|  |  |
| --- | --- |
| ID | P1 |
| 提出者 | 业务经理 |
| 关联者 | 业务经理、收银员 |
| 问 题 | 手工作业销售迟缓，收银员工作效率不高。 |
| 影 响 | 1、人工收银计算易出错，影响顾客满意度和工作效率，导致顾客流失，销售额低  2、员工长时间工作疲惫懈怠，收银效率低，导致人工成本增加  3、手工收银花费时间长，顾客排队等候时间长，导致顾客流失，销售额低 |

**一、项目前景与范围文档**

**1 业务需求**

1.2 问题描述

1.3 业务目标

使用销售处理系统，辅助收银员处理订单完成收银工作和绩效考核，系统使用后3个月后，收银人员工作效率提高50%

**2 前景与范围**

2.1 问题解决方案

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **要素** | | **内容** |
| **ID** | | **P1** |
| **解决方案1** | **方案描述** | 录入商品信息价格，处理顾客购物订单，计算购买商品总价和找零金额，生成并打印账单，记录出单数，迅速准确完成收银工作。 |
| **业务优势** | 降低人工收银出错的可能性，提高收银工作效率，减少排队时间，提高顾客满意度 |
| **代价** | 商品订单处理产生代价 |
| **解决方案2** | **方案描述** | 制定收银员绩效考核策略，通过分析每个收银员出单数评定 |
| **业务优势** | 员工工作积极性提高，从而提高工作效率，降低人工成本 |
| **代价** | 管理员工绩效考核产生代价 |
| **解决方案3** | **方案描述** | 对员工值日时间安排进行调整，避免出现员工长时间在岗工作的情况 |
| **业务优势** | 解决员工疲劳工作问题，提高收银效率，减少顾客排队时间，顾客满意度提高 |
| **代价** | 调整排班产生代价 |

2、选定方案1、方案2

**2.2 系统特性**

一、销售订单处理（方案1）

* 录入商品信息（业务经理）；
* 处理购物订单，计算商品总价、计算找零（收银员）；
* 生成并打印购物账单，记录出单数（收银员）；

二、制定绩效考核（方案2）

* 分析收银员出单量，完成绩效考核评定（业务经理）；

SF1.1：录入商品信息（业务经理）

SF1.2：处理购物订单，计算商品总价、计算找零（收银员）

SF1.3：生成并打印购物账单，记录出单数（收银员）

SF1.4：分析收银员出单量，完成绩效考核评定（业务经理）

**2.3 系统边界**

**用户和任务：**

* **业务经理**

SF1.1：录入商品信息

SF1.:4：分析出单量、评定绩效

* **收银员**

SF1.2：计算总价、计算找零

SF1.3：打印账单

