商務軟體系統規劃與分析實作練習

需求分析練習一(範例)

**情境說明**

小明是一家繁忙城市中一家舒適而現代的旅館的經理，小明的旅館目前是使用手動方式處理訂單和入住管理，顧客需要通過電話或現場預訂房間，櫃枱人員手動記錄預訂資料，容易出現錯誤，且入住過程需要填寫繁瑣的紙本資料，付款也是在櫃台辦理，耗時且容易出錯，房務需求通常通過紙條或口頭通知，存在傳達不準確的風險。此外，小明需要手動整理訂單紀錄、房務需求和手動記帳，導致效率低下且無法即時洞察業務運作。

有鑑於此，小明決定導入一個全新的旅館管理系統，以提升旅館工作人員的運作效率，並提供更便利的服務給顧客。而前期的導入主要在於顧客線上訂房的功能，顧客可以透過旅館訂房網頁方便地查詢各日期的可用房間並預訂，在網路上填寫訂房所需資料，減少了旅館工作人員的工作量，同時降低預訂資料因人工紀錄錯誤的風險。

顧客辦理入住時，櫃枱人員可以通過系統快速處理，提高了辦理入住和退房的效率，房務需求透過系統可自動通知相關的部門，確保服務即時性。

另一方面，旅館客服人員可以輕鬆管理所有房間訂單，而小明則是透過系統自動生成報表和圖表，更了解整個旅館房間的訂房狀況。

回答以下問題：

1. 專案名稱：根據上述情境訂定該專案適合的名稱。

**旅館資訊管理系統**

1. 功能描述：需求表達的直觀表達法，用分點列示的方式擷取出情境中的功能需求。
   * **線上訂房功能：**
     + **顧客可透過旅館網頁查詢可用房間。**
     + **可選擇日期、房型和房間數量。**
     + **顧客在線填寫訂房所需資料（如姓名、聯絡方式等）。**
   * **自動訂單處理：**
     + **自動記錄顧客的訂房資訊，減少人工錯誤。**
     + **即時更新房間可用狀況。**
     + **入住和退房管理：**
     + **櫃台人員可快速處理入住和退房手續。**
     + **系統顯示顧客的預訂信息，簡化流程。**
   * **房務需求管理：**
     + **顧客可通過系統提交房務需求（如清潔、維修等）。**
     + **系統自動通知相關部門，確保即時服務。**
   * **訂單和需求管理：**
     + **旅館客服人員可集中管理所有房間訂單。**
     + **提供查詢和編輯訂單的功能。**
     + **報表和數據分析：**
     + **自動生成訂房狀況的報表和圖表。**
     + **提供業務運作的即時洞察，支持管理決策。**
   * **支付管理：**
     + **提供線上支付功能，減少櫃台手續。**
     + **提供支付記錄和發票管理功能。**
   * **顧客資料管理：**
     + **系統保存顧客資料，便於未來的訂房或回饋。**
     + **提供顧客回饋和評價管理。**
2. 外部實體：找出系統以外的參與行為者並列出。

**訪客、會員、房務人員、櫃枱人員、旅管管理人員、系統管理員**

商務軟體系統規劃與分析實作練習

座號： 05 姓名： 鄭冠怡

需求分析練習一

**我的情境說明**

蘇蘇是一位自由接案的原創插畫家，近年開始經營個人品牌，專注於創作具自我獨特風格的插畫作品，並在社群平台分享創作歷程與成品，逐步累積一群忠實支持者。她藉由販售桌布插圖包、筆刷、可授權素材，插畫本與特殊印刷周邊等，實現穩定的小額變現。

然而，目前她需在多個平台分別上架與管理數位與實體商品，耗費大量時間與精力在處理資訊同步與客服處理上，也讓她無法即時回應支持者購買需求。支持者也反映需註冊多個帳號、重複填寫收件資料，導致購買流程不順暢，降低回購意願。

蘇蘇希望能找到一個整合數位與實體商品的販售平台，支援模糊預覽與浮水印，既保護作品也保留吸引力；後台能一次設定整套商品系列，簡化上架流程；數位商品可於結帳後即時下載，實體商品出貨資訊集中顯示，方便快速打包寄送。若平台具備庫存提醒與銷售數據分析功能，更能協助她調整創作與生產規劃，減少管理負擔，專注創作與支持者互動。

支持者期待能在單一平台中輕鬆瀏覽與選購所有商品，不需重複輸入資料或分開結帳。已購數位商品可集中收藏、隨時下載，未來下單時能自動填入收件資訊，並查詢購買紀錄與加入願望清單，提升整體體驗與支持意願。

完成以下內容：

1. 我的專題名稱：根據上述情境訂定該專題適合的名稱。

實體和數位商品販售管理平台

1. 功能描述：需求表達的直觀表達法，用分點列示的方式擷取出情境中的功能需求。
   * **後台(創作者)**
     + **創作者基本品牌主頁管理**
     + **商品預覽設定：**
       1. **上傳商品圖，支援即時模糊預覽**
       2. **自訂浮水印（位置、樣式、透明度）**
       3. **儲存模糊＋浮水印樣式作為預設，可預設套用至新商品**
     + **系列商品整合：**

**一次設定系列資訊，同步上架數位與實體商品**

* + - **商品管理介面：**

**統一管理價格、圖片、分類標籤、折扣、數位商品授權說明等**

* + - **數位商品設定：**
      1. **上傳檔案，填寫資訊、供購買量**
      2. **授權範圍：可商用/非商用、禁止修改/二次上傳等**
      3. **下載權限：可選擇「僅供下載一次」、「可重複下載指定次數」、「永久存取」等**
    - **實體商品設定：**
      1. **管理庫存數量**
      2. **設定運送方式**
      3. **填寫出貨資訊**
    - **訂單管理：**
      1. **集中查看所有訂單，快速確認出貨**
      2. **數位商品交付狀態(支持者是否已下載)**
    - **庫存與銷售分析：**
      1. **低庫存量提醒**
      2. **基本銷售數據協助調整生產規劃**
  + **前台(支持者)**
    - **快速註冊登入：**

**支援 Google / Facebook 等第三方登入**

* + - **整合瀏覽與結帳：**

**可同時選購數位與實體商品，單一流程結帳**

* + - **願望清單與收藏：**
      1. **未購買商品可加入願望清單**
      2. **已購可至收藏清單查閱**
    - **收藏清單-數位商品下載中心：**
      1. **集中收藏已購數位內容**
      2. **可依系列/創作者分類**
    - **購買紀錄與自動填寫：**
      1. **查詢歷史訂單**
      2. **自動帶入上次使用的收件資訊**
      3. **儲存多組收件資訊**
    - **通知與互動：**
      1. **商品上新提醒**
      2. **商品評價與留言**
      3. **出貨通知、數位商品下載提醒**

1. 外部實體：找出系統以外的參與行為者並列出。

訪客(潛在客群)、支持者(既有客戶)、創作者、

114/6/29訂正，這些都不是會接觸到系統的外部實體，實際上不該列入：~~第三方物流業者、第三方金流服務商、第三方登入服務~~

請在6/6前完成並繳交