

E签宝-试题 B

用户画像：50人以内的小型企业，没有接触过电子签名

用户故事：我们公司A是e签宝的新用户，刚开始使用电子签名，对使用流程还不是很熟悉，使用过程中会经常遇到各种问题，但是问题又无法得到快速解决，很影响使用体验，能否提供在线工单的功能？以解决我们问题反馈和解决的需求

问题：请针对以上描述的用户故事完成PRD文档的撰写

基本信息

姓名：黄子强

学校：华中科技大学

毕业时间：2021年6月

联系方式：15972157072

一、PRD文档撰写

1 项目背景

1.1 客户问题

用户画像：50人以内的小型企业，没有接触过电子签名

用户故事：我们公司A是e签宝的**新用户**，刚开始使用**电子签名**，对使用流程还不是很熟悉，使用过程中会经常遇到各种问题，但是问题又**无法得到快速解决**，很影响使用体验，能否**提供在线工单**的功能？以解决我们**问题反馈和解决**的需求

1.2 业务现状

目前，新用户了解产品主要有官网文档+帮助中心、微信公众号、在线客服这三种方式，没有视频演示demo，用户注册后也没有使用引导。当新用户遇到问题时，反馈渠道有在线客服、电话咨询的方式，现有方式的反馈处理效率受人力资源限制严重，容易出现处理不及时的情况。

1.3 解决思路

- 小改动：优化注册后的引导流程，增强帮助中心的入口引导
- 大改动：对在线工单进行设计和ROI评估，决定是否开发上线

结论：根据下面的在线工单设计和后续的评估结果，决定采用更合适的方式

2 项目收益目标

2.1 预期收益

- 增效：提高新用户的DAU/MAU和用户满意度
- 增收：提高电子签名功能的使用量
- 降本：降低客服上的投入成本

2.2 验收和成功标准

- 验收标准

产品指标：在线工单的埋点数据（在一个工单处理流程进行数据漏斗分析，包括整体所耗的时长、增量、留存率、转化率、DAU/MAU、满意度、召回率）

团队指标：投入产出比（ROI）

- 成功标准：产品侧减少整体所耗的时长，提升用户满意度；团队侧ROI>1

3 项目方案

3.1 产品方案

3.1.1 功能范围和定位

通过设计**在线工单系统**，用于记录、处理、跟踪客户问题反馈的完成情况

- 对于客户，通过系统的手段，提升自动化能力，提升客户满意度
- 对于一线客服，解决工作负荷过重、重复性工作多的问题
- 对于客户管理人员，响应数据自动同步，可查可跟踪的需求

3.1.2 和公司现有产品体系的融合思考

- 对接**在线客服系统**，整合**内部客服**，及时性准确性的解决用户反馈
- 满足**客户团队**对客户问题的分析跟踪，发挥数据价值，挖掘隐藏商机

3.1.3 功能模块设计

- 用户模块-前台模块，包括登陆、修改密码、修改个人信息、查看通知、权限管理等功能
- 工单类型-前台模块，包括工单类型列表、新建工单类型等功能
- 工单工作台-前台模块，包括新建工单、搜索工单、领取工单、查看工单状态、修改工单、工单提醒、反馈异常情况等功能
- 工单分配-后台模块，一种是系统自动分配，一种是部门人员手动领取或是管理员分配流转，根据根据实际情况定义逻辑
 - 如果是客服人员的工单，就需要进行系统自动分配到客服部门的人员上，考虑到实效性和业绩考核等相关因素
 - 如果是内部系统的流转，涉及到一个部门的不同业务线的分工，就需要手动进行领取与自己业务问题相关的工单，针对性解决问题
- 工单流转-后台模块，在工单在发起人和处理人之间的流转的过程中，处理工单的状态的改变和更新

