<交大点评>

前景文档

版本 <1.1>

修订历史记录

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **日期** | **版本** | **说明** | **作者** |
| 2023.3.5 | 1.0 | 初步制定产品方案 | 彭奕涛 |
| 2023.3.6 | 1.1 | 方案初步完善和修改 | 彭奕涛，朱亦腾，雷宇昊 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

目录

1. 简介 4

1.1 目的 4

1.2 范围 4

2. 定位 4

2.1 商机 4

2.2 问题说明 4

2.3 产品定位说明 4

3. 涉众和用户说明 4

3.1 市场统计 4

3.2 涉众概要 5

3.3 用户概要 5

3.4 关键的涉众/用户需要 5

3.5 备选方案和竞争 6

3.5.1 备选方案 7

3.5.2 竞争对手 7

3.5.3 涉众认为各种竞争对手具有的主要优缺点 7

4. 产品概述 7

4.1 产品总体效果 7

4.2 功能摘要 7

4.3 假设与依赖关系 7

4.3.1 假设 7 4.3.2 依赖关系 8

5. 产品特性 8

5.1 提供全面的商家信息 8

5.2 提供真实的用户评价 8

5.3 提供分类和筛选功能 8

5.4 提供优惠信息 9

5.5 社交化 9

6. 约束 9

7. 质量范围 9

8. 优先级 9

9. 其他产品需求 9

9.1 适用的标准 9

9.2 系统需求 10

9.3 环境需求 10

10. 文档需求 11

10.1 用户手册 11

10.2 联机帮助 11

10.3 安装指南、配置文件、自述文件 11

前景

# 简介

## 目的

此文档的目的是收集、分析和定义《交大点评》的高层次需求和特性。它侧重于涉众和目标用户所需的功能以及这些需要存在的原因。《交大点评》如何满足这些需要的详细情况记录在用例和补充规约中。

## 范围

此文档适用于《交大点评》1.0网页版以及手机app、微信小程序版。

# 定位

## 商机

目前，上海交通大学闵行区拥有第一至第七食堂、哈乐餐厅以及玉兰苑，徐汇区拥有第二食堂以及研究生食堂，学生拥有丰富的餐饮选择。然而市面上尚缺少对各餐饮机构发表意见、评论供在校师生参考选择的软件，师生难以寻找心仪的餐饮服务。

## 问题说明

## 目前市面上缺少可以对交大餐饮机构自由发表评论意见供人参考借鉴的软件，影响到交大师生寻求令人满意的餐饮服务，交大各餐饮机构的餐饮特色难以向全校师生推广。通过建立《交大点评》网站平台，师生得以便捷查询心仪的餐饮，为其提供更加多元化、个性化的服务；同时有利于监督，改进各餐饮机构的服务工作，优化学校形象，增加在校师生员工的幸福感与归属感。

## 产品定位说明

# 《交大点评》针对于解决上海交通大学师生员工（以及游客，访客）等可能存在的寻找餐饮服务困难的问题。该产品属于生活服务平台类软件，主要功能是：提供并管理师生餐饮评价平台；根据用户需求，精准推送对应的餐饮机构；提供各餐饮机构特色展示页面；提供其他生活服务指南等等。

不同于《交我办》软件，《交大点评》更加注重生活服务的大众讨论和个性化推送，拥有更加翔实的餐饮信息。

# 涉众和用户说明

## 市场统计

团队对周边的师生亲友进行问卷调查统计数据显示：近半成以上的人认为难以寻求心仪的餐饮机构，有时可能花费很长的时间，最终结果不尽人意。且部分餐饮机构信息发布不及时，师生难以及时获取餐饮信息，并以此为根据进行餐饮选择。虽然上海交通大学拥有优秀丰富的餐饮体系，然而师生选择困难的问题难以解决。

