线上服务用户主要有：

一：客户

1. 全国各地的不方便进行线下咨询，但有咨询需求的用户，

痛处：地域关系，小城市没有优秀的服务团队

愿景：他们可以通过网络与咨询师进行及时的咨询与沟通，排解自己的心理问题

1. 不愿意去，不好意思去当面咨询的用户

痛处：不想去当面咨询

愿景:可以选择语音咨询

1. 只是想通过浏览增长知识，学习解决不同的问题的方法的用户

痛处：太过昂贵的学习成本

愿景：平台为他们提供了免费的文章板块和一部分免费的心理课程

二：事务所

痛处：人力资源开销较大，数据统计效率低下，服务人群仅限于当地

优势：精简了服务流程，使客户可以更加方便的随时随地的进行咨询，在完成服务的时候，系统会自动的进行相关任务的存储，以便后续的数据分析统计，而且在线的推广可以增加更多的客户人群，扩展事务所的业务