

新项目的设计思路总结

——以“小严”为例

产品目标

根植于变频顾问的Chatbot，随时随地为用户解答变频相关问题。

变频

随时随地

Chatbot

变频

随时随地

Chatbot

变频系统行业知识

图灵技术支持

变频顾问任何页面可以唤起

以“聊天”形式传播知识

可爱、友好、萌

如何从无到有设计一个Chatbot?

“他山之石”

竞品分析

“他山之石”

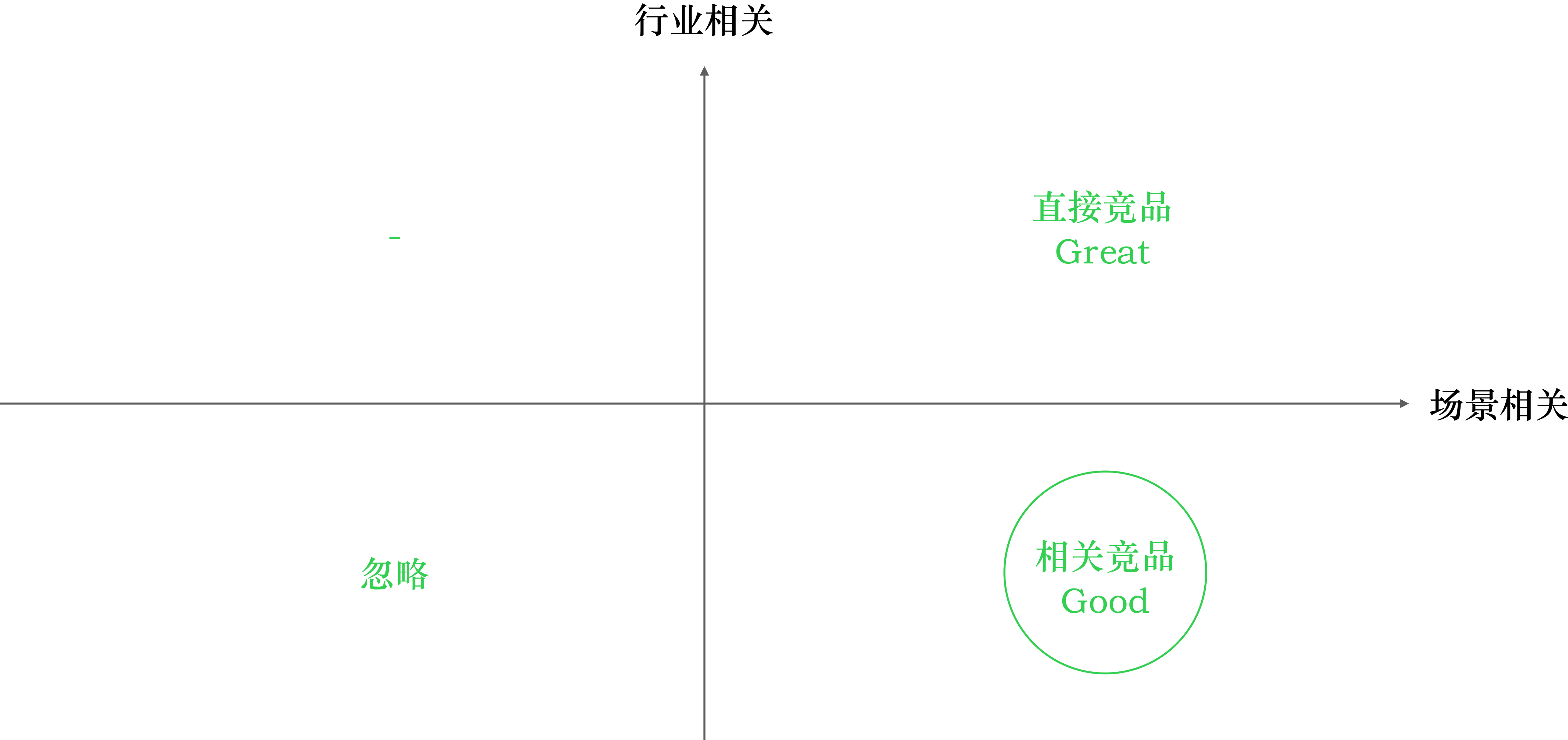
竞品分析

| 全局。了解相似竞品产品思路、功能边界。

| 启发。竞品feature启发更好的设计。

“他山之石”

