1. 产品服务概述

武汉研直播科技有限公司依托于直播平台，通过招募已考上研究生的学生和退休大学老师来做主讲人，来向广大正在考研的学生传授经验以及辅导课程，旨在建立一个基于互联网的“直播+教育”的场景来服务广大考研学生，挖掘考研市场存在的价值。在此基础上，我们还可以推出一系列考研配套服务如一对一辅导、考研书籍的购买等，以及社群媒体服务等。

1. 研直播网站使用方法

用户通过使用电脑或者手机浏览器进入研直播网站首页，通过简单的操作，便可以注册账号享受网站一系列考研服务。

1. 研直播网站服务介绍
2. 直播服务：

通过网站的首页，用户可以按照学校或者专业来选择自己想要观看的直播课程。同时也可以直接通过首页的查询框进行查询选择自己想要观看的课程。

1. 购书服务：

在观看直播的同时，用户也可以在直播页面找到购买考研相关书籍的链接来购买考研书籍。

1. 社群服务：

用户在观看完直播后，可以进入相对应的社群论坛与具有相同理想的用户一起讨论话题或进行求助。

1. 问题反馈服务：

用户在遇到操作使用问题时，可以通过点击页面里的“常见问题”来寻找解决方法；如果仍未解决，用户可以通过点击页面底部的“联系我们”来反馈使用网站过程中遇到的问题与个人建议。

1. 主播注册服务：

用户在登录后，可以进入个人信息界面进行主播申请服务，提交相应的信息表后经过我公司审查合格后便可开设直播频道。

1. 网站积分制度
2. 积分来源

* 观看者通过登录网站获得积分，使用频率越高，积分越高
* 观看者使用各类服务，进行消费等获得积分，且消费额越高积分越高
* 主播通过直播获得积分，直播频率越高，直播时间越长，观看人数越多，积分越高
* 主播通过收获观众赠送的虚拟道具获得积分

1. 积分用途

* 用户可以将积分兑换虚拟道具或服务等
* 主播可以使用积分在公司换取相应报酬

1. 用户管理
2. 用户满意度调查

通过网站信息反馈系统，调查用户满意度，收集用户对我们提供服务的意见或建议

1. 用户投诉处理

客服负责手里用户的各种诉求，通过建立用户投诉管理系统，收集用户提出的问题及需求，总会之后反馈给公司管理层，以便公司管理层尽快针对用户需要提出解决方案。