

福特Job2 意见反馈MRD

重要性	中
紧迫性	中
MRD拟制人	朱诗韵
MRD审核人	鲁娜
MRD提交日期	2018.11.5
需求变更控制时间点	评审结束后

MRD修改记录

MRD更新时间	变更内容	变更理由
2018/10/25	初稿	/
2018/11/5	流程图更新	补充详实
2018/11/6	细节调整	进行过内外部评审
2018/11/7	细节调整	进行过与福特侧的评审
2018/11/13	细节调整	进行了内部UFO合作方式沟通
2018/11/14	细节调整	进行了内部case评审
2018/11/26	更新一级、二级分类	福特FO给出分类定论

目录

1 概述.....	4
1.1 设计目的	4
1.2 功能入口	4
2 功能列表.....	6
3 业务流程.....	7
4 功能详述.....	8
4.1 页面展示	8
4.2 手机扫码反馈	8
4.3 提交反馈	8
4.4 后台功能	8
5 后台统计需求	14

1.概述

1.1 设计目的

为便于用户为福特Job2提供车辆本身及车机系统问题反馈及功能建议提供入口，用户以文本形式提交意见反馈到后台，后台人员可根据用户提交的反馈，进行相应的处理，或是修复问题，或是改进产品，从而将产品体验打磨得越来越好。

对于福特：根据收集的反馈改善车辆问题；对于百度：根据收集的反馈改善车机系统问题。

1.2 功能入口

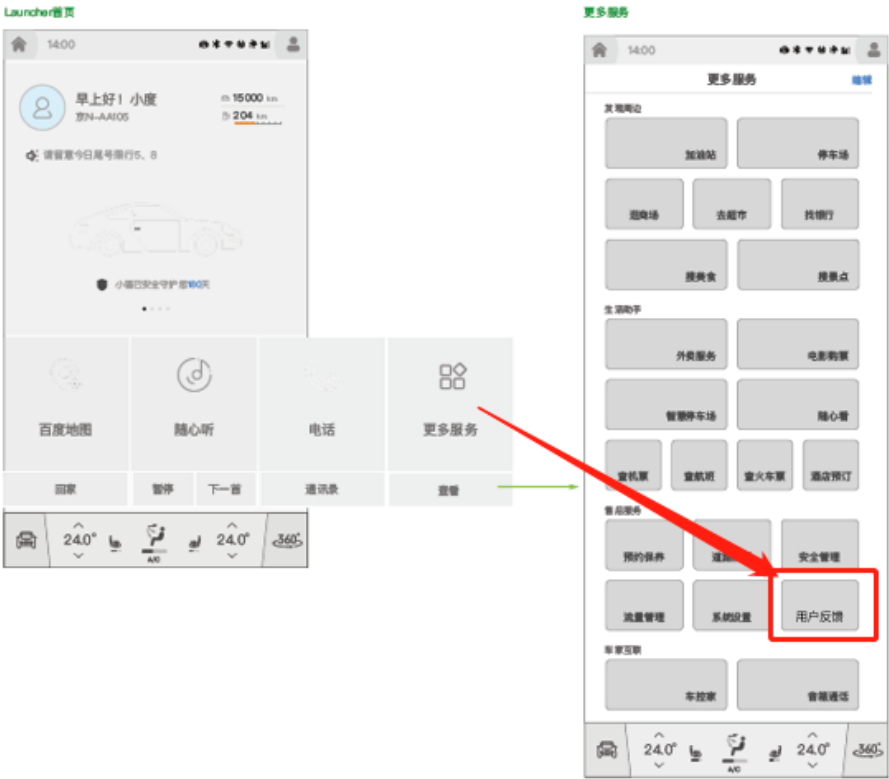
【进入策略】

基于驾驶防分心安全策略，只允许用户在车速 $\leq 5\text{km/h}$ 场景下，点击进入意见反馈页面。如车速 $> 5\text{km/h}$ ，用户点击意见反馈，则弹出toast提示：“为保证您的安全驾驶，请停车后再操作。”

