涉众分析报告

1. 涉众概要

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 涉众名称 | 涉众说明 | 期望 |
| 顾客 | 需要维修家电服务的客户 | 1. 网上下单 2. 上门服务 3. 挑选商家 4. 便捷支付 5. 在线咨询 |
| 商户 | 提供维修家电服务的人员 | 1. 网上接收订单 2. 挑选订单 3. 订单要求 |
| 市场部门 | 管理完成订单的客户和维修员的反馈，调查市场价格与走向 | 1. 订单信息完整性 2. 市场相关资料的收集 |
| 赞助商 | 提供前期开发的资金 | 1. 从项目中获利 2. 产品出现变化时可以及时收到通知 |
| 协调部门 | 协调因订单引起用户与维修员之间矛盾的问题 | 1. 订单信息完整性 2. 相关法律完善 |
| 开发团队 | 开发软件，实现需求 | 1. 实现客户期望的软件模型 2. 经费充足 3. 满足预期要求 |
| 网上支付平台 | 承担网上资金管理 | 1. 单笔交易限制 2. 交易内容上报 3. 交易的安全性 |

1. 涉众简档

|  |  |
| --- | --- |
| 项目 | 说明 |
| 涉众 | 商户 |
| 特点 | 系统预期使用者，具备家电维修能力 |
| 职责 | 1. 网上接受订单 2. 挑选订单 3. 完成订单 4. 上门服务 |
| 成功标准 | 1. 家电维修情况良好 2. 按实际情况反馈服务信息 3. 获取维修费用 |

|  |  |
| --- | --- |
| 项目 | 说明 |
| 涉众 | 顾客 |
| 特点 | 系统预期使用者，具备基本手机应用能力 |
| 职责 | 1. 网上下单 2. 挑选商家 3. 在线咨询 4. 完成订单 |
| 成功标准 | 1. 家电维修情况良好 2. 按实际情况反馈服务信息 3. 支付维修费用 |