3.2 运营方案

3.2.1 目标人群

3.2.2 运营目的

3.2.3 运营方案

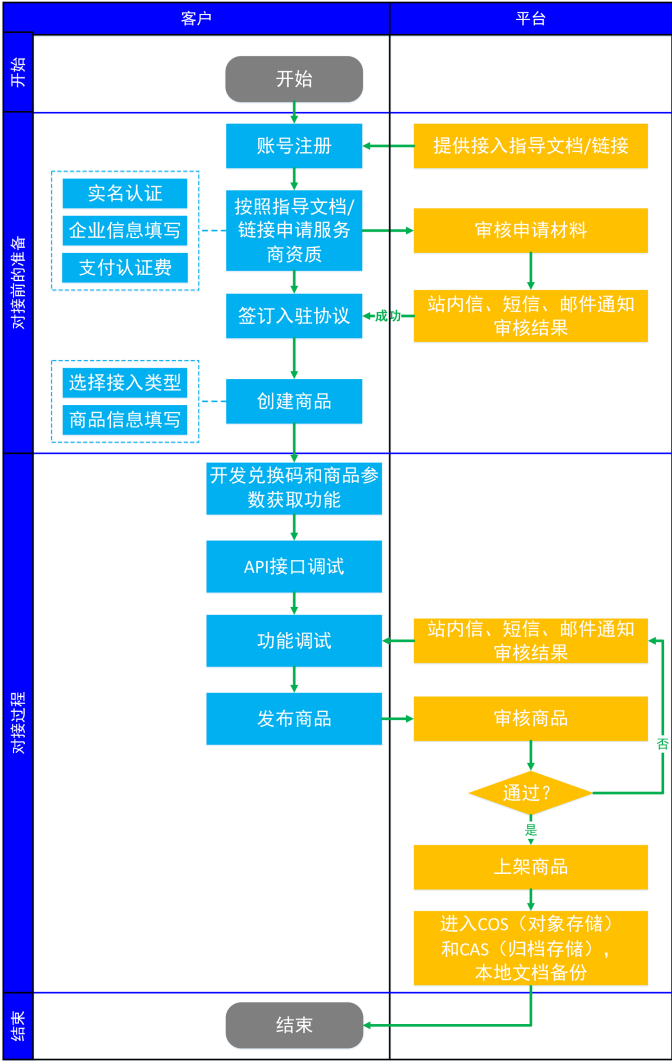
- 拉新裂变方案
 - (1) 活动时间和活动形式
 - (2) 评价指标
 - (3) 具体方案
 - (4) 效果预估
 - (5) 投放需求和物料需求
- 日常运营方案
- 特殊节日的活动策划
- 投放渠道梳理
- 渠道分类

- 渠道导流方式
- 物料准备

组别	物料名称	数量	具体用途	发生时间	收货人姓名	收货人地址	收货人电话

3.3 技术方案

客户侧SaaS服务接入的流程图：



4 项目范围

最终在线工单系统的形态示意图如下：



(使用ant design绘制，由于时间原因，具体功能模块的示意图没有画完)