作为交大在校本科生，本开发团队在该市场上具有一定的可信度和潜在声誉。团队致力于追求开发真正便捷的，具有公信力的，服务于交大人的点评，推荐网站。通过《交大点评》，用户得以自由点评，寻求心仪餐饮服务，或是推广特色餐饮，饮食生活更加便利，校园生活更加幸福，满足，可以提高网页、软件的实用度评价以及团队声誉。

## 涉众概要

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **名称** | **说明** | **角色** |
| 开发团队 | 包括彭奕涛，陈一鸣，朱亦腾，雷宇昊 | 确保开发工作顺利完成 |
| 交大在校师生 | 包含来校访客等 | 提供需求数据，提供功能开发意见 |
| 交大餐饮机构 | 包含第一至第七餐厅，玉兰苑以及闵行校区和徐汇校区的其他餐厅 | 提供餐饮数据，餐饮特色等 |

## 用户概要

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **名称** | **说明** | **涉众** |
| 开发团队 | 维护软件和网站日常运行，及时修补系统漏洞；定期开发新功能等 | 开发团队 |
| 师生用户 | 发表评论数据，搜索心仪餐厅 | 交大在校师生 |
| 餐饮机构 | 发布当日餐饮菜品，特色服务等 | 交大餐饮机构 |
| 管理员 | 管理评论内容 | 交大在校师生 |

## 关键的涉众/用户需要

涉众认为交大点评现有解决方案存在的关键问题如下：

1. 虚假评论问题

原因：虚假评论可能是商家为了提高评价和排名而刻意发布的，也可能是竞争对手恶意发布的。这会误导消费者的购物决策，破坏市场竞争秩序。

当前方案：交大点评采取了多种措施来防止虚假评论，如实名认证、人工审核、机器学习算法等。同时也提醒用户要谨慎对待评论，判断其真实性。

改进方案：可进一步提高虚假评论的查处效率和准确性，增强用户对真实评价的信任感。

1. 商家服务质量参差不齐

原因：商家的服务质量和水平不同，存在一定的差异性。此外，部分商家可能在节假日或促销活动期间的服务质量不能满足消费者的需求。

当前方案：交大点评提供了用户评价、评分等功能，让消费者可以对商家的服务进行评价，帮助其他用户做出更明智的消费决策。同时也鼓励商家提高服务质量，加强管理和培训。

改进方案：为消费者提供更加准确的商家服务质量评价信息，让消费者能够更好地选择合适的商家。

1. 数据安全和隐私保护问题

原因：个人隐私数据泄露可能会造成用户的财产和个人安全风险，损害用户信任度。

当前方案：大众点评采取了一系列措施保护用户的隐私和数据安全，如加密传输、访问权限控制、定期数据备份等。

改进方案：涉众需要大众点评继续完善数据安全和隐私保护措施，同时透明公开数据处理流程，保障用户信息安全和隐私。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **需要** | **优先级** | **关注的要点** | **目前的解决方案** | **提议的解决方案** | |
| 数据安全和隐私保护问题 | 最高 | 个人隐私数据泄露 | 加密传输、访问权限控制、定期数据备份等。 | | 继续完善数据安全和隐私保护措施，同时透明公开数据处理流程，保障用户信息安全和隐私。 |
| 虚假评论问题 | 较高 | 虚假评论 | 实名认证、人工审核、机器学习算法等 | | 进一步提高虚假评论的查处效率和准确性 |
| 商家服务质量参差不齐 | 一般 | 不能满足消费者的需求 | 提供了用户评价、评分等功能，鼓励商家提高服务质量，加强管理和培训。 | | 提供更加准确的商家服务质量评价信息 |

