

云店助手首页调研报告

杨宝玲

2018.5.24

调研背景

云店助手在设计之初的定位为支持点餐服务，而未来的定位是作为整合餐饮生态业务的**商家平台**，故目前云店助手的信息架构，特别是首页，已不适用于未来定位的需求，故计划进行首页改版。

本次调研主要是针对云店助手首页架构及展现内容的改版，期望深入了解商家**使用云店助手的具体场景和流程**，以使得未来的云店助手在很好地融合个业务线的基础上，提升商家的操作体验及使用效率。

调研目标

1. 了解目前云店助手所在**终端设备的现状**及使用的环境特征；
2. 了解不同使用角色使用云店助手时的**主要的场景、目的、使用流程及使用习惯**；
3. 了解目前使用者**对各业务的需求**及重要程度；
4. 了解目前使用者**对首页的感知**及满意程度。

调研概述

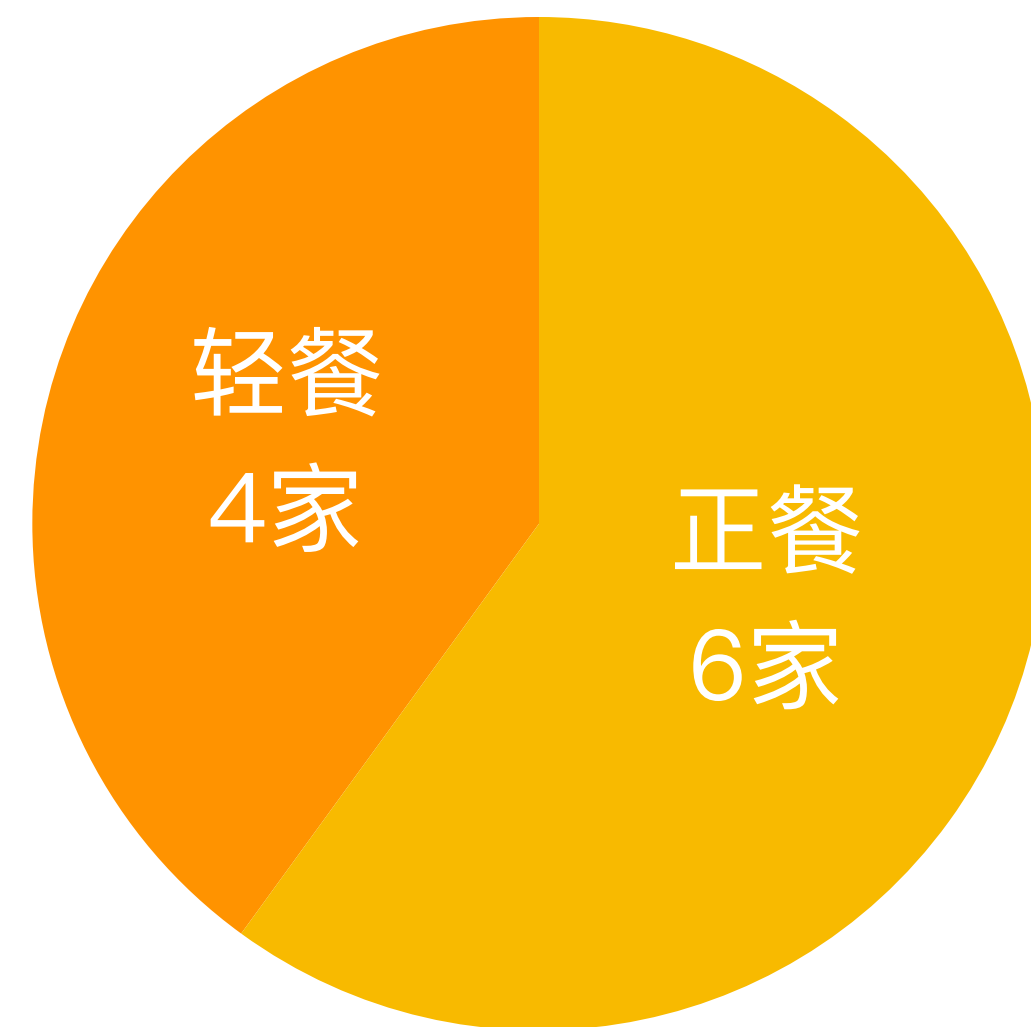


调研方法

用户一对一访谈

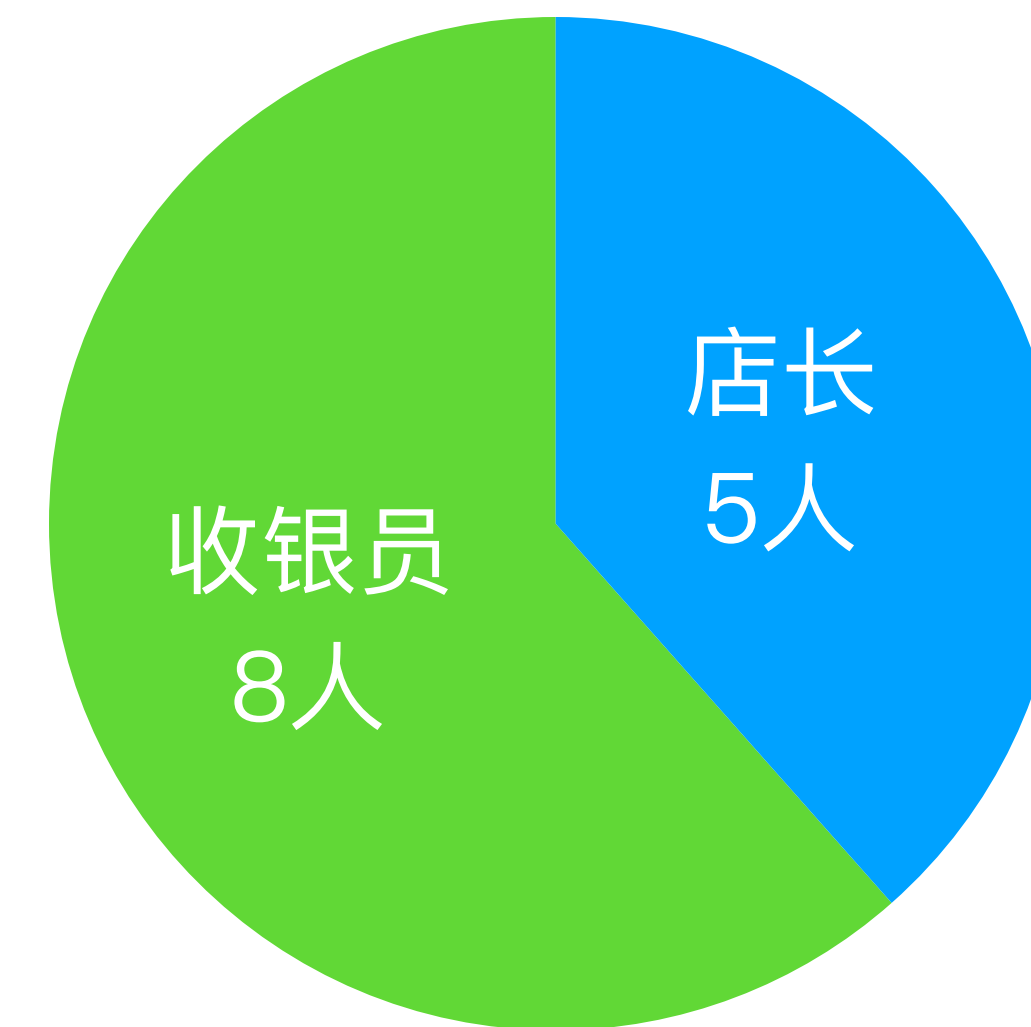
