

# A2：准备与执行（需求提取、旅程分析、创意与投票）

团队：用户说得队

成员：张天成、戴于皓、赵轩、李易涵、金杨洋

2025 年 11 月 1 日

## 1 简介

### 1.1 团队与成员

用户说得队：张天成、戴于皓、赵轩、李易涵、金杨洋。

### 1.2 问题陈述

当前群聊信息量大且结构松散，重要内容（主题、决策、行动、资源）被连续对话淹没，用户难以高效筛选与己相关的信息，导致决策难以沉淀、责任不清、任务闭环率低。本项目通过引入结构化信息卡片（主题/决策/行动/资源）与智能摘要机制，提升信息可读性与可追溯性，并通过轻量确认流程增强任务执行闭环。

### 1.3 领域与主题

把“没完没了的群聊”整理成四种卡片（主题/决策/行动/资源）。支持一键回到原文、订阅“只看我相关”，还能和日历/看板互相同步。目标是：重要信息不丢、决定能落地、任务跟到底。

### 1.4 用户画像

- 项目经理（办公协作）：多人项目沟通，目标是“决定说清楚、能被查到、能带动执行”。
- 跨时区工程师（个人效率）：固定时间窗口补看消息，目标是“只看我相关，快速知道有啥变化”。
- 社群运营（极端用户）：管理 50+ 群，目标是“看热点、去重资源、批量处理事务”。

- 听障分析师（边缘化）：依赖结构化摘要与回到原文的锚点，目标是“减少误解、提高可读性”。
- 企业 IM 运营专家（领域）：关注权限/可见性/记录与联动，目标是“符合规则、能被组织接受”。
- 家长/班主任（家校群）：作业/通知/会议管理，目标是“高触达 + 高确认，少打扰”。
- 社区居民/物业（社区群）：报修/公告/缴费，目标是“闭环快、少重复问”。
- 兴趣社群组织者/成员：活动报名/签到/素材沉淀，目标是“报名转化高、资料不丢”。
- 志愿者/活动组织者：任务分发/场地协调/复盘，目标是“批量提醒、省时收尾”。
- 家庭/照护：购物清单/用药提醒/账单分摊，目标是“谁做什么一目了然”。
- 小微商家/团长：订单/发货/售后要点，目标是“状态回写、减少手动汇报”。
- 校园课程/社团：作业/课程变更/活动报名，目标是“提醒与统计清晰”。

## 2 用户需求发现及用户画像

### 2.1 头脑风暴的用户需求

1. 需要能够按“主题卡”聚合相关消息，并显示热度/参与人/时间窗指标。
2. 需要能够形成可查证的“决策卡”，明确结论/理由/约束/不同意见/责任人/截止，并有撤回/改动提醒。
3. 需要一种方法从群聊中自动抽取“行动卡”（任务/负责人/截止/依赖），并同步到看板/日历，状态能发回群里。
4. 需要能够一键跳回摘要点对应的原消息片段（锚点高亮），保障可追溯性与信任。
5. 需要能够订阅“只看我相关/关注主题/关键词/身份”并接收 15-30s 微摘要。
6. 需要一种方法对资源卡自动去重和保留最新版本，支持跨群汇总与批处理。
7. 需要能够提供合适的权限/可见性/记录机制，满足组织/家庭/学校/社区的规则/隐私要求。
8. 需要能够支持家校/社区/兴趣社群等生活场景的报名/回执统计与公告发回群里。

## 2.2 需求-画像-访谈映射

需求	用户	场景	目标/依据
主题卡聚合 + 指标	项目经理/社群运营	版本评审、活动升温监控	收敛要点、看热度；访谈：直接用户 1、极端用户
可查证的决策卡	项目经理/IM 运营专家	评审定案、公告同步	结论清晰可追溯；访谈：直接用户 1、专家
行动卡抽取 + 联动	项目经理/跨时区工程师	排期分配、个人计划	少搬运、能落地；访谈：直接用户 1、跨时区工程师
锚点回跳溯源	听障分析师/跨时区工程师	核对上下文、历史复盘	快速回源、少误读；访谈：边缘化用户、直接用户 2
“我相关”订阅 + 微摘要	跨时区工程师/家长	通勤窗口、家校通知	只看相关、少打扰；A1 生活场景与访谈
资源去重/版本化	社群运营/社区物业	跨群信息沉淀、公告回写	不重复、版本最新；访谈：极端用户、社区报修
权限/可见性/记录	IM 运营专家/班主任	可见范围、留痕导出	满足规则、风险可控；访谈：专家、家校
报名/回执统计	家长/班主任/社团	家长会/活动报名	提高确认与统计效率；A1 家校/社团
社区报修闭环	居民/物业	电梯维修、公共设施	闭环时长下降；A1 社区报修示例
兴趣社群活动沉淀	组织者/成员	跑步/摄影活动	报名转化、成绩/素材沉淀；A1 兴趣社群
志愿活动任务分发	组织者/志愿者	线下活动执行	批处理提醒、复盘便利；A1 志愿活动
家庭清单与提醒	家庭成员/照护者	购物/用药/账单	行动卡联动日历、责任清晰；A1 家庭照护
小微商家订单回写	团长/小微商家	拼团/二手交易	订单/售后要点与状态回写；A1 小微商家
校园课程与社团	学生/老师/助教	作业/课程变更/报名	提醒准确、统计清晰；A1 校园课程/社团

## 2.3 精选的深层用户需求

1. 可查证的决策沉淀 + 撤回/改动提醒：结论说清楚、能追溯、出问题能提醒处理，并能带动执行与公告。
2. “只看我相关”的订阅 + 15-30s 微摘要：在固定时间快速看和我有关的变化与结论。