竞品分析



“他山之石”
竞品分析



“他山之石”

竞品分析



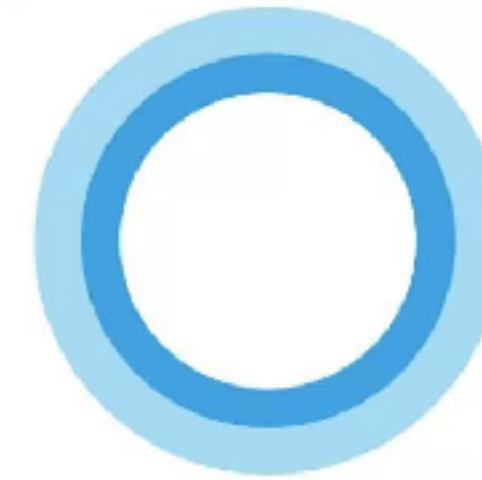
Messenger
(Facebook)



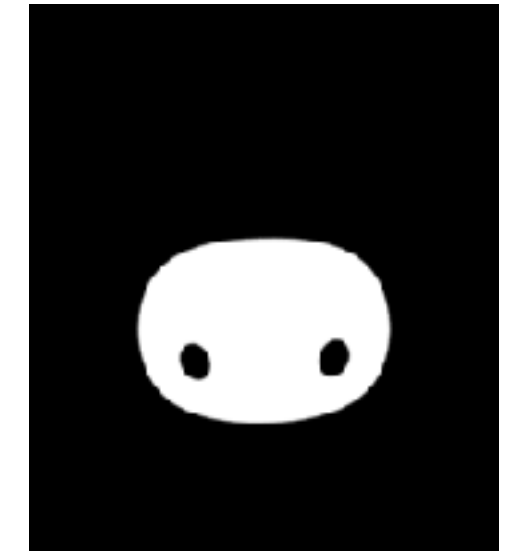
Allo
(Google)



度秘
(百度)



Cortana全球
(微软)



Cortana中国
(微软)

| 支持语音。移动端的Chatbot支持语音输入

| 实体形象。中国市场的Chatbot有实体形象，全球市场的多为虚拟形象

| 赋能。将产品能力以Chatbot为载体上输出给用户，比如看新闻、订外卖、购物等；

| 交互范式

“他山之石”