调研对象

云店助手使用商家：10家



正餐商家中有3家使用的为老版本

访问对象：13人



有2个收银员，1个店长使用的为老版本

终端设备现状

用户使用场景

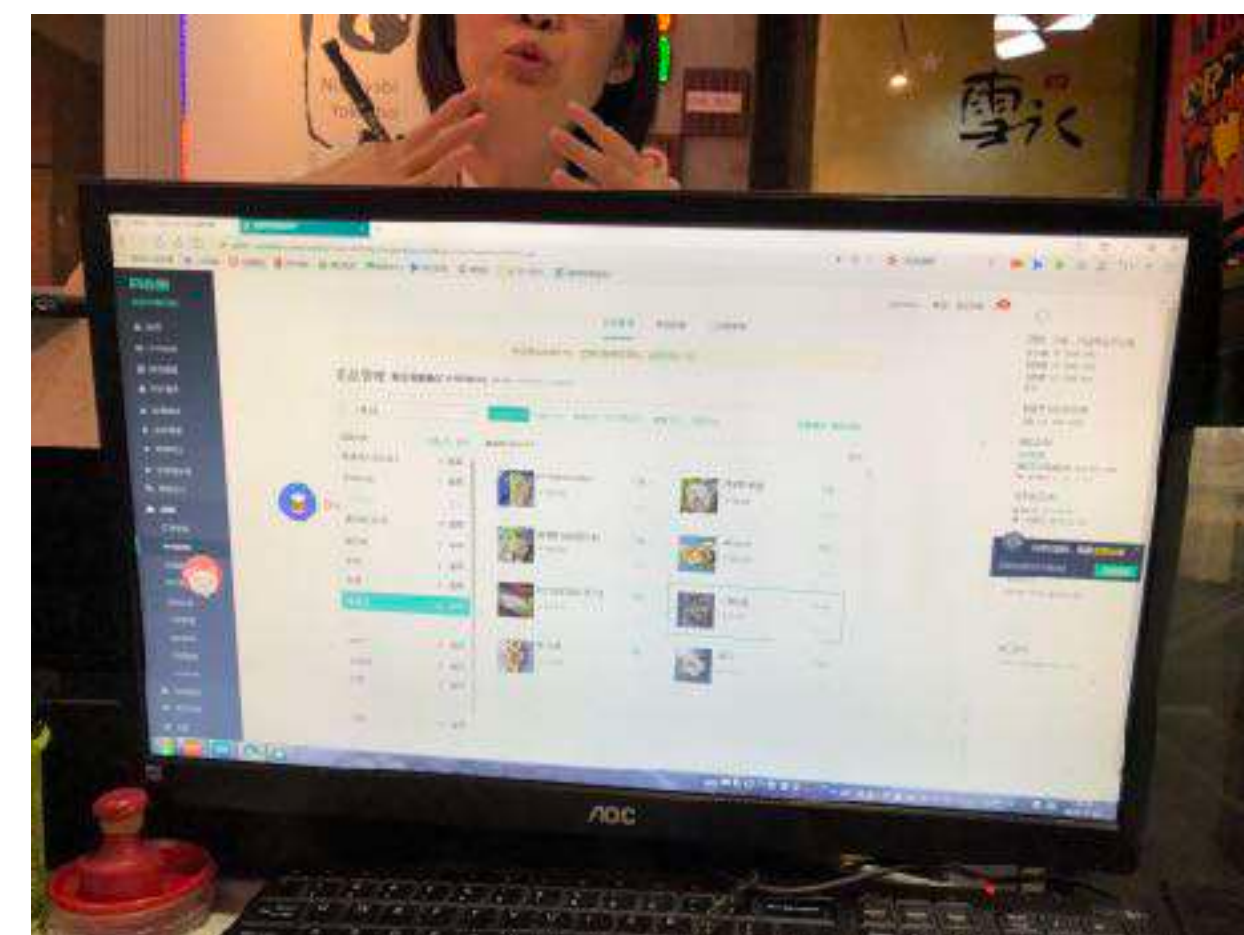
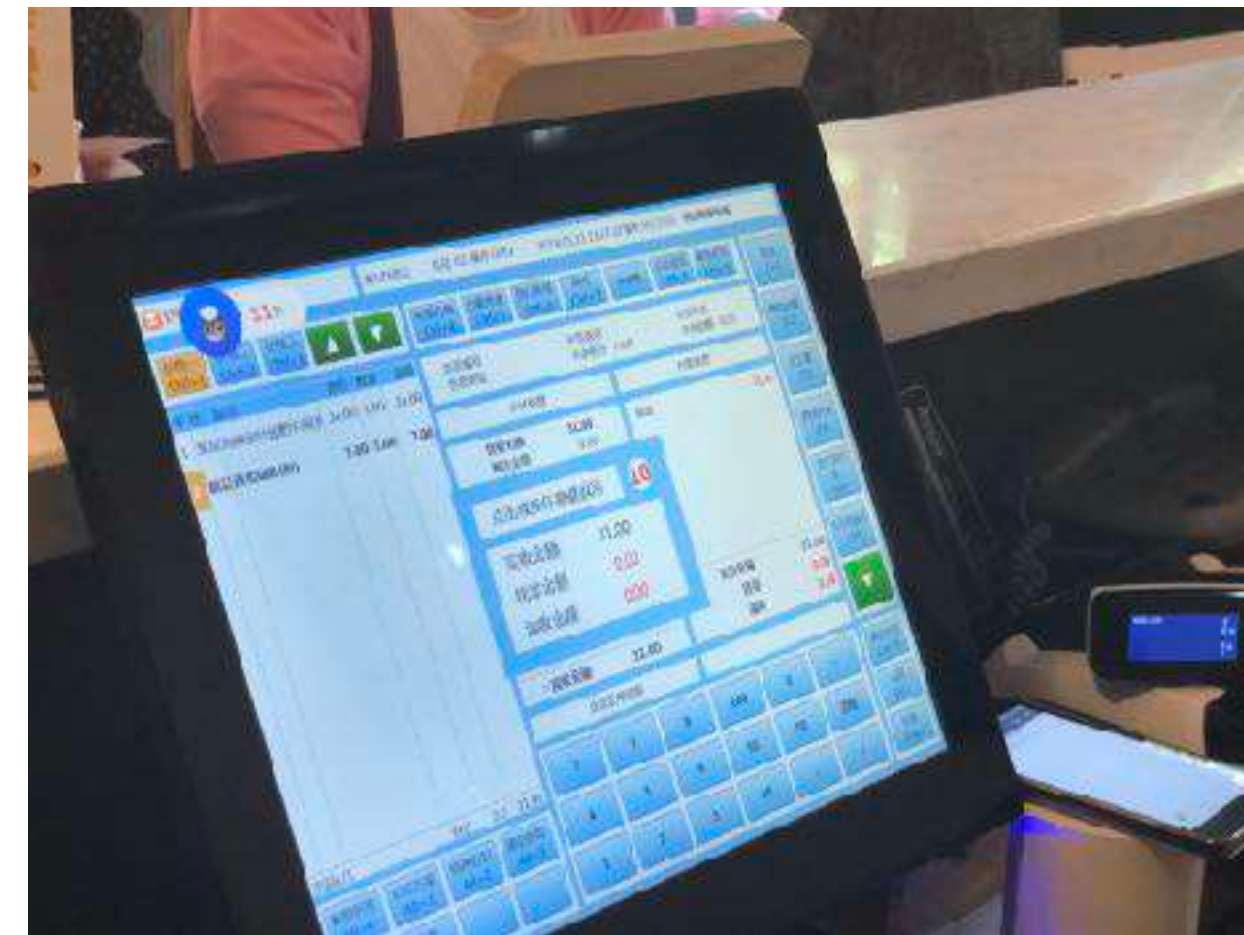
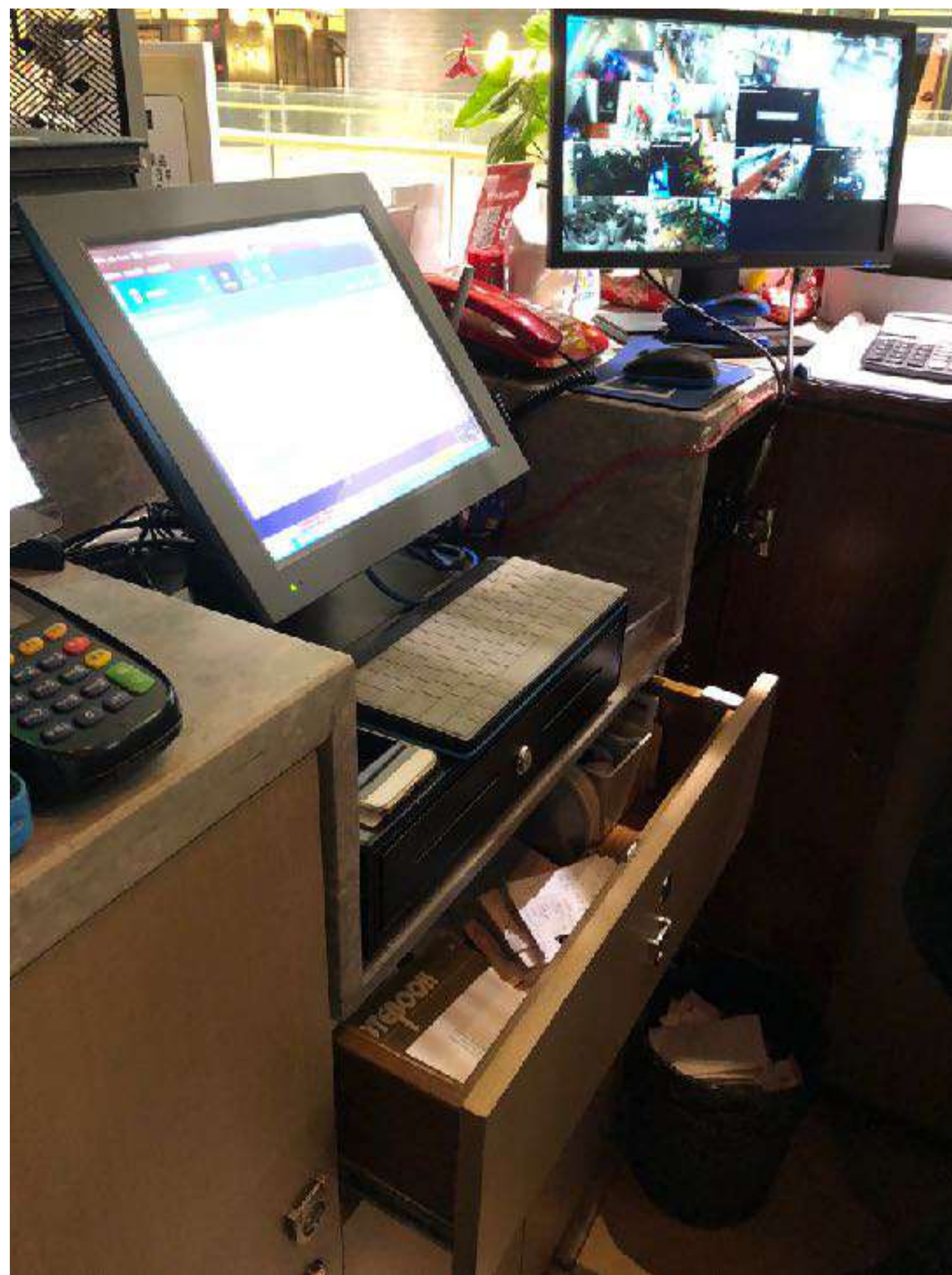
当前问题点

- 目前云店助手全部安装在商家收银电脑上



- 触屏鼠标都支持
- 只支持鼠标
- 只支持触屏

3家只支持鼠标的全为正餐店，且配置的都为普通PC机
2家只支持触屏的均为轻餐店



- 对于鼠标和触屏都支持的5家商家，其中

3家偏向使用触屏，原因：

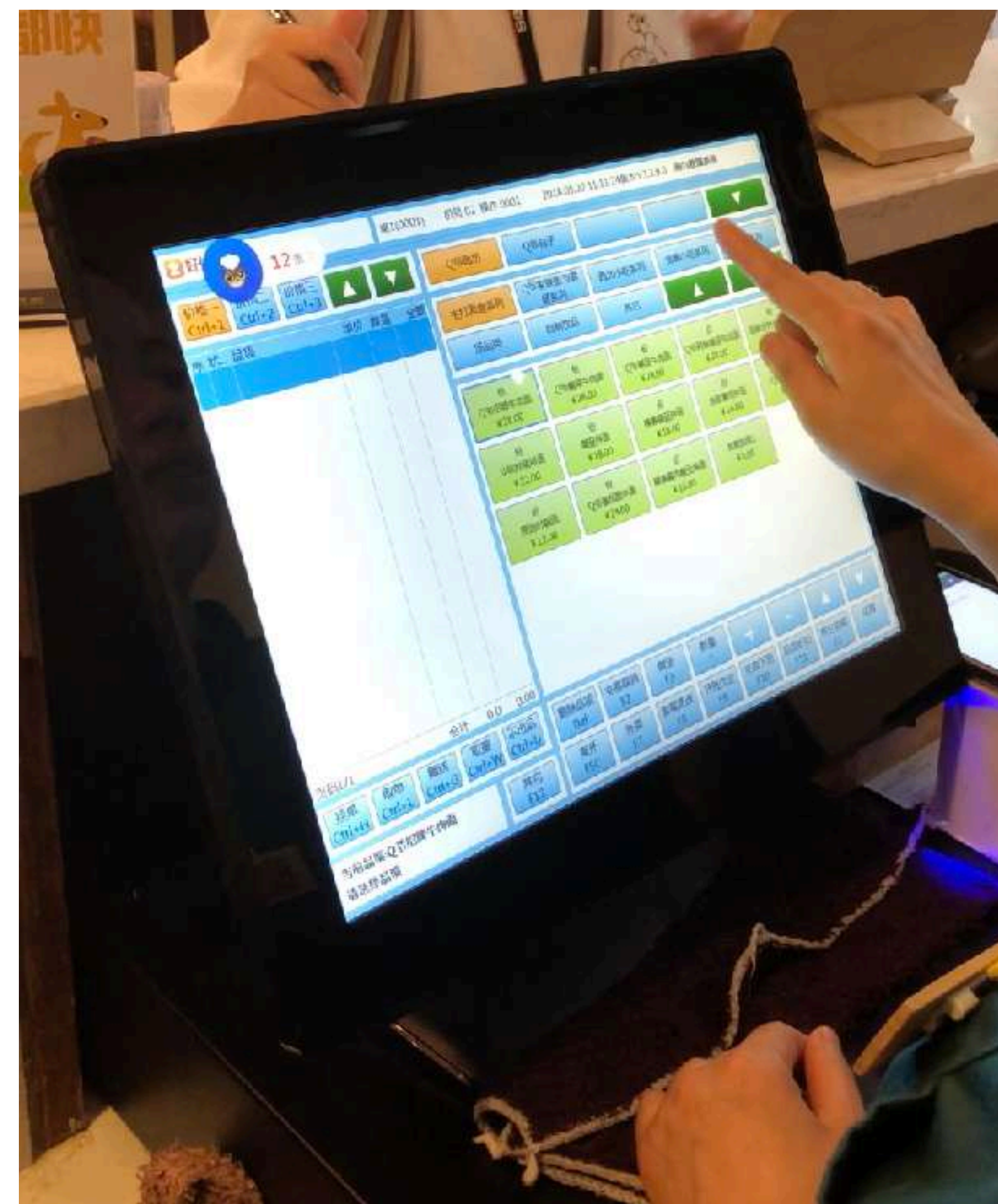
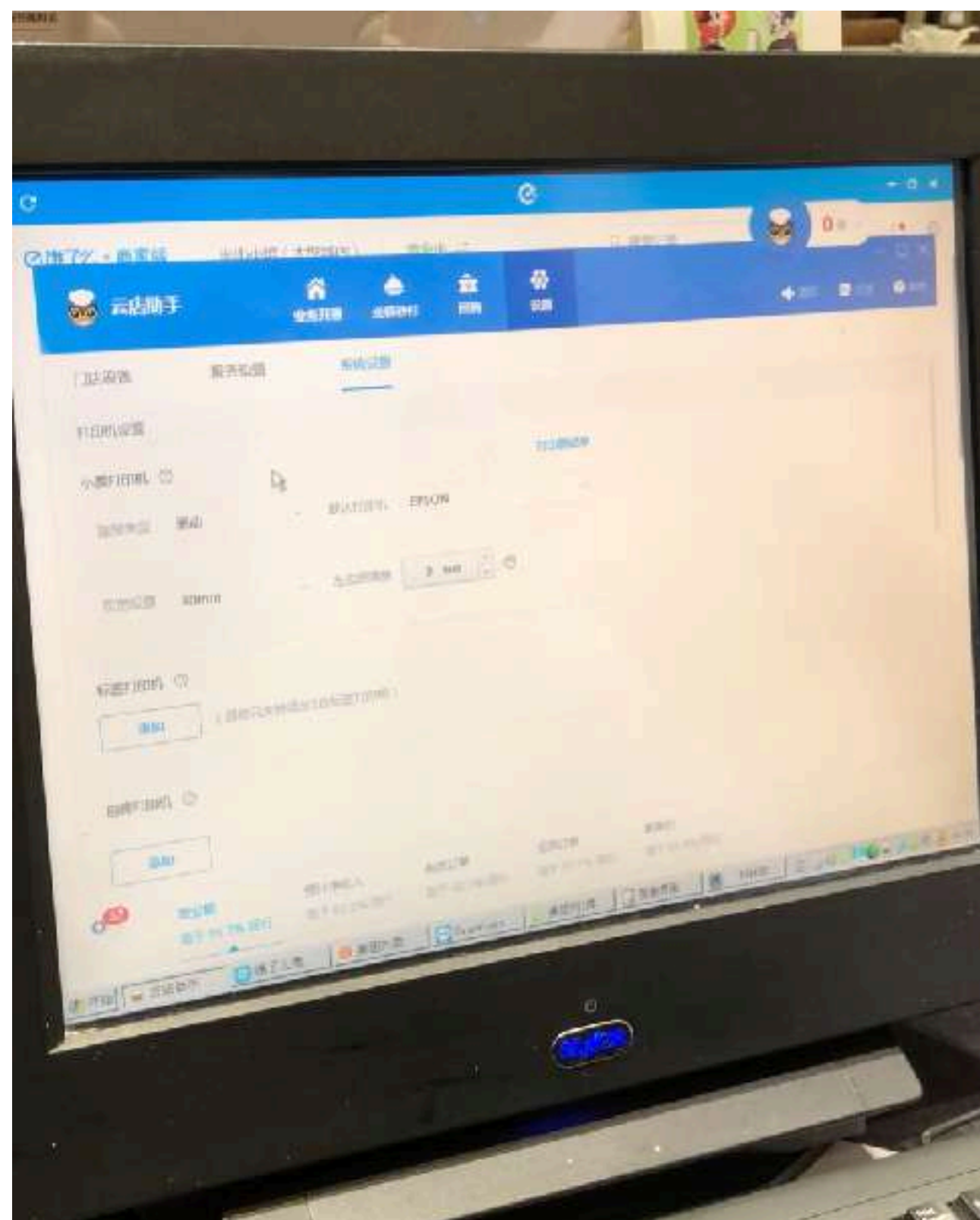
1. 用鼠标比较慢，没有直接手点来得快
2. 电脑比较卡的时候才用鼠标

