# ****需求获取-用户群分类****

**负责人：李思涵**  
**时间：2025年4月16日-17日**  
**所属阶段：项目启动-项目立项-需求开发**

## ****1. 用户群划分与特征****

### ****1.1 用户群定义（画像）****

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 用户群 | 核心特征 | 典型需求 | 访谈依据 |
| 本科生 | 高频使用移动端，关注即时性 | 宿舍报修、课程请假、成绩查询 | 吴格非老师：“学生常问宿舍报修” |
| 研究生导师 | 需处理学术事务，注重效率 | 实验室预约、论文提交审核 | 吴格非老师：“教师关注监考安排” |
| 行政人员 | 依赖系统生成报表，需减少重复操作 | 自动推送提醒、数据统计 | 尚雅楼楼长阿姨：“需要准确快捷” |

## ****2. 需求采集与验证****

### ****2.1 调研方法****

### ****问卷设计****：

例如：

Q1：您最希望通过机器人解决哪类问题？  
选项：A. 请假流程 B. 成绩查询 C. 宿舍报修 D. 其他\_\_\_\_\_\_  
（根据罗荣良老师、吴格非老师反馈设定）

**焦点小组**：

学生组：讨论宿舍报修状态跟踪需求。

教师组：优化成绩分析报告的生成逻辑。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 需求项 | 用户群 | 业务价值 | 实现成本 | 优先级 |
| 微信钉钉消息推送 | 全体用户 | 高 | 中 | P0 |
| 敏感信息授权机制 | 国际师生 | 中 | 高 | P1 |

## ****3. 用户旅程地图****

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 阶段 | 用户行为 | 痛点 | 优化方案 |
| 信息查询 | 学生搜索“宿舍报修流程” | 结果分散在多平台 | 整合后勤部门数据，提供一站式入口 |
| 提醒接收 | 教师错过奖学金截止提醒 | 依赖手动查看通知 | 机器人自动推送至钉钉/微信 |

## ****附件****

## ****1、访谈原始记录****：

尚雅楼楼长阿姨：“语音交互更方便。”

吴格非老师：“需支持中英文双语。”

**2、用户需求追踪表**：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 需求ID | 描述 | 用户群 | 状态 |
| RQ-001 | 微信集成请假审批 | 教师 | 已确认 |

### ****优化说明****

1. **深度整合访谈反馈**：

（1）将教师对敏感信息安全的顾虑转化为“授权访问机制”。

（2）根据楼长阿姨的语音需求，补充语音输入支持。

**2、增强场景还原**：

用户旅程地图中新增“宿舍报修流程”和“奖学金提醒”场景。

**3、数据驱动优先级**：

结合问卷和焦点小组结果，明确微信/钉钉集成为最高优先级（P0）。