

2009/5/10 北京

互联网 / 软件产品规划设计应用专家论坛

主 办



赞 助



媒体支持



2009/5/10 北京

互联网 / 软件产品规划设计应用专家论坛

互联网/软件产品团队中，产品经理是为产品整体的商业需求而负责的，而交互设计人员则需要在此基础上，考虑如何实现并最大化保障良好的用户体验。双方之间因为职责不同，对待产品设计也有不同的看法。产品经理会担心交互设计师是否真正理解他的需求，而交互设计师则会质疑产品经理所谓商业需求的合理性。建立有效的沟通模式，变成了产品经理与交互设计师之间不得不面对的问题。

为此，DDF.UPA中国与悠识公司(UserXper) 携手合作，共同推出主题为“互联网 / 软件产品规划设计应用”的专家论坛。

邀请多位专业产品经理作为主讲人，分享互联网 / 软件产品经理的工作与心得，如何才能成为优秀的产品经理，在工作过程中，采取怎样的方式才能与研发与设计人员有效的沟通，开发出既能满足商业需求又能保证良好用户体验的设计。

互联网产品原型设计与用户体验

主讲：蔡明哲



悠识数字顾问有限公司

UserXper Digital Consulting Co., Ltd.



蔡明哲 Richard Tsai

悠识首席架构师 Chief Architect / Axure RP 产品营销总监

11年网络营销经验及网站建置经验，4年软件营销/系统开发经验。

- 专长
 - 网站策划，网络营销, 项目管理, 系统分析, 数据库营销。
- 经历
 - 知世网络 6 年 (华文市场最顶尖的网络营销公司)
 - 网站策划顾问,项目总监,客户服务总监, 技术总监
 - 多宝格营销 2年 (台湾最早的网络广告公司)
 - 营销企画部经理、知识研究部经理
 - 台湾科技大学工商设计系兼任讲师 5 年
 - 凌群电脑公司 4 年
 - 软件工程师、项目经理、产品经理

Richard 近几年项目

- 2008** 工研院英文网站改版
天下杂志英文网站改版
NEXCOM英文网站改版
- 2007** 信义房屋网站改版 / 工研院网站中文改版
- 2006** 台湾证券交易所网站改版 / 证券柜台买卖中心网站改版 / 台湾高铁网站建置 /
光宝科技企业网站改版 / 保德信投信(Prudential)企业网站改版
- 2005** NISSAN企业网站年度营运及网站会员营销
- "NISSAN你上了吗?" 网络营销活动
- 2004** 泛亚电信企业网站改版 / 泛亚电信EC网站建置 /
- 2003** 泛亚电信网络客服网站建置 / 泛亚电信EIP网站建置 /
电子报系统导入 / 网站营运分析
- 2002** 金红叶经销商电子商务网站、金红叶Airforce员工入口网站建置
- 金红叶GHY为中国大陆生活用纸市占率第一制造商，总部位于大陆苏州
- 2001** 中华电信HiB2B网站建置
HSBC 网站改版 / HSBC理财试算软件
- 2007年金手指网络奖年度大奖-最佳网站**
- 2005 e天下 e时代营销王第三名及最佳视觉设计**
- 2003 泛亚电信网络客服, 上线半年创造ROI 100%绩效
2003 入围经济部商业司E21金网奖决选 / 入围金手指奖EC类**

Richard服务过的品牌



悠识数字(UserXper)的服务项目

一. 项目及顾问

网站策划项目及顾问咨询

二. 教育训练

网站策划课程
Axure RP课程

三. 软件工具

Axure RP



推广网站策划观念
推广原型设计方法
提升网站策划的价值
建立网站策划的标准

去年我们去深圳参展...

User Friendly 2008大会

- UPA CHINA
 - UPA: Usability Professional Association 可用性专业人士协会
- 谁来参展？
 - HP, TOBII, Smart Eye, Noldus, Hyperlink, 唐硕, 悠识(Axure)
- 谁来参加这个研讨会？
 - 互联网企业：阿里巴巴，腾讯，百度，网易，新浪，Google, ..
 - 知名品牌：微软，HP，Nokia，HSBC...
 - 软件公司：群硕软件，金蝶软件..
 - 产品制造商：华为，海尔，TCL，步步高
 - 软件商：Autodesk..
 - UX相关领域公司：HFI，唐硕，伊萨尔...
 - 约300-400人









去年，有位朋友在MSN上问我：

- 朋友：Richard, 你们台湾的互联网产品经理都做些什么？
- 我：Hmm..互联网产品经理.... 台湾好像不这么说...。软件公司会有产品经理，互联网公司好像都是网络营销企划....

征网站企划

尋找／徵求：網站企劃

廣告內容

意見與討論 (0)

刊登者：

地址：

地點：台北、基隆 [台北市中山區](#)

刊登日期：2009.03.07

網址：

網站企劃美術專員 (需求人數：1人)

求才內容說明

【職務說明】

主要負責對公司企業形象及品牌所有運行網站網頁網路廣告設計工作
負責對公司所有運行的網站內容進行企劃及管理維護之工作：

1. 網站頁面設計製作
2. 相關網路廣告設計製作
3. flash設計製作
4. 網站的內容企劃，可獨立完成新網站的企劃執行與製作
5. 公司所屬的網站維護管理
6. 平面設計支援

【職務類別】

網站行銷企劃、網頁設計師

【工作性質】

全職

我們希望你：

1. 注重team work，溝通協調能力強是，art、客戶、程式之間的橋樑
2. 具備基本的美學素養，且會操作Photoshop、Illustrator、Dreamweaver、Office等軟體及網頁設計
3. 熟識網路市場及其企劃行銷經驗
4. 對網站的運作流程清楚，對網路市場有自己的觀察

