# 问题描述：

项目的蓝本北京市通州区明心社工事务所，通过对事务所工作流程的分析，发现以下问题：

1. 事务所是线下办公的场所，但随着科技的进步，越来越多的在线需求不断增加，没有很好的在线平台来满足这些客户的需求
2. 活动的报名，开展，完成后的分享，以及相关数据的记录都是人工完成的，不仅消耗了大量的人工资源，而且效率相对较低，出错的概率较高，也为后续的总结统计以及数据分析增加了较大的难度
3. 对于事务所的推广，线下的方式很大程度上的限制了事务所的未来发展

# 产品愿景与商业机会：

定位：

1. 为事务所提供优质的在线服务平台，包括但不仅限于咨询，倾听，课程等服务
2. 为有成长，家庭，工作，育儿烦恼的用户提供一个咨询，课程学习，经验交流的平台

商业机会：

1. 基于事务所本身的工作流程，咨询和在线倾听是主要的收入来源
2. 平台为客户提供了在线心理课程学习的资源，有兴趣的用户可以通过购买学习
3. 平台为全国的优秀咨询师提供了利用闲暇时间进行在线咨询的工作机会，不仅扩大了咨询师团队，也可以为平台赚取一定收入

商业模式：

线上线下相结合的商业模式，事务所正常运转，平台全天开放，资源数据共享

# 用户分析：

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

# 技术分析

平台是JAVA WEB应用开发，前端使用的是html+javascript+css的相关技术

后端使用的是spring+springMVC+hibernate整合完成开发

前后端交互还大量的用到了ajax技术

咨询和倾听功能：

webRTC技术

视频播放功能：

js控制播放

支付功能：

阿里云短信接口

第三方登录功能：

支付宝微博登录

其他：

数据库：MySQL5.5.6、数据库连接池：BoneCP

# 资源需求分析：

人员：

平台开发，维护人员

事务所提供咨询师以及一部分初始客户

资金：

平台服务器以及调用支付宝等公司的相关接口时的费用

资源：

事务所提供的咨询师的相关文章与课程的资源

# 风险分析：

1. 竞争激烈，用户数量的不足以及认可度不够高
2. 咨询师数量的不足造成线上服务的不完善
3. 咨询师水平的不同影响整个线上服务口碑，造成服务断层
4. 用户咨询师信息安全，以及平台相关资源的安全问题
5. 涉及到了相关的支付问题，就会产生一定的支付安全问题