1家偏向使用鼠标，原因：

鼠标上下滑动比较方便

1家混着用（店长）

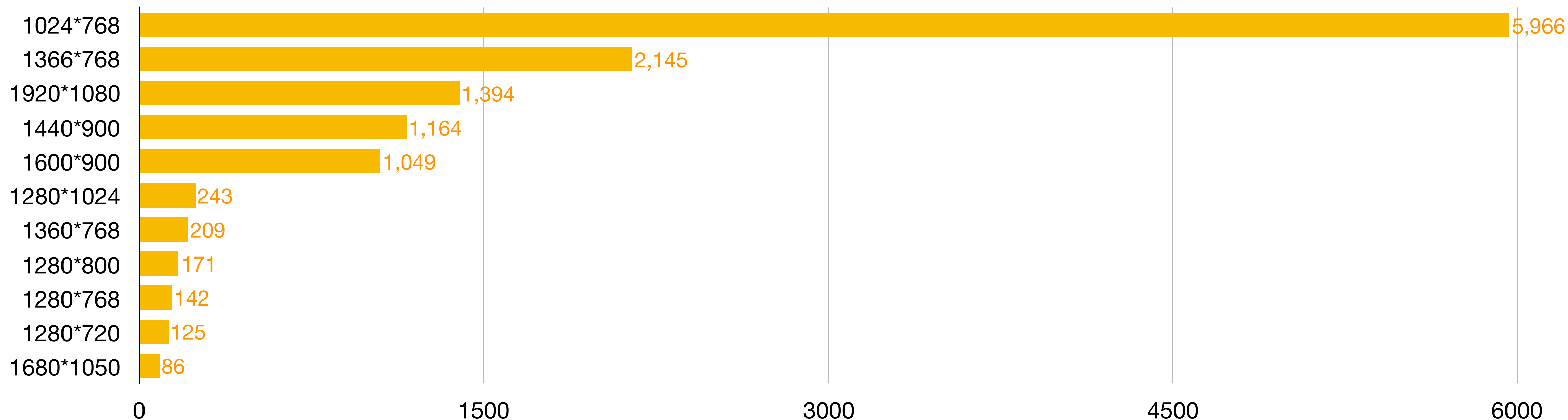
- 触屏都是单手操作



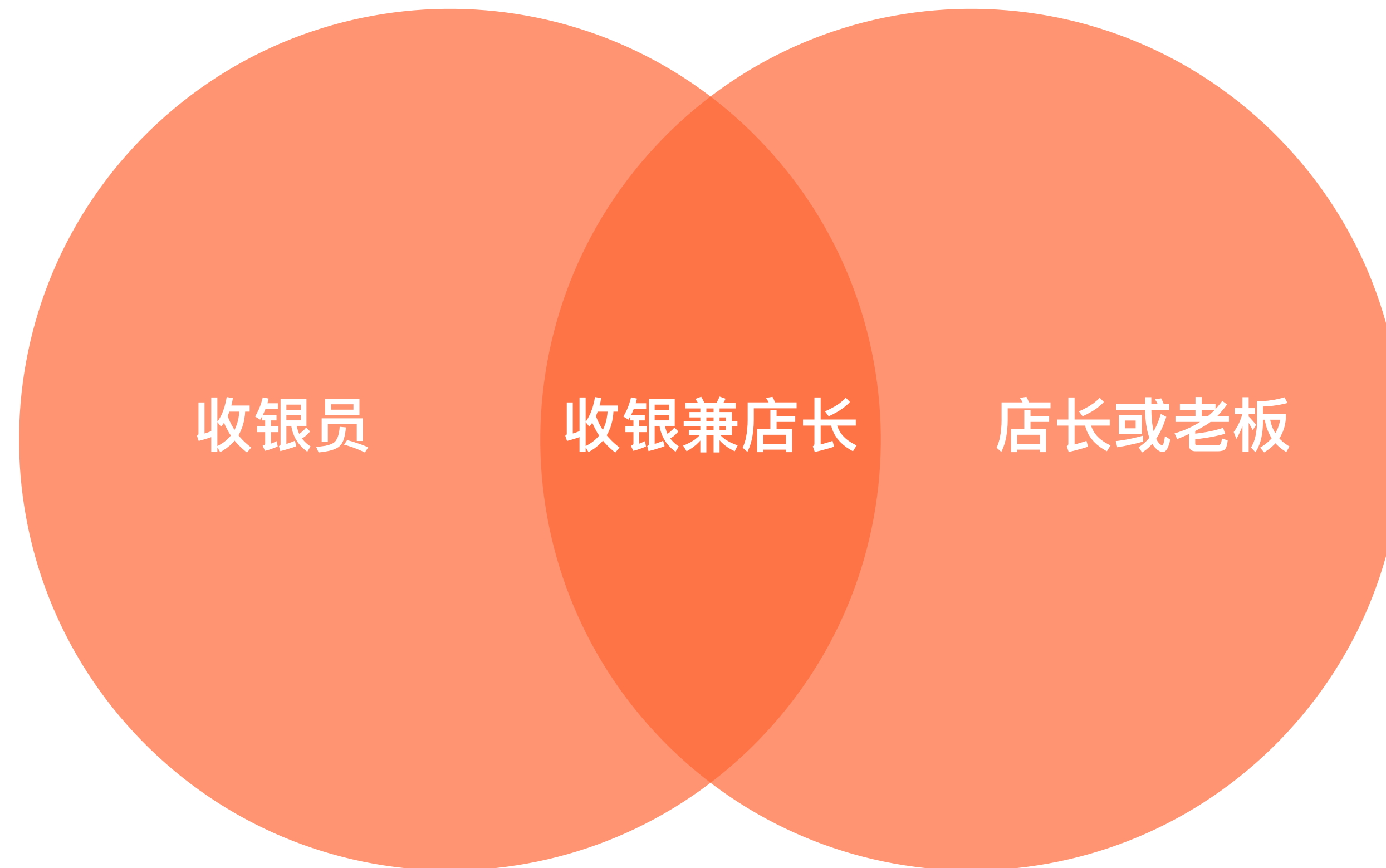
- 支持触屏的终端设备，屏幕尺寸基本为30cm*23cm

只支持鼠标的终端设备，屏幕尺寸普通电脑显示器的屏幕尺寸

- 使用云店助手的终端设备显示率分布如下，约50%的终端分辨率为1024*768

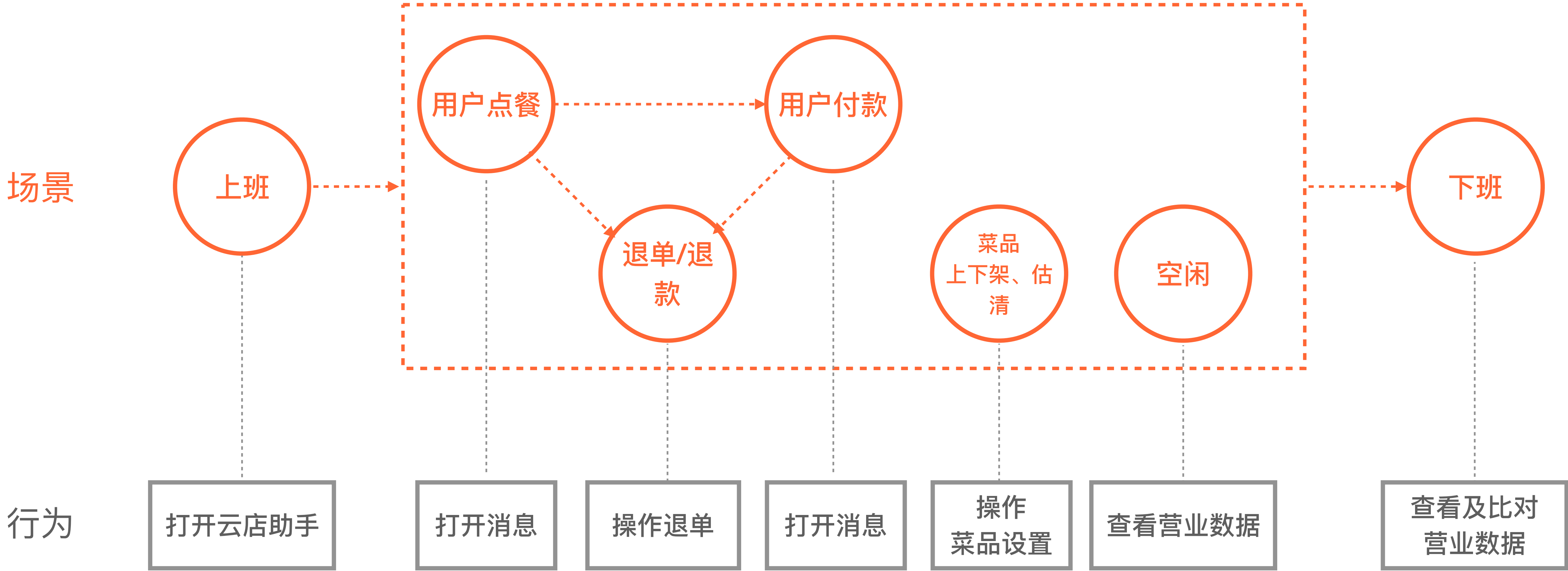


- 3类用户，2种角色





● 角色：收银员



● 角色：收银员