您需要負責：

1. 網站前後、台功能及整體動線的企劃、執行與維護
2. 規劃網站內容、服務及活動，並定期更新、維護及管理

征网站企划

網站企劃專員（需求人數：1 人）

【職務說明】-顧客溝通、訪談

-負責公司與客戶網站內容、動線規劃，活動企劃及執行。

-內部視覺溝通，創意發想

-協助專案流程控管。

-策略合作發展與執行

【職務類別】網站行銷企劃、行銷企劃人員

【管理責任】非管理職，無需負擔管理責任

征网站企划

公司簡介及所有工作機會

網站企劃分析師 (需求人數：1至2 人) 求才內容 工作條件 應徵方式

■ 求才內容說明

【職務說明】

- 1.系統分析師與專案經理的角色
- 2.需求訪談與架構擬定與確立
- 3.UI頁面製作與確認
- 4.專案排程與時間控管
- 5.客戶技術諮詢與處理
- 6.服務建議書撰寫、線上學習教材製作、教育訓練講授
- 7.網站創意發想規劃
- 8.協調工程師、設計師與客戶間的需求

面試時須帶曾撰寫過之企劃書應試!

【職務類別】 網站行銷企劃、軟體相關專案管理師

在台湾

- 负责将网站规划出来的人，称为
 - 网站企划 website planner
 - 其他可能的职称：
 - 网站项目经理
 - 网络营销企划
 - 项目经理
 - 网站编辑
 - 站长 (Webmaster)
- 网站企划被认定涵盖的范围：
 - 网络营销工作执行
 - 网站架构 (含介面设计, 互动设计?)
 - 系统分析
 - 项目管理
 - 网站维护与营运
 - 网页设计/视觉设计

在大陆 (透过招聘网站的观察)

- 负责将网站规划出来的人，称为
 - 网站产品经理
 - 其他可能的职称：
 - 网站策划
 - 网站交互设计师
- 产品经理被认定涵盖的范围：
 - 网络营销策略 (运营, 商务, 营销)
 - 网络营销活动执行
 - 网站架构策划 (含介面设计, 交互设计)
 - 项目管理
 - 用户研究，用户体验
 - 系统分析
 - 网站维护与营运
 - 网页设计/视觉设计
 - 交互设计？

什么是网站原型 Website Prototype ?

不同的人看法不同：

- Paper Prototype
- Powerpoint Prototype
- HTML Prototype
- ...
- Application Prototype

概念的
抽象的

实际的
具体的

在网站设计的工作流程中

Low Fidelity
Prototype
(Sketch手绘草稿)

重要性



High Fidelity
Prototype

创新创意
的展现

开发设计的沟
通/需求确认

Website High Fidelity Prototype 耗时费工



UCD 的设计方法跟工具有很多种

<http://www.usabilitynet.org/tools/methods.htm>

you can select the most appropriate methods depending on three conditions



limited time/resources



No direct access to users



Limited skills/expertise

Planning & Feasibility	Requirements	Design	Implementation	Test & Measure	Post Release
Getting started	User Surveys	Design guidelines	Style guides	Diagnostic evaluation	Post release testing
Stakeholder meeting	Interviews	Paper prototyping	Rapid prototyping	Performance testing	Subjective assessment
Analyse context	Contextual inquiry	Heuristic evaluation		Subjective evaluation	User surveys
ISO 13407	User Observation	Parallel design		Heuristic evaluation	Remote evaluation
Planning	Context	Storyboarding		Critical Incidence Technique	
Competitor Analysis	Focus Groups	Evaluate prototype		Pleasure	
	Brainstorming	Wizard of Oz			
	Evaluating existing systems	Interface design patterns			
	Card Sorting				
	Affinity diagramming				
	Scenarios of use				
	Task Analysis				
	Requirements meeting				

原型设计的成本 > 原型设计效益

老板

我为什么要
花这个钱跟
时间呢？

既然如此，
什么时候 Website Design 开始流行起 Prototyping 呢？

互联网产品设计

至少发展15年以上

互联网产品原型设计

至少发展15年以上

互联网产品**快速原型设计** 这几年的事情



**Show, Don't Tell:
How High-Fidelity Prototyping Tools
Improve Requirements Gathering**

Carl Zetie
Vice President
Forrester Research

November 23, 2005. Call in at 12:55 p.m. Eastern time

Representative vendors

- **Axure Software Solutions**
 - » Cheap and simple (\$ hundreds)
- **iRise**
 - » Comprehensive prototyping and collaboration
- **Serena ProcessView Composer**
 - » Incorporates business process modeling
- **Softrock Systems**
 - » Delivers running systems — if you think that's a good idea

September 1, 2006

The Root Of The Problem: Poor Requirements

Three Strategies For Addressing Three Types Of Requirements Problems

September 1, 2006

© 2006, Forrester Research, Inc. Reproduction Prohibited

Figure 3 Tools For Requirements Definition And Requirements Management

	Purpose-built tools	Other types of tools commonly used
Requirements definition	<ul style="list-style-type: none">• Axure RP• Borland DefinitIT• Compuware Optimal Trace• iRise• Ravenflow• Serena Composer• Sofea Profesy	<ul style="list-style-type: none">• Modeling tools (e.g., Microsoft Visio)• Microsoft Office,• Graphics packages (e.g., Adobe Illustrator)• HTML
Requirements management	<ul style="list-style-type: none">• Borland CaliberRM• Compuware Optimal Trace• IBM Rational RequisitePro• Serena Dimensions RM• Telelogic DOORS	<ul style="list-style-type: none">• Homegrown applications• Test management tools• Change management tools

40309

Source: Forrester Research, Inc.



