涉众与用户

用户/市场统计

对于现在的快节奏生活来说，不用长时间的排队等待就能预订到旅店是一件非常吸引人的事情。 只要是拥有最基本的手机上网能力的用户都可以轻松地操作我们的系统，并且这可以使用户节约大量的时间和精力，更加方便地预订到更合适的房间。

系统管理员可以通过该系统对旅客信息以及房间信息进行更好的管理与查询。

而且现在的关于网上预订旅店的市场还未达到饱和，我们的系统可以用更简便的操作和更有保障的服务来吸引用户。

涉众

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 涉众名称 | 涉众类型 | 涉众说明 |
| 个人预订者 | 个人用户 | 通过消费来预订旅店，对交易公平，旅店口碑、价格等方面有较高要求。 |
| 团体预订者 | 群体用户 | 集体性质地预订旅店，对旅店房间数，价格等有较高要求。 |
| 旅店方商家 | 个人用户 | 通过平台提供住宿服务，和旅客交易获取利益，对提高市场竞争力和交易公平有较高要求。 |
| 赞助商 | 赞助商 | 提供前期开发的资金 |
| 开发团队 | 开发人员 | 所有参与系统的开发、生产与测试，以及后期的维护、管理的开发人员。 |
| 网上支付平台 | 支付平台 | 用户在线支付的方式需要第三方支持，如网上银行、支付宝等。支付过程涉及第三方平台，需保证顺利支付，并承担网上资金管理。 |
| 广告投入商 | 投资者 | 项目的资金支持方，期望在项目中获利。 |
| 业界标准制定者 | 权威人士 | 对系统所涉及行业的相关标准及要求有清晰的认知。 |
| 技术专家 | 权威人士 | 对产品开发技术方面有资深经验，能在产品开发过程中提出重要建议，减少开发时间。 |
| 网络监管 | 网络监管部门 | 负责对产品中信息的监管，防止不合法信息对系统造成损失。 |

用户

用户类型：客户、基础用户、支持性用户、运营团队。

1.客户：真正会购买最终系统的个人或组织，客户为产品的开发投资，负责投入资金。这类涉众通过产品的发布使用来获益，受益者通常是整个公司或组织。客户投资力度越大，开发团队可用的资源越广，对开发团队更有利。

· 盈利模式：从每个成功交易的订单中获利，广告商投资经费中获利。

· 成功的标准：可靠性、产品功能数量庞大、低成本;极具吸引力，享受产品带来的业务上的好处

· 涉众代表：待确认

2. 基础用户：占据目前用户群体中的大部分，对系统的实现没有兴趣，只是需要一个功能齐全 ，性能较好的在线预订旅店系统。

· 特征：个人用户通常占据系统用户的大部分，年龄普遍处于青、中年阶段，文化水平相对较高，能够接受新鲜事物。

· 能力：愿意使用更多的系统技术特色，但并不愿意学习过于复杂的操作程序来使用。对电子信息设备有一定的了解，熟悉利用上网技术，并在网上进行交易，学习新技术能力较差。

· 成功的标准：可靠性、不增加开支、没有过分的要求或者附加设备的负担。

· 参与者：旅客，旅店方。

3. 支持性用户：如果该系统某个功能的使用需要支持性用户的参与，则支持性用户提供相应的交互，例如支付平台。

· 特征：拥有本系统所不具备的或无法完成的能力，自身的稳定性极高，具有较好的系统间的交互能力。

· 能力：能独立完成该系统客户所发起的请求，达到客户的期望。

· 成功的标准：具有安全性、可靠性、高效性、稳定性、实时性。

· 参与者：支付系统、网络系统

4. 运营团队：对运营过程计划、组织、实施、控制，对产品进行推广、维护、评价和改进的管理工作。

· 特征：是非常重要的一类用户，一般由多人的团队组成，对系统的成功起着关键作用，也负责该系统前期的市场调研。

· 能力：能够使用某种技术掌握市场行情，有一定独立执行周密计划的能力。

· 成功的标准： 有市场竞争力、易维护、稳定性

· 参与者：系统维护人员

涉众代表：

权威人士：问题与解决方案域的某个方面的专家，对各自的领域知识有着深刻的了解，普通人无法替代。一般在某个领域钻研了数年，对这个领域有自己独到的见解，避免一些不必要的问题对产品带来的麻烦。

· 成功的标准：产品的可用性、符合相应的要求

· 涉众代表：待确认

网络监管部门：主要负责对互联网网络的监督、监管和检查，主要是监管外部的网络状况。不关注系统的实现和功能更关心系统网络是否有违法行为，是否不符合相应的制度。由相应的政府部门组成，对于系统能否正常使用具有极大的影响力。

· 成功的标准：创造积极健康的网络环境，营造积极向上的氛围。

· 涉众代表：待确认

消极风险承担者：这类涉众往往有和我们相似的产品，和我们的产品利益有冲突，并且对新技术也有充分的了解，一般是我们系统的竞争者，我们产品的成功会使他们的利益受损，通常是一个公司或团队。

关键涉众和用户需求

1. 从旅客角度

1.界面美观，操作便捷。

2.提前预订，准备更充足。

3.足不出户挑房间。

4.可以根据房间实地取景照片了解该旅店的具体环境如何。

5.可以取消预订。

6.旅客账户信息保障。

7.在线支付订房消费。

8.可以在线和旅店客服进行反馈服务问题。

9.可以通过价格、类型、房间状态进行房间的自行筛选。

10.可靠性、稳定性高。

2. 从旅店方角度

1.旅客来源更广，数量更多。

2.能提前接收到旅客订单，做好安排。

3.可以取消预订。

4.可以修改预订。

5.旅店账户信息保障。

6.查询旅客信息更方便快捷。

7.可靠性、稳定性高。

8.可以对旅客信息进行修改与记录。

9.旅店房间信息的展示可以随时修改、添加、删除。

10.对于旅店提供的其他服务以及业务功能可以一起管理。

3. 从赞助商角度

1.希望带来更多收益

2.产品具有特色

3.产品具有市场竞争力

4. 从系统维护人员角度

1.便于管理维护

2.系统部署便捷