场景1：每天上班开机后，打开云店助手，然后最小化到后台（8人）

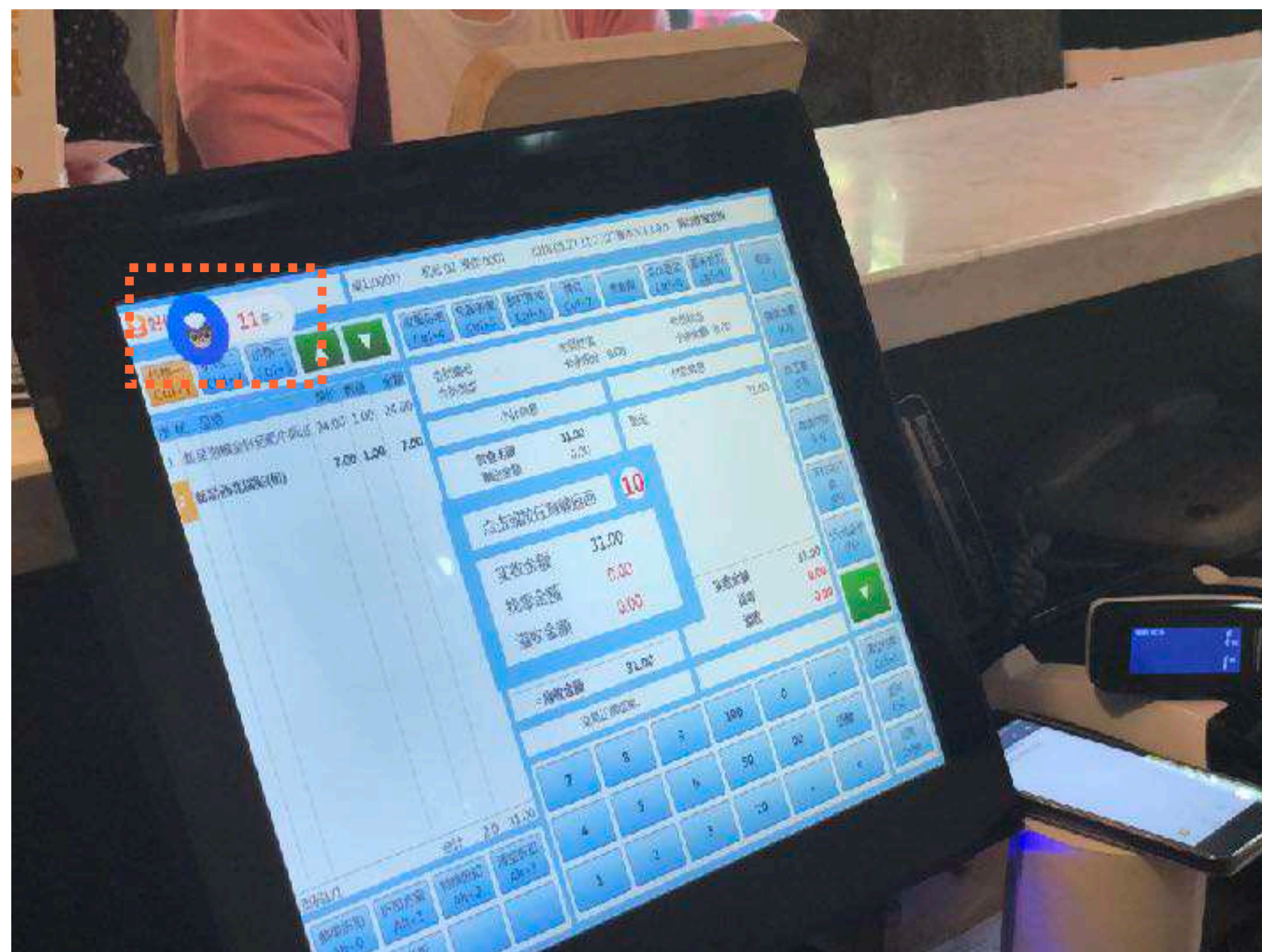
场景描述：云店助手功能的基本使用场景，只有打开了云店助手，商家才能支持顾客自助点餐。收银员对此基本上是一连串的流水线行为，并且十分快速，并不关注页面展示内容。



● 角色：收银员

场景2：顾客自助点单或秒付后会有消息弹出，会点击查看（4/8人）

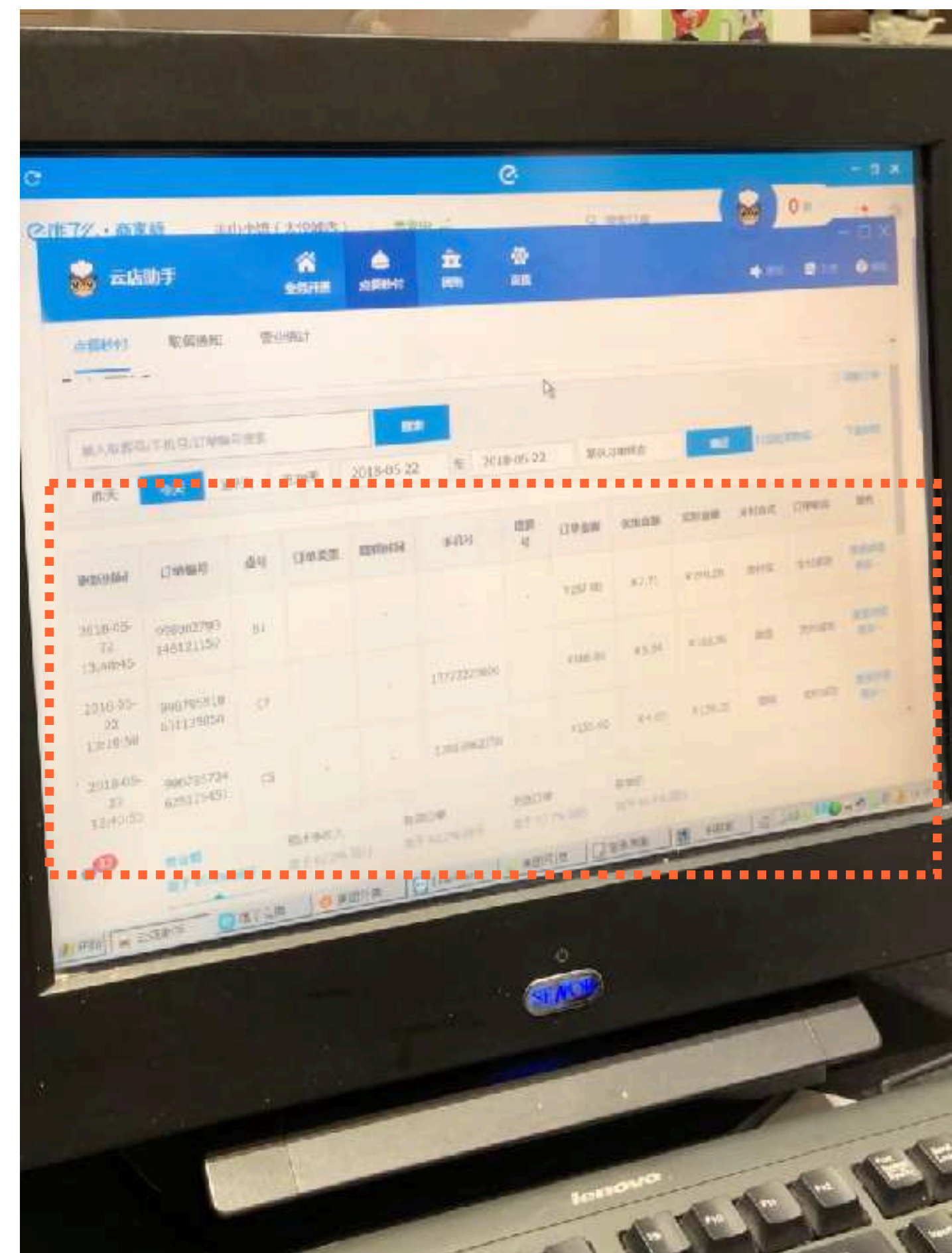
场景描述：来单或秒付时，出于对订单的关心，会查看详细信息，但也是有时候看有时候不看。**点击通知后都会直接到“点餐秒付”的页面。**