各种Wireframe/Prototyping Tools



新一代的工具

Requirement Management (prototyping & spec)

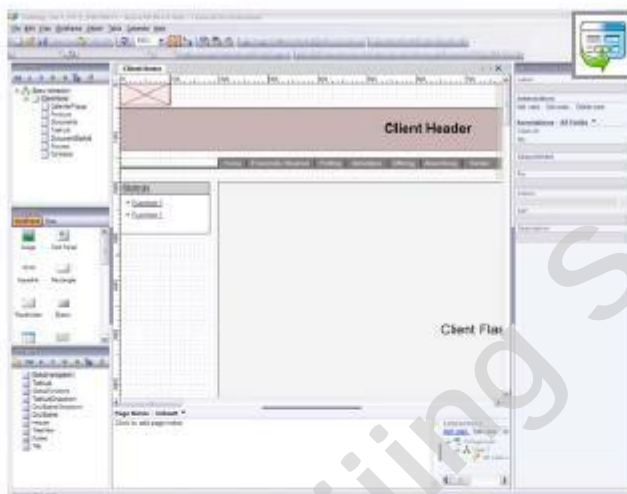
	Purpose-built tools	Other types of tools commonly used
Requirements definition	<ul style="list-style-type: none"> • Axure RP • Borland DefinitelT • Compuware Optimal Trace • iRise • Ravenflow • Serena Composer • Sofea Profesy 	<ul style="list-style-type: none"> • Modeling tools (e.g., Microsoft Visio) • Microsoft Office, • Graphics packages (e.g., Adobe Illustrator) • HTML
Requirements management	<ul style="list-style-type: none"> • Borland CaliberRM • Compuware Optimal Trace • IBM Rational RequisitePro • Serena Dimensions RM • Telelogic DOORS 	<ul style="list-style-type: none"> • Homegrown applications • Test management tools • Change management tools

40309

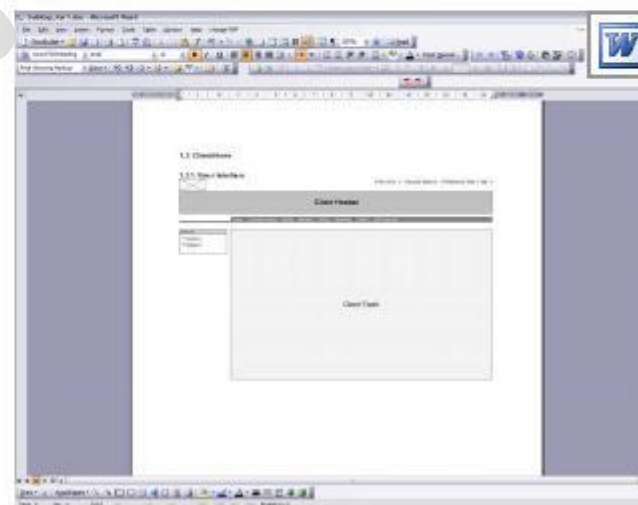
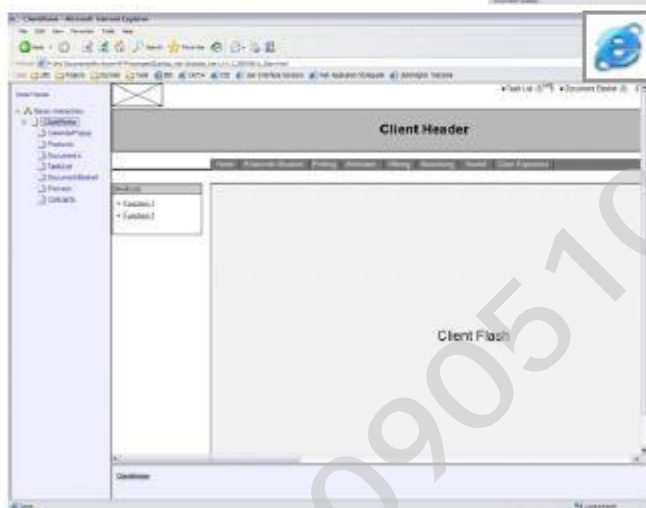
Source: Forrester Research, Inc.

Axure RP Pro

Prototype
↓
HTML
HTML Help File (.chm)



