“超级账号”前景和范围定义

V 3.0

思目创意

2017-02-24

更新历史

| 编号 | 版本 | 更新日期 | 更新人 | 备注 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 初始版 V3.0 | 2017-02-25 | 丁二玉、刘立丹 | 文档创建 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

1. 引言 4
   1. 目的 4
   2. 范围 4
   3. 目标读者 4
2. 前景 4
   1. 问题背景 4
   2. 机遇 6
   3. 目标 7
   4. 目标市场和竞争分析 9
      1. 目标人群 9
      2. 竞争分析 9
   5. 商业风险、假设与依赖 11
      1. 商业风险 11
      2. 商业假设与依赖 12
3. 解决方案 12
   1. 功能 12
   2. 关注 13
4. 限制与排除 14
5. 用户任务列表 14
6. 环境与特征 14
   1. 产品软环境 14
   2. 关键质量需求 15
   3. 待确定问题列表 18
7. 引言
   1. 目的
   * 项目目标明确化；
   * 凝聚共识，建立团队沟通基础；
   * 指导“超级账号”的开发；
   * 建立“盟客网”的前期基础
   * 指导“超级账号”的后期演化。
   1. 范围

“超级账号”和“盟客网”是两个既相对独立又互相关联的系统，本文档仅仅描述了“超级账号”的内容。“盟客网”的内容参见《“盟客网”前景和范围定义》。

“超级账号”与“盟客网”的区分是：“超级账号”关注微观经济中的个体行为；“盟客网”关注宏观经济中的群体组织及趋势分析；

本文档定义了“超级账号”的问题背景、机遇与目标、利害相关人、高层解决方案、风险、假设与依赖、用户任务列表、关键质量需求。

* 1. 目标读者
  + 项目总负责人：将总目标明确化，确保目标在后续开发活动中的贯彻，监控目标实现的进展。
  + 技术负责人：整合目标，建立产品方案，为后续的产品设计、开发与实施提供基础
  + 项目经理：结合目标与产品方案进行开发活动的安排、调度和跟踪。
  + 产品经理：根据总目标和产品方案细化产品功能定义，把握场景、流程等关键的产品设计决策。
  + 架构师：根据总目标和产品方案确定关键架构需求，更好地进行架构设计决策。
  + 设计师：在关键的设计问题上，参考产品目标进行设计决策。
  + 营销人员：把握产品的特色，明确适宜的人群及其特点，针对性营销。

1. 前景
   1. 问题背景

“超级账号”的产生是因为下列问题的存在。“超级账号”致力于解决这些问题。

* + - * + 符合社会发展趋势的灵活型组织存在管理困难

在传统经济活动中，比较严密的组织机构一直扮演着核心角色。这些组织严密的机构在管理上有其严谨的一面，也有其僵化的一面。

现在社会的主潮流是发展越来越快，严密型组织的僵化性越来越明显，组织的灵活性越来越被看重，但是灵活型的组织在管理上还有着诸多的困难，在意识、方法及工具支撑上都需要创新。

“超级账号”最为重要的一个目标就是围绕着管理“灵活性”，引领组织的意识创新，帮助组织进行工作方法创新，为组织提供关键的平台工具支持。

* + - * + 地理、组织、部门、角色、资源等边界的存在制约了经济活动的开展

为了让群体协同活动进行的更顺利，传统机构设置了组织、部门、角色、职位（权力）等隐形边界，这些边界有效实现了工作分解和分解后局部灵活性的保护，但是这种保护也造成了某种意义上的领地利益，部分（甚至严重）腐蚀了总目标和总利益，带来了不必要的管理成本，制约了经济活动的更有效开展。解决这个问题，需要从管理上破除传统机构的组织、部门、角色、职位等固有边界，既保证协同工作的进行，又避免产生领地利益。“超级账号”基于无处不在的计算环境，以事务（目标）为中心进行组织管理，将群体协同活动完全关注在总目标上，可以帮助破除各种隐形边界。