竞品分析

交互范式



聊天助手信息

Chatbot头像或名字

聊天内容区

时间戳
Chatbox的头像和聊天内容
用户的聊天内容和（头像）

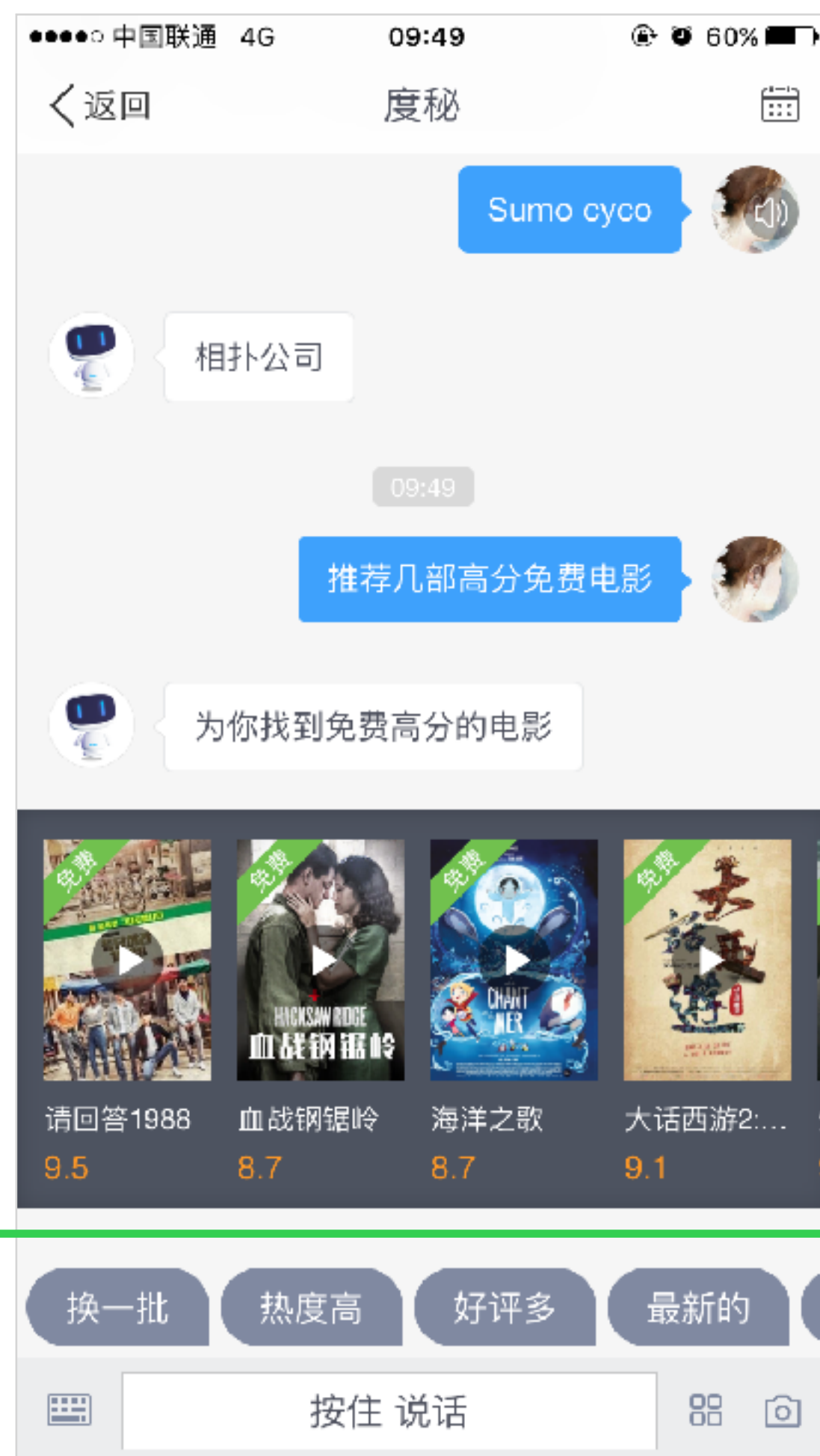
用户输入区

产品能力
可键入的信息

“他山之石”