● 角色：收银员

场景3：顾客退单或退菜的时候会打开“点餐秒付”下查看订单，然后退单或退菜（3/8人）

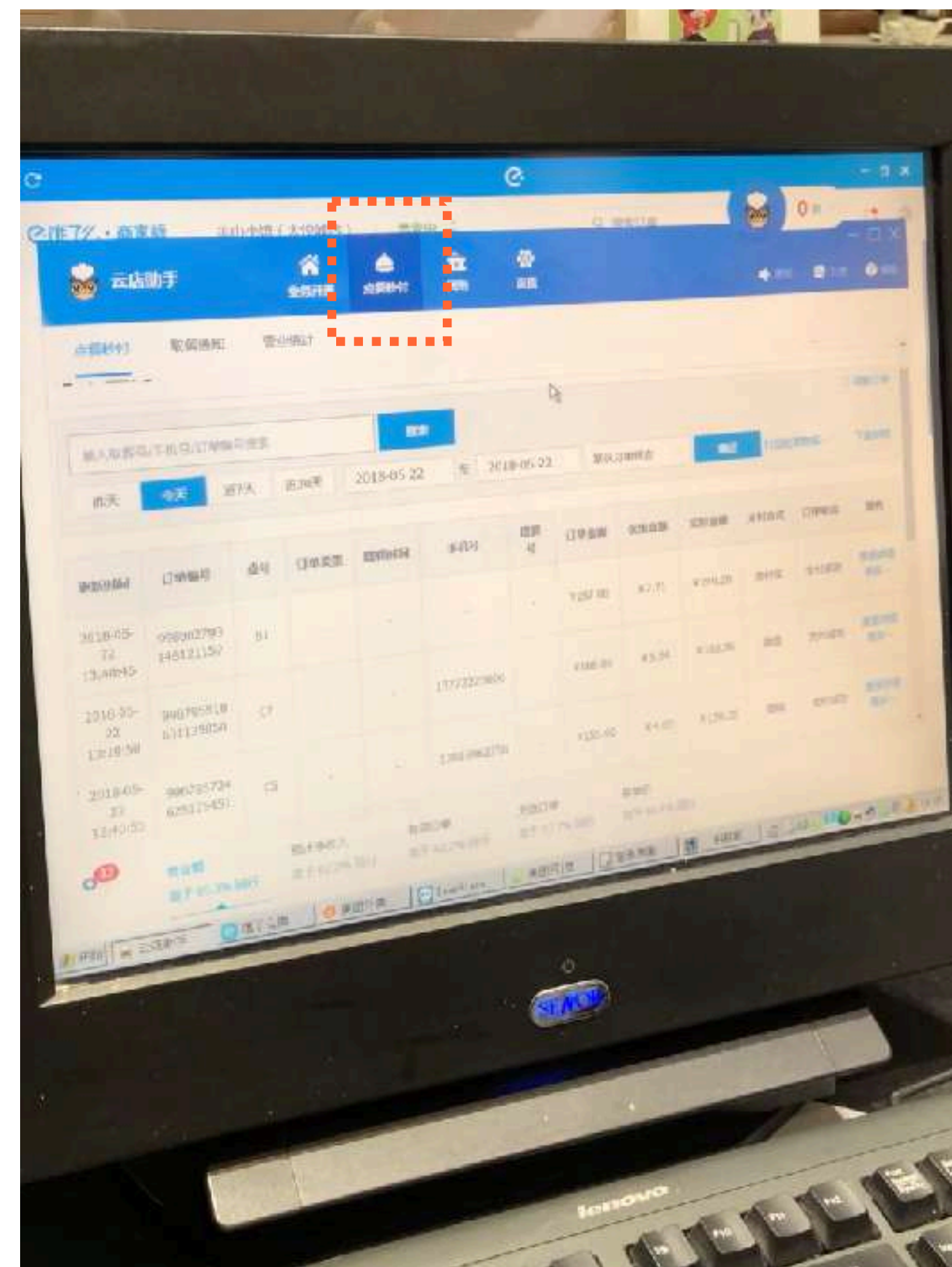
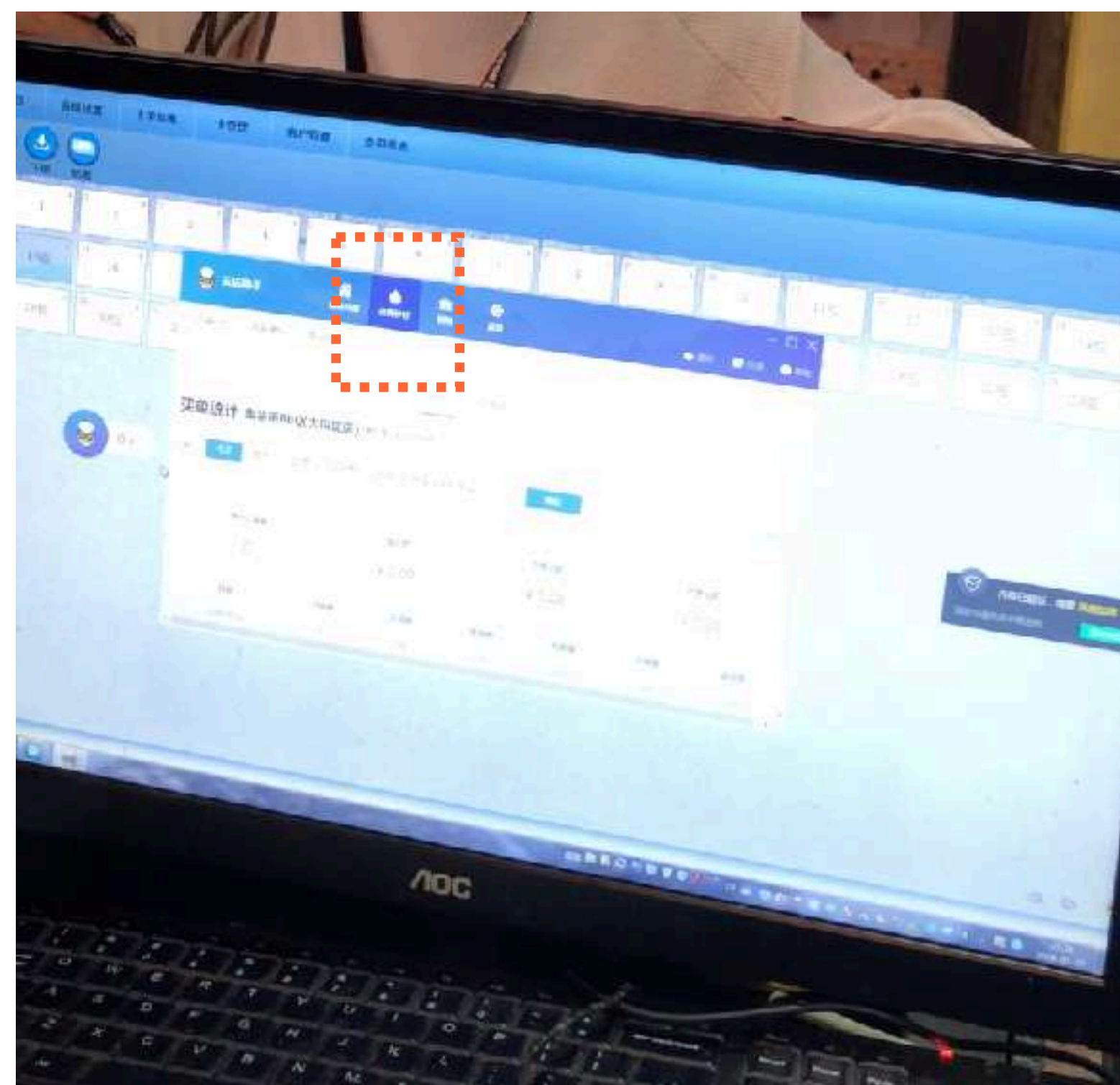
场景描述：扫码点餐的基本功能，作为工具型产品的必备功能。也只有在有需要的时候会进行该操作。



● 角色：收银员

场景2、3的延伸：基本上一一直停留在“点餐秒付”模块下（4/8人）

场景描述：4/6（已剔除2个老版本用户）的收银员会将云店助手一直停留在“点餐秒付”下，**很少查看首页**

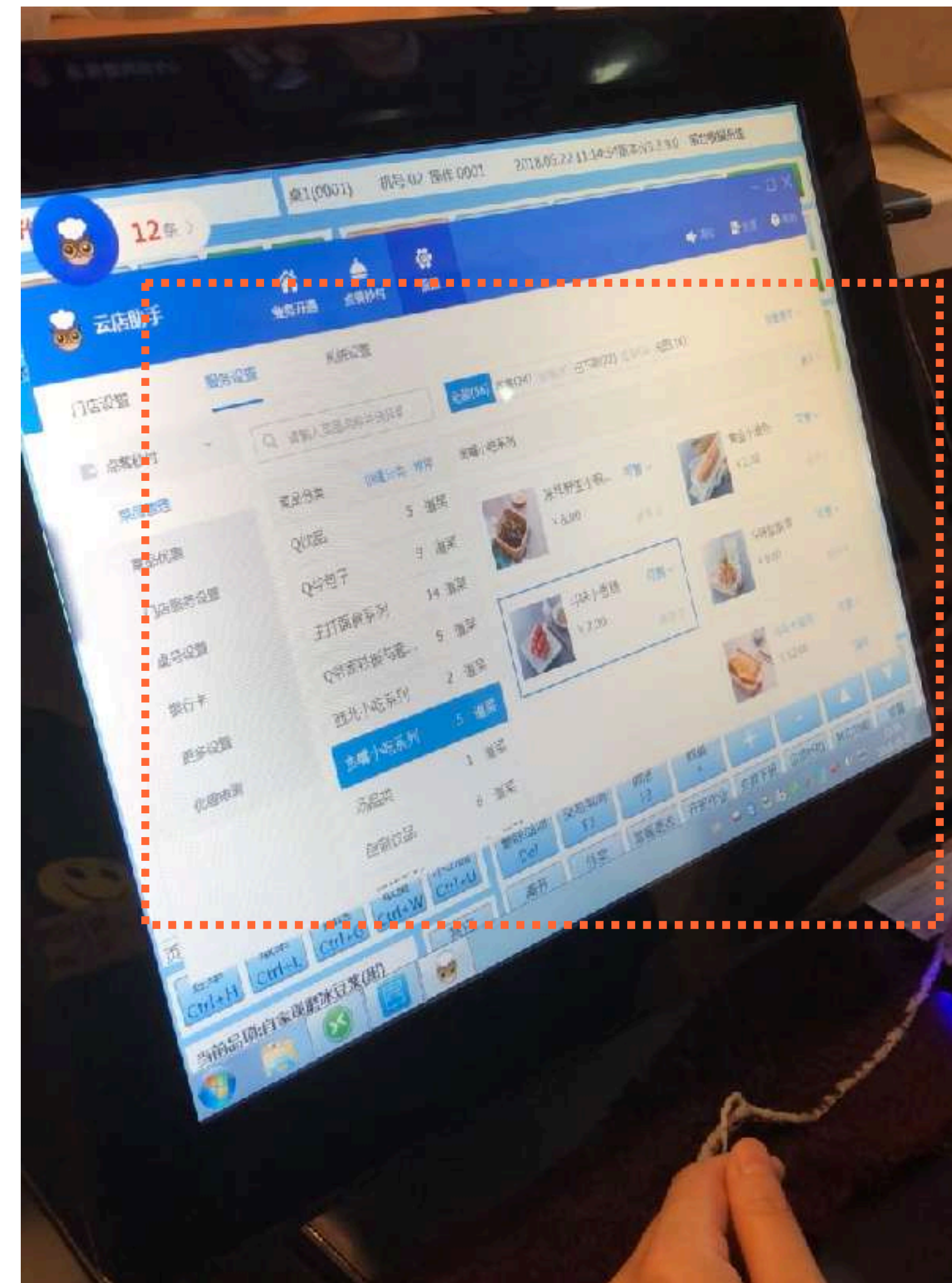


● 角色：收银员

场景4：对菜品做相关设置（1/8人）

场景描述：在云店助手中可以对扫码点餐的菜品进行相关上下架、估清等设置。

调研对象中只有**1人**会进行该操作，而且是将云店助手**一直停留在该页面**，且只对菜品进行暂时上下架操作，没有其他操作。并且**不知道云店助手可以查看营业额**。

