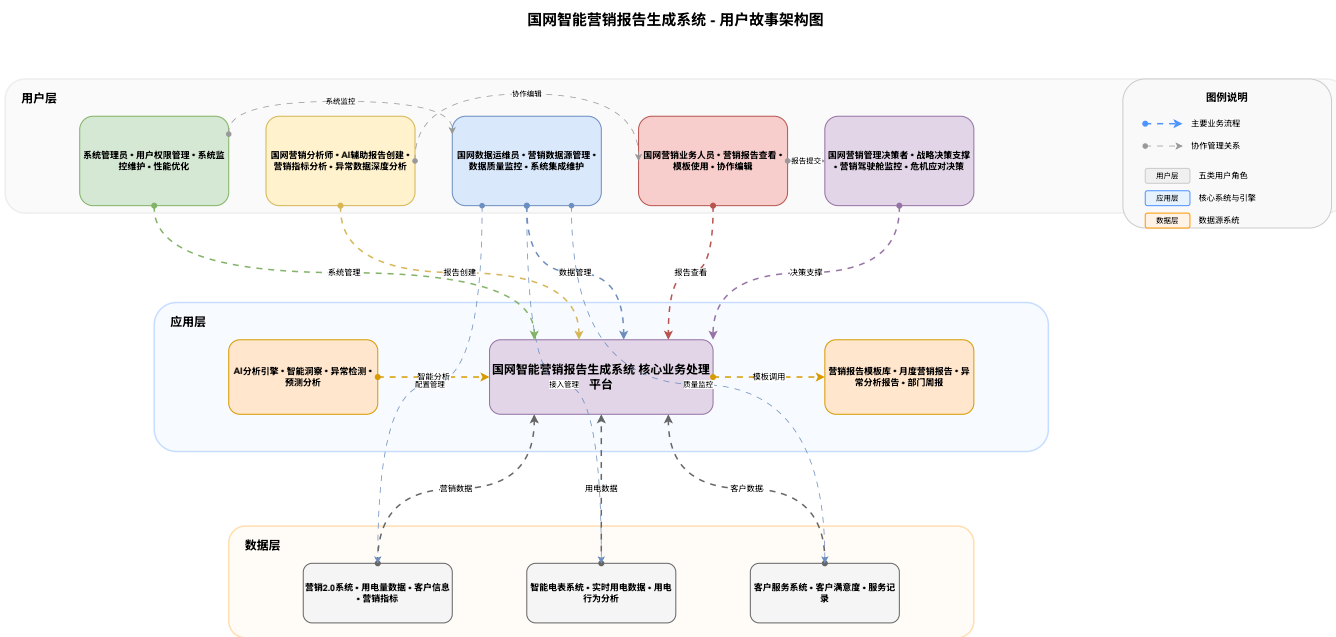


国网智能营销报告生成系统 - 用户故事文档

1. 文档概述

本文档基于国网智能营销报告生成系统的产品需求和技术架构，详细描述了五个核心用户角色在国网营销业务场景下的典型使用场景和用户旅程。系统专注于营销报表、数据大屏、关键指标分析等核心业务需求，每个用户故事都包含了具体的操作流程、期望结果和业务价值。

2. 架构图



3.1. 系统管理员用户故事

3.1 角色描述

角色名称: 系统管理员

主要职责: 负责系统的整体管理、用户权限配置、系统监控和维护

技术水平: 高级技术人员

使用频率: 每日多次访问

3.2 用户故事 1.1: 新用户入职管理

故事背景: 作为系统管理员，我需要为新入职的国网营销分析师快速创建账户并分配合适的权限，确保他们能够立即开始营销数据分析和报表制作工作。

用户旅程:

1. 登录系统: 使用管理员账户登录智能报告生成系统

2. **进入用户管理**: 点击左侧导航栏的"用户管理"模块

3. **创建新用户**:

- 点击"新增用户"按钮
- 填写用户基本信息（姓名、邮箱、部门、职位）
- 选择用户角色为"业务分析师"
- 设置初始密码并勾选"首次登录强制修改密码"