Specification
↓
Word Document



Serena Composer

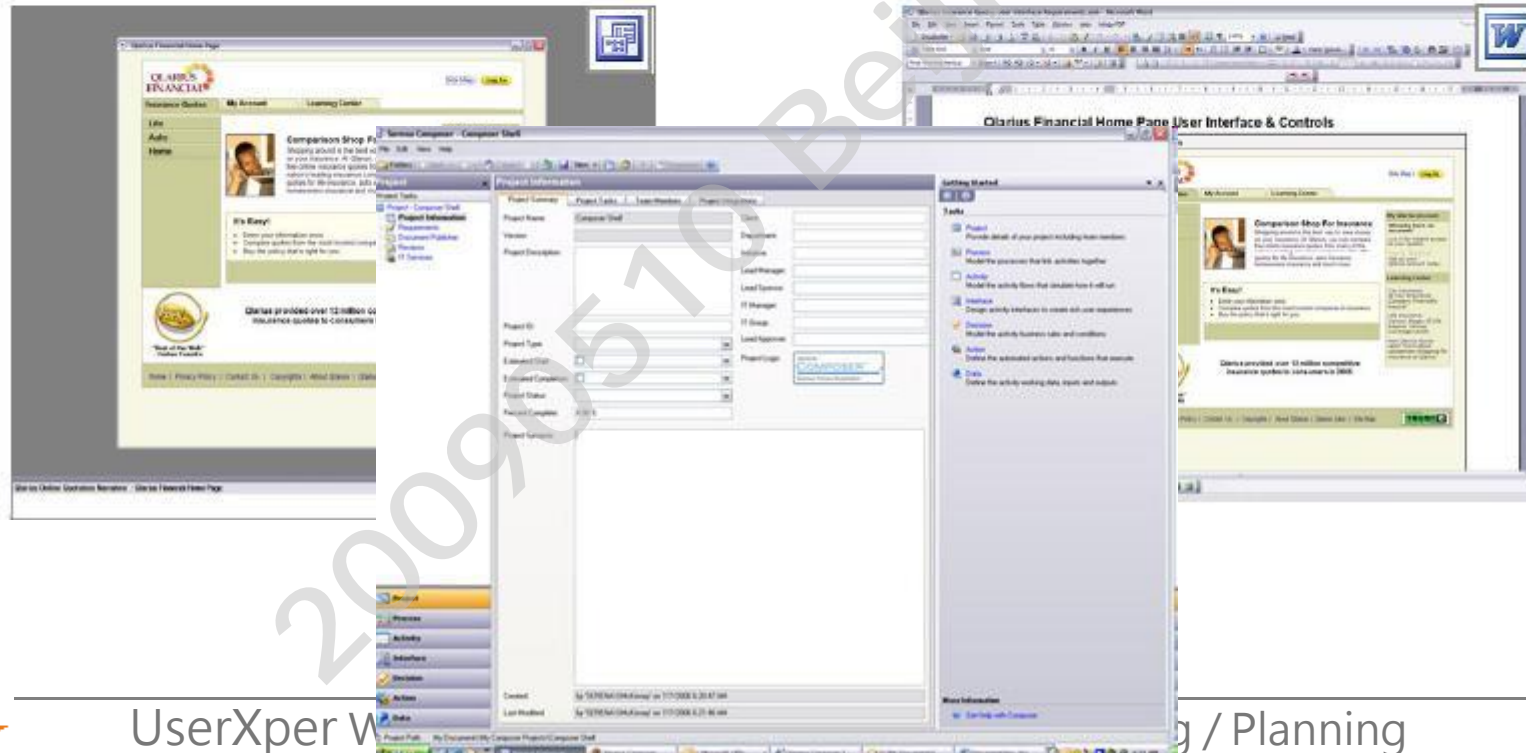
Prototype

Proprietary format
(Serena Composer,
Serena Reviewer)



Specifications

XML format