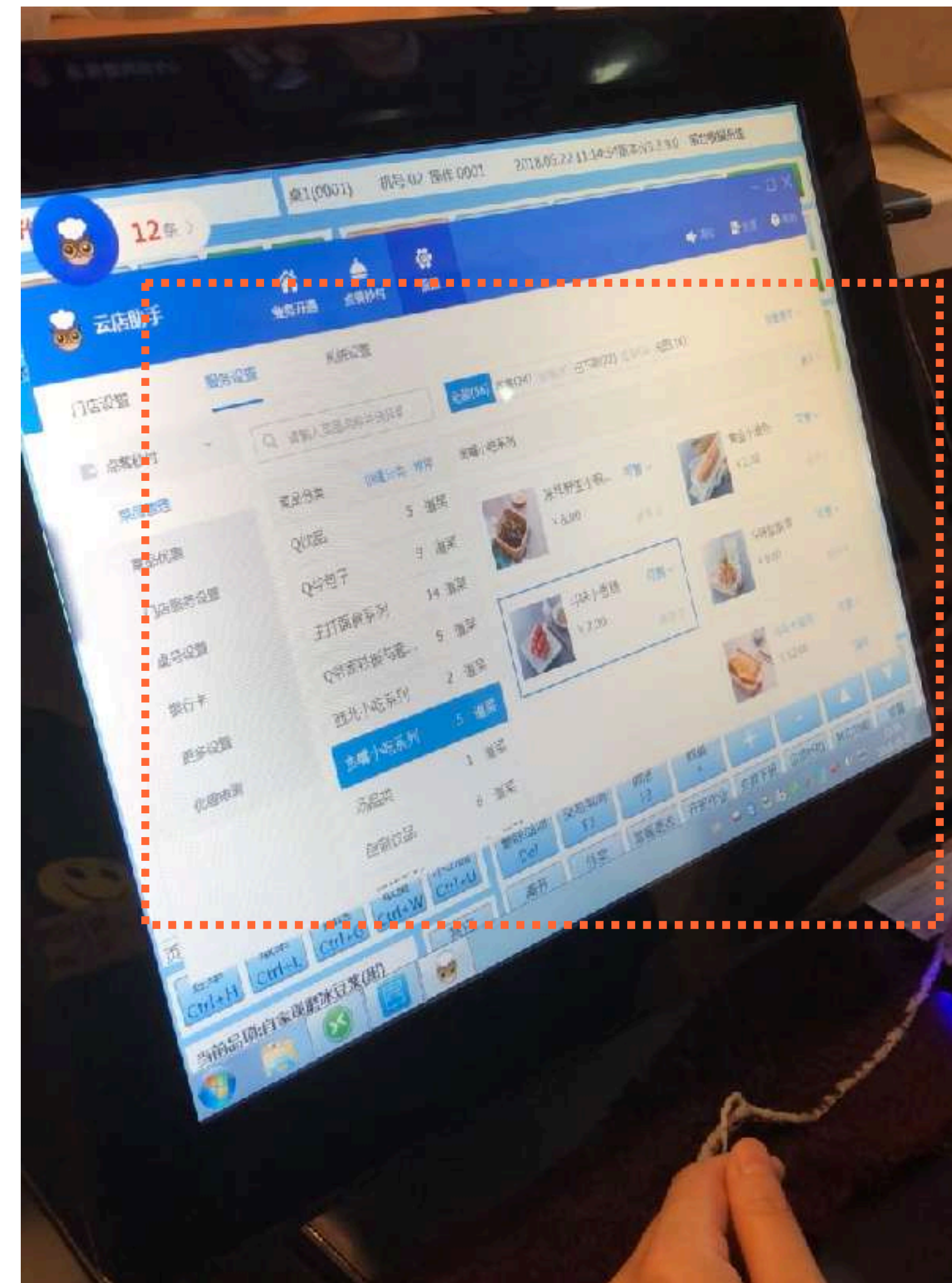


● 角色：收银员

场景4延伸：大部分收银员不会进行菜品设置（7/8人）

场景描述：

1. 3/5（已剔除2个老版本用户） **不知道云店助手可以进行菜品设置**
2. 菜品都是公司统一在收银系统设置好，云店助手也是BD设置好
3. 没有菜品设置权限，编辑菜品一般都是老板



● 角色：收银员

场景5：每天下班前会将云店助手与收银系统进行对账（5/8人）

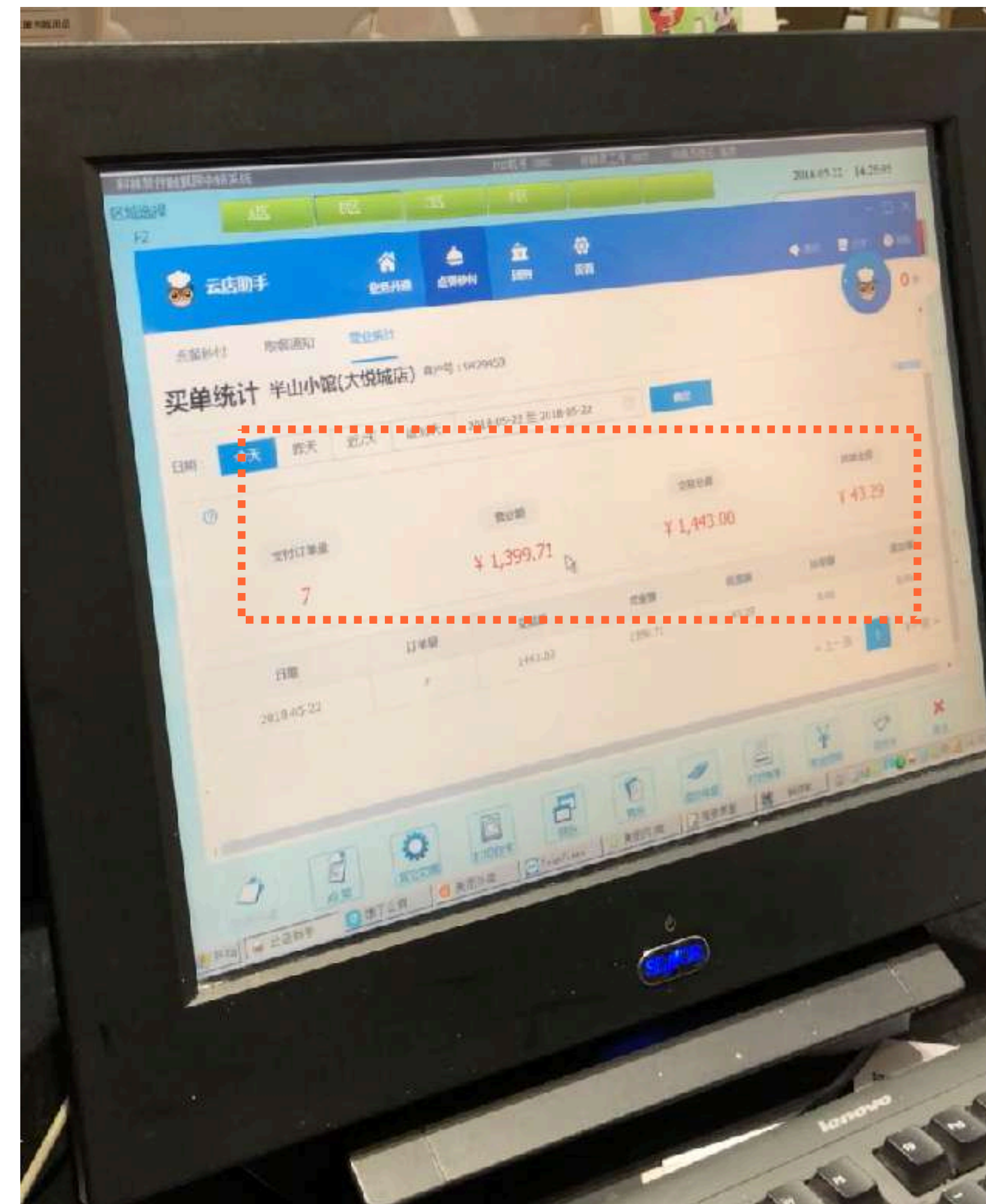
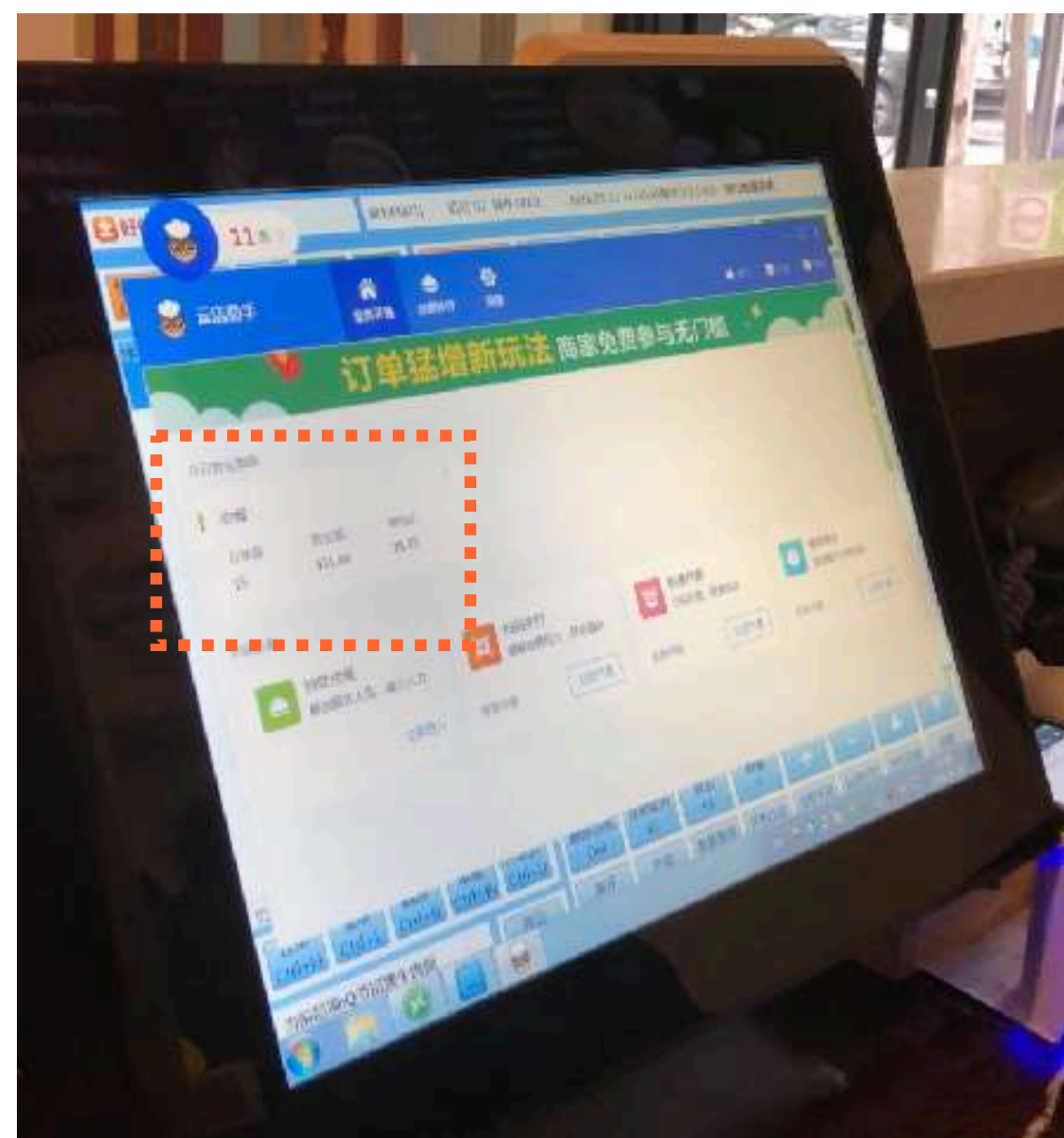
场景描述：主要核对该业务（自助点餐）的营业额和单数。