此外，地理位置、资产（资源）局限性等有形的边界也一直在制约经济活动的开展，互联网、信息链和共享精神可以帮助大幅度破除这些边界，让经济活动进行的更顺利。这些方面已经被各类软件进行了非常好的解决，我们可以更进一步让这些解决方案叠加隐形边界的破除，实现更大的效果。

这些边界的破除可以助力于组织管理灵活性的实现。

* + - * + 个人意志没有得到充分的展现

在心理学意义上，按照自己的意愿实现人生价值（生存、安全、尊重、乐趣相统一）是最高的人生形态，但在现实中受困于地理距离、群体环境、组织结构、视野、资源等各种限制，自我实现难上加难。“超级账号”的一个重要目标就是帮助个人解除地理限制，寻找适宜群体，破除组织中有碍个人意志实现的各种隐形边界，拓展个人视野和资源支持。

* + - * + 组织意志的贯彻仍有不足

组织意志的有效执行和贯彻一直都是组织管理的重中之重，有很多卓越、出色的工作。综合来看，有几类现象使得组织意志的贯彻仍有不足：

* + 各类隐形边界造成的领地利益会消减、扭曲组织意志；
  + 各种活动的交织模糊了单一目标的贯彻过程，造成了组织目标执行过程不透明；
  + 资源的频繁变动模糊了针对目标的资 源调配，既不利于目标的执行，又助长了领地利益；
  + 过度关注结果的传统管理方式忽略了目标执行的决策过程，即使得到了好的结果，也不能真正体现执行过程，而执行过程本应该是组织意志执行中的关键成分。

“超级账号”将从几个方面解决上面的问题：

* + 帮助组织破除各种隐形边界；
  + 将目标组织为事务，以目标为中心开展工作，将单一目标的执行过程清晰化、透明化；
  + 以事务为中心进行资源调配，既保证了资源效益的发挥，又保证了目标的贯彻；
  + 在事务中，将决策过程明确化，让组织管理既可以从结果上又可以从过程上综合分析目标的执行与贯彻情况。
  1. 机遇

不论是下面的短期趋势还是长期趋势，都十分有利于“超级账号”的开发和推广。

* + 大众创业的发展趋势

根据国家的十三五规划，大众创业、万众创新将成为未来一段时间的中国经济主流现象，这意味着将有大量创业公司出现。这些创业公司必然会面临着灵活性管理的问题（传统的严密性组织并不适用），还会面临着吸引人才、寻找资源、开拓市场等一系列共性问题，而这些问题都可以在“超级账号”中有效解决。

这个趋势将持续一段时间，此后随着企业的成长必将出现新的趋势，“盟客网”将可能起到更大的作用。

* + 共享经济的发展趋势

共享经济的出发点是因为部分人资源过剩，同时另一部分人资源不足，而共享的方式可以实现双赢，它已经是当今世界的一股巨大力量。目前的共享经济在“物质”共享上已经有了很多了成功，例如打车、租房、单车、二手交易等等，在“行为”共享上也必将有很大的发展和改变。

“超级账号”和“盟客网”关注于人、财、物的有效调配，可以有效实现各类物质和行为的共享，在共享经济的潮流中，有着很大的发展空间。

* + 互联网时代的组织结构改革趋势

互联网的出现不仅直接破除了企业经营中的地理边界和信息流通障碍，还间接为组织提供了更加细致、强力的管理手段。企业中出现了依托互联网时代进行结构改革的潮流，不论是“无边界组织”还是“激活个体”，它们的思想都在“超级账号”中有着鲜明的体现。“超级账号”在互联网时代的组织结构中可以大有作为。

* + 关注个人意志的社会发展趋势

在欧美国家，从1950s开始，在中国，从1990s开始，整个社会的趋势是弱化集体强制性，彰显个性化行为，关注个人意志。这个趋势在未来相当的一段时间内将会持续和增强，“超级账号”将实现个体意志作为核心目标之一，符合了这个长远趋势，会得到广泛应用。