(WordProcessingML)



UserXper

g / Planning

iRise Studio

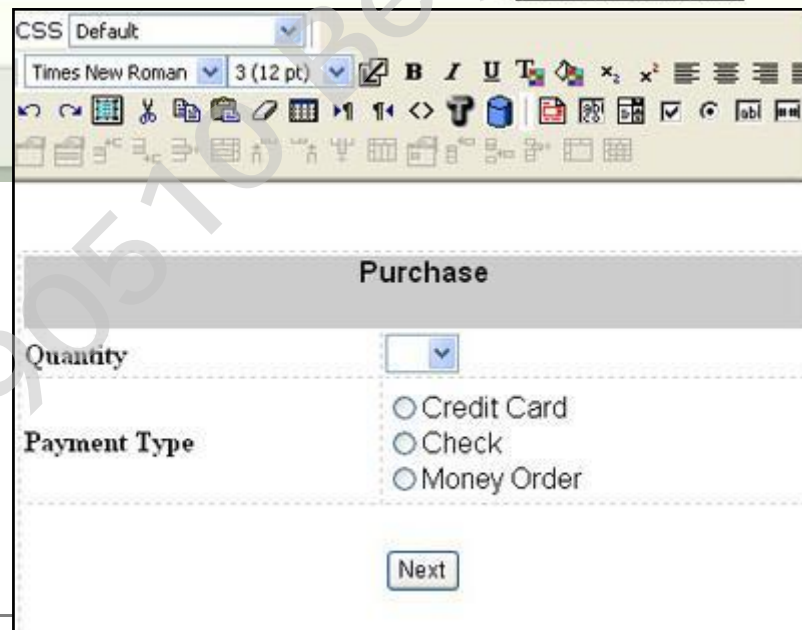
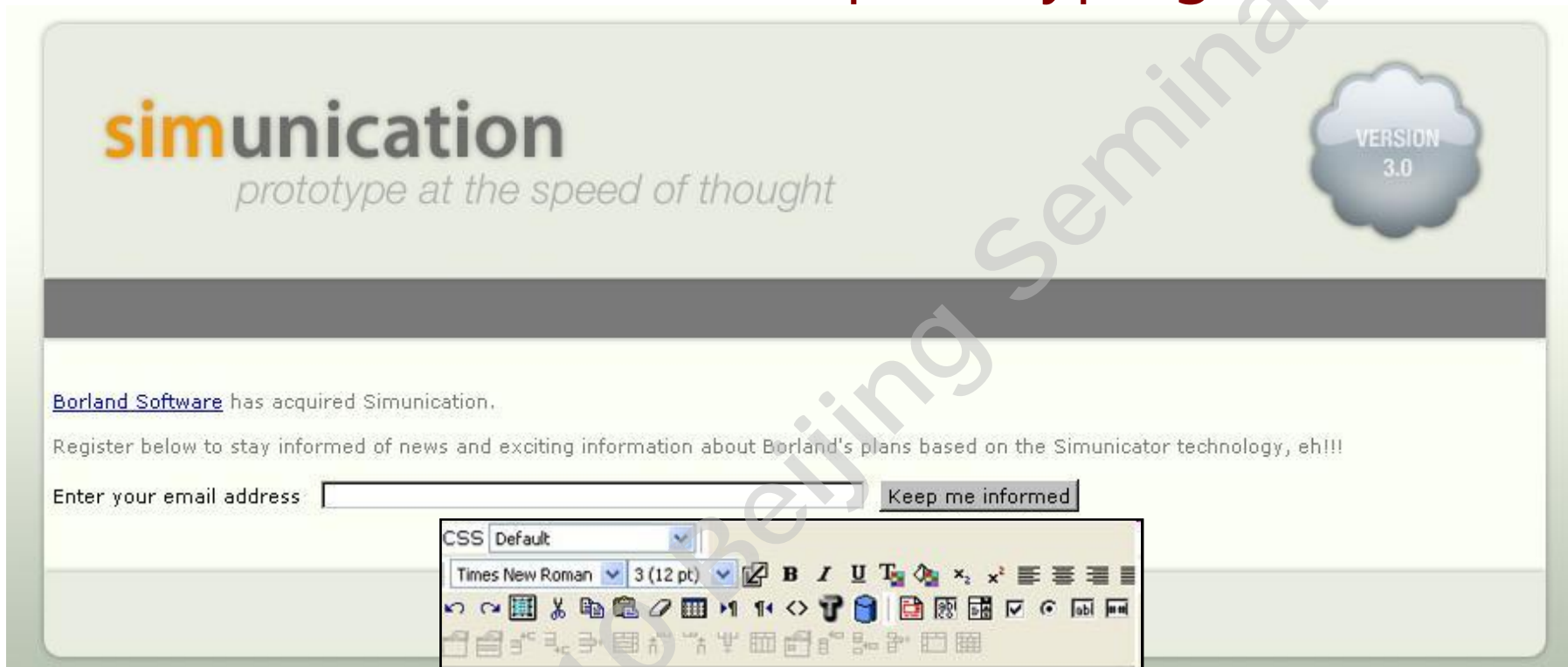
Prototype
↓
iDoc
(iRise Studio,
Reader)



