## 需求访谈会会议议程

|  |  |
| --- | --- |
| 时间（2018/11/4） | 主要内容 |
| 14:00-14:05(10) | 分工就位，团队自我介绍，概括开发小组基于“教学网站”项目介绍文档对本项目的理解（从业务需求、业务背景、面向对象等方面） |
| 14:05(10)-14：40 | 访谈时间（分为8个阶段：1.建立客户/用户情况表；2.评估问题；3.理解用户环境；4.对了解的情况做个简要回顾；5.让客户评估解决方案；6.让客户对开发系统的可靠性、性能、技术支持进行评估；8.总结）（以上部分根据时长和现场访谈情况有变化） |

*PS.*

*1.上述表格也许还可以按照每个Part的问题进行分组计时控制访谈时间，否则容易拖延。*

*2.面对的是stakeholders，但是他们是作为投资领导方还是教师群体使用方呢？这个用一开始的调查式提问得到*。

## 完成访谈需要

#### 一、人员：

2名记录员（互相补充/有条件的情况下可录音）

1名提问人（提问人数量是否需要增加？/或者都是由产品经理来主谈）

#### 二、可能需要的资料：

1.小组分工图

2.需求分析图（用户）

3.模块初步划分示意图

4.部分模块用例图（UML）

## 访谈内容及问题示意

#### 一、建立客户/用户情况表

1.受访者姓名：

2.岗位：

3.主管事务/主讲课程：

4.（代表教学科）教学科主管哪方面的工作/提供什么样的服务/主要职责？ （代表教师）老师在教学方面的主要工作/职责/需要完成的事情有哪些？

5.以上所说的服务和工作开展的客体对象主要是？

6.在您的岗位上如何评价工作的成功或失败？

7.在现在的工作是什么阻碍了您的绩效/成功/好的教学成果？

8.又是什么帮助了您获得成功/好的绩效/得到了理想的教学成果？

#### 二、评估问题

1.针对开发教学网站，这个想法的起源是什么？

2.是现有的教学方式无法满足教学需求还是希望扩大教学范围进行课程普及，或是另有原因呢？

3.现在的课堂教学存在什么样的问题？

之后对每一个问题，追问：

4.为什么会有这个问题？

5.现在是如何解决的？

6.打算在开发这个项目的时候得到如何的解决？

#### 三、理解用户环境

1.所要开发的教学网站的用户是谁？（说出自己小组目前的理解：）

2.用户曾经或正在使用过其他类型的软件系统吗？/学院已经成型的教学类网站是否在考虑范围内？

3.如果有，该系统的平台是什么？

4.您对我们开发的教学网站的可用性预期是什么？/该网站需要覆盖的课程范围和产品定位（辅助教学还是辅助+完全教学），用户可以通过这个网站完成什么？

\*\*\*与现有产品比较

5.您需要什么样的用户帮助？（在线文档，印刷文档？）

#### 四、对了解的情况做个简要回顾

用自己的话列出客户描述的问题（由记录员来做）

1. XXX
2. XXX
3. ......
4. 对上述每个问题，可以做以下的提问：

1）这是个实际存在的问题吗？

2）产生这个问题的原因是什么？

3）和其他问题相比，您把这个问题的解决放在什么位置？（优先级设置） 最后，别忘了提问：

5．这些就是您现有的问题吗？还有其他问题吗？

#### 五、客户评估解决方案

列出现在的解决方案，包括系统的主要性能，请客户帮忙按重要性排列（通过用户需求大纲总结）

#### \*\*\*六、让客户对待开发系统的可靠性、性能、技术支持等进行评估

1.您对系统可靠性的要求是什么？

2.您对系统的性能要求是什么？可以指出细节的功能并提出要求（并发性、传输速度等要求）

3.您对系统未来的技术支持（安装、配置、维护等）有什么要求？（网站运维）

#### 七、其他需求

1.存在特别的法律、法规、环境、标准的需求吗？

2.存在特殊的许可要求吗？

3.还有其他需求吗？

4.比如您对系统的UI设计有没有非功能性方面的要求或者说设想？

#### 八、总结

需要让记录员进行一个简要的总结，2-3min

## 访谈话术

#### 一、开场问题

1 主动自我介绍 我们是软件需求工程和软件工程管理的第6组的成员，选择开发的项目是教学网站，这次来参加访谈的一共有X位成员，分别是XXX，在团队里负责XX职务（依次介绍一下），希望这次访谈能顺利沟通，为共同完成教学网站的开发奠定一个良好的基础。

2 介绍访谈目的

这一次的访谈，我们组希望能在项目描述文档的基础更进一步了解开发该项目的一些需求，希望能利用这次访谈的信息完善我们的需求分析报告，并对总体设计和代码编写提供参照物。

3\* 介绍为什么他/她会参与访谈（与访谈目的密切相关）（标：如果前面的环节提到了或者能解答该问题，则这个问题可以被跳过）

4\* 介绍访谈信息将会如何使用（用来制定解决方案）

5 访谈内容保密（不会对外公开，仅供项目使用）

6 访谈预计持续时间（预计30-35min）

7 询问是否可做笔记/录音

#### 二、访谈的一些话术（发问&追问）

1 （针对某功能模块）本模块的业务背景是什么样的？

2 该模块目标是为了解决什么？

3 该需求的紧急程度如何？（优先级）

4 现在（线下）是怎么解决这个问题的？

5 所以现在（线下）流程的存在问题是？（需要改善的方向是）

6这个业务涉及哪些人员？对应的职责是？

7 （如有流程）业务流程目前涉及哪些环节？

8 能否提供一些业务规范要求的材料？样例数据？

#### 三、结束引导

1 看来这个问题是XXX根源或因素，对吗？

2 这样的话你们是希望能够解决XXXX问题，对吗？

3 本模块中如果增加XXX就能解决这个问题（或其他解决方案），对不对？

4 感谢您的协助，您是否方便一会儿把材料发到我的邮箱（[邮箱地址XXXX@xxxx.com](mailto:邮箱地址XXXX@xxxx.com)）

5 如果到时候有不够理解的，还能通过何种方式联系？

6 可能您也还有很多事务要忙，我们这次就先到这里，非常感谢您的帮助！