**“商业咨询”需求分析报告书**

1. 引言

为了更好地实现我们这个产品的正常开发，我们希望能够有一份完整的需求文档来明确我们的需求并在后期不断进行改善。我会主要从这个项目的背景来介绍这个项目的起源，以及在构思项目草案的过程中遇到的问题。

* 1. 编写目的

编写这份需求文档是为了记录我们项目开发初期，项目成员能够更好地理解项目的核心业务。我们目前主要是为了搭建一个app，也就是所谓的商业咨询平台，在三四线的城市中为商户获取咨询服务的渠道。主要有以下几个目标客户：刚毕业的大学生，本地的商户。对于刚毕业的大学生而言，除了保研，考研，找工作之外，还有一部分学生希望回家做个小生意或者开个小门店。当然，这部分大学生应该主要是面向二本，三本和专科院校，根据我个人的经历和见解，我认为重点院校的学生很多都选择了继续读研或者到大城市找工作。

本地的商户也是我们服务的主体，因为互联网的冲击也好，科技导致的传统行业受到排挤也好，生意总是会有人做的。但是对于小商户而言，由于自身认识和知识水平的局限性以及城市的发展等诸多因素，他们会考虑到向本行业的“专业人士”（即有经验的人士）咨询相关问题：譬如对于大规模的企业而言，如何更好地获取行业的最新进展，如何优化管理结构来控制成本，如何进行有效宣传来增加产品知名度；对于小规模的企业而言，更好地转型或者选择商铺来说是重中之重，毕竟随着城市文明化程度的不断提高，这些小生意总要谋得一条出路。尽管他们能够提供的咨询费用不是很多，但是因为城市的人口密集化和三四线城市的特殊性，需求还是广泛存在的，低端和中端市场我们都可以覆盖，但是他们也存在一些区别。对于低端市场而言（小商户），我主要想利用本地服务这一地理优势，即尽可能保证本地的咨询人士给本地的商户提供咨询服务，这样的话可以更好地跟踪订单，获得反馈；对于中高端市场（中小企业或大规模企业），他们会更加谨慎地选择咨询人士，这样我想打破个人地理区域的限制。对于小商户的一点补充：有些小商户可能会放弃目前的行业，转而涉足一个新的行业领域，这样的话就需要一个在目标行业打拼过的领路人来给小商户提供入门的指导。

我们的平台就是提供以上所述的信息提供服务，我们假设想要获取咨询服务的一方为买家，提供咨询服务的一方为卖家。保证买家能够找到合适的卖家来咨询，卖方也可以主动联系买方提供咨询服务。

* 1. 项目参与者

产品使用者：本科毕业的大学生，三四线城市的商户以及大规模的企业个体。

* 1. 文档约定

买方：**user**，想要获取咨询服务的一方

卖方：**consultant**，想要提供咨询服务的一方

* 1. 产品范围

我们的产品主要面向的是本科毕业的大学生和三四线城市的商户以及大规模的企业个体。对于后续潜在的客户群体，我目前还没有太深入的想法。

1. 综合描述

在这一部分，我会着重描述软件产品的作用范围以及该软件产品运行的环境，使用该软件产品的用户，对该软件产品已知的限制，有关该软件产品的假设和依赖。

* 1. 产品现状

我打算目前先将该产品落实到app上而不着急去对web前端进行太多实现。该产品是一个新型的，自主型的产品。

* 1. 产品功能

产品主要能够保证买方能够在我们的app上定位，选择合适的行业之后，去浏览同城的卖家信息，如果遇到合适的或者感兴趣的可以根据卖家提供的联系方式来进行试探性联系并决定是否进行后续的咨询，这个咨询服务包括线上和线下两个方面：在线下，卖家对买家现有的生意进行实地考察并提出指导意见（**线下的指导服务，费用相对较为昂贵**），或者卖家对买家开新店进行商铺选址和供货信息指导等；在线上，卖家对买家进行指导服务，可以通过文字，语音或者视频，这样就可以避免同城这一地域限制。

对于卖家而言，同样可以在定位，选择合适的行业之后，浏览到同城的买家信息，可以主动地去联系买家。当然，卖家可以抢单。

我们要对用户进行分类：大学生，个体商户（对现有生意进行改善 + 涉足新行业），卖家，其实大学生可以归类到涉足新行业的个体商户中去。总体来讲，用户可以分为三类：个体商户（对现有生意进行改善 + 涉足新行业），卖家。