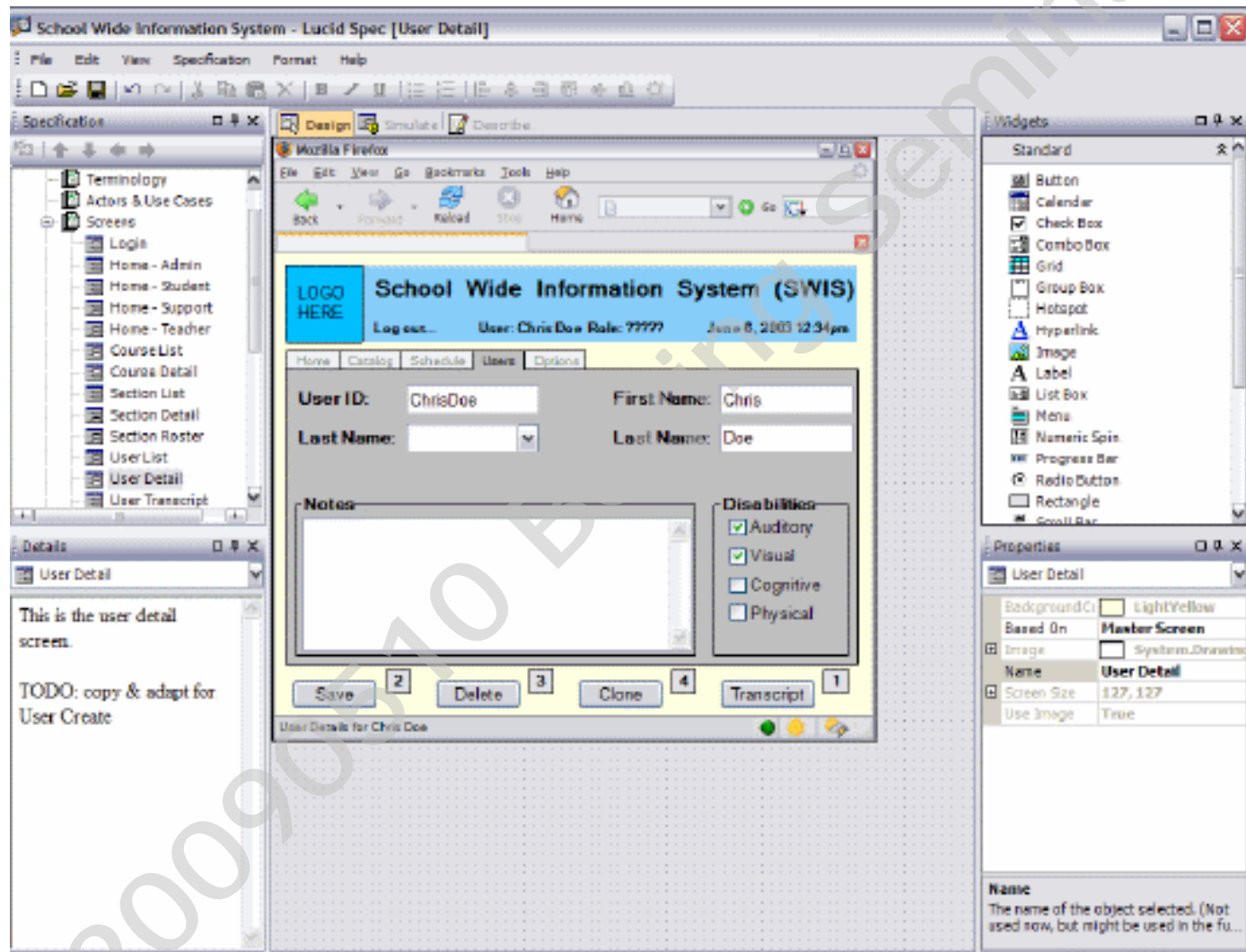
Specification
↓
Word document

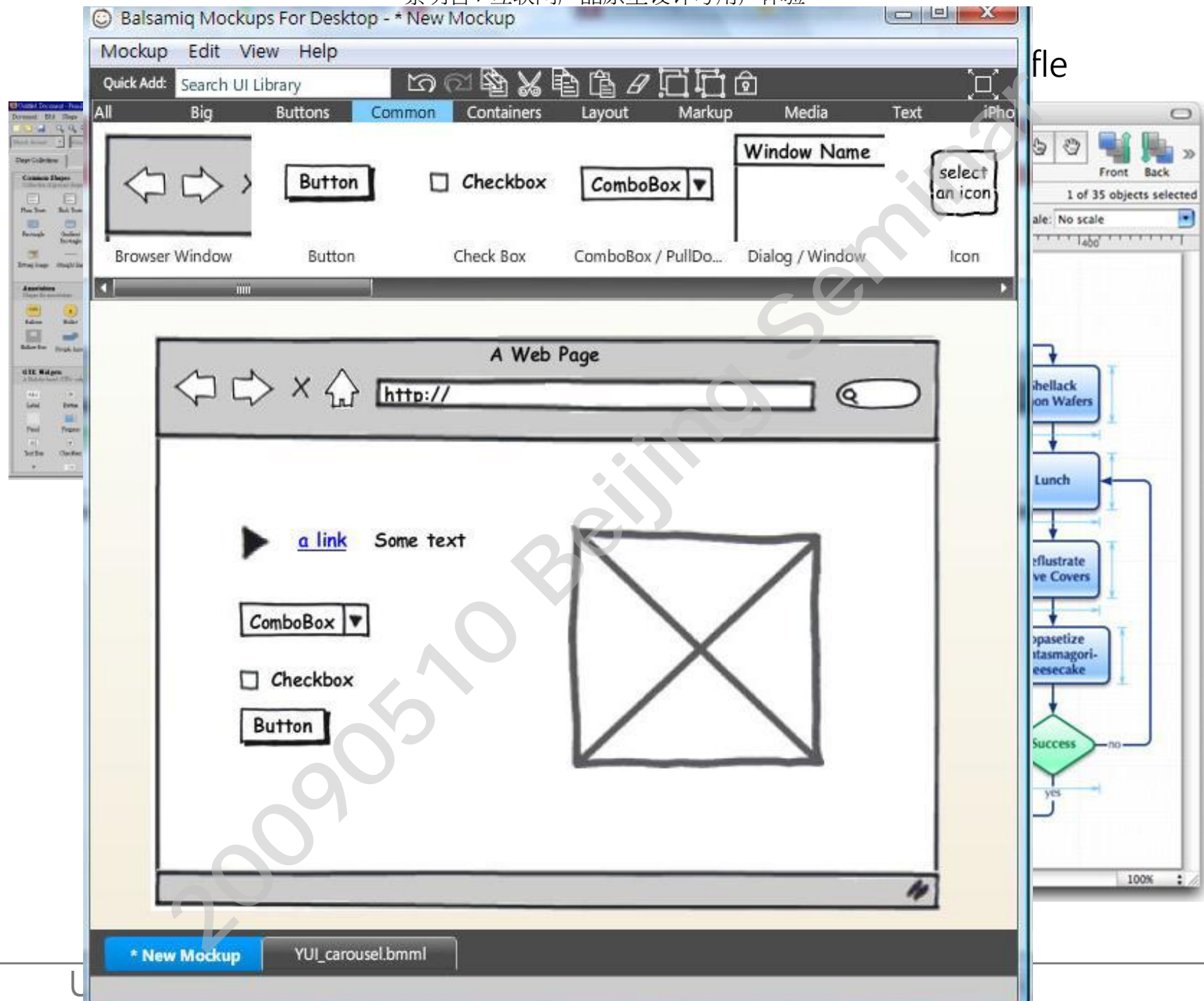


Simunication (Web-based prototyping service)



Lucid Spec (Elegance Tech) – Windows AP





file



广义泛称 Wireframe/ Prototyping Tool

- General Purpose – Diagram Tools
 - VISIO
 - PowerPoint
 - Word
 - Excel
 - Pencil Project (plug-in Firefox)
 - OmniGraffle (Mac OS X, Mac版的Visio)
- For Windows AP
 - GUI Design Studio (Caretta)
 - MockupScreens
- Graphics Tool
 - Photoshop / Illustrator / Firework / FlashMX
- Developing Tool
 - Dreamweaver, FrontPage, MS Express Web, Visual Studio