1、由按键进入，则由车机文字toast&语音提示；2、由语音唤醒进入，则由语音提示。

【入口设置】

在采用百度提供launcher界面的设备上：首页—全部应用—意见反馈。

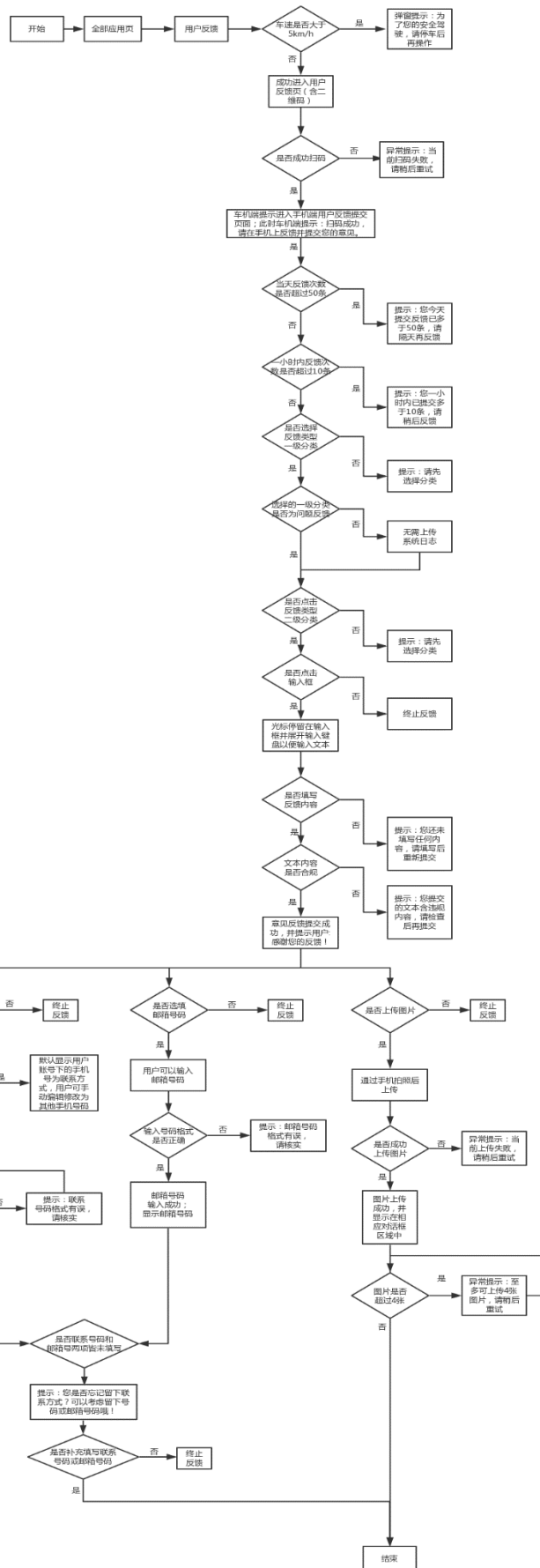


Launcher示意图（以实际视觉页面为准）

2.功能列表

功能名称	功能描述	优先级
使用任何APP 扫码进入H5 反馈意见	<div>1. 车机端展示二维码供手机扫码</div> <div>2. 在手机扫描后到达的H5页面手动输入反馈意见（输入汉字需大于5，小于300）</div> <div>3. 支持选择意见类别（一级分类+二级分类）</div> <div>4. 支持填写联系号码</div> <div>5. 支持填写邮箱号码</div> <div>6. 支持同步故障时间</div> <div>7. 支持手机拍照上传</div> <div>8. 支持点击提交</div> <div>9. 提交至后台后，后台中自动将问题邮件转给相应的负责人</div> <div>10. 支持后台中的权限分配：于后台中，福特有权限看到车辆本身及小度车载OS车机方面的反馈</div>	P0

3.业务流程



4.功能详述

4.1 页面展示

1. 【入口】

入口1：快捷反馈按钮：在主页设置一个快捷进入意见反馈功能的入口；
入口2：语音报反馈（语音唤醒，语音上报,TBD）：
用户喊出“我要吐槽/反馈/上报/报错/提意见...”在车载的每个界面上皆可随时唤醒。

2.【手机扫码及手机端页面反馈】填写项

- 意见反馈类型（必填）：
一级分类：问题反馈、新功能建议、其他。提交时必须任选其一；
如果用户没有选择一级分类，则提示用户“请先选择分类”；
二级分类：若用户选择的一级分类为问题反馈、新功能建议，则必须选择二级分类，
如果用户没有选择一级分类，则提示用户“请先选择分类”；
若用户选择的一级分类为其他，则无需选择二级分类，可直接在问题描述中进行填写。
具体一级分类、二级分类包括如下模块：

