目录

[修订历史 2](#_Toc466404236)

[1. 引言 3](#_Toc466404237)

[1.1 编制目的 3](#_Toc466404238)

[1.2 词汇表 3](#_Toc466404239)

[1.3 参考资料 3](#_Toc466404240)

[2. 面谈问题列表 3](#_Toc466404241)

[2.1 第一次面谈 3](#_Toc466404242)

[2.2 第二次面谈 4](#_Toc466404243)

[2.3 第三次面谈 6](#_Toc466404244)

[2.4 第四次面谈 6](#_Toc466404245)

[2.5 第五次面谈 7](#_Toc466404246)

[2.6 第六次面谈 8](#_Toc466404247)

[3. 附录 9](#_Toc466404248)

[3.1 面谈报告 9](#_Toc466404249)

# 修订历史

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 修改人员 | 日期 | 变更原因 | 版本号 |
| 王嘉琛 | 2016-11-08 | 编写文档 | 1.0 |

# 1. 引言

## 1.1 编制目的

本文档是南食堂管理系统需求获取阶段的记录文档，描述了每一次面谈前的准备资料，主要包括问题列表和面谈策略等。

## 1.2 词汇表

无

## 1.3 参考资料

1. 骆斌，丁二玉.需求工程------软件建模与分析—2版.--北京：高等教育出版社，2015.2

2. 南食堂管理系统需求获取计划书

# 2. 面谈问题列表

## 2.1 第一次面谈

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 面谈ID：M1 | | | | |
| 面谈目标：对客户需求描述中模糊的内容进行明确 | | | | |
| 面谈时间：2016-09-25 | | | | |
| 主要流程：   * 对需求描述中模糊的内容进行讨论，记录用户的回答 | | | | |
| 问题ID | 问题描述 | 可选的解决方案 | | 用户反馈记录 |
| ID | 解决方案内容 |
| M1.P1 | 本软件的使用平台是什么？ | P1.S1 | Web端 | P1.S2 |
| P1.S2 | App |
| P1.S3 | Pc端 |
| M1.P2 | 用户定位是什么？ | 无 | | 面向对象为南京大学的学生以及教职工（校园卡持有者），不允许校外人员使用 |
| M1.P3 | 现在食堂很难宣传新菜品的原因? | P3.S1 | 没有好途径 | P3.S1  当下除海报没有其他途径 |
| P3.S2 | 新菜品质量一般 |
| P3.S3 | 宣传力度不足 |
| P3.S4 | 其他 |
| M1.P4 | 学生难以反馈并对菜品进行改进是针对什么样的菜品？ | 无 | | 主要是针对销量不错的菜品 |
| M1.P5 | 食堂为什么难以得到反馈？ | P5.S1 | 消费者不愿意反馈 | P5.S2  希望得到一个好的菜品成功的原因，应用到其他一般甚至销量不好的菜品身上 |
| P5.S2 | 没有合适反馈渠道 |
| P5.S3 | 食堂缺少调查机制 |
| P5.S4 | 其他 |
| M1.P6 | 某些菜品销量不佳的主要原因？ | 无 | | 主要是价格问题和口味问题 |
| M1.P7 | 某些菜品销量不佳是否和销售人员和厨师有关系？ | P7.S1 | 是 | P7.S1 |
| P7.S2 | 否 |
| M1.P8 | 学生为什么找不到符合自己的窗口？ | P8.S1 | 宣传问题 | P8.S3  希望同学之间能互相推荐菜品以及窗口，当下没有获取适合自己口味的窗口信息的途径 |
| P8.S2 | 食堂布局问题 |
| P8.S3 | 其他 |
| M1.P9 | 难以管理伙食费用是什么概念？ | 无 | | 学生没法看到消费历史，也没有办法预估消费（制定消费计划） |

