1. **以用户角色为指标**
2. 普通用户

指客户，即抱有某种需求来访的用户。

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 权限 | 购买  业务 | 提供  业务 | 阅览  文章 | 发表  文章 | 加入  课程 | 发布  课程 | 发表  评论 | 个人  中心 | 后台  管理 |
| 是否享有 | √ | × | √ | × | √ | × | √ | √ | × |

其中，购买业务、加入课程、发表评论、个人中心只对登录用户开放。

1. 咨询师

咨询师为该公司员工，咨询师数据由公司直接导入，不通过个人填写。

咨询师完全继承了普通用户的权限，且同时也是倾听师，即具有“普通用户”、“咨询师”、“倾听师”的三重身份。

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 权限 | 购买  业务 | 提供  业务 | 阅览  文章 | 发表  文章 | 加入  课程 | 发布  课程 | 发表  评论 | 个人  中心 | 后台  管理 |
| 是否享有 | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ |

注意，这里“提供业务”种的业务包括咨询和倾听两种。

1. 倾听师

倾听师可能不是该公司员工，即这里的倾听师可能是上条所述的咨询师或志愿者等。

倾听师同样完全继承了普通用户的权限。

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 权限 | 购买  业务 | 提供  业务 | 阅览  文章 | 发表  文章 | 加入  课程 | 发布  课程 | 发表  评论 | 个人  中心 | 进入网站后台 |
| 是否享有 | √ | √ | √ | × | √ | × | √ | √ | √ |

注意，（不具有咨询师身份的）倾听师后台订单页不显示咨询订单，且无排班管理。

1. **以用户活跃度为指标**
2. 业务用户

业务用户又称付费用户，指明确的业务需求、能够带来收益的用户。

具体指在网站上进行或准备进行业务预约（包括咨询业务预约与倾听业务预约）、课程购买的用户。

1. 无业务用户

和业务用户相对，指没有具体业务需求的用户。下分三类：

* 1. 兴趣用户：对相关业务感兴趣，想要购买相关产品但暂无决策或尚未做出决定；
  2. 活跃用户：经常登录、浏览页面，但尚无相关业务需求；
  3. 偶然用户
* 偶尔登录，无目的浏览，无业务需求；
* 新用户

以上“无业务需求”是指：近期短期内不会付费购买相关业务产品。