一级分类	二级分类
问题反馈	导航
	多媒体
	蓝牙/Wi-Fi
	车载语音
	系统更新
	登录/帐号
	屏幕显示
	死机、卡顿等
	其他
新功能建议	导航
	多媒体
	车载语音
	空调/空气净化
	福特派互联
	智能家居
	车辆功能
	原厂配件
	其他
其他	/

- 问题描述（必填）：

反馈数量/内容核查：

每天用户的提交反馈的数量，不能多于 50 条。一小时提交的数量，不能多余 10 条；若违反，则相应提示“您今天提交反馈已多于50条，请隔天再反馈”/“您一小时内已提交多于10条，请稍后反馈”；

如果意见反馈内容为空，则提示用户“您还未填写任何内容，请填写后重新提交”；

意见反馈提交成功，并提示用户“感谢您的反馈！”

- 联系方式（选填）：

用户可手动编辑修改为其他手机号码；如果未登录，则用户可以输入手机号码；

号码（含手机号、座机号、港澳台地区号等）需做合理性检查，若号码格式不对，

则提示用户“号码格式有误，请核实”；

手机号码只显示后四位数字，其余用叉号表示；

- 联系邮箱（选填）：

邮箱号码需做合理性检查，若邮箱格式不对，

则提示用户“邮箱格式有误，请核实”；

- 图片上传（选填）：

设置拍照按钮；至多只能上传4张。

4.2 手机扫码反馈

点击或语音调起意见反馈，进入二级页面，车机端展示二维码供手机扫码，提示文字引导用户扫码。

二维码需包含信息：VIN、系统信息；

扫码入口：1、微信、支付宝、HI等任何手机APP的扫码入口；

以及福特派自身带有扫码，设置支持扫码打开网页的功能；

这些扫码入口扫码后跳转到H5页面；

页面TIPS提示：“若绑定百度账号后反馈，可收到处理进展反馈”。



网络不通时，扫码失败提示：当前网络不畅通，请联网后重试；

手机端扫码成功后，手机web页面将展示意见反馈输入入口；

此时车机端提示：扫码成功，请在手机上反馈并提交您的意见（目前根据开发情况，这一期先砍掉）；



4.3 提交反馈

- 反馈内容填写完成后,用户可点击提交按钮进行提交。
- 【提交成功】H5页面中展现成功提示: 提交成功, 感谢您的宝贵建议。10s后未点击将自动关闭。
【提交失败】
 - 1.如用户输入文字≤5个汉字并点击提交, 则提示: 您的评价太少了, 请再写一点吧。
 - 2.如果用户编辑超过300个汉字后提交, 则提示: 已超过300字了, 请删减后提交;
剩余10个字时飘红提示“290/300”。
 - 3.如果用户上传超过4张图片, 则提示: 至多可上传4张图片, 请稍后重试。
 - 4.如果用户联系号码和邮箱号两项皆未填写, 则提示: 您是否忘记留下联系方式? 可以考虑留下号码或邮箱哦!
 - 5.网络不通时, 提交失败提示: 当前网络不通畅, 请联网后重试。

4.4 后台功能

系统需记录用户提交的全部信息内容;

提交时, 系统需同时记录时间, 车架号 (VIN), 软件版本等信息;

系统需提供按内容关键词、VIN、手机号、检索功能、软件版本和按模块的分类检索功能;

系统需支持给问题流转状态 Flag (待处理, 处理中, 已完成), 并支持按这些状态进行筛选;

•数据统计: 系统可以按照时间, 反馈分类查询筛选数据并统计结果; 模块, 软件版本, VIN, 用户手机号等能够在信息处理页面中通过筛选查找;

•存储字段包括: 一级分类、二级分类、反馈文字内容;

•数据导出: 后台可以将用户提交的信息导出为 Excel 文件;

•问题解决反馈: 绑定百度账号的用户能够收到问题解决情况的后续反馈。

5.后台统计需求

- 用户进入意见反馈页面的DAU；
- 车机上出现二维码扫描界面的总次数；二维码被扫描的总次数；用户扫描二维码后反馈提交成功的总次数；
- 通过问题反馈成功解决问题的次数；