P4问题分析：

1.1问题描述

|  |  |
| --- | --- |
| 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

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

2.发现业务需求

|  |  |
| --- | --- |
| 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 | | P4 |
| 解决方案S41 | 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S42 | 方案描述 | 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，系统可以将点评信息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，降低用户的满意度 |
| 解决方案S43 | 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 | P4 |
| 目标 | 在系统使用1个月后，用户的就餐满意度达到80% |
| 解决方案 | S41 |
| 系统特性 |  |

|  |  |
| --- | --- |
| 问题ID | P4 |
| 目标 | 在系统使用1个月后，用户的就餐满意度达到80% |
| 解决方案 | S42 |
| 系统特性 |  |

|  |  |
| --- | --- |
| 问题ID | P4 |
| 目标 | 在系统使用1个月后，用户的就餐满意度达到80% |
| 解决方案 | S43 |
| 系统特性 |  |

3.3确定解决方案的约束

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