

风语

WindTalk

项目启动

风语——项目启动文档

项目名称 风语

小组成员 单金明，冯国豪，郭瀚宇，贺伟

创建时间 2021 年 9 月 26 日

¹ 产品 logo 来自作者道剑@iconfont.cn，仅供学习用途使用。collection:初发图标库，tag:风

目录

- 1 项目总览.....3
 - 1.1 项目选题.....3
 - 1.2 组员信息.....3
 - 1.3 度量数值.....3
- 2 项目简介.....3
- 3 商业模式画布.....5
 - 3.1 要点概述.....6
 - 3.2 要点介绍.....6
 - 3.2.1 客户细分（CS）6
 - 3.2.2 价值主张（VP）7
 - 3.2.3 渠道通路（CH）7
 - 3.2.4 客户关系（CR）8
 - 3.2.5 收入来源（R\$）8
 - 3.2.6 核心资源（KR）9
 - 3.2.7 关键业务（KA）9
 - 3.2.8 重要合作（KP）10
 - 3.2.9 成本结构（C\$）10
- 4 要点关联.....10

1 项目总览

1.1 项目选题

风语——一站式用户反馈与帮助平台

1.2 组员信息

姓名	学号
单金明	191250022
冯国豪	191250031
郭瀚宇	191250039
贺伟	191250044

1.3 度量数值

本文共包含个 37 个要点与 19 条关联。要点数量仅包含一级要点，一级要点之下的次级要点不纳入统计。关联中标注的要点编号默认为 3.2 下的编号，如 3.2.1.1 在要点关联部分将被记录为 1.1。

2 项目简介

风语是一个**一站式用户反馈与帮助平台**，其主要任务是帮助企业与开发者快速搭建起功能强大的用户反馈与帮助社区，实现用户问题的快速解答、用户需求的及时反馈，从而实现更好的用户体验，帮助产品开发加强需求洞察，为企业降本增效。

企业在开发各种产品的过程中，不可避免地会遇到用户沟通的问题，如何更迅速地协助用户获得所需服务，如何更精准地收集用户需求，一直都是产品运营中的难点。对于使用产品的普通用户，面对冗长的帮助文档，难以快速找到其所需的解决方案；有需求与建议却不知道应该到哪里反馈；在寻求客服帮助时，却进入与机器人客服对话的状态，难以获取有效信息，这些都极大影响了用户的使用体验。对于产品经理，缺少一个统一平台用来接收用户的反馈，往往需要花

费大量时间来进行需求调研，难以把握用户的真实需求，撰写帮助文档也需要花费大量的时间。对于开发而言，难以根据用户描述快速定位漏洞与缺陷，建设反馈与帮助平台也需要花费大量的时间与精力。对于客服而言，用户很难精准描述自己的诉求造成沟通困难，反复出现的同类问题也加重了客服的压力。我们的愿景便是解决以上问题，通过平台构建起一条连接用户-产品-开发-客服的链条，加强沟通交流，帮助中小企业快速触达用户需求，提升用户体验，促进产品迭代发展。

我们的产品将提供以下解决方案：

- 用户交流反馈社区

在用户侧，我们将改变传统的“帮助”功能与“客服”功能的业务形态，采用“**用户交流社区**”的模式，使用一个平台将**用户与开发、产品、客服聚合起来**。针对用户希望获取产品使用帮助的需求，我们将摒弃以往提供冗长帮助文档的思路，采用**智能推荐辅助+用户主动搜索**的方案加快用户问题解决。我们将提供**基于用户行为分析智能推荐帮助方案**的功能，系统通过采集用户使用数据²，分析平台热门问题，智能化地为用户推荐合适的解决方案，用户也可以手动输入关键词检索所需问题。如果在这一步用户问题未能得到有效的解决，**用户可以主动发起提问**，平台会指派客服介入即时为用户解答问题，用户不用在与机器人进行大量的无效沟通，避免了时间浪费。在社区内，用户也可以**对产品需求与改进方案进行反馈**，这些问题将会同时被推送给客服，产品经理与开发人员，他们都可以在平台上对用户反馈进行回复，其他用户同样也可以进行讨论与回复，这加强了用户的参与感，更能够让用户获得更加高质量的服务。在用户同意的情况下，用户在平台上提出的问题，将能够被所有人查看，这些问题也将为其他用户解决问题提供参照，减轻更新产品帮助文档的压力，帮助用户更及时有效地解决问题。