* 1. 运行环境

本app的运行环境包括：

框架：Node.js， KOA

版本：Android和 IOS端app

数据库：MySQL，打算换成MongoDB

与该软件有关的软件组件：支付宝或者微信付款借口。

1. 盈利方式

思路1：

~~如何保证双方不能避开我们的平台线下交易，我们可以通过遮盖相关联系方式来实现。对于买家，如果想要联系一个卖家，必须对一个交易池进行充值，（我还没有想好是全部交易都是一个价码还是根据交易的性质不同提供不同的价位，第二个着看上去可行，但是需要更加细分交易的种类，同时买家和卖家也可以进行价格的谈判）。~~买家发布带有相应报酬金额的需求，我们会从中抽取一定比例的手续费，等买家支付之后就可以将需求发布出去。如果没有找到合适的卖家，买家可以申请退款，并取消发布的需求。交易结束之后，买家和卖家双方都进行交易确认之后相应报酬会打给卖家，我们从中抽取分成。这里的交易结束是指提供咨询结束，后续的咨询需要重新开始一个新的交易。

把中介费用降到最低，5%的中介费用即1000元交易我们从中抽取50元，可以一定程度上减少以下这种情况（交易费为1000，作为中介的我们收取200，卖家会对买家说撤回交易，但是只收取900元的咨询费用，这样的话我们就只能退回买家存放在交易池中的钱）。

思路2:

前期保证平台免费，积累流量之后，我们除了可以联系加盟店进行广告投放之外，还可以培养一部分付费用户，向他们推送付费内容，比如相关的付费文章或者更加精准和专业的咨询服务。这样我们的营收主要就落在了加盟店的广告投放上和少量的付费用户上。

~~我个人比较喜欢第二种盈利方案，因为如果一开始就打着收费的旗号，卖家和买家会或多或少不买账，对于客户的积累有一定影响，中国人骨子里还是比较喜欢免费的东西的。~~

1. 潜在问题和风险
2. 如何解决用户信任问题即如何评价卖方的信用等级，靠不靠谱，我们需要建立一套信用评级机制，除了根据卖家的简历和自我介绍，经验描述之外，可以考虑对卖家身份进行调查（当然这样做的成本是非常大的）。要么就是寄希望于买家，毕竟买家是为了获取咨询服务才来到我们平台上的，选择合适的人选并进行自我判断应该由他们来实现。
3. 什么时候算是一笔交易的结束。可以根据合同来约定，买家和卖家在进行交易之前需要签订交易合同，明确咨询的内容和酬金等详细条款，当然在交易的过程中可以进行合同的更改与取消。
4. 宣传和营销

对于宣传而言，就我个人的见解，在驻马店这样等级的四线城市中，发传单打广告或许是比较直接和快捷的方式。 在大学里面可以派发传单，利用微信群，qq群，公众号等来扩大宣传或许也是一个不错的选择。

如果能做的话，我想最好在我熟悉的城市里面即驻马店来试水，打开用户市场从而进行需求的改进，毕竟我们想的和用户需要的实际需求之间很存在一些偏差。

1. 系统功能描述
   1. **基于买家一方的系统功能**

* 客户信息管理

客户可以注册本系统然后发布需求并附加报酬金额，客户注册成功后其个人信息将被加入到客户表中。客户可以选择关联微信账号登录或者使用手机号注册账户。登录系统后，客户可以查询和修改个人信息。

* 需求信息管理

客户登录系统后可以点击“发布”按钮来发布需求，需求发布成功之后，客户可以浏览自己发布的需求，或者对需求进行修改，删除等操作。

* 订单信息管理

客户可以选择相应的专家来获取咨询，如果想要让那位专家来帮忙，就付款并由系统自动生成订单表。订单表包括订单生成之后就可以对订单进行管理，包括取消，删除订单等操作。

* 支付模块管理

利用支付宝和微信支付接口来实现支付功能。当用户发布完需求之后并不会立刻要求付款，但是如果有专家来接单或者用户自己请专家接单，那么这时候就需要付款来生成订单。当咨询结束之后就user就会确认订单完成。如果用户不满意，可以申请退款，分为30%，50%和全额退款（退款必须在订单完成之后三天内发起）。

* 卖家信息管理

买家可以查看并联系相关领域或者行业的卖家。

* 1. **基于卖家一方的系统功能**
* 卖家信息管理

卖家可以微信号或者手机号注册本系统并完善个人的信息，并且添加自己的服务案例。

* 需求信息管理

卖家可以查看同城的买家发布的需求信息，并选择接单或者抢单。

* 订单信息管理

卖家可以跟踪订单的状态。