竞品分析

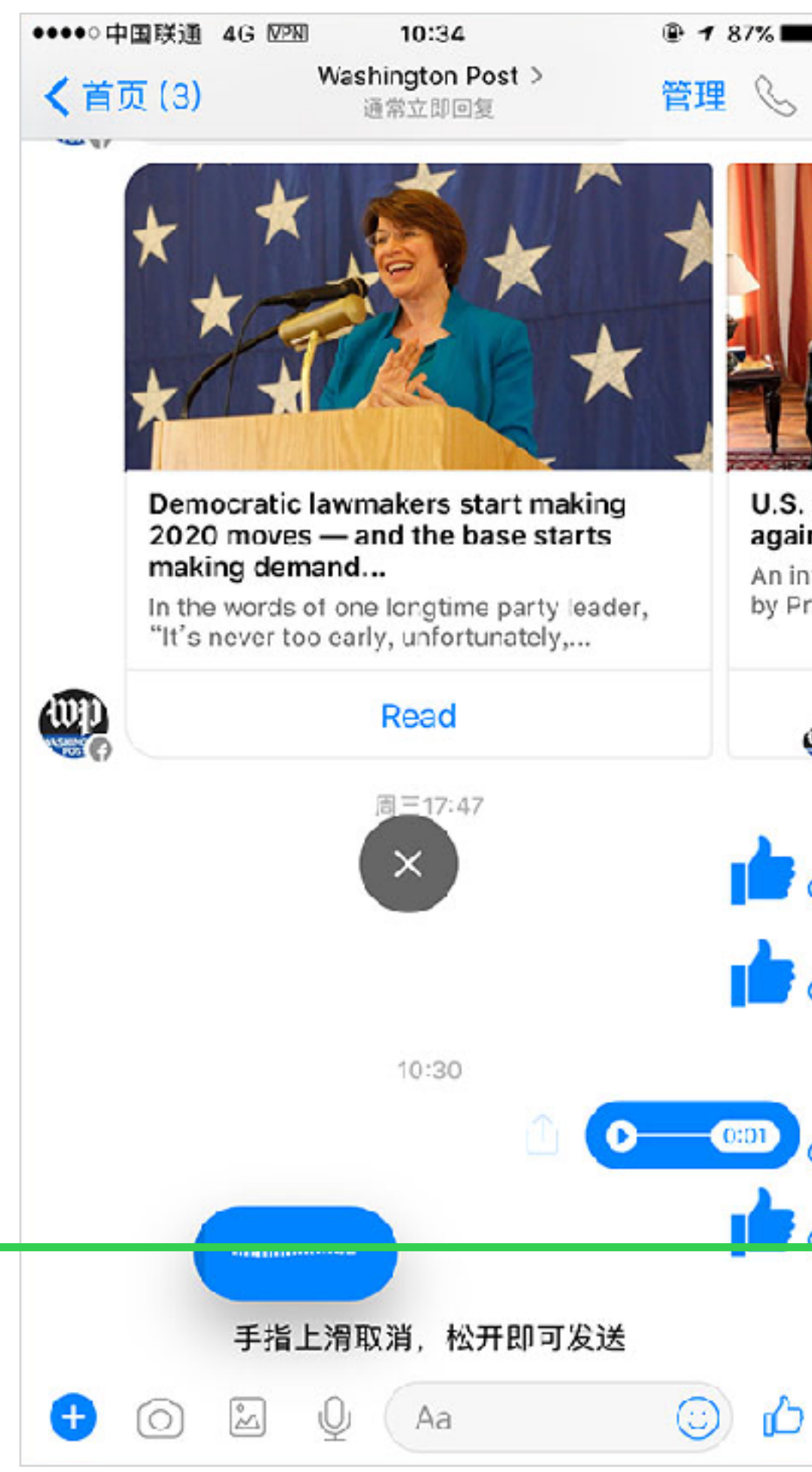
语音交互范式



度秘



Allo



Messenger



Cortana

交互设计



定时划出气泡向用户打招呼，营造亲切顾问形象，同时不会太干扰用户。

小严入口全局可见，随时唤起，随时收起。

交互设计



聊天助手信息。
模拟与真人私聊的对话窗口。

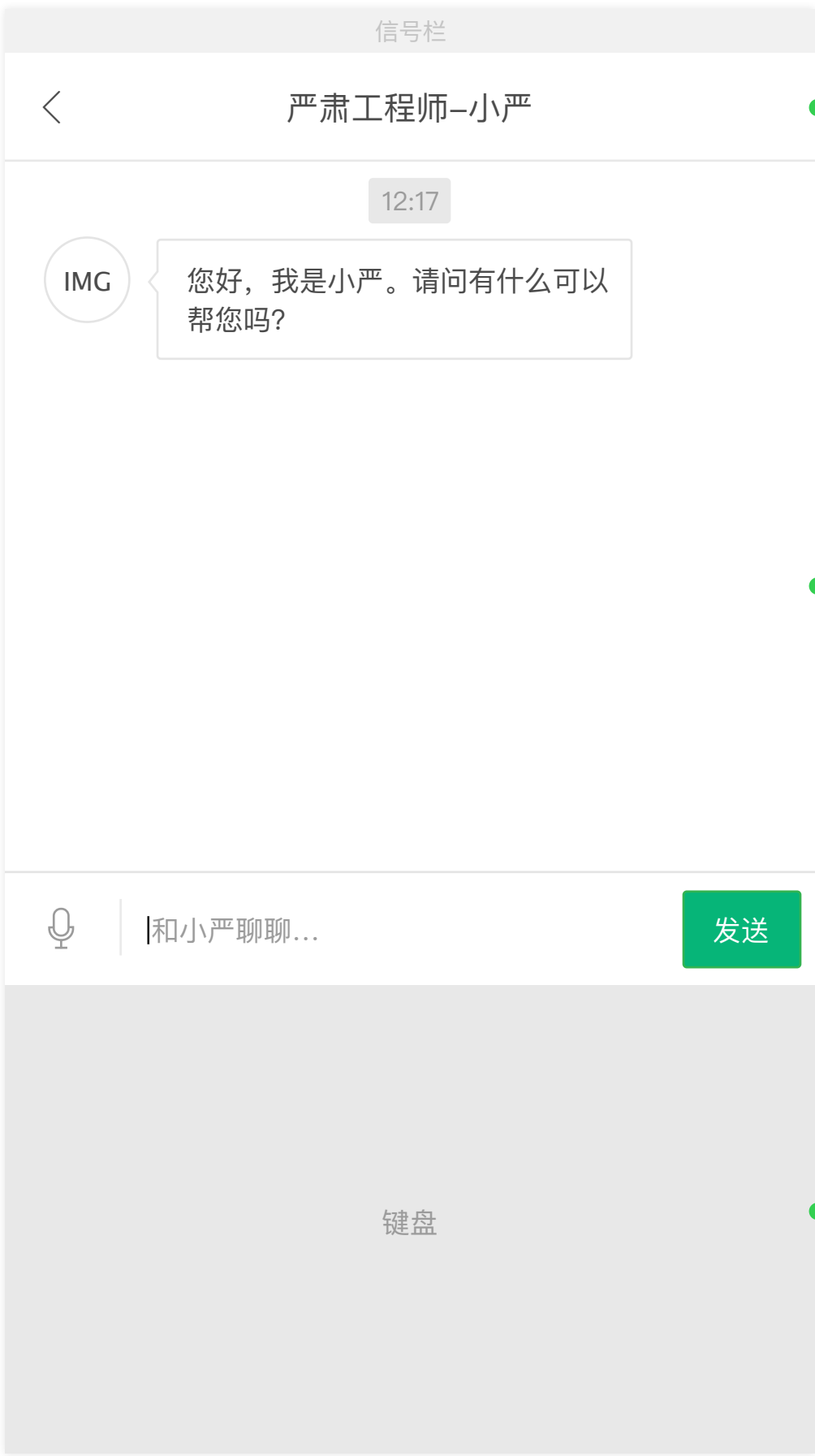
聊天内容区。
小严主动打招呼，强化亲切友好人设。

输入区。
暗提示用户键入对话与小严聊天。

交互设计-移动端



和web端交互范式保持一致



聊天助手信息。

聊天内容区。

输入区。

交互设计-移动端



选择了“微信”式的语音输入方式；更适合普通人的使用习惯，降低了学习成本。



说话时, 根据用户声音波动, 给用户以语音输入的反馈

提示用户如何发出语音, 如何取消发送

交互设计-移动端

正常发送

正常发送



边缘情况

说话时间太长



说话时间不足1s



发送失败



总结

- | 做新项目时，避免一上来就开始画图，前期调研很重要。
- | 做竞品分析时，直接竞品、相关竞品都可纳入分析。为后续设计打开思路。
- | 结合实际情况提炼竞品优缺点，熟练使用设计原则进行设计。

THX