客户说：我们的网站要有浮水印广告

User-Centered Design

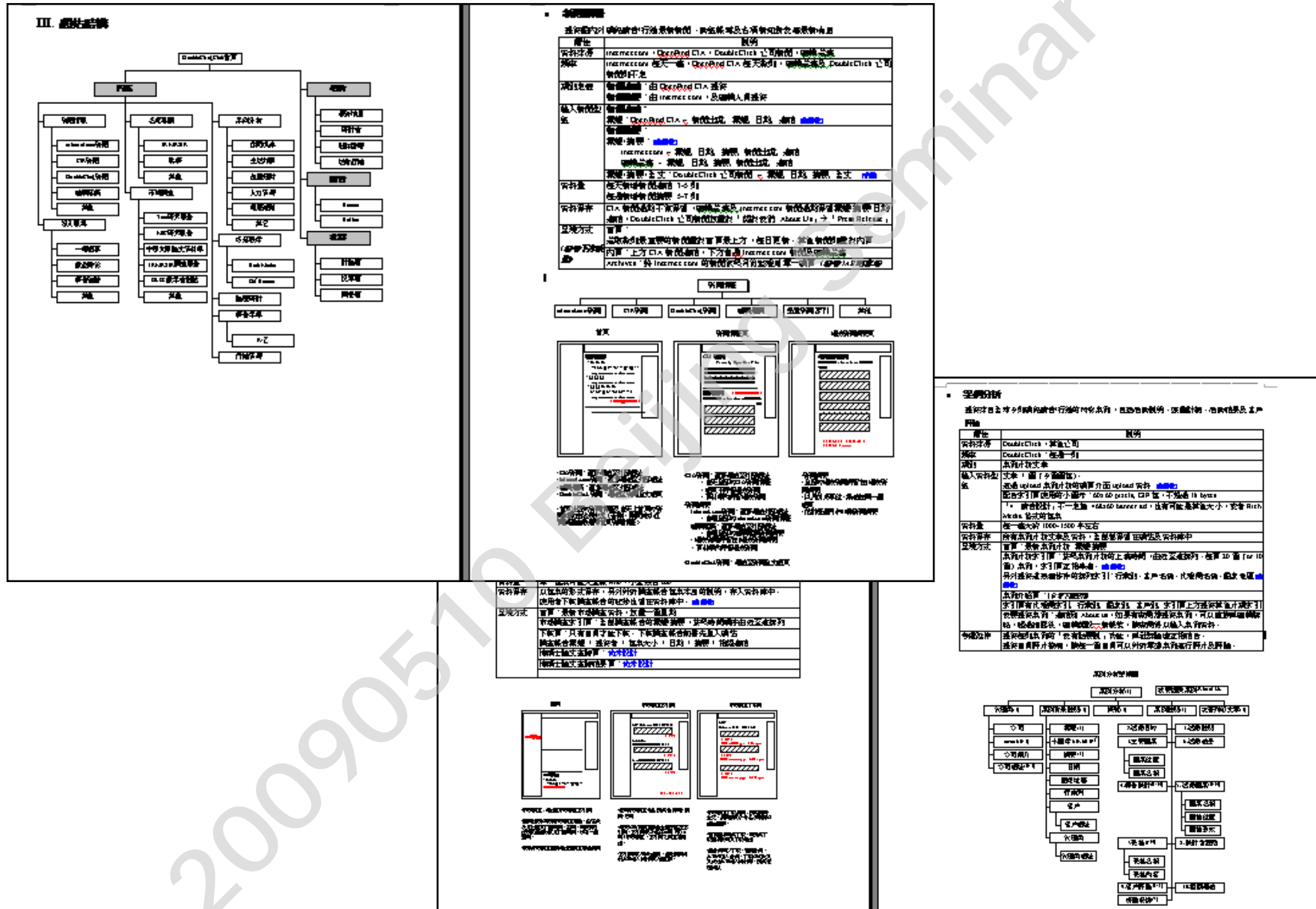


Boss-Centered Design
or
Designer-Centered Design

15年前, 架网站的方法

方法与背景: 软件开发

- 首先询问需求, 分析需求, 然后开规格
- 撰写程序
- 请美工提供UI设计
- 再套一次界面
- 客户测试

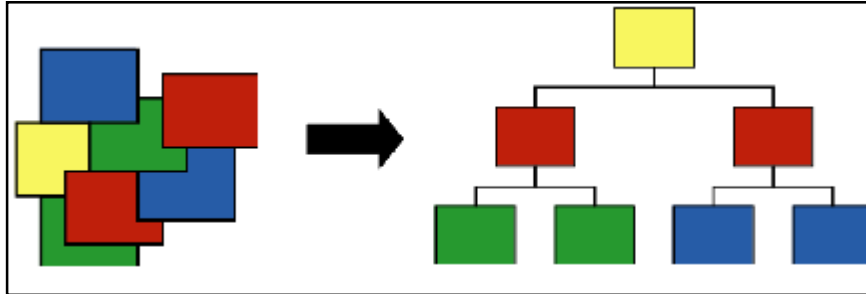


6年前设计网站的方法

方法与背景: 网络营销策略, 项目管理

- 首先询问需求, 分析需求, 分析目标用户
- 然后分析竞业, 业主偏好网站, 业主品牌诉求
- 发展网站定位与策略, 并确认
- 发展网站信息架构(Information Architecture)
- 制作网站Sitemap, Wireframe
- 结合Content Auditing方法, 利用Excel撰写网站内容规格文件
- 请创意设计完成网站风格设计并确认
- 偶尔采用 Prototyping
- 程序开发, 内容搜集
- 测试
- 上线
- 绩效评估与分析

网站信息架构(Information Architecture)



Content List

Microsoft Excel - Demo Content List Sample.xls						
File Edit View Insert Format Tools Data Window Help						
Q8						
	A	C	D	E	F	G
1	content list (Now)					
2						
3	編號	lv1	lv2	lv3	內容項目	內容備註
4	0	Home				
5	0.1	Main Visual-Events News (x3)				
6	0.2	Latest News (x 3)				
7	0.3	Industrial Commentary (x1)				
8	0.4	Coming Events (x3)				
9	0.5	General information index				
10	0.6	Research index				
11	0.7	Doing Business with ITRI index				
12	1	General information				
13	1.1	History				
14	1.2	Mission				
15	1.3	ITRI's Impact				
16	1.4	Operations				
17	1.5	Leadership				
18	1.6	Annual Report				
19	1.7	Publications				
20	1.8	Visiting ITRI				
21	2	Research				
22	2.1	Communication and Optoelectronics				
23	2.2	Precision Machinery and MEMS				
24	2.3	Materials and Chemical Engineering				
25	2.4	Biomedical Technology				
26	2.5	Sustainable Development				
27	2.6	Nanotechnology				
28	3	Doing Business with ITRI				
29	3.1	Advantages (why ITRI)				

Prototype



Look&Feel, Web Style



现在

方法: User-Centered Design

- 首先询问业主需求, 分析需求, 分析目标用户
- 然后分析竞业, 业主偏好网站, 业主品牌诉求
- 提供网站定位与发展策略并确认
- 有时藉由Mindmap 搜集头脑风暴brain storming的结果
- 有时藉由Card Sorting发展网站信息架构
- 有时藉由Mental Model发展网站信息架构
- 利用Axure 制作网站Sitemap, Wireframe
- 利用Axure 发展Prototype
- 结合Content Auditing方法,利用Excel撰写网站内容规格文件
- 网站风格设计并确认
- 适时采用User Test
- 程序开发, 内容搜集
- 测试 (Functional Test)
- Usability Test
- 上线
- 绩效评估与分析

