，系统自动匹配

12. 管理员如何处理教练离职？

删除教练信息，并修改该教练所负责的学员的课程相关信息，通知这些学员重新选教练与课程

13. 管理员如何处理已经完成驾校学习和驾照考试的学员？

删除已完成学习的学员

14. 管理员是否有日常维护系统的职责？

没有

15. 管理员是否需要直接操作数据库？

不需要

16. 管理员是否设置天气信息？

否，自动获取网络上的天气信息

17. 管理员是否能够查看学员列表和教练列表？

能

18. 管理员是否能够查看学员各科目对应的教练？

能

19. 管理员是否能查看学员课程表？修改？

可以查看，可以修改

20. 管理员是否能查看教练课程表？修改？

可以查看可以修改