# FDE 业务发现访谈记录

模板版本 v1.1 | 适用于项目发现、需求验证与机会评审 | 更新日期 2026-11-11

使用目的：在方案设计前形成可追溯的业务事实、痛点证据、约束和机会假设。建议由访谈人现场记录，访谈后 24 小时内整理，并由业务 Owner 确认关键结论。

| 文档状态 | 填写规则 | 归档要求 |
| --- | --- | --- |
| **访谈中 / 待确认 / 已确认** | 事实、原话和推测分开记录；未知项写“待核实”，不要留作默认肯定。 | 文件名建议：项目简称_访谈对象_日期_v1.1 |

## 1 项目与访谈信息

| 字段 | 填写内容 | 字段 | 填写内容 |
| --- | --- | --- | --- |
| **项目名称** | | 项目编号 | |
| **客户 / 部门** | | 访谈日期 | |
| **受访者 / 角色** | | 访谈人 / 记录人 | |
| **业务 Owner** | | 技术 Owner | |
| **访谈范围** | | 保密级别 | 内部 / 机密 / 其他 |
| **相关流程与系统** | | 确认日期 | |

## 2 当前流程与业务基线

记录真实发生的流程，而非制度上的理想流程。能量化的指标注明统计周期、数据来源和口径。

| 步骤 | 执行角色 | 输入 / 系统 | 主要动作与例外 | 耗时 / 频次 | 证据 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | | | | | |
| 2 | | | | | |
| 3 | | | | | |
| 4 | | | | | |

| | |
|---|---|
| 5 | |
| 6 | |

| 基线指标 | 当前值 | 统计周期与口径 | 数据来源 | 目标值 / 方向 |
|---|---|---|---|---|
| 处理周期 | | | | |
| 单位成本 | | | | |
| 差错 / 返工率 | | | | |
| 业务量 / 峰值 | | | | |

## 3 访谈问题与原话证据

| 主题 | 访谈问题 | 原话 / 事实记录 | 证据与待核实项 |
|---|---|---|---|
| Q1 | 请演示最近一次完整任务，最容易等待、返工或出错的环节是什么？ | | |
| Q2 | 哪些例外最常见？有经验的人如何判断，规则是否被记录？ | | |
| Q3 | 这个问题每周发生多少次，影响哪些指标、客户或风险？ | | |
| Q4 | 现有系统、表格和文档分别承担什么作用？哪些数据最可信？ | | |
| Q5 | 哪些信息或动作受权限、隐私、合规或安全限制？ | | |
| Q6 | 过去是否尝试过解决？有效和无效的地方分别是什么？ | | |
| Q7 | 如果只能改善一个环节，您会选择哪里？为什么？ | | |
| Q8 | 怎样判断试点有效？谁有权确认结果并决定扩展？ | | |

## 4 痛点与价值证据

| 痛点描述 | 影响对象 | 频次 / 规模 | 业务影响 | 现有应对 | 证据链接 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| | | | | | |
| | | | | | |

## 5 数据 系统与约束

| 类别 | 名称 / 描述 | Owner | 质量 / 权限 / 接口情况 | 待办 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 数据 | | | | |
| 系统 | | | | |
| 权限 | | | | |
| 合规 / 安全 | | | | |
| 组织 / 流程 | | | | |

## 6 机会假设与后续行动

机会假设统一写法：为【目标用户】在【具体任务】中，通过【技术 / 流程改变】，将【基线指标】从【当前值】改善到【目标值】，并用【证据 / 评测】验证。

| 机会假设 | 价值假设 | 最小验证 | 风险与边界 | 90 天目标 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| | | | | |

| 待办事项 | Owner | 截止日期 | 状态 | 输出 / 证据链接 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| | | | 未开始 / 进行中 / 已完成 / 阻塞 | |
| | | | 未开始 / 进行中 / 已完成 / 阻塞 | |
| | | | 未开始 / 进行中 / 已完成 / 阻塞 | |
| | | | 未开始 / 进行中 / 已完成 / 阻塞 | |
| | | | 未开始 / 进行中 / 已完成 / 阻塞 | |
| | | | 未开始 / 进行中 / 已完成 / 阻塞 | |

## 7 访谈结论与确认

| 结论项 | 记录 |
| --- | --- |
| 最值得验证的问题 | |
| 暂不纳入范围 | |
| 继续 / 调整 / 停止及理由 | |
| 下一次评审日期 | |

| 角色 | 姓名 | 结论 | 日期 | 签字 / 确认记录 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 业务 Owner | | | | |
| 受访者代表 | | | | |
| FDE / 技术 Owner | | | | |

# 附录 填写示例

以下示例仅用于说明填写颗粒度，不属于正式项目记录。正式使用时请保留本附录作为参考，在前面空白区填写真实信息。

| 项目 | 示例内容 |
| --- | --- |
| **场景** | 客服知识检索：为一线客服提供带出处的产品政策答案，减少跨系统查找。 |
| **原话证据** | “活动规则在三个文档里，遇到地区例外时我还要问组长。”——客服代表，2026-11-11。 |
| **基线** | 抽查 30 通会话，平均查找 4.2 分钟；样本与统计表见证据链接，不能直接外推全部业务。 |
| **机会假设** | 先覆盖高频 50 个问题，答案必须引用有效政策；低置信或例外问题转人工。 |
| **90 天目标** | 目标客服组试用；任务成功率、平均查找时长、人工改判率与持续使用率共同验收。 |
| **决策** | 建议继续两周原型验证；数据 Owner 确认政策版本与权限后再接入生产知识库。 |