## 2.2 第二次面谈

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 面谈ID：M2 | | | | |
| 面谈目标：让涉众根据提供的候选方案选解决方案 | | | | |
| 面谈时间：2016-09-28 | | | | |
| 主要流程：   * 拿出问题分析过程文档，让用户阅读对每个问题提供的解决方案 * 描述每一个问题的各种候选解决方案，让用户方决定接受哪些方案，并给出意见 | | | | |
| 问题ID | 问题描述 | 可选的解决方案 | | 用户反馈记录 |
| ID | 解决方案内容 |
| M2.P1 | 在P1解决方案中选择哪些？ | P1.S1 | 开发线上平台进行网络宣传 | P1.S1,P1.S3  开发线上平台进行网络宣传和与校园已有线上平台合作，进行广告推广可以接受，聘请校园名人代言菜品有点不现实，选择放弃。 |
| P1.S2 | 聘请校园名人代言菜品 |
| P1.S3 | 与校园已有线上平台合作 |
| M2.P2 | 在P2解决方案中选择哪些？ | P2.S1 | 构造一种调查机制，提供消费者反馈的信息 | P2.S2  获取消费者的意见的话，正向促进、主动反馈感觉更加有效，被动反馈会产生副作用，消费者容易随便应付问题。所以像构造一种调查机制和通过优惠活动或礼品赠送定期鼓励消费者的反馈就不太好，应该让消费者主动反馈，选择为消费者提供向食堂工作提出意见和建议的渠道。 |
| P2.S2 | 构造一种反馈机制，为消费者提供向食堂工作提出意见和建议的渠道 |
| P2.S3 | 通过优惠活动或礼品赠送定期鼓励消费者的反馈 |
| M2.P3 | 在P3解决方案中选择哪些？ | P3.S1 | 提供快捷方便的反馈系统和适当的激励措施，鼓励消费者对某些销量不好的菜品做出点评 | P3.S2，P3.S3  食堂不知道某些菜品销量不好的原因，同学们不喜欢即不关心，这时候主动反馈会很无力，所以选择被动反馈。所以提供反馈系统和适当的激励措施不一定有效果，应该在消费者中进行菜品意见调查，询问他们对于指定菜品的意见。 |
| P3.S2 | 在消费者中进行菜品意见调查，询问他们对于指定菜品的意见 |
| P3.S3 | 准确的菜品销售记录，对销售数据进行分析，发现消费者的偏好，与指定菜品的情况进行对比 |
| M3.P4 | 对于数据分析方案的意见？ | 无（开放式问题） | | 有最好，只是感觉会很专业，不是很懂，不强求。 |
| M2.P5 | 在P4解决方案中选择哪些？ | P5.S1 | 建立食堂窗口信息介绍平台，同步更新各个窗口的信息动态，给消费者提供食堂窗口信息获取的途径 | P5.S1，P5.S2，P5.S3  建立食堂窗口信息介绍平台，同步更新各个窗口的信息动态，是我们的基础要求，建立点评机制和的历史数据推荐给用户合适的窗口也是必须的，都需要有。 |
| P5.S2 | 建立点评机制，记录消费者对各个窗口的点评，消费者可以将自己的点评分享给其他人 |
| P5.S3 | 根据用户的口味以及用户就餐的历史数据推荐给用户合适的窗口 |
| M2.P6 | 在P5解决方案中选择哪些？ | P6.S1 | 菜品价格全公示，按照价格对菜品进行检索，可以提前预估消费金额 | P6.S1，P6.S2  帮助消费者管理费用需要让菜品价格全公示，以便让同学们按照价格对菜品进行检索。对消费历史数据进行整合分析也是必要的。 |
| P6.S2 | 对消费历史数据进行整合分析，提供统计分析 |
| P6.S3 | 所有菜品配备实体价格牌，价格信息一目了然 |