4. **权限配置**:

- 分配营销报表创建和编辑权限
- 设置可访问的营销2.0系统数据源范围
- 配置营销报表模板和大屏模板使用权限
- 设置营销指标查看和分析权限

5. **发送邀请**: 系统自动发送邮件邀请，包含登录链接和初始密码

6. **验证结果**: 在用户列表中确认新用户已创建成功

期望结果:

- 新用户账户创建成功，状态为"待激活"
- 权限配置正确，符合国网营销分析师角色要求
- 邮件邀请成功发送
- 用户首次登录后能正常访问营销数据源和报表模板

业务价值: 提高新员工入职效率，确保权限管理的安全性和规范性

3.3 用户故事 1.2: 系统性能监控与优化

故事背景: 作为系统管理员，我需要实时监控系统性能，及时发现并解决性能瓶颈，确保系统稳定运行。

用户旅程:

1. **访问监控面板**: 登录后直接进入系统监控仪表板

2. **查看关键指标**:

- 系统响应时间趋势图
- 并发用户数实时统计
- 营销2.0系统数据连接状态
- AI服务调用频率和成功率
- 营销报表生成成功率

3. 异常告警处理：

- 收到系统告警通知（邮件/短信）
- 查看告警详情和影响范围
- 分析性能日志和错误堆栈

4. 性能优化操作：

- 调整数据库查询优化参数
- 清理过期的临时文件和缓存
- 重启异常的服务组件

5. 生成监控报告：导出周/月性能报告，为系统升级提供数据支撑

期望结果：

- 系统性能指标保持在正常范围内
- 异常问题得到及时发现和解决
- 用户体验不受性能问题影响
- 形成完整的性能监控数据档案

业务价值：保障系统稳定性，提升用户满意度，为系统扩容和优化提供决策依据

4.2. 业务分析师用户故事

4.4 角色描述

角色名称：国网营销分析师

主要职责：创建营销报表、制作数据大屏、分析营销指标、使用AI辅助功能进行营销数据洞察

技术水平：中高级营销业务人员

使用频率：每日频繁使用

4.5 用户故事 2.1: AI辅助月度营销指标报告创建

故事背景：作为国网营销分析师，我需要利用AI功能快速生成月度营销指标分析报告，整合营销2.0系统数据，将原本需要2天的数据获取、计算、填充工作缩短到2小时内完成。

用户旅程：

1. 选择报告模板：

- 登录系统后进入"营销报表管理"页面
- 在模板中心选择"月度营销指标分析报告"模板
- 预览模板结构和国网标准样式

2. 配置数据源：

- 自动连接营销2.0系统数据库
- 设置数据时间范围（上月1日-31日）
- 选择关键营销指标（用电量增长率、客户满意度、营销活动转化率、电费回收率等）

3. AI智能分析：

- 点击"AI分析"按钮，系统自动分析营销数据趋势
- AI生成关键营销洞察和异常指标发现
- 自动生成营销指标图表和可视化大屏内容

4. 内容编辑优化：

- 使用富文本编辑器调整AI生成的文本
- 添加个人分析观点和建议
- 调整图表样式和布局

5. 协作审核：

- 邀请团队成员进行在线协作编辑
- 添加评论和修改建议
- 实时同步编辑内容

6. 发布分享：

- 预览最终报告效果
- 导出PDF格式
- 分享给相关领导和同事

期望结果：

- 营销报表创建时间从2天缩短到2小时
- AI分析准确识别关键营销业务洞察
- 报告质量和专业度符合国网标准
- 营销团队协作流程顺畅高效

业务价值：大幅提升营销分析工作效率，释放更多时间用于深度营销策略分析，提高营销决策的及时性和准确性

4.6 用户故事 2.2: 营销指标异常数据深度分析

故事背景：作为国网营销分析师，我发现本月某个供电区域的用电量增长率出现异常波动（同比下降15%），需要快速进行深度分析并生成专项营销分析报告。

用户旅程：

1. 异常发现: 在营销数据大屏监控中发现某供电区域用电量增长率异常下降15%

2. 创建专项分析:

- 选择"营销指标异常分析报告"模板
- 设置分析时间窗口(近3个月对比)

3. 多维度数据接入:

- 连接营销2.0系统用电量数据
- 接入客户服务系统数据
- 导入区域经济发展数据
- 关联客户投诉和满意度数据

4. AI辅助分析:

- 使用AI异常检测功能识别关键影响因素
- 生成用电量与经济指标相关性分析图表
- 自动对比历史同期营销数据

5. 深度挖掘:

- 手动添加区域经济背景分析
- 结合营销业务经验补充AI分析结论
- 制定营销策略改进建议和行动计划

6. 紧急报告:

- 快速生成执行摘要
- 标记为"紧急"优先级
- 立即推送给相关决策者

期望结果:

- 快速定位异常原因(区域工业企业搬迁影响)
- 提供具体的营销策略调整建议
- 为营销管理层决策提供数据支撑
- 建立营销指标异常监控预警机制

业务价值: 提高营销风险响应速度, 减少异常情况对营销业绩的负面影响, 增强营销数据驱动决策能力

5.3. 数据运维员用户故事

5.7 角色描述

角色名称: 国网数据运维员

主要职责: 营销数据源管理、营销数据质量监控、营销2.0系统集成维护

技术水平: 高级技术人员

使用频率: 每日定期维护

5.8 用户故事 3.1: 新营销数据源集成配置

故事背景: 作为国网数据运维员，我需要将新上线的智能电表数据采集系统接入到营销报告生成系统中，为用电行为分析和营销策略制定提供数据支撑。

用户旅程:

1. 需求分析:

- 与营销业务团队确认数据需求
- 了解智能电表系统的数据结构和API接口
- 评估用电数据安全和权限要求

2. 数据源配置:

- 进入"营销数据源管理"模块
- 点击"新增数据源", 选择"智能电表API"类型
- 配置连接参数 (URL、认证方式、请求头、数据加密)

3. 数据映射设置:

- 定义用电数据字段映射关系
- 设置电量数据类型转换规则
- 配置用电数据清洗和预处理逻辑

4. 连接测试:

- 执行连接测试, 验证智能电表API可访问性
- 运行用电数据抽取测试, 检查数据格式
- 验证用电数据量和更新频率

5. 权限配置:

- 设置营销数据访问权限 (哪些营销人员可以使用此数据源)
- 配置用电数据脱敏规则 (隐藏敏感客户用电信息)
- 设置营销数据使用审计日志

6. 监控设置：

- 配置数据同步定时任务
- 设置数据质量监控规则
- 建立异常告警机制

期望结果：

- 智能电表系统数据成功接入，用电数据同步正常
- 用电数据质量符合营销分析要求
- 权限控制和安全措施到位
- 营销数据监控告警机制运行正常

业务价值：扩展营销数据分析维度，提升营销报告的全面性和准确性，为营销决策提供更丰富的用电行为数据支撑

6.4. 普通用户用户故事

6.9 角色描述

角色名称：国网营销业务人员

主要职责：查看营销报告、基础编辑、使用营销模板、参与营销协作

技术水平：中级营销业务人员

使用频率：每周多次访问

6.10 用户故事 4.1: 快速生成营销部门周报

故事背景：作为国网营销部门员工，我需要每周提交营销工作周报，希望能够快速使用营销模板生成专业的营销报告，减少重复性工作。

用户旅程：

1. 营销模板选择：

- 登录系统，进入"我的营销报告"页面
- 点击"新建报告"，选择"营销部门周报"模板
- 预览营销模板结构，确认符合营销需求

2. 营销基础信息填写：

- 填写营销报告基本信息（报告周期、营销部门名称）
- 选择报告接收人（营销直属领导）
- 设置报告可见性为"营销部门内部"