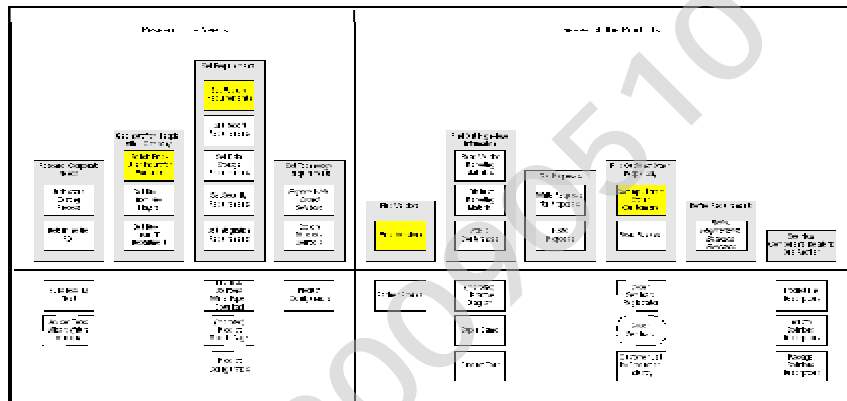
Card Sorting



Usability Test

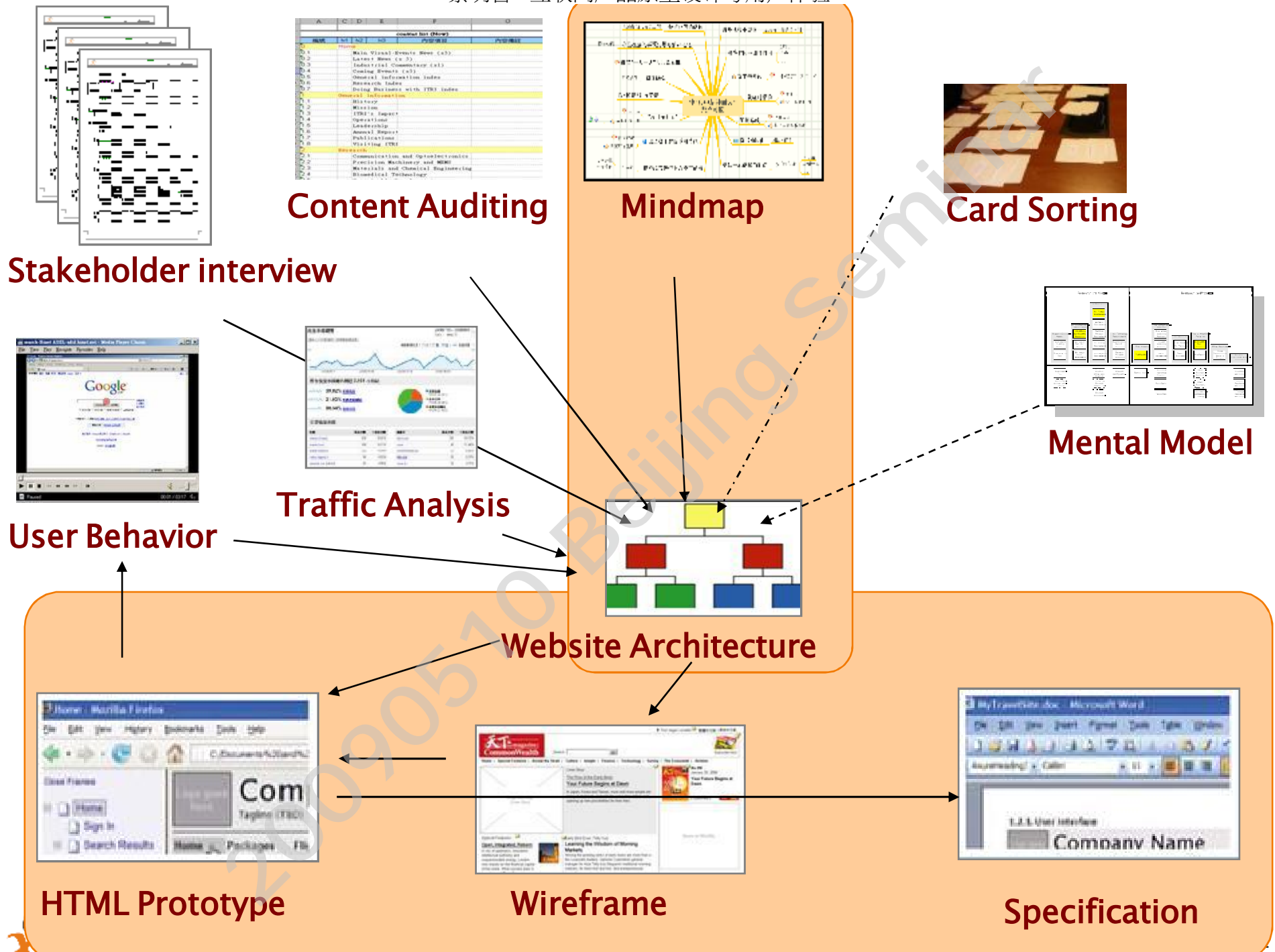


Mental Model + Content Model



Mindmap





Website Prototype的应用

- 实现 网站信息架构
- 实现 网页界面与动线
- 实现 网页信息设计
- 实现 网站功能模拟

提早体验，验证
stakeholder需求

提早测试，验证user需求及usability

- 管理变动需求，控制 Scope/Spec，降低修改风险与开发时间，求得更好的用户体验

创造美好的用户体验

- 「以用户为中心 UCD」才是王道

关于 UPA中国 与 悠识



Usability Professionals' Association
Promoting usability concepts and techniques in china

「DDF.UPA中国」是中国本土的第一个非盈利性可用性组织，成立于2004年。这是为我们中国那些活跃在产品分析，设计，实现，和评估等领域内，旨在为人类创造更高可用性的产品的人们提供一个专业的交流和学习平台。

<http://www.upachina.org/>



悠识数字顾问有限公司
UserXper Digital Consulting Co., Ltd.

「悠识」是一家专注于「网站用户体验(Web User Experience)」相关服务的专业公司。公司名称简称「悠识」是英文User的谐音。我们提供三种主要的服务：分别是Axure RP快速原型设计软件，网站策划培训及网站策划项目。

<http://cn.userxper.com>

