

副本 用户故事模板

用户故事是用来描述对用户、系统或客户/软件购买者有用的价值或功能的一种思维工具，常记载于纸质卡片上，和看板方法一起使用

用户故事主要由三个方面组成：1. 故事描述；2. 故事对话；3. 测试内容

用户故事的几个写作准则：

(1) **避免高耦合、相互依赖的故事**。比如描述为“公司可以用visa信用卡对发布职位付费”和“公司可以绑定信用卡完成在线支付”的两个故事，显然后者是前者的基础，如果在产品设计中同时考虑这两个故事，无法给出每个故事开发的时间估计。一个可行的方法就是进行故事合并，将“公司可以绑定信用卡完成在线支付”作为新故事的故事描述，在故事对话中记录不同的信用卡的支持问题

(2) **提醒用户、开发人员进行故事讨论**。比如故事中的故事对话部分，可以是开发角度的思考，可以是用户角度的评价和抱怨的整理

(3) **故事大小可以估计**。特别是开发时间，即撰写的故事可以给开发人员评估故事转化为可执行代码的时间量的能力，比如“公司可以绑定信用卡完成在线支付”，在线支付本身包括多个功能，需要再具体到某个功能上，可以改为“公司可以绑定信用卡对发布职位付费”

为什么要写用户故事

- （团队角度）从产品的不同生命周期来看，**上线前**主要是为产品同学补充对类似于“什么人（目标用户）在什么时候（使用场景）遇到了什么问题（用户需求）”的用户描述的理解，以用于第一版的功能设计。**上线后**主要是为自己明确运营的目标，针对性地制定增长转化册率，以用于策划运营活动和运营其他同学的交流协作；另一方面，为产品同学提供用户对产品功能的反馈，以用于产品版本迭代和功能优化；也可为测试同学提供测试案例，以用于bug寻找和技术同学的bug修改、验收
- （个人能力角度）有助于做好用户数据收集后的预处理。用户故事的主体的“1. 故事描述；2. 故事对话；3. 测试内容”要求用尽可能简短的语言概括描述，有效的用户故事的主体直接可用于**词频分析**，另外，可根据业务需要补充**用户特征**，以用于后来的用户画像建立和**图标可视化分析**
- （个人思维角度）有利于熟悉对敏捷开发的思维建设。用户故事的概念和敏捷开发的思维是息息相关的，敏捷开发的目标是更早地交付价值和灵活应对变化，用户故事是整个敏捷开发过程中的价值定义的部分，经过讨论并修改确定后的故事是价值传递的主体，贯穿整个开发的始终。（具体描述可参考【3】）

用户故事获取渠道

- 自我体验：通过下载APP，将自己想象成用户，撰写用户故事
- 用户访谈：在公开社交渠道（贴吧、豆瓣、知乎、微博、twitter、facebook、telegram）和私有社交渠道（QQ、微信、APP的社群）寻找APP的目标用户，进行用户访谈（比如直接对话、问卷调查），整理用户故事

- 舆情分析：在APP数据平台（七麦、App Annie），APP store（安卓市场、酷安、google store）收集APP的用户数据（评价、下载量、DAU、热图、ROI等），分析用户故事

参考模板

```
1                                老总 A
2 基本信息：男，54岁，收入50000/月，职位：初创公司CEO
3 性格特征：关注产品报价和使用门槛
4 收集渠道：自我体验
5 - 故事描述
6 疫情期间，公司内部可以用APP进行线上开会
7 - 故事备注：
8 支持智能去噪的功能吗？
9 支持录播的功能吗？
10 - 测试内容：
11 用嘈杂环境下开会测试，待验证
12
```

模板的各个模块说明

- 用户信息模块（包括基本信息、性格特征、收集渠道等部分）：可选，按业务目标确定，比如APP增长期的业务目标是用户增量、用户留存率，需要添加的模块除用户基本信息、用户故事的收集渠道外，还需要记录用户使用时长、是否愿意推荐给朋友等特征以用于判断拉新方案是否成功
- 故事主题模块：必须有的部分
 - 故事描述，只有一条，参考框架：“（某个场景下），（谁）可以用（什么方式）完成（什么动作）”，来源于你的调研结果，**是用户故事的核心内容和用户需求的总结**，难点在于首先要对使用场景进行充分的划分，其次要在特定场景下能得到独立、精准、技术实现难度可评估的用户需求描述
 - 故事备注，可以是多条，参考框架：“支持（什么功能）吗？”，来源于和产品、其他运营同学就故事描述的对话交流，**是对用户需求的延伸和补充**，难点在于需要尽可能穷尽，单独思考的时候需要多次转换思考角度（比如如果我是产品同学，我还需要补充哪些需求描述？）
 - 测试内容，可以是多条，参考框架：“用（什么案例）测试，（什么状态，比如待验证/成功/失败）”，来源于自己的思考和开发测试同学的交流，**是用户需求的技术实现的保障**，难点在于需要一定的技术知识

更多的阅读资料

- 【1】Mike Cohn etc.《用户故事与敏捷方法》
- 【2】Jeff Patton《用户故事地图》
- 【3】何勉《精益产品开发：原则、方法与实施》