目标模型

（含问题分析过程）

Table of Contents

[1 明确问题 4](#_Toc462523574)

[1.1问题描述 4](#_Toc462523575)

[1.2判断问题的明确性 5](#_Toc462523576)

[1.3分析不明确的问题 5](#_Toc462523577)

[2.发现业务需求 6](#_Toc462523578)

[3 定义解系统及系统特性 7](#_Toc462523579)

[3.1确定高层次解决方案 7](#_Toc462523580)

[3.2确定系统特性和解决方案的边界 9](#_Toc462523581)

[3.3确定解决方案的约束 9](#_Toc462523582)

版本说明

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 时间 | 修改人员 | 说明 | 版本号 |
| 2016-09-24 | 王梦麟 | 初步版本，编写至问题分析的解决方案部分 | V1.0 |
|  |  |  |  |

# 1 明确问题

## 1.1问题描述

|  |  |
| --- | --- |
| 要素 | 内容 |
| ID | P1 |
| 提出者 | 食堂销售人员 |
| 关联者 | 食堂消费者 |
| 问题 | 新菜品很难得到推广 |
| 影响 | 新菜品销量欠佳，降低食堂效益；降低食堂工作人员的积极性 |

|  |  |
| --- | --- |
| 要素 | 内容 |
| ID | P3 |
| 提出者 | 食堂销售人员 |
| 关联者 | 食堂消费者，食堂厨师，食堂管理人员 |
| 问题 | 无法了解某些菜品的销量不好的真正原因 |
| 影响 | 食堂管理人员无法理解某些菜品不受欢迎的原因，无法找出对应的解决办法以提升销量；食堂厨师无法了解消费者的偏好，无法准确调正菜品以迎合消费者口味 |

|  |  |
| --- | --- |
| 要素 | 内容 |
| ID | P4 |
| 提出者 | 食堂消费者 |
| 关联者 | 食堂经理、食堂消费者 |
| 问题 | 没有获取窗口信息的途径，找不到符合自己口味的窗口 |
| 影响 | 增加消费者寻找就餐窗口的时间，降低就餐效率；难以在找到满意的窗口，影响消费者就餐体验。 |

## 1.2判断问题的明确性

不明确问题：P3

问题：某些菜品的销量不好，无法了解原因

不明确性：什么因素导致了食堂销售人员无法理解销量不好

明确问题：P4

问题：没有获取窗口信息的途径，找不到符合自己口味的窗口

易于理解：消费者无法得知窗口信息，所以找不到满意的窗口

能指明解决的方向：要解决消费者没有获取窗口信息途径的问题

## 1.3分析不明确的问题

P3的鱼骨图（没有方便消费者的反馈方式，消费者不愿意反馈意见，食堂没有有效的调查机制）

通过与客户对鱼骨图分支的选择，明确真正的问题所在

重新定义的问题 P3

没有方便消费者的反馈方式，无法了解某些菜品的销量不好的真正原因

# 2.发现业务需求

|  |  |
| --- | --- |
| 要素 | 内容 |
| ID | P3 |
| 提出者 | 食堂销售人员 |
| 关联者 | 食堂消费者，食堂厨师，食堂管理人员 |
| 问题 | 没有方便消费者的反馈方式，无法了解某些菜品的销量不好的真正原因 |
| 影响 | 食堂管理人员无法理解某些菜品不受欢迎的原因，无法找出对应的解决办法以提升销量；食堂厨师无法了解消费者的口味偏好，无法准确调正菜品以迎合消费者。 |
| 目标 | 在系统使用2个月后，相应菜品销售量提高30% |

|  |  |
| --- | --- |
| 要素 | 内容 |
| ID | P4 |
| 提出者 | 食堂消费者 |
| 关联者 | 食堂经理、食堂消费者 |
| 问题 | 没有获取窗口信息的途径，找不到符合自己口味的窗口 |
| 影响 | 增加消费者寻找就餐窗口的时间，降低就餐效率；难以在找到满意的窗口，影响消费者就餐体验。 |
| 目标 | 在系统使用1个月后，用户的就餐满意度达到80% |

# 3 定义解系统及系统特性

## 3.1确定高层次解决方案

问题的解决方案描述

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 要素 | | 内容 |
| ID | | P3 |
| 解决方案1 | 方案描述 | 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 |
| 业务优势 | 可以获得消费者的直接评价，发现原因 |
| 代价 | 激励消费者点评的成本 |
| 解决方案2 | 方案描述 | 在消费者中进行菜品意见调查，询问他们对于制定菜品的意见 |
| 业务优势 | 可以制定详细、有目的性的调查问卷了解指定菜品销量不好的原因 |
| 代价 | 进行调查产生的代价 |
| 解决方案3 | 方案描述 | 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 |
| 业务优势 | 从总体情况进行消费者习惯分析，可以发现菜品销量不好的深入原因 |
| 代价 | 如果分析数据的结论不准确，发现的原因可能不准确 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 要素 | | 内容 |
| ID | | P4 |
| 解决方案1 | 方案描述 | 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 |
| 业务优势 | 提供全面的窗口信息，方便消费者选择 |
| 代价 | 需要及时同步各个食堂窗口的信息，工作量大 |
| 解决方案2 | 方案描述 | 建立点评机制，记录消费者对各个窗口的点评并推广给需要了解窗口信息的消费者 |
| 业务优势 | 信息收集方便快捷，消费者得到的信息更真实 |
| 代价 | 获得的窗口信息可能具有主观性，和用户的心理预期有误差 |
| 解决方案3 | 方案描述 | 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 |
| 业务优势 | 能够给用户提供个性化服务 |
| 代价 | 如果推荐的窗口不合适，会降低用户的满意度 |

## 3.2确定系统特性和解决方案的边界

|  |  |
| --- | --- |
| 问题ID |  |
| 目标 |  |
| 解决方案 |  |
| 系统特性 |  |

## 3.3确定解决方案的约束

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 约束源 | 约束 | 理由 |
|  |  |  |
|  |  |  |