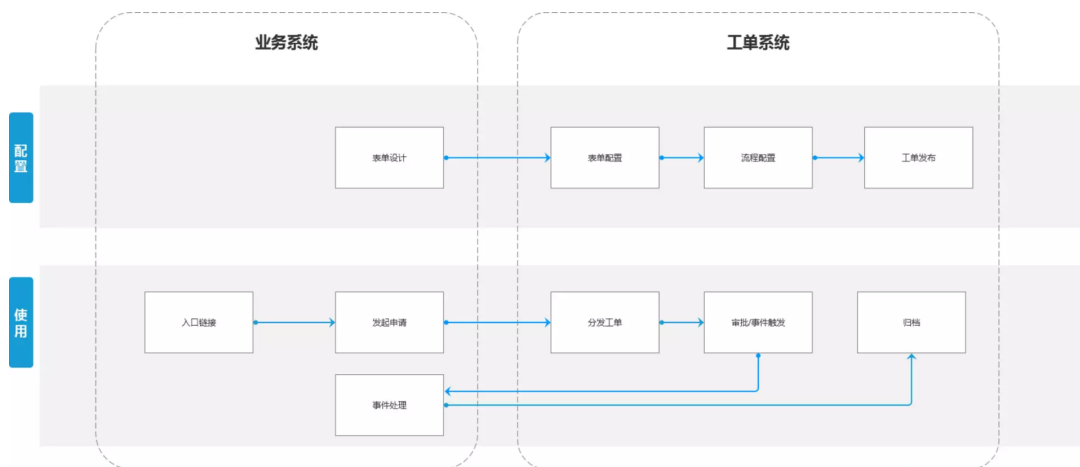
5 功能需求

5.1 需求拆解

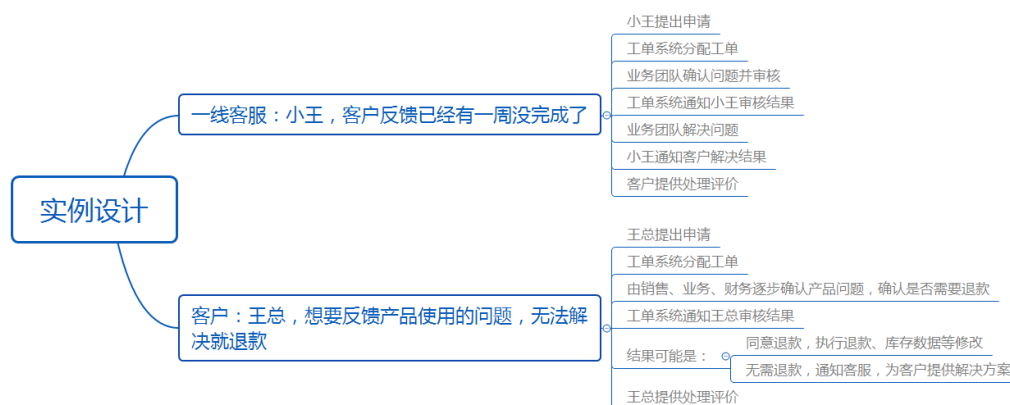
角色	需求描述	场景	业务目标
客户	反馈处理时间长	客服响应慢，回复慢，一直在说处理	1. 在线工单的功能 2. 提高客服相应速度
一线客服	问题太多，涉及的部门太多，个人提升空间有限	高峰时期多任务并行，大多时间在机械回复客户，而且大部分问题要找对人解决，比较被动	1. 客服能力培训 2. 反馈问题分配机制
客户管理人员	缺数据支撑，数据不流通，格式不统一，调取需要权限	没有现成数据分析客户问题分布情况，基本靠主观经验和个人判断	1. 数据存储功能 2. 数据规范建立 3. 可视化平台

进一步可对以上业务干系人进行访谈，整理干系人关注点，按照“需求类型（基本型需求还是期望型需求）”、“产品价值”、“技术成本”、“干系人的影响度”、“干系人的业务相关度”这几个维度评估需求优先级，按照高优先级的需求确定业务目标

5.2 业务流程设计



5.3 实例设计



5.4 异常情况和边界条件举例

- 工单通知没有正确触达：通过埋点数据监测
- 工单没有分配到正确的业务部门：通过埋点数据和客服反馈监测
- 业务部门迟迟没有接受工单：设置提醒+增加联系方式（电话、短信、邮件）

6 上线方案

- 官网网站端，新功能标识、优惠活动弹窗
- 微信公众号/小程序端，推文+系统消息提醒
- 新老客户端，运营活动投放+营销推广

三、竞品分析

方法：SWOT 分析

对象

- 业务相关的：上上签电子签约、中国云签、一签通
- 行业相关的：数字认证
- 先进技术（区块链）：趣链科技、中链科技