问题分析3:

1.1问题描述

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

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

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% |

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 |

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 |
|  |  |  |
|  |  |  |