其中：

2人查看的是“点餐秒付”里的营业统计，并且都是用**纸笔记录数据**，切换窗口去比对；

1人直接看首页数据；

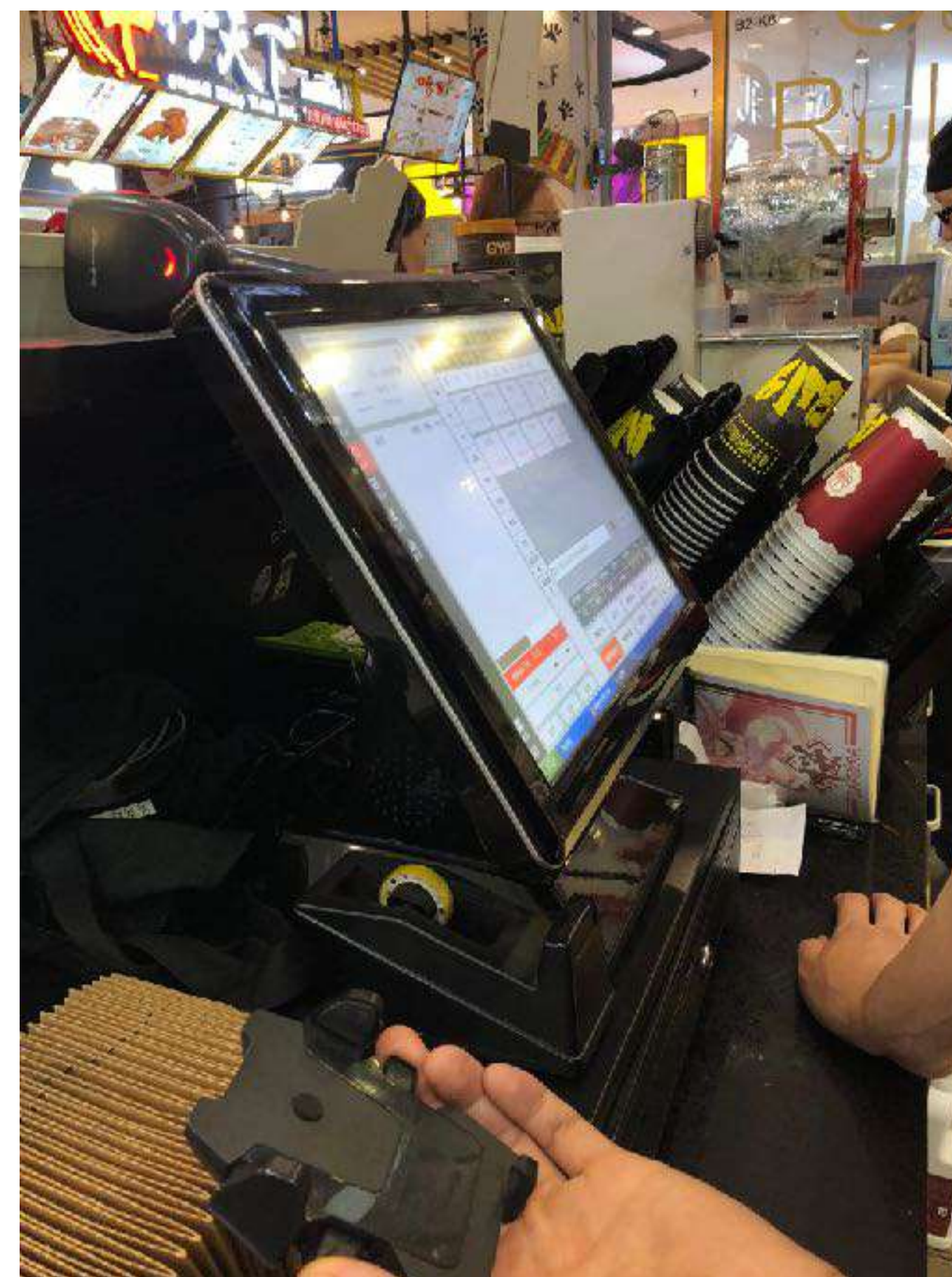
2人是老版本。



- 角色：收银员

场景5延伸：不关心云店助手的营业额，只看总营业额和单数（1/8人）

场景描述：该店为轻餐奶茶店，只关心每日总营业额。



● 角色：收银员

场景5延伸：通过别的渠道查看及比对点餐营业额（2/8人）

场景描述：

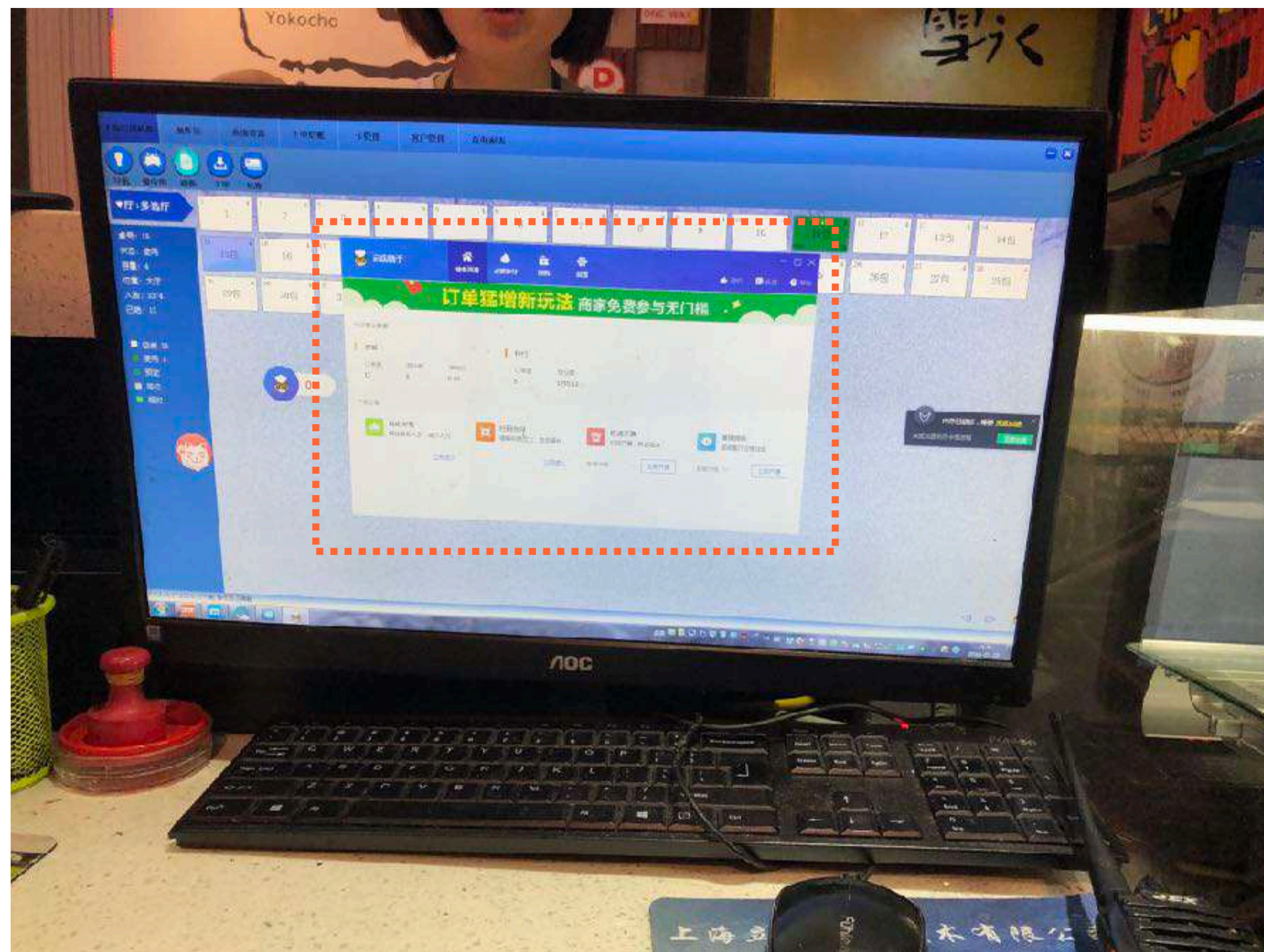
1. 云店助手的数据会**直接进入收银系统**，会直接在收银系统看；并且扫码点餐的单数太少。
2. 通过手机点餐管家查看营业额，**不知道**可以用云店助手去查看，对账也是使用手机对账。



● 角色：收银员

场景5延伸：空闲时会查看营业额，或与收银系统进行对账（4/8人）

场景描述：除了下班前必须的核账，一般空闲的时候，都会稍微简单对一下云店助手与收银系统里的账。



● 角色：店长

店长与云店助手的触点不多，访谈的5个店长基本都不看云店助手，偶尔的触点基本在3个地方：

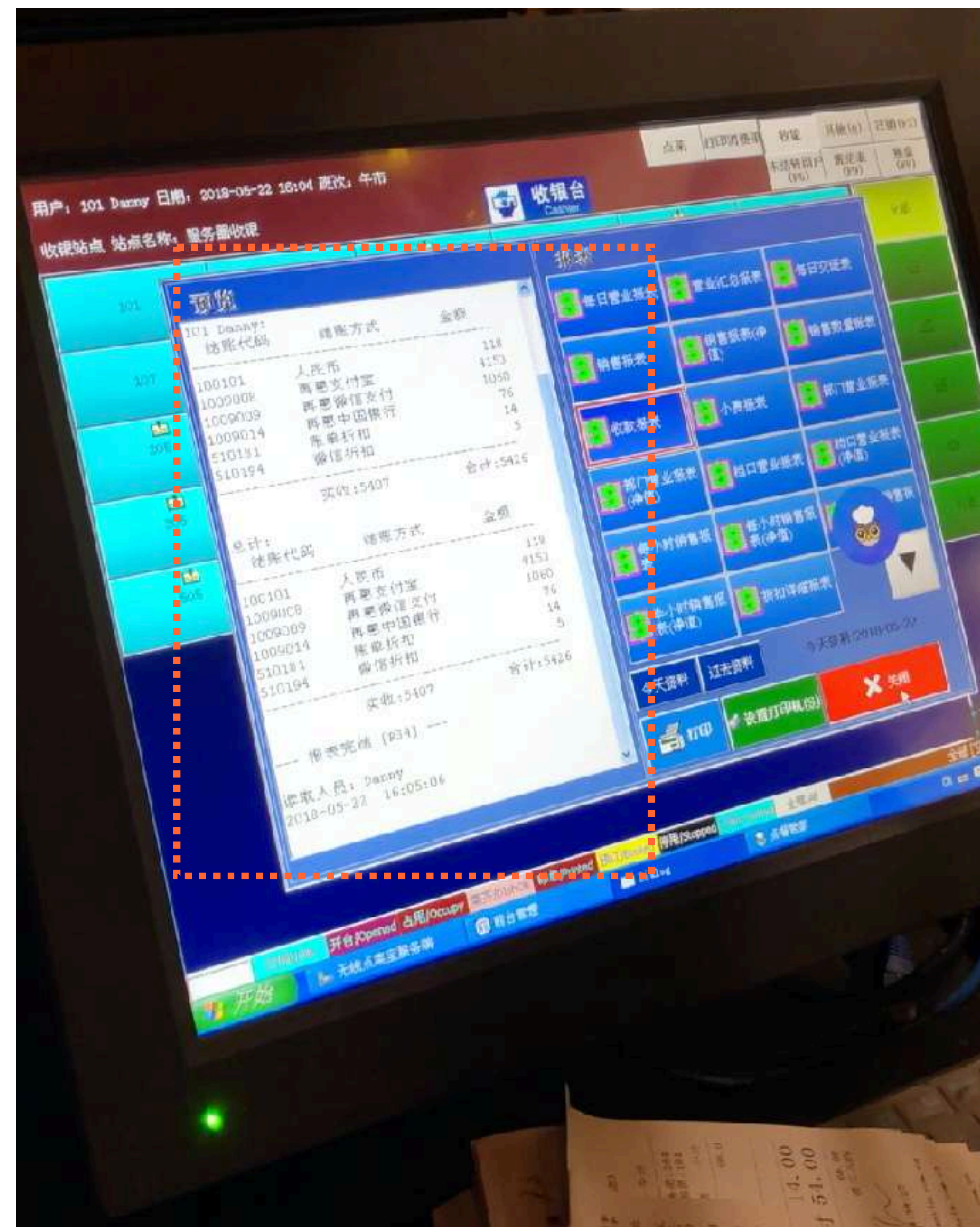
1. 营业额对账
2. 出问题时的查看与维护
3. 菜品管理—该触点基本为0

● 角色：店长

触点1：营业额对账

触点描述：

1. 1位店长（使用的是老版本）提到会用云店助手进行对账；
2. 3/5的店长提到是让收银员对账，上报每日营业额；
3. 3/5的店长会在**收银系统**里查看每日营业数据，也会在收银系统里关注扫码点餐的营业数据；
4. 2/5的店长会在**手机开店宝**里查看营业数据，觉得手机查看很方便。