## 备选方案和竞争

### 备选方案：

### 购买竞争对手的产品：交大点评可以考虑购买一些竞争对手的产品或公司，以扩大自己的市场份额和技术能力。

### 自行设计解决方案：交大点评可以考虑自行设计解决方案，以提高自己的产品和服务的质量和效率。

### 维持现状：如果交大点评认为当前的市场环境和自身实力无法承担新的改变和挑战，也可以选择维持现状，稳步发展自己的业务。

### 竞争对手：

### 美团：美团点评是交大点评最主要的竞争对手之一。美团点评主要提供在线外卖、酒店、旅游、电影等服务，并且在移动支付、金融等领域也有涉足。

### 百度糯米：百度糯米是百度旗下的团购网站，与大众点评有相似的业务模式和产品服务。

### 飞猪：飞猪是阿里巴巴旗下的旅游服务平台，提供在线旅游、门票预订等服务，并且也有涉足到本地生活服务的领域。

### 涉众认为各种竞争对手具有的主要优缺点：

### 美团：美团点评的优势在于其品牌知名度和市场份额较大，且涉足的领域较多；缺点在于其服务品质不稳定，存在一定的差评率。

### 百度糯米：百度糯米的优势在于其与百度搜索的紧密结合，可以通过搜索引擎推广和引流；缺点在于其市场份额和品牌知名度不如美团。

### 飞猪：飞猪的优势在于其阿里巴巴的品牌背景和技术实力，可以借助阿里的生态体系做大做强；缺点在于其与本地生活服务的关联性不够强，竞争力相对较弱。

# 产品概述

## 产品总体效果

该产品为独立网站平台，用户可以自由发表评论或餐饮信息等，无需通过其他系统使用该产品。

## 功能摘要

|  |  |
| --- | --- |
| **客户利益** | **支持特性** |
| 使用者可以便利的发表评论 | 平台支持客户随时随地上传点评文字、图片以及视频等 |
| 餐饮机构可以展示菜单食谱，以及特色餐饮等，提高消费吸引力 | 支持各餐厅主页详细资料展示与修改 |
| 管理人员能够发现评论和餐饮机构存在的问题并加以规范。 | 其他客户可以对不符实的言论和信息进行举报投诉 |
| 分散的支持团队能够协同解决问题。 | 复制服务器使当前的数据库信息可以在整个团队的范围内共享 |

## 假设与依赖关系

4.3.1假设：

大众点评的用户数量和活跃度将持续增长。

大众点评的用户需求将逐渐多样化，包括餐饮、旅游、娱乐等多个领域。

大众点评将不断优化自己的产品和服务，以满足用户的需求。

大众点评将加强与商家的合作，提供更加优质的本地生活服务。

大众点评将加强对移动端的支持，以适应移动互联网时代的趋势。

大众点评将不断拓展自己的业务领域，包括但不限于在线支付、金融等领域。

4.3.2依赖关系：

如果用户数量和活跃度不增长，大众点评的市场份额和竞争力将会受到影响，前景文档需要进行相应的调整。

如果用户需求不断变化，大众点评需要不断调整自己的产品和服务，以适应市场的变化。

如果大众点评无法不断优化自己的产品和服务，将会失去用户的信任和忠诚度，前景文档需要进行相应的调整。

如果大众点评无法与商家进行良好的合作，将会影响到用户的体验和服务品质，前景文档需要进行相应的调整。

如果大众点评无法适应移动互联网时代的趋势，将会失去一部分用户和市场份额，前景文档需要进行相应的调整。

如果大众点评无法拓展自己的业务领域，将会失去市场竞争力，前景文档需要进行相应的调整。

# 产品特性

5.1提供全面的商家信息：用户可以在交大点评上搜索并查看交大校内及周边地区餐厅、电影等各种商家信息，以及包括子衿街、菁菁堂在内的校内活动活动信息，包括地址、时间、菜单、图片等。

