

"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。

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	/	/

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

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	资兹	统计用户关注点，与用户确认需求	24小时有人在岗

项目环境

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