需求获取——分析用户工作流程

以下是为校务问答机器人进行需求获取时，对用户工作流程的分析：

身份认证流程：

未注册用户：全体师生中未注册的用户，访问校务问答机器人系统时，需点击注册按钮，进入注册页面。按要求填写个人信息，如学号 / 工号、姓名、邮箱、设置密码等，提交信息完成注册，成为系统注册用户。

注册用户：已注册的师生，进入系统登录页面，输入注册时的账号（学号 / 工号）和密码，进行身份验证。验证通过后，进入校务问答机器人主界面，开始使用系统功能；若忘记密码，可通过找回密码功能，按提示流程重置密码后登录。

功能使用流程：

提问与交互：

师生登录后，进入与 AI 交互界面。可通过文本输入框输入问题，如 “本学期期末考试安排”“科研项目申报流程” 等，也可点击语音输入按钮，通过语音方式提问。

基于 LLM 技术的 AI 模块接收问题后，快速分析理解，从校园生活、学习、教学、科研等相关知识库中检索答案，以文本或语音形式反馈给用户。师生可根据回答继续追问，形成多轮交互，系统自动保存聊天记录，方便用户随时查看回顾。

发帖交流：

师生在主界面点击 “发帖” 按钮，进入发帖页面。填写帖子标题、内容，可选择帖子分类（如校园生活、教学相关等），确认无误后发布。

其他师生浏览帖子列表时，对感兴趣的帖子可点击进入详情页。在详情页可进行点赞、评论等操作，发起交流讨论，发布评论内容时需遵守社区规则。系统根据帖子热度（点赞数、评论数等）进行热搜排序，展示热门帖子。

反馈建议：

师生在使用过程中，若对系统功能、回答内容等有意见或建议，点击 “反馈” 按钮，进入反馈页面。填写反馈类型（如功能改进、问题报错等）、反馈内容描述，还可上传相关截图等附件（如有），提交反馈。

校园信息化相关人员（信息中心等）在后台查看反馈内容，进行分类处理、跟进解决，并可通过系统向用户反馈处理进度或结果。

系统设置：

师生点击 “设置” 按钮，进入个人设置页面。可修改个人昵称、绑定邮箱或手机号等信息，也能进行密码修改操作。还可设置消息通知偏好，如开启或关闭新评论、新回复等消息提醒。若师生不再使用该系统，可在设置页面申请注销账号，按提示流程完成账号注销。

新手引导流程：

新用户首次登录系统，自动弹出新手引导界面，以图文或视频形式介绍系统主要功能模块，如 AI 交互入口、发帖操作步骤、反馈按钮位置等。引导过程中可设置跳过选项，新用户完成引导步骤后，系统记录新手引导完成状态，后续登录不再自动弹出引导内容。