## 2.3 第三次面谈

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 面谈ID：M3 | | | | | |
| 面谈目标：与客户确认项目的前景与范围 | | | | | |
| 面谈时间：2016-10-16 | | | | | |
| 主要流程：   * 对项目前景和范围进行确认 | | | | | |
| 问题ID | 问题描述 | 可选的解决方案 | | | 用户反馈记录 |
| ID | 解决方案内容 | |
| M3.P1 | 功能需求方面是否有考虑不周到的地方？ | 无（开放式问题） | | | 基本满意,需要注意的地方是系统应该只对校内师生开放,校外人员无法享受食堂的价格优惠,需要使用现金支付140%的餐费,所有系统需要对注册的用户身份进行验证 |
| M3.P2 | 厨师填写菜品基本信息的工作流程是怎样的? | 无（开放式问题） | | | 食堂添加新菜品需要各方面人员的配合,厨师可以提出意见要求推出新菜品,新菜品的添加需要经理和采购人员等协商确认。最终，菜品具体的信息是由厨师录入的 |
| M3.P3 | 希望销售人员如何使用系统记录销售信息？ | 无（开放式问题） | | | 销售人员的业务繁忙，新系统不能过于增加他们的工作负担。对于不计重量的菜品，系统应该让销售人员选择菜品编号，系统自动选择对应价格。对于记重的菜品，系统应该让销售人员选择菜品和重量然后系统显示价格，请求消费者付款。 |
| M3.P4 | 哪几个功能是不紧急、可以在系统后续版本实现的? | 无（开放式问题） | | | MF07销售报告功能。系统的首要目的是记录销售情况、为消费者提供点评机制，销售分析报告可以在以后的版本中提供。 |
| M3.P5 | 系统是否需要提供在线支付功能? | P5.S1 | | 是 | P5.S2  系统不需要支持在线消费，主要是出于安全的考虑。 |
| P5.S2 | | 否 |

## 2.4 第四次面谈

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 面谈ID：M4 | | | | |
| 面谈目标：确定用例 | | | | |
| 面谈时间：2016-10-31 | | | | |
| 主要流程：   * 根据初步的用例文档与用户沟通确定用例 * 记录用户的回答 | | | | |
| 问题ID | 问题描述 | 可选的解决方案 | | 用户反馈记录 |
| ID | 解决方案内容 |
| M4.P1 | 消费者进行菜品检索时希望看到菜品的哪些信息？ | 无 | | 需要了解菜品的概要信息，包括菜品基本信息与对应窗口位置 |
| M4.P2 | 消费者在查看窗口推荐时希望看到窗口的哪些信息？ | 无 | | 需要了解厨师介绍、菜品详情、消费者评价 |
| M4.P3 | 在制定消费计划时，消费者希望看到哪些信息？ | 无 | | 需要了解月消费上限，警戒值，本月开销，未来日均消费 |
| M4.P4 | 消费者希望在消费分析报表中看到哪些信息？ | 无 | | 分析报表中应该包含支出项目比率，日均消费，就餐偏好，窗口偏好，就餐时间分析 |
| M4.P5 | 消费者希望把点评分享到其他平台吗？ | P5.S1 可以分享到qq、微信、微博等平台 | | P5.S1 |
| P5.S2 不分享到其他平台 | |
| M4.P6 | 总经理查看菜品销售分析的时候希望看到哪些信息？ | 无 | | 销售分析应该包含本周窗口的排行榜，包括销量排行、评分排行、人均销售额排行、就餐人次 |
| M4.P7 | 总经理希望通过系统制定哪些策略？ | P7.S1 赠送策略 | | P7.S1&P7.S2&P7.S3 |
| P7.S2减价策略 | |
| P7.S3 自定义策略 | |
| M4.P8 | 总经理希望怎样制定广告？ | 无 | | 通过上传图片和编写文案来制定广告 |
| M4.P9 | 厨师需要记录哪些方面的菜品信息 | 无 | | 需要记录的菜品信息包括菜名、价格、口味、原料 |