5.2提供真实的用户评价：交大点评上的评价都是由交大师生提交的，因此可以为其他用户提供参考，帮助他们做出更好的消费决策。

5.3提供分类和筛选功能：交大点评可以根据不同的分类和筛选条件，帮助用户快速找到符合他们需求的商家和产品。

5.4提供优惠信息：交大点评上的商家经常会提供各种优惠和促销活动，用户可以通过大众点评获得这些信息并享受优惠。

5.5社交化：同学们可以在交大点评上关注其他用户、收藏商家、分享评价等，从而建立社交关系和拓展社交圈。

# 约束

交大点评作为一个在线点评平台，需要遵守以下设计约束、外部约束或其他依赖关系：

1. 法律约束：交大点评需要遵守当地和国家的相关法律法规，包括但不限于网络安全法、消费者权益保护法、电子商务法等，确保平台的合法合规运营。
2. 安全约束：交大点评需要保证用户数据的安全性和隐私性，采取一系列的安全措施和技术手段，防范各种安全威胁和攻击。
3. 用户体验约束：交大点评需要提供优质的用户体验，包括简洁明了的界面设计、便捷的搜索功能、精准的推荐系统等，以满足用户的需求和期望。
4. 数据约束：交大点评需要保证数据的准确性和完整性，遵守数据隐私和版权相关的法律法规，禁止恶意刷单、灌水等不正当行为。
5. 技术约束：交大点评需要遵守相关的技术规范和标准，包括但不限于网络协议、数据库设计、服务器架构等，确保系统的稳定性和可靠性。
6. 营销约束：交大点评需要遵守相关的营销法规和行业规范，禁止虚假宣传、虚假评价等不诚信行为，保证公平竞争和市场秩序。

# 质量范围

易用性：用户无需教程即可自行使用网页或软件上传评论内容或进行其他操作

可靠性：网站需使用jAccount登录，用户需对自己的言论负责，保证信息准确性，网站整体结构较为简单，易于维护，保证整体稳定性。

性能：支持8GB业务数据，1500用户在线，300个并发用户运行的负载下，连续运行72小时，带宽5M，吞吐量50000TPS，网页精确度90%以上，响应时间在5秒以内。

可支持性：支持Windows,MacOS网页版、微信小程序以及手机APP使用

# 优先级

# 提供真实的用户评价----最高

提供全面的商家信息----最高

提供分类和筛选功能——次高

社交化——次高

提供优惠信息——较低

# 其他产品需求

## 适用的标准

作为一个在线点评平台，交大点评需要符合以下标准：

1. 法律和法规标准：交大点评必须遵守中国相关的法律和法规，如《中华人民共和国广告法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》等。
2. 信息安全标准：交大点评必须采取措施保护用户的个人信息和数据安全，符合ISO 27001等信息安全管理体系标准。
3. 产品质量标准：交大点评必须提供稳定、可靠、高质量的在线服务，符合CMM等软件质量管理标准。
4. 平台一致性标准：交大点评必须能够在不同的操作系统和平台上运行，如Windows、Android、iOS等。
5. 通讯标准：交大点评必须符合TCP/IP、HTTP等网络通信标准，以确保平台的网络连接稳定和流畅。
6. 广告准则标准：交大点评必须符合广告行业相关的准则和规范，如UCC等。
7. 网络安全标准：交大点评必须采取措施保障用户的网络安全，防范网络攻击、数据泄露等风险。符合UL等安全认证标准。

## 系统需求

以下是支持交大点评所必需的系统需求：

1. 主机操作系统：支持Windows、macOS等主流操作系统。
2. 网络平台：支持TCP/IP协议和HTTP协议的网络环境，建议使用高速宽带连接。
3. 配置要求：建议使用CPU主频2GHz以上，内存1GB以上，硬盘容量300Mb以上的计算机。
4. 外围设备：需要支持鼠标、键盘、显示器等基本外围设备.
5. 浏览器：支持Google Chrome、Mozilla Firefox、Safari、Microsoft Edge等现代化的主流浏览器。
6. 软件需求：需要安装Adobe Flash Player、Microsoft .NET Framework等支持性软件。
7. 移动端需求：支持iOS、Android等主流移动操作系统，需要使用微信中的交大点评小程序。

