



KomeijiHelper

业务分析说明书

文件状态：	文件标识：	PSY-BUS-ANALYSIS-01
<input checked="" type="checkbox"/> 草稿	当前版本：	V0.1
<input type="checkbox"/> 正式发布	作 者：	朱炎
<input type="checkbox"/> 正在修改	完成日期：	2025.2.20

版 本 历 史

版本/状态	作者	参与者	起止日期	备注
V0.1	朱炎	王晨楠	2025.2.20 起	初版

目录

1	背景	3
2	业务规划	3
2.1	业务描述	3
2.2	业务范围	3
2.3	业务指标	3
2.4	其它	3
3	业务需求	4
3.1	业务流程	4
3.2	执行者	5
3.3	业务规则	5

1 背景

本系统旨在为用户提供专业的心理咨询服务，帮助用户改善心理健康，解决情绪问题，提升生活质量。随着社会压力的增大，心理健康问题日益突出，线上心理咨询平台应运而生。该系统针对用户个性化的心理需求，提供线上咨询、心理评估、情绪管理等服务，借助现代信息技术为用户提供便捷的心理支持。

2 业务规划

本产品采用纯线上服务模式，整合线上心理咨询、心理评估等功能，为用户提供全流程、个性化的心理健康服务，平台将支持用户与认证心理咨询师之间的一对一实时沟通，为需要心理咨询的用户提供专业的心理疏导与支持，通过线上平台解决传统心理咨询方式在时间和空间上的局限性

2.1 业务描述

系统将为用户提供以下几种主要服务：

- 在线心理咨询：咨询者与咨询师进行实时沟通。
- 情绪管理和干预：咨询师提供在线的情绪管理工具及心理疏导方案。
- 数据收集：咨询师与督导可以收集咨询数据以供科研使用。

2.2 业务范围

系统覆盖的业务：

- 在线咨询业务：用户可以与认证心理咨询师进行实时沟通。
- 数据存储与分析：系统将保存用户的历史咨询记录与心理评估数据，供后续参考。

系统不覆盖的业务：

- 系统不提供面对面的线下咨询服务。
- 系统不提供医疗类心理疾病诊断，不能代替专业医生的治疗。

2.3 业务指标

可能的相关指标如下：

- 用户注册数：衡量平台的用户增长情况。
- 用户平均等候时间：衡量用户等待咨询师的时间，优化用户体验。
- 用户咨询频率：衡量用户对系统服务的依赖程度。
- 用户满意度：通过问卷或反馈机制收集用户反馈，评估服务质量。

2.4 其它

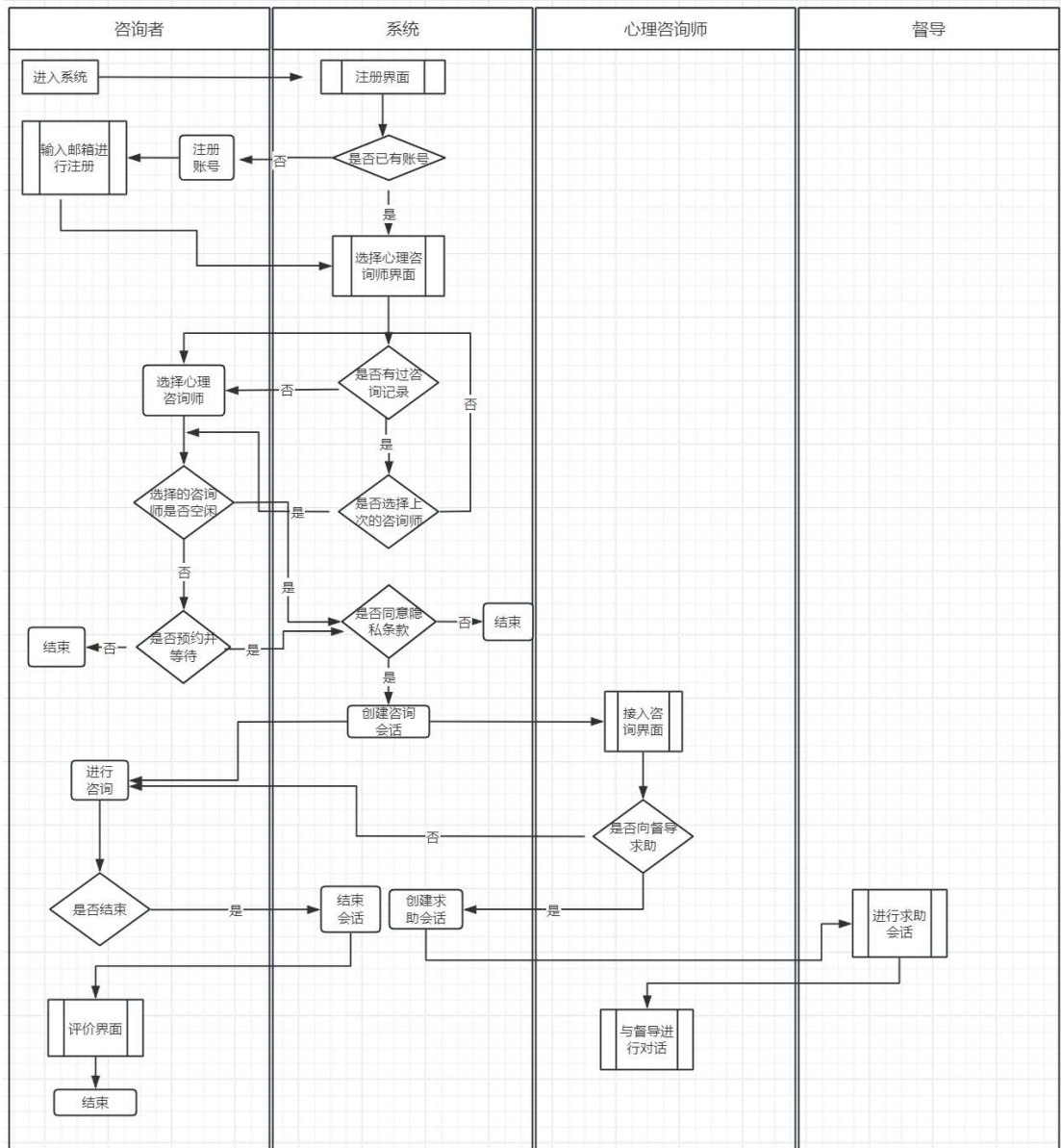
明确业务需要遵循的标准、假设、约束、风险：

- 标准：遵守相关的隐私保护与数据加密标准，确保用户信息安全。
- 假设：假设目标用户群体有互联网使用经验，并愿意使用在线平台进行心理咨询。
- 约束：系统需支持高并发用户访问，且响应时间需保证在可接受范围内。
- 风险：可能存在技术实施难度、用户隐私泄露等风险。

3 业务需求

3.1 业务流程

如图所示：



3.2 执行者

执行者名称	职责描述
用户	发起注册、选择服务、填写心理评估、参加在线咨询
心理咨询师	提供咨询服务、完成心理评估、回应用户请求
系统管理员	管理用户账户、监控系统运行状态、处理用户投诉
督导	监督和评估心理咨询师的工作质量，提供评价与反馈

3.3 业务规则

相关的业务逻辑与规则：

用户必须完成心理评估后，才能进行在线咨询。

用户咨询记录应根据时间排序，便于心理咨询师查看历史记录。

系统应在每次咨询后自动生成反馈问卷，收集用户满意度。