## 2.5 第五次面谈

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 面谈ID：M5 | | | | | |
| 面谈目标：对用例的扩展流程进行明确 | | | | | |
| 面谈时间：2016-11-01 | | | | | |
| 主要流程：   * 对不明确的扩展流程进行讨论， * 发现现有流程中存在问题，进行完善 * 记录用户的回答 | | | | | |
| 问题ID | 问题描述 | 可选的解决方案 | | | 用户反馈记录 |
| ID | 解决方案内容 | |
| M5.P1 | 窗口推荐流程中，如果用户没有消费记录亦没有口味偏好设置，希望系统怎样处理？ | 无 | | | 系统推荐热销窗口 |
| M5.P2 | 消费者可否选择忽视页面上的广告信息？ | P2.S1 | | 可以 | P2.S1  可以选择忽视 |
| P2.S2 | | 不可以 |
| M5.P3 | 制定消费计划时，月消费上限是否需要最低限制，如果有，是多少？ | 无 | | | 需要最低限制，100人民币 |
| M5.P4 | 新用户注册流程中，可否跳过口味信息填写? | P4.S1 | | 可以跳过 | 可以跳过 |
| P4.S2 | | 不可以 |
| M5.P5 | 总经理销售分析流程中，默认的统计数据为1周，假如数据不足一周，是否要显示分析？如何展示？ | 无 | | | 展示分析，用当前所有信息进行分析展示 |
| M5.P6 | 总经理制定促销策略流程中，如果新的策略和已有策略发生冲突如何处理？ | 无 | | | 应该给总经理做出提示，要求总经理进行选择保留 |
| M5.P7 | 销售人员进行销售过程中，如果菜品需要称重，流程是怎样的？ | 无 | | | 选择某样菜品，称重，系统显示价格，销售人员进行确认 |
| M5.P8 | 销售时，消费者没有携带校园卡怎样处理？ | 无 | | | 销售人员可以手动输入校园卡号码 |

## 2.6 第六次面谈

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 面谈ID：M6 | | | | | |
| 面谈目标：基于原型图，和用户对原型图构图和交互问题进行讨论 | | | | | |
| 面谈时间：2016-11-03 | | | | | |
| 主要流程：   * 对不明确的界面构图进行讨论 * 发现交互过程中的问题，进行完善 * 接受用户的提问，并进行讨论 * 记录用户的回答 | | | | | |
| 问题ID | 问题描述 | 可选的解决方案 | | | 用户反馈记录 |
| ID | 解决方案内容 | |
| M6.P1 | 系统分为“首页”、“食堂”、“我的”三个部分，是否可行？ | P1.S1 | 是 | | 可行 |
| P1.S2 | 否 | |
| M6.P2 | 系统的首页应该如何安排？ | P2.S1 | 上方是广告业，中间是根据用户的口味和消费情况进行的系统推荐，下方是本日的热门讨论菜品 | | 已有方案确实可行 |
| M6.P3 | 首页是否要放置菜品检索？ | P3.S1 | | 是 | 放置，但可以为“中”的优先级 |
| P3.S2 | | 否 |
| M6.P4 | 是否要提供填写菜品评价时的草稿保存功能？ | P4.S1 | | 是 | 提供，但可以为“中”的优先级 |
| P4.S2 | | 否 |
| M6.P5 | 每类用户的功能放置在“我的”页面是否可行？ | P5.S1 | | 是 | 可以，但要清晰易用 |
| P5.S2 | | 否 |
| M6.P6 | 消费者的口味偏好能否通过直接点选图片选择？ | P6.S1 | | 是 | 可以，但要丰富种类，图片要易懂 |
| P6.S2 | | 否 |

# 3. 附录

## 3.1 面谈报告

需求小组在使用了此面谈问题列表进行需求获取实践之后，整理形成了面谈报告，参见《南食堂管理系统面谈报告》