**“家装顾问平台”建设需求总纲**

**[ 第一期工程 – APP html5/网站 ]**

1. **建设成实时资源提供平台(类似Uber模式)。**

# 术语定义

1. 资源就是可以给客户提供服务的服务人员(专业工程师或工人)，和装修材料；
2. 客户就是需要装修顾问服务的人或公司、机构。
3. 服务功能是指经过细分的装修过程的某一具体工况的顾问工作。

# 用户操作

1. 客户点击某一服务功能按钮后，平台可以提供一张资源表，这张资源表内将列出每个人的评分等级。
2. 评分项有多个，比如用户评分、个人经验值、服务价格、距离远近等，供客户自行选择。
3. 一旦客户选择后，被选中工程师不可以逃单，类似Uber。
4. 每个人(服务人员)一般会对应很多个资源服务项，因为一个人一般能干好几件事儿，需与对应的服务功能进行拆分和汇总操作
5. 设立一个投诉机制，400电话投诉和文字点评，处理逃单的服务资源方。

# 平台接口

1. 该平台需留设外部网站数据接口，比如58同城、齐家网、土巴兔、XX监理公司、XX设计、XX造价、XX装饰等等。
2. 外部网站数据接口，是指提供读取数据库相关的各种资源记录的HTTP接口，以便未来被其它网站调用和提取数据。

# 服务人员联系方式

1. 让客户选中某人下单后，系统把客户注册的手机号码在系统内呈现给设计师即可。
2. 第一阶段优先提供平台统一400电话作为咨询和投诉电话， 项目时间内需尽可能引入web版即时通讯客服，让客户和设计师即时沟通。
3. 不要把设计师的联系方式放在上面让用户自己对接，主要是怕逃单。

# 服务人员接单后输出内容的呈现和操作

1. 服务人员的输出主要指，“文件、报告、设计图、合同”等内容。
2. 客户在平台上选定某项服务和某人接单后, 该服务人员在网站上向客户提交服务输出,一旦提交不能修改和删除，只有等客户点击“撤销”后方可重新提交。
3. 客户侧提供“查看”、“撤销”、“评价”三个操作（不允许客户删除提交的内容）；点“撤销”以允许服务方重新提交输出，撤销时提供一个理由文本框，作为历史记录；点“评价”，一旦评价操作结束，则“撤销”按钮失效，并记录状态到历史记录； 15天内客户如不做评价，状态自动变为“合格”，审批按钮失效。

# 对服务人员的每次服务/输出的评价

1. 客户进入审批环节时可以评价：

非常满意 - 5、满意 - 4、合格 - 3、凑合 - 2、不合格 - 0、不满意 -2

评价选择每一个操作都提供点评留言框，客户确定后要保留和显示历史记录。

1. 系统对评价的处理：

审批前4项（非常满意 - 5、满意 - 4、合格 – 3、凑合 - 2）选择后，则锁定状态和输出；

选择后两项（不合格 - 0、不满意 -2），则将服务人员的提交打回重新提交状态，同时要求客户指出原因。

1. 用户和管理员可以在平台内指定下一个服务人员查看输出，实现业务流转使用。
2. **需建立供需双方的数据库，实现评分、积累、排序、筛选等功能。**
3. 用户帐号登录处理：

网站登录要求用手机号一键注册登录， 短信验证码确保安全，保证真实数据。

1. 要求实现双向评分 – 服务人员 + 客户
2. 评分时，总积分和加权总积分(考虑了样板百分比)需分开统计

[说明]：就是要针对做10单的服务人员和做100单的服务人员的信用区别。10单的10个好评和做100单的90个好评，10个合格，信用等级不一样。

1. 需考虑避免数据造假的方法，解决真实性唯一性，避免出现“刷钻”行为。

[说明]：需设计相应功能，减少用户数据造假概率，提高造假成本。

1. 考虑分利体系建设和数据对接交换。

[说明]：基于服务人员评级的内部管理，具体给出装修行业设计师之间，设计师和平台之间的利润分配方案。原则上采用“直销”模式，根据评分建立不同级别、获得不同提成。建立设计师的帐户体系，评分、级别、收入、级别达到某个level。例如，

合伙人：91 – 提成5%占股份；

高管：81-90 – 提成下线的 10%

普通员工：71-80 – 提成下线5%

实习期：60-70 – 被平台提成10%

1. **建立家装所需材料设备的数据库，实现评分、积累、排序、筛选等功能**
2. 仿照淘宝卖家的信用体系数据入库。
3. 分类别，按品牌，性价比，实现口碑积累和分级显示。
4. **具备支付功能 (App )。**
	1. 要求提供网站的支付功能，客户资金统一托管在网站平台。
	2. 要求为客户提供账户充值和提现系统、设计各种手段提高客户信任度。
5. **后台管理功能 (App或者网站 )。**
	1. 要求提供一个简单的后台用户管理界面、业务管理界面给运营人员使用。
	2. 主要的管理功能：用户真实性、资格审核；暂停封帐号；按业务种类、时间段列出成交纪录统计。

**[第二期间工程 – 移动APP和可视化服务]**

注：本期工程需求 由VTC 提供产品, 应用团队负责置入到APP和平台。

1. **移动客服系统**
2. 在网页版加载即时通讯客服，实现客户和设计师的网页在线对接。
3. 实现APP设计师版，实现客户和设计师移动端在线对接。
4. **视频监理系统**
5. 实现实时装修现场监督功能并上传至云服务器。
6. 要求提供远程摄像头操控，全景视频，保证在线监控，事后追责。
7. 提供用户可选的在线观看模式
8. **视频展示区**
9. 要求提供推荐样板房的视频展示专区
10. 要求为各开发商用户提供一个能上传视频、撤销视频图片的接口
11. **具备支付功能，具备余额宝功能**
12. 要求提供网站的支付功能，客户资金统一托管在网站平台。
13. 要求为客户提供账户充值和提现系统、设计各种手段提高客户信任度。
14. 网站平台要求和主流的理财产品基金对接，为客户提供余额保理财收益功能。

[说明]：这个理财功能涉及资质和基金对接赎回的问题，属于互联网金融了，暂不考虑。

易装逸居

软件的运营问题

维护和技术支持的深度

时间加快：

确定需求，需出页面草稿

再加功能，出原型

迭代直至完成

测试

功能调整：

要实现web版，通过web版可以在不知道号码的情况下用手机实现音频通话吗？

要有即时音视频，要实现在线监理。

在线监理就是不去现场，通过网络和监控设备进行网上巡视。

增加营销功能，每个人或机构设一个码，他找来的客户成交后按此码计算分配。

考虑制定业主入口，工程师入口(总监、工程师)，装饰单位入口，供应商入口(材料供应商、专业分包商)，工人端口。

实现网上办公，文件上传、审批、云存储、随时调阅、授权调阅等。

增加客服功能：

值班制、强制上线天数，具体哪天什么时间段自己填，系统自动分配？这里需要即时通讯支持。

移动客服是什么？