- 产品意见收集平台

在产品侧，系统可以**自动化收集优质问题**，定期汇总为**产品报告**推送给产品与需求相关人员，这份产品报告可以帮助用户更快速地定位产品常见问题，获知产品改进方向与用户核心需求，从而辅助产品设计与改进。

² 系统采集的所有用户数据将进行脱敏处理，避免出现隐私泄露问题，这些数据也不会用于其他用途。

在管理后台中,我们也将为产品经理、开发者与客服人员建立**内部讨论平台**,这个平台将与外部讨论平台隔离,产品负责人可以将问题整理在**需求与改进面板**中(内部人员均可见),这个平台将帮助开发团队跟踪问题改进进度,及时传递信息,辅助问题记录。

平台收集到的用户提问及内部讨论平台的记录可以进行全量导出,便于二次分析。

- 一键启动平台与集成 SDK

开发人员只需在平台上注册应用并开启服务,便可启动平台功能。平台也提供了大量的图形定制化接口,便于二次开发。

为了减轻开发压力,我们会将平台的用户侧功能封装在为各平台提供的 SDK 中,开发人员可以方便地将用户反馈功能封装到已有的软件中。

- 代码级缺陷跟踪

SDK 包中将会集成缺陷跟踪功能,用户在进行提问时会上传相关信息至平台,开发人员可以直接看到用户提问前的程序运行信息,便于缺陷定位。

- 问题管理

客服人员可以为问题添加标注,并将同一类问题归类到同一个模块下,便于用户查阅。

为了适应软件多版本开发与内测的需求,平台还支持对问题及用户进行分类,设置查看权限,进一步降低用户的查询难度。

- 智慧客户服务

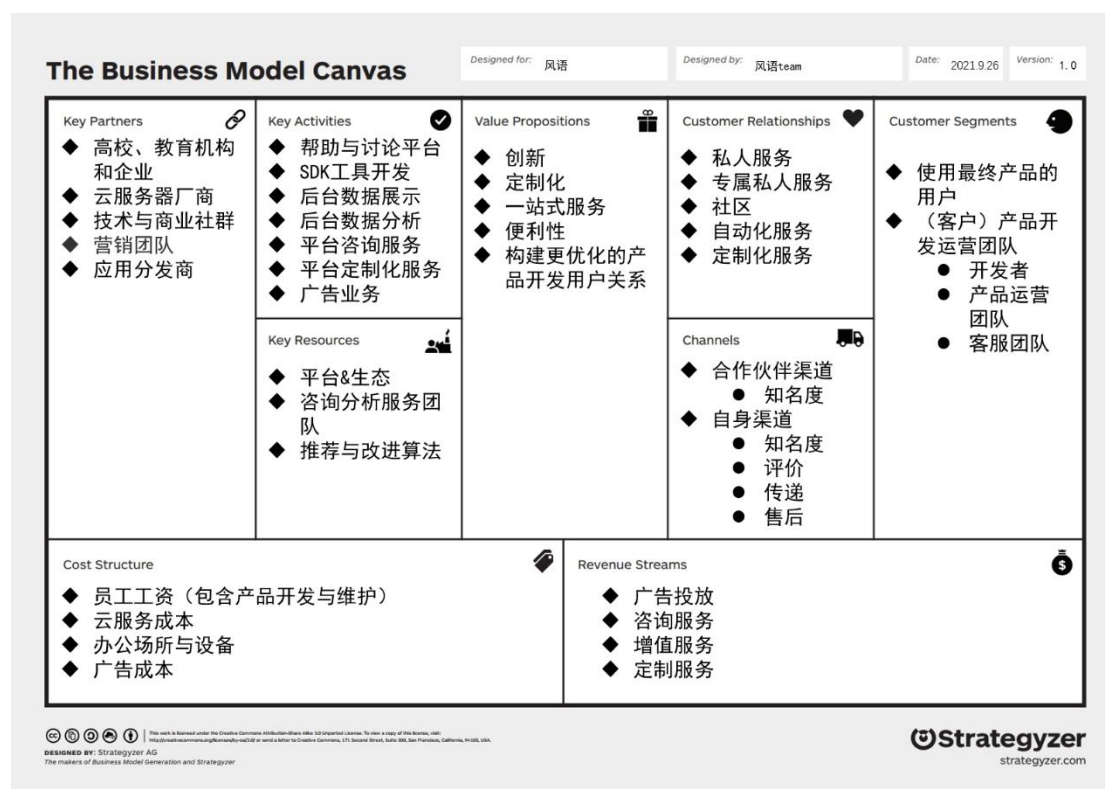
为了降低客服工作难度,平台将会在问题库中进行检索,智能化提供类似问题帮助客服回复。