3. 一键回到原文的锚点：任何摘要都能回到原始上下文，减少误解。
4. 行动抽取 + 外部工具同步：从聊天到任务/日程自动化，状态能回写，尽量不手工搬运。

### 3 用户旅程分析与解决方案创意

#### 3.1 需求 1：可查证的决策沉淀 + 撤回/改动提醒

用户旅程（阶段/行为/感受/需要/问题） 阶段：讨论阶段

行为：参与群聊讨论，尝试收敛结论。

情绪：有点慌、混乱。

需求：收敛结论、不同意见被记录。

痛点：口头确认容易丢、结论不清。

阶段：定案阶段

行为：明确“谁/何时/做什么”。

情绪：小心、谨慎。

需求：一页看清所有关键信息。

痛点：公告/置顶不同步、责任不明。

阶段：执行阶段

行为：跟踪决策执行与潜在问题。

情绪：有压力、担心失控。

需求：触发条件到期提醒。

痛点：撤回信息分散、执行无闭环。

#### 4+ 方案创意

1. AI 帮忙生成“决策卡”草稿（自动填结论/理由/约束/责任/截止），人最后确认 [AI 辅助]。
2. 决策-> 行动：定案就生成行动卡和公告草稿，并能回写 [AI 自动化]。
3. 自动提醒撤回/复核：根据约束/风险监测触发条件，到点提醒 [AI 自动化]。
4. 不同意见集中看：把异议要点和锚点单列，避免被忽略 [AI 辅助]。

#### 3.2 需求 2：“只看我相关”的订阅 + 15-30s 微摘要

用户旅程 阶段：收件

行为：窗口化查看群消息。

情绪：赶时间、焦虑。

需求：只看相关变更。

痛点：噪声多、信息泛滥。

**阶段：取舍****行为：**决定是否展开详情。**情绪：**谨慎、不确定。**需求：**版本对比/变更摘要。**痛点：**上下文缺失、判断困难。**阶段：处理****行为：**转成个人行动或忽略。**情绪：**轻松、满足。**需求：**一键收藏/稍后处理。**痛点：**跨工具搬运繁琐。**4+ 方案创意**

1. 智能订阅：按责任/提及/依赖/关键词/关注主题加权 [AI 自动化]。
2. 15-30s 微摘要卡：可切换视角（个人/团队/家校），一键展开 [AI 辅助]。
3. 时段策略 + 日终汇总：静默时间 + 每天一封总结（规则+AI 个性化）[AI 辅助]。
4. 稍后/离线阅读：自动打包关键上下文，断网也能看 [AI 辅助]。

### 3.3 需求 3：一键回到原文的锚点

**用户旅程 阶段：定位****行为：**从摘要回原文。**情绪：**谨慎、专注。**需求：**准锚点 + 小段上下文。**痛点：**搜索耗时、定位不准。**阶段：核对****行为：**确认措辞/假设/条件。**情绪：**安心、放心。**需求：**高亮与版本差异。**痛点：**历史变化分散、易遗漏。**阶段：复用****行为：**引用到公告/文档。**情绪：**顺畅、高效。**需求：**一键带回链。**痛点：**复制粘贴易丢源。**4+ 方案创意**

1. 自动定位原文片段：结合时间戳/相似度/对话回合找锚点 [AI 自动化]。
2. 上下文小窗：锚点前后若干条消息 + 参与者标签 [AI 辅助]。

3. 版本对比：主题/决策的演化轨迹可视化（规则 +AI 辅助）[AI 辅助]。
4. 一键引用：把溯源链接带进公告/文档/看板（集成）[人工主导]。

### 3.4 需求 4：行动抽取 + 外部工具同步

#### 用户旅程 阶段：识别

**行为：**从讨论里识别“谁/做什么/何时/依赖”。

**情绪：**专注、细致。

**需求：**自动提取关键元素。

**痛点：**表达不统一、易遗漏。

#### 阶段：编排

**行为：**分配给人、设定截止与依赖。

**情绪：**有条理、控制感。

**需求：**标准化格式与同步。

**痛点：**在不同工具里重复操作。

#### 阶段：跟踪

**行为：**进度更新与异常处理。

**情绪：**警惕、主动。

**需求：**实时状态与提醒。

**痛点：**状态不同步、异常未察觉。

## 4+ 方案创意

1. 任务抽取器：识别人名/动词/时间表达式，生成行动卡 [AI 自动化]。
2. 通用同步模块：日历/看板/表格标准化**双向同步**（集成）[人工主导]。
3. 自动回写：状态变化自动发回群聊摘要，异常提醒 [AI 自动化]。
4. 依赖可视化：显示关键路径/阻塞预警 [AI 辅助]。

**AI 能力边界与失败模式** AI 不负责“最终决策”，在证据不足、存在价值冲突或高风险场景时仅提供建议并强制人工确认；对召回不完整、幻觉与越权执行设置闸门（置信度阈值、灰度发布、可回滚、审计留痕）。

## 4 解决方案投票与最佳方案

### 4.1 投票过程记录

**便利贴投票** 每名成员各 3 票，分别投给：可查证决策卡、只看我相关 + 微摘要、行动抽取 + 同步。统计后这三项最高。

**四类法再确认** 按“最合理/最喜欢/最惊喜/最冒险”四类把创意归类，做一次交叉检查：决策卡（合理）、微摘要（喜欢）、锚点回到原文（安心）、撤回/复核提醒（冒险远景）。

## 4.2 最佳方案选择

综合投票与四类法，确定本阶段**重点做**：可查证的决策卡 + 只看我相关微摘要 + 行动抽取与同步三件套；锚点回到原文作为底层能力贯穿。