3. 营销内容编辑：

- 使用富文本编辑器填写本周营销工作总结
- 添加关键营销数据和成果展示
- 插入相关营销图片和附件

4. 营销数据引用：

- 从营销2.0系统中引用相关的营销业务数据
- 添加简单的营销图表展示（柱状图、饼图）
- 设置营销数据自动更新

5. 协作编辑：

- 邀请同事协作编辑特定章节
- 添加评论和建议
- 实时查看编辑进度

6. 提交发布：

- 预览最终报告效果
- 检查格式和内容完整性
- 提交给领导审阅

期望结果：

- 营销周报制作时间从2小时缩短到30分钟
- 营销报告格式专业，内容结构清晰
- 营销数据展示直观，支撑观点有力
- 营销协作流程顺畅，团队配合高效

业务价值：提高营销工作效率，规范营销报告格式，增强营销团队协作，提升营销汇报质量

6.11 用户故事 4.2: 参与跨部门营销项目报告协作

故事背景：作为营销项目组成员，我需要参与跨部门营销项目的月度进展报告编写，负责我所在营销部门的相关内容。

用户旅程：

1. 接收邀请：

- 收到营销项目经理发送的协作邀请邮件
- 点击链接进入共享营销报告编辑页面

2. 了解营销分工：

- 查看营销报告整体结构和各部门分工
- 确认自己负责的营销章节和截止时间

- 了解营销报告的格式要求和标准

3. 营销内容编写：

- 在指定章节编写营销部门项目进展
- 上传相关营销数据文件和图表
- 添加营销风险点和改进建议

4. 实时营销协作：

- 查看其他营销部门同事的编辑进度
- 在相关营销章节添加评论和建议
- 参与在线讨论，解决营销内容冲突

5. 版本管理：

- 查看文档修改历史
- 对比不同版本的差异
- 恢复误删的重要内容

6. 最终确认：

- 检查自己负责营销部分的内容准确性
- 确认整体营销报告的逻辑一致性
- 提交最终版本给营销项目经理

期望结果：

- 营销协作过程顺畅，沟通效率高
- 各营销部门内容整合良好，逻辑清晰
- 版本控制有效，避免营销内容丢失
- 按时完成高质量的营销项目报告

业务价值：促进跨营销部门协作，提高营销项目管理效率，确保营销信息同步和决策一致性

7.5. 营销管理决策层用户故事

7.12 角色描述

角色名称：国网营销管理决策层

主要职责：查看所有营销报告、进行营销决策分析、获取营销数据洞察

技术水平：中级管理人员

使用频率：每日查看，重要营销决策时深度使用

7.13 用户故事 5.1: 营销战略决策数据支撑

故事背景: 作为国网营销高管，我需要基于各营销部门的业务数据和电力市场分析报告，为下季度的营销战略规划提供数据支撑和决策依据。

用户旅程:

1. 营销综合数据概览:

- 登录后直接进入营销高管仪表板
- 查看公司整体营销业务指标趋势
- 关注关键营销KPI的变化情况

2. 营销深度报告分析:

- 查看各营销部门提交的月度/季度报告
- 重点关注售电、客户服务、营销活动等核心营销数据
- 对比历史同期营销数据，识别趋势变化

3. 营销AI洞察获取:

- 使用AI分析功能，获取跨营销部门数据关联洞察
- 识别营销业务增长的关键驱动因素
- 发现潜在的营销风险和机会点

4. 同行电网对比分析:

- 查看电力市场分析报告中的同行电网数据
- 分析公司在电力行业中的营销竞争地位
- 识别营销差异化竞争优势

5. 营销决策方案制定:

- 基于营销数据分析结果，制定营销战略调整方案
- 设定下季度的营销业务目标和KPI
- 确定营销资源分配和投资重点

6. 营销决策沟通:

- 生成营销决策支撑报告
- 在营销管理层会议中展示数据分析结果
- 与各营销部门负责人沟通执行计划

期望结果:

- 获得全面、准确的营销业务数据洞察
- 基于营销数据制定科学的营销战略决策

- 提高营销决策效率和准确性
- 增强营销管理层对营销业务的掌控力

业务价值: 提升营销决策质量, 降低营销决策风险, 推动公司营销业务持续增长

7.14 用户故事 5.2: 营销危机应对快速决策

故事背景: 作为国网营销总监, 我收到紧急营销业务告警, 某个重要大客户可能流失, 需要快速获取相关营销数据分析, 制定应对策略。

用户旅程:

1. 紧急告警响应:

- 收到系统发送的营销业务异常告警
- 立即登录系统查看详细情况

2. 快速营销数据获取:

- 查看大客户相关的所有历史用电和缴费数据
- 分析大客户价值和流失风险评估
- 了解大客户最近的用电行为变化

3. 多维度营销分析:

- 查看客户经理团队的大客户跟进报告
- 分析客户服务质量和满意度数据
- 了解其他电网在该客户处的营销活动情况

4. 营销AI辅助决策:

- 使用AI分析大客户流失的主要原因
- 获取类似大客户的成功挽回案例
- 生成大客户挽回营销策略建议

5. 营销应急方案制定:

- 基于营销数据分析制定大客户挽回计划
- 确定需要投入的营销资源和人力
- 设定挽回成功的关键营销指标

6. 营销执行跟踪:

- 建立大客户挽回进度监控
- 实时跟踪营销执行效果
- 根据反馈调整营销策略

期望结果:

- 快速获得大客户流失风险的全面营销分析
- 制定有针对性的大客户挽回营销策略
- 最大化大客户挽回成功率
- 建立大客户风险预警机制

业务价值: 提高营销危机应对能力, 减少重要大客户流失, 保护公司核心营销业务利益

8.6. 营销用户体验设计原则

8.15 6.1 营销易用性原则

- 直观营销导航:** 清晰的营销信息架构和导航设计
- 营销一致性:** 统一的营销交互模式和视觉风格
- 营销反馈机制:** 及时的营销操作反馈和状态提示
- 营销容错性:** 友好的营销错误处理和恢复机制

8.16 6.2 营销效率性原则

- 营销快速访问:** 常用营销功能的快捷入口
- 营销批量操作:** 支持营销批量处理提高效率
- 营销智能推荐:** AI驱动的营销内容和模板推荐
- 营销自动化:** 减少重复性营销手工操作

8.17 6.3 营销个性化原则

- 营销角色定制:** 基于营销用户角色的界面定制
 - 营销偏好设置:** 个人营销使用习惯的保存和应用
 - 营销智能学习:** 系统学习营销用户行为优化体验
 - 营销灵活配置:** 支持营销用户自定义工作流程
-

9.7. 营销成功指标定义

9.18 7.1 营销效率提升指标

- 营销报告创建时间:** 平均缩短80% (从8小时到1.6小时)
- 营销数据处理速度:** 营销自动化处理占比达到90%
- 营销协作效率:** 多人营销协作项目完成时间缩短60%

- 营销模板复用率: 标准营销模板使用率达到85%

9.19 7.2 营销用户满意度指标

- 营销系统易用性: 营销用户满意度评分 $\geq 4.5/5.0$
- 营销功能完整性: 营销业务需求覆盖率 $\geq 95\%$
- 营销系统稳定性: 可用性 $\geq 99.9\%$
- 营销响应速度: 营销页面加载时间 ≤ 2 秒

9.20 7.3 营销业务价值指标

- 营销成本节约: 营销人力成本降低50%
- 营销决策速度: 营销管理决策响应时间缩短70%
- 营销数据质量: 营销数据准确率 $\geq 99.5\%$
- 营销用户采用率: 目标营销用户使用率 $\geq 90\%$

10. 8. 总结

本用户故事文档详细描述了智能报告生成系统五个核心用户角色的典型使用场景，每个故事都体现了系统的核心价值：

- 效率提升: 通过AI辅助和自动化功能，大幅提升报告创建效率
- 智能分析: 提供深度数据洞察，支撑业务决策
- 协作增强: 实现实时协作和版本控制，提升团队效率
- 数据驱动: 基于高质量数据，提升决策的科学性
- 用户体验: 简洁易用的界面设计，降低学习成本

这些用户故事将作为产品开发和测试的重要依据，确保系统能够真正满足不同用户角色的实际需求，实现预期的业务价值。