从对“超级账号”的应用需求看，在上面几个趋势中大众创业、共享经济和互联网时代下的组织结构改革都有着非常重要和关键的需求，其中大众创业的需求尤为迫切。关注个人意志的发展趋势虽然对“超级账号”的需要并不迫切和关键，但将在一个长期内支持“超级账号”的发展。

* 1. 目标

立足于解决2.1节的问题，引领2.2节的各项发展趋势，“超级账号”的核心目标有：

1.帮助企业破除各种隐形和有形的边界，助力于企业的灵活性管理和互联网时代的组织结构改革。

1.1以事务为中心组织企业活动，消除人力、物力、财力调配中的领地利益，进而破除隐形边界；

1.2以互联网为技术支撑，消除有形边界；

2.帮助企业进行灵活性管理，助力于企业进行互联网时代的组织结构改革

2.1以事务为中心，实现“目标”驱动。将关注点集中在目标本身，而不是各类机制、规范和细枝末节，可以避免不必要的干扰（例如僵化的机制、规范造成的障碍），减少企业的管理成本。

2.2以事务为中心，可以实现企业业务的快速转型，以应对发展越来越快的现实世界趋势。

2.3以事务为中心，融入共享精神，可以最大化利用企业资源（包括人力），有助于减少企业不必要的投入，保持轻装上阵，能够进行灵活调整。

3.帮助组织意志的贯彻和实现

3.1以事务为中心，围绕事务分解展开组织意志的决策及贯彻过程

3.2以事务为组织单位，展开各项组织活动，明确组织意志的决策及贯彻细节

3.3以事务为中心，组织资源调配，明确组织意志执行中的关键

4.帮助个人意志的实现

4.1在全社会范围内，帮助个人破除地理边界，寻找能够实现个人意志的群体与组织，并帮助其在群体和组织内的有效参与。

4.2在全社会范围内，实现共享精神，帮助个人破除自身资源的有限性，帮助实现更有意义的个人意志。

4.3在组织内部，帮助个人破除隐形边界，寻找更能体现个人意志的组织位置和价值定位。

5.保障各项经济活动的安全：经济活动涉及到资源的重新分配，时刻会面临安全威胁，所以安全是“超级账号”的核心目标之一。

5.1防止个人信息泄露，减少由此引起的损失。

5.2防止企业机密信息的泄露，减少由此引起的损失。

5.3弥补现实经济活动（例如交易、合同等）中的可能漏洞，减少由此产生的损失。

5.4甄别、发现可能的欺诈和虚假，减少由此产生的损失。

5.6健全基金和保险机制，弥补因为各项安全事宜而造成的损失。

6.为“盟客网”的开发奠定基础

6.1捕获微观活动中的资源（人、財、物）分布与流动，供“盟客网”分析和整合；

6.2捕获共享意愿和共享需求，供“盟客网”匹配；

“超级账号”的细节目标可以参见下图。

（目标模型图）

* 1. 目标市场和竞争分析
     1. 目标人群

“超级账号”的目标人群包括：

1.各类创业公司，需要使用“超级账号”解决灵活管理；

2.有意愿进行互联网时代组织结构改革的企业；

3.需要进行灵活型组织的企业机构，例如慈善机构、行业协会、民间自发团体等；

4.有共享精神的个人和组织；

5.希望提升自身视野，吸收外部资源，在更广层面取得成功的个人和企业。

目标人群中应该具备下列特点：

* + 1. 有着外向的需求，要么是企业与外界的合作，要么是个人与外界的交流；
    2. 诚实守信；
    3. 不担心核心业务数据的保密性；
    4. 有强烈的进步愿意，要么是企业内部迫切需要进行管理改革，要么是个人希望在更大的层面上取得进展。
    5. 竞争分析

