

脏了么家政外包系统 前景和范围文档

- xxx小组
- 161250136 王冬杨
- 161250090 毛瑜
- 161250088 马小方

目录

- 业务需求
 - ○ 应用背景
 - ○ 业务机遇
 - ○ 业务目标与成功标准
 - ○ 业务风险
- 项目前景
 - ○ 前景概述
 - ○ 主要特性
 - ○ 假设与依赖
- 项目范围
 - ○ 范围列表
 - ○ 限制与排除
- 项目环境
 - ○ 操作环境
 - ○ 涉众
 - ○ 项目属性
- 参考资料

业务需求

应用背景

随着城市发展节奏加快，人们对于家政服务的需求量增长明显，而目前家政服务的获取、以及家政人力资源的调度处于一个比较盲目的阶段，尚未有一个一体化、定制化、专业化的家政外包的O2O平台。现有的家政服务平台安全性不高，家政服务人员的质量参差不齐，家政服务资源并没有得到最有效的利用，因此雇用方与受雇方都亟需一个定制化、专业化的家政服务平台来解决迫切的痛点。

业务需求

业务机遇

在专业化的家政服务平台上线之后，首先平台自身承载了大量信息，能够极大的减轻雇用方与受雇方的沟通成本，而且平台本身通过第三方支付担保，信用等级评定，公安联网等机制可以严格控制安全成本；第二，在实现基础的家政服务之后，平台也能够处理一些定制化程度很高的需求，而这种需求在传统家政雇用方式中，会消耗很大的时间成本。第三，平台设定双向反馈制度，能够更好的对家政服务人员以及雇主的行为进行约束，并可以提高服务人员的工作热情。

业务需求

业务目标与成功标准

业务目标

- 上线三个月后，完成订单数。

衡量标准：三个月之内的已完成+进行中订单

理想情况	一般情况	最差情况
20W	15W	10W

- 平台上线三个月后，缩减沟通时间。

衡量标准： $1 - \text{已完成订单平均沟通时间} / \text{传统方式平均时间}$

理想情况	一般情况	最差情况
60%	40%	20%

- 平台上线三个月后，降低违规率。

衡量标准： $\text{传统违规率} - \text{已完成订单违规率} / \text{已完成订单}$

理想情况	一般情况	最差情况
40%	30%	20%

业务需求

业务目标与成功标准

成功标准

- 上线半年后，家政服务的沟通时间缩减 60% 及以上。
- 家政平台服务满意度达到 98% 及以上。
- 超过 50% 家政服务人员在平台注册。

业务需求

业务风险

- 不法分子借助平台进行欺诈行为
 - 可能性：0.3 影响为：0.8
- 散播无关广告、垃圾信息
 - 可能性：0.3 影响为：0.5

项目前景

前景概述

- 家政服务人员以及雇主数量都呈现上升的趋势
- 平台可以通过与第三方支付平台、公安系统进行合作，严格控制安全成本，必将拥有大量的用户群。
- 平台将使用机器学习对用户行为进行分析，及时识别垃圾、无关信息，并及时删除。
- 平台可以实现特殊的定制化需求，促进家政行业发展。

项目前景

主要特性

- FE-1：系统记录保存用户属性，信用评级等。
- FE-2：系统使用智能算法进行家政服务人员推荐。
- FE-3：与第三方支付平台合作，保护支付安全。
- FE-4：进行实名制与黑名单制，与公安联网，保证安全等级。
- FE-5：实现定制化服务需求。
- FE-6：实现家政服务人员准入门槛。
- FE-7：系统带有聊天模块便于沟通。

项目前景

假设与依赖

假设

- 短期内，不会出现新的家政雇用方式。
- 家政服务需求在未来一段时间内，继续增长。
- 雇主定制化需求数量增多。

依赖

- 第三方支付平台保证支付安全
- 获得公安机关实名认证接口。

项目范围

范围列表

特性	版本1	版本2	版本3
FE-1	记录服务人员的信用等级，身份信息，历史评价	/	/
FE-2	不实现	不实现	用户申请服务订单时，系统根据家政服务人员的历史记录进行相关推荐
FE-3	支付宝支付	微信、QQ、支付宝支付	/
FE-4	获取与公安实名认证接口	建立黑名单制度	/
FE-5	不实现	实现定制化需求	/
FE-6	家政服务人员注册必须备案从业资格证	/	/
FE-7	可以发送文字，表情，图片，链接等	/	/

项目范围

限制与排除

- 平台只针对家政服务，不进行其他服务。
- 家政服务人员与雇主必须位于同一城市。
- 不保证实现所有定制化需求，定制需求需要进行审核。
- 只接受专业化的家政服务人员，拒绝不符合准入规则的服务人员。

项目环境

操作环境

浏览器web端， 安卓、IOS手机应用， 微信小程序、支付宝小程序。

项目环境

- 各类用户使用系统的时间状况：

用户类别	使用时间
雇员	主要是白天
家政服务人员	主要是白天
客服人员	24小时

- 数据生成和使用情况：

数据类型	生成出处	使用情况
订单	交易生成时保存在数据库中	用于分析平台使用情况
用户资料	登录注册时填写	用于进行实人认证审核以及自动推荐
用户反馈信息	订单结束后的用户点评	用于系统自动推荐以及雇主和家政服务人员互相了解
	用户举报	用于对不良用户进行地抵制

项目环境

涉众

家政服务人员，雇主，客服人员。

涉众	特征	主要目标	态度	主要关注点	约束条件
家政服务人员	在专业技能上存在等级差异	减少沟通成本，提高报酬，提升专业水平	资兹	平台是否能够缩减时间成本，提高多少的报酬	需要分专业等级衡量
雇主	分散，需求差异大	保证安全，减少时间成本	资兹	平台如何控制风险等级，减少时间成本	无
客服人员	需要全天有人在岗	解决纠纷，答疑，审核定制化需求，管理订单	资兹	统计用户关注点，与用户确认需求	24小时有人在岗

项目属性

属性	执行者	约束因素	可调整因素
进度	/	/	计划两个月实现第一版，三个月内完成第二版，五个月内完成第三版，各阶段最多超期两周
特性	/	第一版的要求必须完全实现	第三版的智能算法可外包、或者推迟
质量	/	三个版本上线后进行满意度调查，第一个版本达到70%，第三个版本达到95%	
人员	开发团队包括算法工程师一名，软件开发工程师三名，项目经理一名，兼职开发人员若干	/	/
费用	/	/	最多超出预算15%

参考资料

《需求工程- - 软件建模与分析》 高等教育出版社