客服也可以看到用户历史行为数据,帮助定位用户问题。

3 商业模式画布

3.1 要点概述

见下图



3.2 要点介绍

3.2.1 客户细分 (CS)

1. 使用最终产品的用户：希望向产品开发者提供使用意见和建议以提高产品的友好度的用户。希望获得产品相关支持信息的用户。
2. 产品开发运营团队：
 - a. 开发者：希望收集用户反馈以及使用过程中出现的故障信息，并获取相应数据的分析结果，以便后续维护和开发的开发者。希望快速搭建帮助与反馈平台的用户。
 - b. 产品设计人员：希望高效准确收集用户需求的产品设计人员。

- c. 客服：希望为用户提供更优质服务的客服团队。

3.2.2 价值主张（VP）

1. 创新：打破原有软件开发，软件开发团队自主开发用户反馈系统的缺点，将用户反馈系统单独抽象出来，简化软件开发流程，加快软件的开发。
2. 定制化：购买系统的软件商可以根据软件信息收集目标定制系统。
3. 一站式服务：实现软件开发商轻量化操作，软件上只要接入系统的 SDK，进行简单设置，即可自动生成个性化信息收集系统、并获取数据的分析结构。
4. 便利性：对软件开发者而言，改进了传统软件开发的流程，省去了软件开发团队单独开发用户反馈系统这一过程，使得开发更加便利；对客服而言，减轻客服工作人员的工作压力；对用户而言，友好简洁的界面能够让用户快速提出问题，并找寻解决方案。
5. 构建更优化的产品开发用户关系：以最简单轻便的方式帮助中小企业迅速构建起用户-产品经理-开发工程师-客户服务的完整链条，帮助企业降本增效，助力企业产品快速迭代发展。

3.2.3 渠道通路（CH）

1. 合作伙伴渠道
 - a. 知名度
 - i. 可以通过企业，个人的合作与宣传，提升自身知名度；
 - ii. 同时教育机构，个人高品质的会议与成果会吸引更多的使用者使用该产品，或者促进其他机构与个人与产品的合作；
 - iii. 反馈收集系统是群体性行为，好的反馈系统能够提高用户黏度，也会让软件开发者在使用该产品的同时，影响其他软件开发团队的决策而使用该产品，通过社交裂变的方式不断扩大产品的使用群体；
 - iv. 购买：与企业合作，提供企业优惠等，大企业等能以优惠价格购得团体专属使用权；同公有云平台等服务提供商。
2. 自身渠道：
 - a. 知名度

- i. 制作官方网站，方便用户更好的了解我们，并且潜在用户在浏览到我们的网站时可以提高知名度；
- ii. 产品推广初期提供一定程度的免费服务，增强影响力和知名度；
- iii. 广告投放：通过广告投放，吸引更多流量，让产品进入我们目标企业的视野；
- b. 评价：通过问卷、问题反馈、在线客服等反馈机制让企业和用户对产品功能和价值主张进行评估；
- c. 传递：通过使用手册及操作引导的形式让用户明确产品的价值主张；
- d. 售后：有智能客服和在线人工客服，向客户提供售后支持。

3.2.4 客户关系（CR）

1. 私人服务：本产品提供人工客服，可以和客户进行交流，并在销售的过程中及购买完成后提供相应的帮助。
2. 专属私人服务：对于大客户或者有定制化需求的客户，我们会提供专门的负责人进行需求对接、关系维护和服务改进。
3. 社区：提供针对不同群体的在线社区平台，包括服务应用使用者的问题反馈、交流帮助社区和服务于开发者的后台数据分析交流、问题解决方案社区，帮助应用使用者更好的获取帮助、反馈问题，帮助开发者更好的了解问题和版本迭代。
4. 自动化服务：应用内嵌的 sdk，自动化收集用户使用信息并生成分析报告。
5. 定制化服务：为企业提供定制化咨询服务，对于在运行速度、存储大小或者功能需求方面有特殊需求的客户，我们会提供相应的定制化产品用于满足相应需求。