需要注意的是，以上系统需求仅供参考，具体要求可能因使用场景、业务需求等而有所不同。建议用户根据实际情况选择适合的系统配置和软件版本。

## 环境需求

交大点评是一个在线点评平台，用户可以在平台上查找和发布餐厅电影等相关信息。为了保证平台的正常运行和用户体验，以下是交大点评的环境需求：

1. 使用条件：用户需要具备基本的计算机操作和网络知识，可以使用Windows、macOS、Linux等主流操作系统，建议使用最新版本的浏览器和移动端App。
2. 用户环境：用户需要拥有稳定的网络连接和足够的带宽，建议使用高速宽带连接，以确保网站的流畅访问和数据传输。
3. 资源可用性：交大点评需要保证服务器的稳定性和可用性，为用户提供24小时不间断的在线服务。平台需要充分利用可用资源，对高峰期的访问流量进行合理分流和负载均衡。
4. 维护问题：交大点评需要定期进行系统维护和升级，以确保平台的安全性和稳定性。平台需要充分利用日志和监控工具，及时发现和解决系统故障和安全漏洞。
5. 错误处理和恢复：交大点评需要具备快速响应和有效处理用户投诉和错误信息的能力，及时恢复数据和服务，保证用户权益和平台声誉。

需要注意的是，以上环境需求仅供参考，具体要求可能因业务需求、用户规模、技术方案等因素而有所不同。交大点评需要根据实际情况制定合理的环境需求和技术方案，以确保平台的正常运行和用户满意度。

# 文档需求

## 用户手册

## 用户手册是为了帮助新用户使用大众点评的产品和服务而编写的指南。其目的是提供用户所需的信息，使其能够顺利地开始使用交大点评，并且可以解决他们可能遇到的问题。

## 以下是用户手册可能包含的内容和要求：

## 介绍交大点评的服务和产品，包括其主要功能和特点。

## 向用户说明如何注册和登录。

## 提供一个详细的指南，向用户解释如何使用每个功能，并提供屏幕截图和说明。

## 提供常见问题解答，解决用户可能遇到的问题。

## 为用户提供支持和联系方式，以便在需要时获得帮助。

## 预期长度和详细程度将取决于产品和服务的复杂程度和用户的技能水平。对于复杂的产品和服务，手册可能会更详细，包括更多的屏幕截图和演示视频，以帮助用户更好地理解。

## 如果用户手册很长，那么索引和词汇表将是有用的。教程和参考手册策略也是必不可少的，以便用户可以更好地理解和使用产品和服务。另外，应该确保手册易于阅读和使用，可以采用图形和列表，以便用户可以轻松找到所需的信息。

## 格式和打印约束条件取决于用户手册的形式。如果用户手册是电子书或在线文档，则应该考虑使用可编辑和交互式的格式，以便用户可以在其设备上轻松浏览和使用。如果用户手册是打印版，则应该考虑使用易于阅读和易于导航的格式，以便用户可以在需要时轻松地翻阅其内容。此外，应该确保用户手册易于搜索，并且易于阅读和理解。

## 10.2 联机帮助

## 交大点评提供了联机帮助服务，以便用户在使用过程中遇到问题时能够及时得到解答和支持。具体来说，交大点评的联机帮助包括以下几种形式：

## 1.在线客服：交大点评的网站和APP上提供了在线客服功能，用户可以在此处与客服人员进行即时沟通和咨询。

## 2．客服热线：交大点评还提供了客服热线服务，用户可以通过电话方式与客服人员进行联系和咨询。

## 3．社区支持：交大点评的社区提供了丰富的用户交流和互动功能，用户可以在这里得到其他用户的帮助和支持。

## 4．FAQ支持：交大点评的网站和APP上提供了FAQ（常见问题解答）支持，用户可以在这里查找和解决自己的问题。

## 总的来说，大众点评的联机帮助服务比较全面，涵盖了在线客服、客服热线、社区支持和FAQ支持等多种形式，用户可以根据自己的需求和喜好进行选择和使用。

## 10.3安装指南、配置文件、自述文件

将在后续版本开发过程中完善。