“超级账号”的现存及潜在的竞争产品有：

1.传统的企业管理软件。

企业管理软件的建设从1960s就已经开始了，经过长时间积累，已经有了相当的基础，产生了以ERP为代表的典型软件产品。

应该说，在传统的企业管理意义上，ERP等软件产品表现的非常出色，它们的优点是：

* + - * 1. 经过了长期的积累，符合商业机制；
        2. ERP软件本身的建模、架构、技术支撑都非常出色，ERP的可定制性又使得它能够非常适用于企业的特殊情况。如果是专门的定制软件产品，那么其适宜性更加突出。
        3. ERP及现有软件系统都已经建立了强有力的技术团队支撑，可维护及演化性突出
        4. ERP及现有软件系统有先发优势，已经占领的大部分的企业管理市场。

ERP等产品的缺点是：

* + - * 1. 它的理论基础是传统商业和管理机制，所以在新形势下需要改革，但是太多的旧基础又使得它很难得到真正的改革；
        2. 没有包含个人群体；
        3. 价格昂贵，人工高企；
        4. 各个企业更加内向，形成了“孤岛”，没有最大化发挥互联网的效应。

与ERP等产品相比，“超级账号”的特点是：

* + - * 1. 轻量型管理，灵活型更强；
        2. 具有相同的企业管理基本内核，但组织理念不同；
        3. 包括了个人团体；
        4. 可以互联构成“盟客网”，使得企业外向，资源整合的作用更加明显；
        5. 没有非常大的包袱和人力压力，没有大的利润压力，成本效益比突出。

2.协同工作软件

近些年来，随着外包、开源、社群等地理分布办公需求的普及，各类协同工作软件例如Teambition）开始出现并得到广泛应用。

这类软件的关注点都是“分布式协同”工作，即使包含了管理机制也非常简单。“超级账号”的立足点是“灵活型管理”以及为“盟客网”提供资源分析基础，所以相互之间的共同人群竞虽然有，但竞争性不大。