3.2.5 收入来源（R\$）

1. 广告投放。在获得应用厂商允许后，我们会在社区的管理后台进行广告投放。
2. 咨询服务：我们可以对客户进行使用辅导和有偿改进。
3. 增值服务：我们会推出平台的标准版和增强版，其中增强版需要付费使用。

4. 定制服务：针对有意向购买的应用开发商和开发者，我们可以按照客户意愿对标准版平台进行针对性改进。比如针对平台运行速度的效率优化、减小所占空间的轻量级优化以及针对拓展业务的加强功能平台。

3.2.6 核心资源（KR）

1. 平台与生态。完善的社区服务平台作为我们主要的业务载体。包括平台构建、运营和维护。作为知识性资源的一部分，平台开发所构成的代码、框架和服务端将作为本项目的核心资源。
2. 咨询分析服务团队。咨询服务团队是我们人力资源的核心。我们在提供业务平台、后台管理以及开发包的同时，也会对企业/开发者进行使用指导和业务咨询，帮助客户更好的使用本产品。
3. 用户智能引导算法。通过用户在 app 中的场景值、调用方法、本地缓存等数据，结合过往用户行为特征比较，本产品可以对用户进行智能化引导和相关问题的精准匹配。

3.2.7 关键业务（KA）

1. 应用帮助讨论平台：帮助企业与开发者快速搭建起功能强大的用户反馈与帮助社区，快速解答用户问题、及时反馈用户需求，从而实现更好的用户体验，帮助产品开发加强需求洞察，为企业降本增效。
2. 封装内嵌 SDK 开发工具：将平台的用户侧功能封装在为各平台提供的 SDK 中，开发人员可以方便地将用户反馈功能封装到已有的软件中，减轻开发压力。
3. 后台数据展示：收集用户使用意见平台的行为、用户在应用内的操作、场景值及缓存数据，并对这些后台数据进行展示。
4. 后台数据分析：对收集到的后台数据进行分析。
5. 平台咨询和使用引导：为用户提供使用指导和业务咨询，使用户能够熟练使用此产品，大幅提高工作效率。同时基于我们的咨询师团队，我们还可以为有需求的企业提供产品咨询服务。
6. 平台定制化服务：对于在运行速度、存储大小或者功能需求方面有特殊需求的客户，提供定制化服务。

7. 广告业务：获得应用厂商允许后，在社区的管理后台进行广告投放。

3.2.8 重要合作（KP）

1. 高校、教育机构和企业：（1）与高校、软件开发公司的合作建立分销和宣传渠道。（2）与高校、教育机构、企业合作，提供教育优惠或企业优惠，高校、教育机构和企业能以优惠价格购得团体专属使用权；
2. 云服务器厂商：保存用户在应用内的操作、场景值、缓存数据等需要大量云服务器作为平台支撑，将数据同步到云端，保证数据的安全性，同时节约客户的本地磁盘空间。
3. 技术与商业社群：与技术/商业社群合作，进行产品推广与用户引流。
4. 营销团队：平台和营销团队之间合作，提高平台在大众当中的知名度，使平台成为客户的首选。
5. 应用分发商：与应用分发厂商（应用市场）合作，推广本平台提供的服务，起到宣传的作用。

3.2.9 成本结构（C\$）

1. 员工工资：平台开发维护时开发人员和维护人员的薪资。
2. 云服务器成本：开发初期使用云服务器平台节约成本，扩大存储空间。
3. 办公场所与办公设备：软件发布之后需要客服人员和维护人员提供持续服务，因此需要一定的成本对职员的办公设备进行维护。
4. 广告成本：通过大量广告进行产品的宣传，提高产品在大众心中的知名度，需要提供适当的广告营销成本。

4 要点关联

1. 2.2（定制化）-7.6（平台定制化服务）- 4.5（定制化服务）-3.1（软件开发企业）-5.4（定制服务收入）本产品对购买服务的软件开发企业定制化服

务，用于满足客户的使用需要和对于运行效率、内存占用和拓展业务等方面的特殊需求，并根据定制化产品收取相应费用。

2. 3.1（渠道）-8.1（合作）可以通过和高校、软件开发公司的合作建立分销和宣传渠道，本产品与高校、教育机构、企业合作，提供教育优惠或企业优惠，高校、教育机构和企业能以优惠价格购得团体专属使用权。

3. 2.1（创新）-7.1（嵌入式平台、应用深度跟踪调查）本产品通过应用内嵌的讨论与跟踪平台实现了对于应用使用者问题的快速帮助和直连反馈，并通过内嵌的方式获得应用深度数据创造性实现

