# C端需求分析：

### C端需求分析

**1.1差旅人员到另一个城市出差的场景描述和需求分析**

某个差旅人员从所在地出发到另一个城市出差，如果他乘坐火车，飞机或者长途客车去往另一个城市，且在另一个城市要拜访多个地点，则他可能需要租车服务。1）租车人希望到达即能用上车，租车点就设立在火车站，机场，汽车站附近，或者提供将所租的车送到租车人到达地点的服务。2）租车人在用车以前将会检车车辆状况，并且希望具有一定渠道反馈车辆存在的问题，例如：车身刮蹭，车载空调损坏，用以表明本次租车服务的相关责任。3）租车人使用车辆的过程中，车辆发生了妨害正常使用的故障，租车人希望知道平台对此的处理办法，上报问题的渠道和对紧急问题的快速响应办法，或者租赁指定维修地点在城市的分布情况。4）还车时，差旅人员离开出差城市的交通站点可能与来时不同，租车人希望能够取车和还车的服务点允许不同，或者提供任意地点还车服务（平台指派人员和租车人交接），租车人希望邻近还车时间收到还车提示以免超时产生不必要的费用。

### 1.2旅行的人租车去往郊区或者相邻城市自驾游的场景描述和需求分析

租车服务点的城市覆盖率不高，旅行的人希望在居住地附近的停车点取到车，租车人希望送车上门服务。旅行的人离开居住城市后，不希望寻找加油站增添不必要的麻烦，租车人希望平台提供算法计算租车人旅行行程所需总油耗，用来判断向租车平台订购多少汽油。

用户希望能够确定租车的城市，租车的城市内服务点，取车时间和还车时间。

用户希望能够根据不同的需要租借不同座次的车辆，大客车，小客车，小汽车。

按照车辆使用的场合以及用户的消费预算，用户希望可以选择不同品牌不同档次的车辆。

用户希望能为所租的车购买保险，可选择的保险类型包括：车辆不计免赔，车辆基本保险，圈外人任务补充险，车辆座位险。

用户希望签订租车合同时，能够知道详细的相关责任，例如：发生交通事故或者违法行为的管理办法；规定那一方承担过桥费，过路费，小修费用；车辆保养管理办法；发生违约行为的相关条例。

用户希望能够选择多种支付方式，平台的收款政策应包括，预付全额，预付定金后分期付款。

部分用户未学习驾驶技术，希望租车的同时能够租一个司机。租司机时主要的审核指标，按照出租车司机相关指标要求制定。选择司机时的基本信息包括姓名，电话号码，邮箱等，参考信息包括年龄，驾龄，发生交通违法事故的历史，驾驶证类型等。

用户租车后或者租车的过程中，希望能够通过一些渠道向平台反馈租车体验，车辆问题，平台服务问题等。反馈的过程，用户希望反馈渠道易于操作使用，反馈快速得到反应。

首次租车的用户希望了解已租车用户对租车产品的评价作为参考，希望平台存在一个评论区，已购买租车产品的用户可将自己对产品的评论附带着图片发表在评论区。用户希望评论区信息经过了简单的统计分析，好评数量，差评数量，平均星级；评论区信息易于筛选，只看好评，只看差评，只浏览某星级的评论。同时用户也希望商家能够对一些负面评价提出解决办法。

综合管理：

用户需要管理多种信息：订单管理、车辆管理、司机管理等

# C端功能设计：

确定租车的时间和地点：

1. 选择租车城市，默认当前所在城市
2. 根据所选城市确定租车服务点，附带一张城市地图，搜索地点，在地图上标注出地点附近的租车服务点
3. 确定取车时间和还车时间，精确到分钟

筛选车辆：

1. 输入需要的座位数，自动匹配所需的车型，大客车，小客车，面包车，小轿车。
2. 选择车辆品牌，奥迪，宝马，奔驰，大众，福特，丰田，日产，雪佛兰，路虎，法拉利，金龙客车，宇通客车，中通客车，五菱宏光。
3. 筛选车辆已开公里数，选择办法为已开公里数小于某一输入值
4. 筛选车龄，选择办法为车龄小于某一输入值
5. 筛选价格，单位时间租车价格

购买保险：

1. 选择保险类型：1.车辆不计免赔2.车辆基本保险3.圈外人任务补充险4.车辆座位险。
2. 选择车辆保险时，自动同步选择的车辆信息，使用者只需选择为所租赁的那辆车购买保险，以及投保人基本信息：姓名，身份证号，手机号码，邮箱
3. 选择圈外人任务补充险，车辆座位险时。需输入投保人基本投保信息和关联车辆。另外选择，车辆座位险时，可根据需要选择覆盖的座位。

阅读租车条例：

1. 呈现已拟定好的责任说明条例模板，提示仔细阅读
2. 阅读后必须确认

支付：

1. 接受两种支付方式：预付全额，预付定金后分期付款
2. 预付定金后分期付款的需签订支付合同
3. 支付方式：支付宝，微信，银联

聘用司机：

1. 筛选出发地，搜索地点，地图标注，默认当前地点
2. 聘用司机时间段，一次租赁服务不可间断，精确到分钟
3. 筛选司机驾驶证类型
4. 筛选司机驾龄，筛选办法为驾龄不小于某一输入值
5. 可聘用的司机信息呈现模式为：一个方框，上部分为司机寸照，下部分为姓名，年龄，驾龄，联系电话，所在地等信息
6. 查看具体的司机信息时，能够浏览司机交通事故违法记录

反馈功能：

1. 将反馈信息连同图片或者视频输入在一个模块中，发送给平台
2. 选择反馈信息的分类：租车体验，服务质量，车辆品质，价格，平台操作复杂度，其他。
3. 接收反馈信息的回馈

租车产品评论区：

1. 购买产品后评论：输入文字附带图片，选择星级（1-5），选择标签（好评，差评，车辆品质优劣，服务质量好坏，性价比高低，租车体验好坏，保险优劣）
2. 评论区统计结果：标签数量，平均星级，评论数
3. 评论区筛选规则：选择任意数量的标签，呈现带有这些标签的评论。筛选是否带有图片的评论。筛选评论时间，多长时间以前，1周，1月，1季度，半年，1年等

优惠会员功能（包括会员注册、会员等级、会员积分、优惠券）：

1）会员注册流程中包括以下步骤：

输入手机号或电子邮件地址

输入姓名

设置密码

填写其他个人信息（选填）

2）会员等级：

会员等级根据用户的消费金额和积分等级划分，分为普通会员、银卡会员、金卡会员。会员等级越高，用户可以获得的优惠和服务也越多。在APP中展示用户的当前等级，以及达到下一等级所需要的积分和消费金额。

3）会员积分：

会员积分是用户参加会员计划后所获得的奖励。用户通过预订租车、评价订单、邀请好友等方式获得积分。积分可以用于兑换优惠券、升级会员等级。在APP中展示用户当前积分，以及积分可以兑换的优惠券。

功能：

1）订单管理：对订单进行信息查看，选择，支付，退单等管理操作

2）车辆管理：对车辆进行信息查看，保险查看等

3）司机管理：对司机进行信息查看，历史违规行为查看等