3.共享类软件

基于共享经济的精神和趋势，共享类软件产品（例如顺风车、单车、住宿、二手商品等）在过去年级大量涌现，而且取得了巨大成功，占领了各自的市场。

相比之下，这些软件的竞争对象是“盟客网”而不是“超级账号”，它们的主要工作集中在特定资源的匹配，不包含任何管理内容。

它们的优势是：

轻量级，除了资源共享外，没有其他内容附加；

针对性强，能够体现各自行业的特色；

先发性，已经占领了市场；

它们的缺点是：

局限在特定行业；

局限在物的共享；

如果“超级账号”和“盟客网”要进入一个已经被共享产品占领了的行业市场，预计会有较大的竞争，面临比较大的困难。

4.阿里巴巴、赶集网、58同城等传统的资源需求、供给发布平台

这些平台的竞争对象也是“盟客网”而不是“超级账号”，它们是单纯的需求与供给发布。

它们的优点是：

轻量级；

部分产品的针对性强；

有前期市场基础，广泛受到企业的支持；

它们的缺点是：

局限在需求与供给的发布，没有深度加工与处理；

相对比较分散，需要整合；

因为集中效应，“超级账号”和“盟客网”虽然包含了深度的数据处理，但是要在资源发布和供给上与它们竞争，还需要先期积累相当数量的资源，这可能是一件很困难的事。

* 1. 商业风险、假设与依赖
     1. 商业风险
     2. 目标人群估计不足，趋势分析有偏差

可能性 很小 影响度 极大

策略 ： 行业调查；商业原型验证；

* + 1. 无法有效推向市场

可能性 很小 影响度 极大

策略：区分市场，针对性营销；先找空白和需求度高的市场；寻找合适的渠道；

* + 1. 特定市场难以进入

可能性 很大 影响度 小

策略：分析市场特点，针对性定制问题与解决方案；与该市场力量合作；

* + 1. 因为涉及业务机密，不被企业接受

可能性 很大 影响度 很大

策略：公有与私有共存；建立平台接口；

* + 1. 出现竞争对手

可能性 大 影响度 大

策略：关注市场发展，持续分析与跟踪；尽快抢占市场，积累先发优势；建设队伍，准备长期竞争；找到优势行业，准备分行业拉锯；

* + 1. 产品被抄袭

可能性 小 影响度 小

策略：申请关键技术的专利保护，形成技术壁垒；准备提升产品内涵，用产品的持续发展与提升，拖垮抄袭者；

* + 1. 资金困难

可能性 小 影响度 大

策略：尽早进入市场，积累用户，可以保证必要时候的融资；保持队伍精干；尽早建立盈利模式，可持续发展。

* + 1. 商业假设与依赖
    2. 广大企业都是合法经营；
    3. 产品平台的数据私密性可以被公众尤其是企业接受；
    4. 私募基金可以提高人们的参与度

1. 解决方案

“超级账号”以事务模型为中心，将企业经营中涉及任务分配、决策、人财物流动等方面的经济行为组织起来，实现一个灵活型的企业管理系统，捕获经济活动中的关键决策和各项（人财物）资源流动。

* 1. 功能

“超级账号”的具体功能包括：

* + 1. 基于事务模型组织企业事务和个人事务，并将二者统一起来；
    2. 基于企业事务模型与成员、角色、权限的灵活管理机制，实现对各种传统企业隐形边界的破除；
    3. 基于企业事务模型，让企业的关键决策（任务分解、资源分配、交易、会话、合同、公告等）过程信息化、透明化，加强企业管理，贯彻企业意志，强化企业执行力。
    4. 基于企业事务模型，将企业的资源（人财物）流转信息化和透明化，为“盟客网”提供数据支持。
    5. 基于企业事务模型，将企业的对外需求与供给明确化，以便将来基于“盟客网”进行全局性资源优化配置；
    6. 基于企业事务模型中形成的各项记录，建立企业对外的门面和入口，帮助企业更好地与外界互动、协作。
    7. 基于个人事务模型，让个人更广泛的表达和参与各种活动，实现个人自主性，破除各种阻碍；
    8. 基于个人事务模型，将个人的资源信息化、透明化，以便将来基于“盟客网”进行全局性资源优化配置；
    9. 基于个人事务模型形成的各项记录，建立个人对外的门面和入口，帮助个人更好地展现自己。
    10. 实现下列安全保障：
        1. 个人及企业账户的安全（认证与保密）；
        2. 业务机密数据的安全；（公开性、加密、容灾）
        3. 交易安全；（可信度、支付安全）；
        4. 防止合法的误操作（权限管理）；
        5. 发现恶意的数据造假与操作（异常数据分析、黑名单、信誉制度）；
        6. 防止恶意的攻击（登录验证、入侵检测）；
        7. 合同生效的保障？？
    11. 为外界系统接入提供统一的平台接口。
  1. 关注

结合上述解决方案，“超级账号”将集中关注下列领域：

* + - * + 事务模型的组织；
        + 企业关键决策的识别和流程管理；
        + 人财物的流转；
        + 对各种隐形及有形边界的有效破除；
        + 充足的安全保障手段。

1. 限制与排除

本产品的基本定位是经济活动支持平台，所以：

* + 1. 企业管理中与经济活动相关的管理内容需要包括在内，其他予以排除。
       1. 相关的管理内容是指直接影响人力、物力、财力等经济资源的管理行为。
       2. 在处理相关管理内容时，以能够准确捕获经济资源变动为基本立足点，太粗会丢失经济行为数据，太细会增加不必要的复杂度、耗费不必要的精力。
       3. 予以排除的其他内容是指不影响经济资源变动，但企业仍广泛需要开展的活动，例如客户关系管理、团队管理（例如人员培训发展、会议支持等）、供应链、决策支持等等。
    2. 破除地理边界时，团队需要进行分布式协同工作（类似于黑板或者会议支持），目前的版本暂不包括该特征；
    3. 对外的接口平台可以进行规划，但暂不考虑开发。
    4. 复杂的数据分析行为计划在“盟客网”中深度开发，这里不做重点关注。