4. 1.2（软件开发公司）-7.1（嵌入式平台）-4.1（私人服务），4.5（定制化服务）本产品通过提供嵌入式问题交流解决平台，帮助软件开发公司实现从问题到反馈的专业解决方案。同时我们对购买服务的客户提供咨询服务和定制化服务，用于满足客户的使用需要和对于运行效率、内存占用和拓展业务等方面的特殊需求。

5. 2.3（一站式服务）-7.2（提供封装内嵌 SDK 开发工具）本产品实现了软件开发商轻量化操作，将平台的用户侧功能封装在为各平台提供的 SDK 中，进行简单设置即可自动生成个性化信息收集系统、并获取数据的分析结构，减轻开发压力，实现一次封装多种能力。

6. 1.2（软件开发商）-7.2（提供封装内嵌 SDK 开发工具）-4.4（自动化服务）应用内嵌的 sdk，自动化收集用户使用信息并生成分析报告，减轻开发人员的开发压力。

7. 2.4（便利性） - 7.1（应用帮助讨论平台）， 7.5（平台咨询和使用引导）出于便利性的价值主张，本产品建立应用帮助讨论平台，用户能够快捷的在其中互相帮助更大程度的理解和使用原产品；同时，为了便于用户更好的使用反馈系统，本产品提供了平台咨询服务和使用引用。

8. 7.7（广告业务） - 5.1（广告费） 通过软件开发商的允许，在后台反馈收集系统中嵌入广告（针对开发者、产品经理投放对应广告），以此获得广告费用。

9. 3.2.2（广告宣传） - 9.4（广告成本）为了推广我们的产品，我们采用广告等形式进行宣传。

10. 6.2（咨询分析服务团队）、6.3（算法）-7.3（后台数据展示）、7.4（后台数据分析） 基于我们的咨询分析能力及优秀的服务团队，我们可以对用户请求有更好的洞察，再结合我们的算法，我们能够提供更好的后台数据展示和分析的业务。

11. 6.2（咨询分析服务团队）-7.5（咨询服务）-5.2（咨询服务）我们的咨询服务团队可以为用户提供更高质量的咨询与分析服务，同时这也是我们的重要收入来源。

12. 2.5（构建更优化的产品开发用户关系）-7.1（帮助与讨论平台）-1（客户细分）我们改变用户关系的根本是创新性地采用了帮助与讨论平台的形式，这个平台为所有的参与者都提供了发言权，可以畅通他们之间沟通的渠道，这是我们的价值主张与目标。

13. 7.2（云服务器厂商）-1.2（产品开发团队-开发者）我们的目标用户在进行他们的产品开发与维护时，也有很大的概率选择使用云服务，基于这一点我们同云服务厂商开展深度合作，借助此进行产品的推广与发展。

14. 7.2（云服务器厂商）-9.2（云服务成本）我们在部署服务、存储用户数据时会使用云服务，这部分服务的购置会产生一定的成本。

15. 8.3（技术与商业社群）-4.2（自身渠道-传递）借助技术与商业社群（比如微信公众号、知识平台等和一些专业的技术交流网站），我们可以发布一些专业文章和产品推广文章，以此来传达我们的价值主张，让更多的人能够认识到我们的产品所提供的价值。

16. 4.4(自动化服务)-2.4（便利性）-7（平台相关）对于不需要定制化服务的用户而言，我们的产品学习成本极低，通过在平台上简单的点击配置就可以获得一个可用的与用户沟通、交流的平台，这些服务都是由我们在平台上配置的自动化程序实现的，这符合我们实现便利性的价值主张，可以实现降本增效，提高生产力。

17. 4.3（社区）-1.2（产品开发运营团队）在开发平台之外，我们还会会有一个自有的产品交流平台，产品使用者可以在上面交流产品使用经验，这也是我们发展客户关系的重要方式。

18. 7.1（帮助与讨论平台）-7.2（SDK 工具开发）两个主要业务之间具有紧密的联系，帮助与讨论平台提供的推荐服务需要靠 SDK 工具来采集用户使用记录等信息，这两项业务需要紧密配合，无法缺失。

19. 7.1（帮助与讨论平台）、7.2（SDK 工具开发）、7.6（平台定制化服务）-9.1（员工工资）作为一个软件与服务导向的企业，我们需要大量人才（软件开发与产品设计方面）来帮助我们推动服务的开展，因此我们的主要成本是员工工资。