1. 用户任务列表
2. 环境与特征
   1. 产品软环境
      1. 进度

项目进度要求适中，不是非常迫切，但也已经过了创意打磨的阶段。

建议规划是：

* + - * + 3个月内明确第2版所有产品需求的初始规划；
        + 6个月内完成第2版产品架构和所有关键决策点；
        + 1年内完成第二版产品的开发、营销和应用原型验证；
        + 2年内建立质量符合要求的统一“超级账号”平台，建立“盟客网”一期平台；
    1. 质量

第2版的目标是实现一定程度上的应用原型验证，所以：

* + - * + 功能需求的满足程度要求较高；
        + 各项需求都要有很高的可修改性和灵活性；
        + 对非功能质量的满足程度可以适当降低；
        + 人机交互的内容和方式都需要探索，所以要保持设计吸引性与灵活性的折中。
    1. 团队

团队比较精干，但核心专职人员数量较少，所以需要适当补充人员。

当前的人员结构：

* + - * + 能够处理安全、性能、可靠性等关键技术问题的人员有欠缺；
        + 能够对产品背景和行业有足够理解和领悟力的人员还需加强；
        + 预计大数据人才当前版本不需要，但未来需要不足；
        + 能够满足所有功能大规模铺开的人员数量不足，但少量补充人员后逐次迭代可以实现。
    1. 成本与效益

短期内没有成本压力和效益追求；

主要关注点是用户满意度和市场扩张；

预计随着后期产品规模的扩大，成本压力会逐渐产生，未来需要有实现效益的方式。

* 1. 关键质量需求
     1. 安全性

防止非法访问：（1）验证；（2）认证；（3）入侵检测；（4）数据审计；

防止误操作：（1）权限管理，授权；（2）可恢复性；

交易安全：（1）支付安全；（2）审计

防止数据造假：（1）信誉机制；（2）黑名单制度；（3）异常数据分析；

* + 1. 保密性

（1）设置数据公开性；（2）关键数据加密；（3）数据库安全性；（4）数据分布？

* + 1. 可靠性

（1）应用服务器可靠性；（2）数据服务器可靠性；（3）信息可靠性；

* + 1. 性能

服务器计算性能？

数据吞吐性能？

网络负载性能？

应用并发承载性能？

* + 1. 容量

数据容量

文件容量

内存容量

缓存容量

* + 1. 可扩展？

体系结构应支持将来的在线增长（不下线的情况下更新程序）

体系结构的设计应该充分解耦：

界面与逻辑；逻辑与数据；密集访问与稀疏访问；不同应用逻辑；不同地域分布；实时关键与非实时关键；等等。

* + 1. 可维护性？

产品文档和体系结构文档需要保持更新

代码风格良好，要有好的注释

后台管理系统需要开发；

离散终端的自动更新；

运维系统，数据管理工具？

* + 1. 可测试性

系统化的错误码；

本地Log；

check in / play back;

* + 1. 易用性？

用户输入的调整与匹配

用户响应与反馈

展示资源的处理；

搜索结果的排序。

* + 1. 兼容性？

浏览器：产品及版本

智能终端：类型

服务器？：OS及版本

PC机：OS及版本

* + 1. 可移植性

数据平台迁移

应用迁移

前端迁移

* + 1. 多语言处理？

普通话、蒙语、藏语、英语？

* + 1. 法律法规？

互联网信息管理法规；

食品安全法？环境保护法？

网络巡查与数据分析？

* + 1. 对外交互接口

金融？

税务？

工商？

公安？

erp？

…

* 1. 待确定问题列表