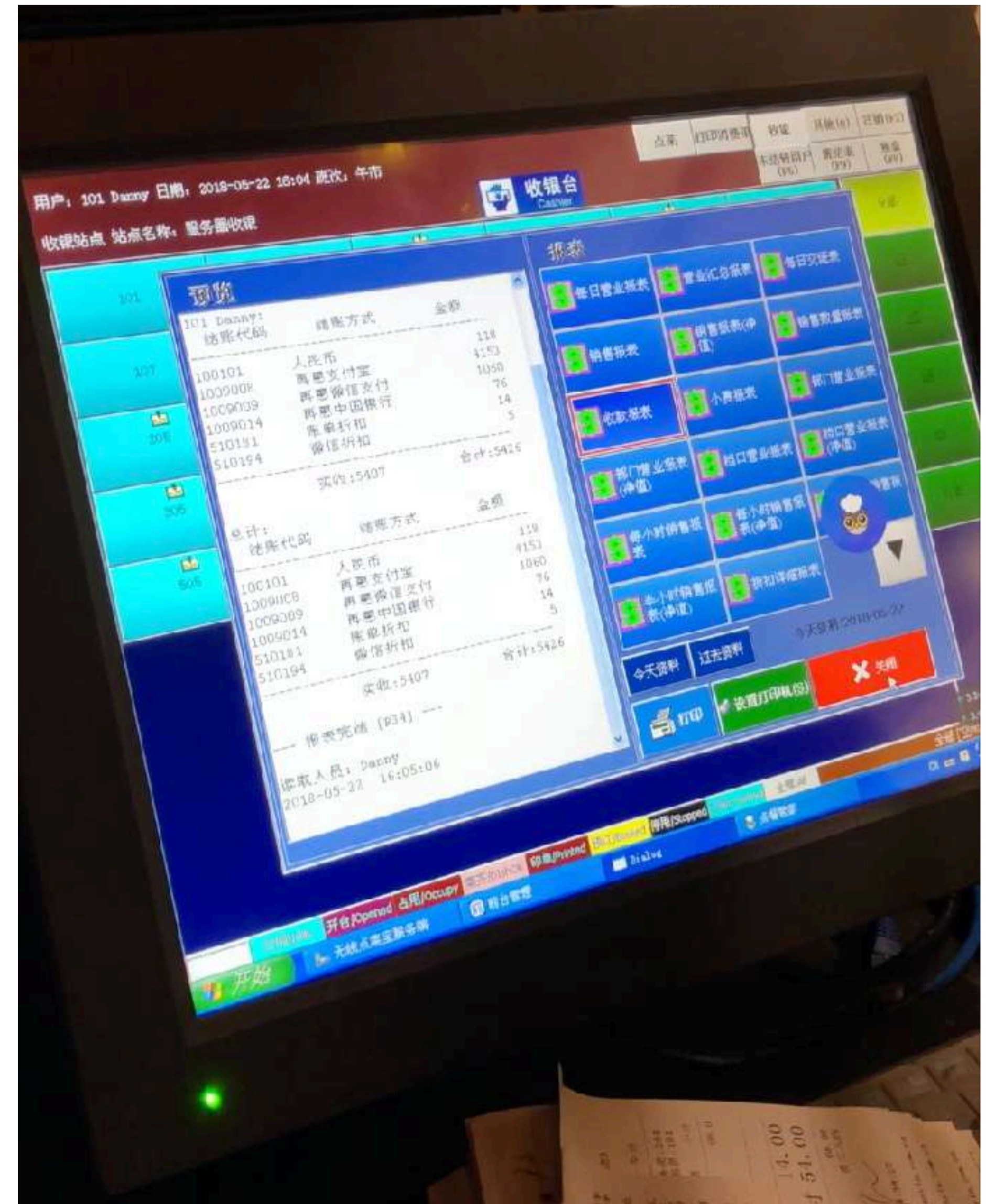


● 角色：店长

触点2：出问题时的查看与维护

场景描述：

1. 2位店长提到平时基本不管，出问题或断网的时候会去查看，然后联系销售人员或公司。

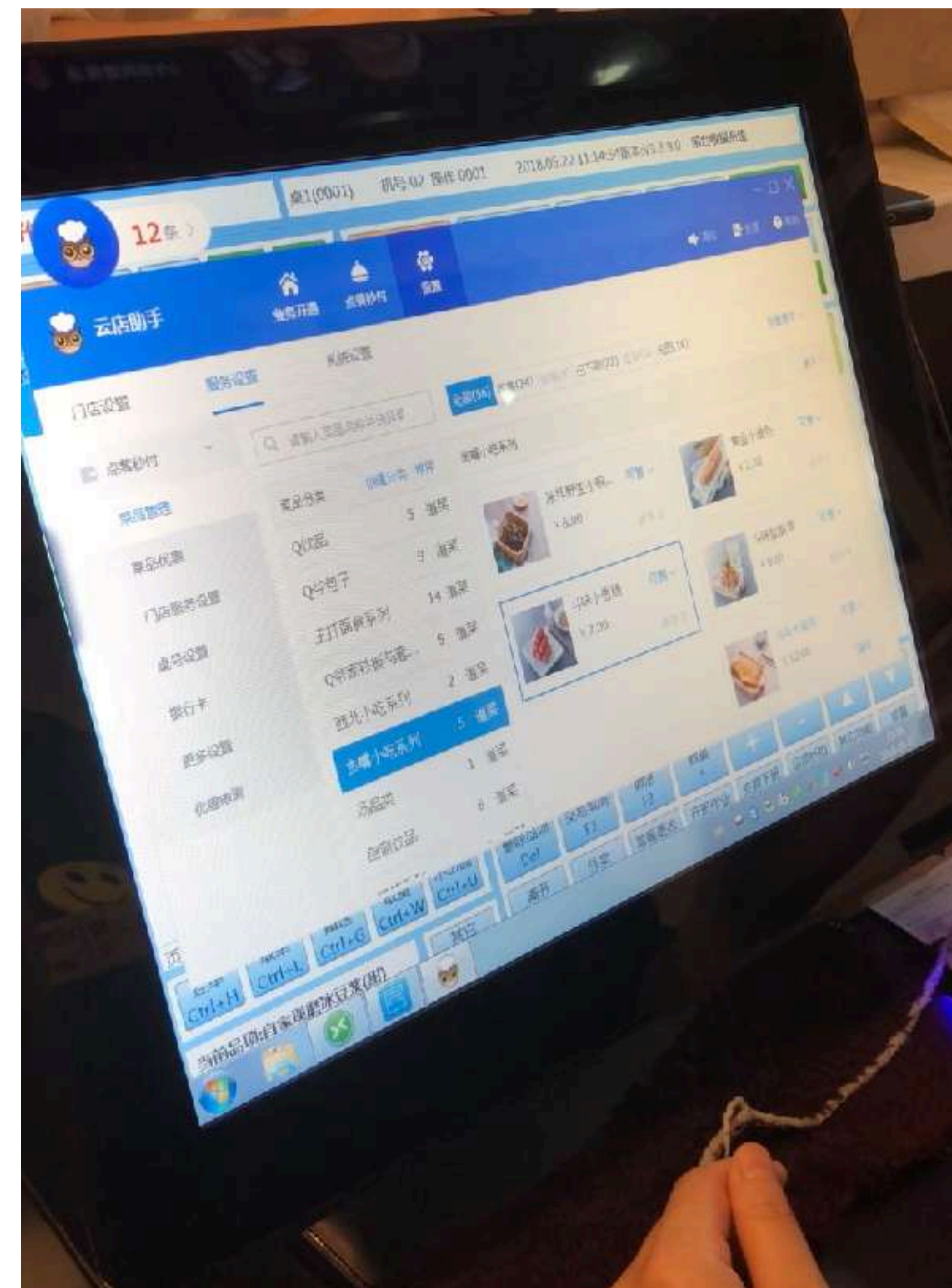


● 角色：店长

触点3：菜品管理

场景描述：

1. 1位店长提到知道云店助手可以做菜品设置，但一般不用，而是**使用手机开店宝**进行菜品管理
2. 2/4（已剔除1个老版本用户）的店长**不知道**云店助手可以进行菜品设置

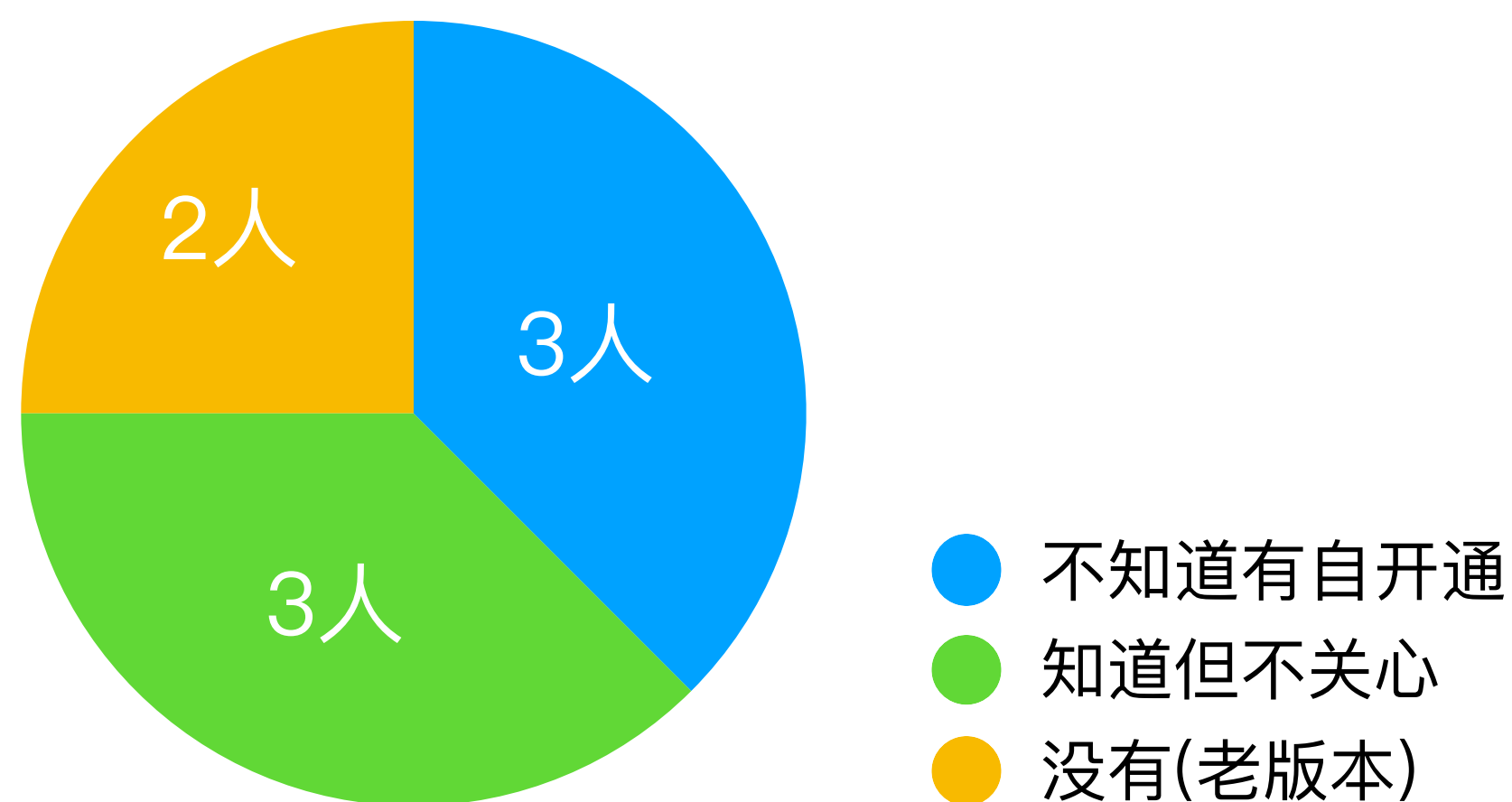


● 目标用户定位模糊

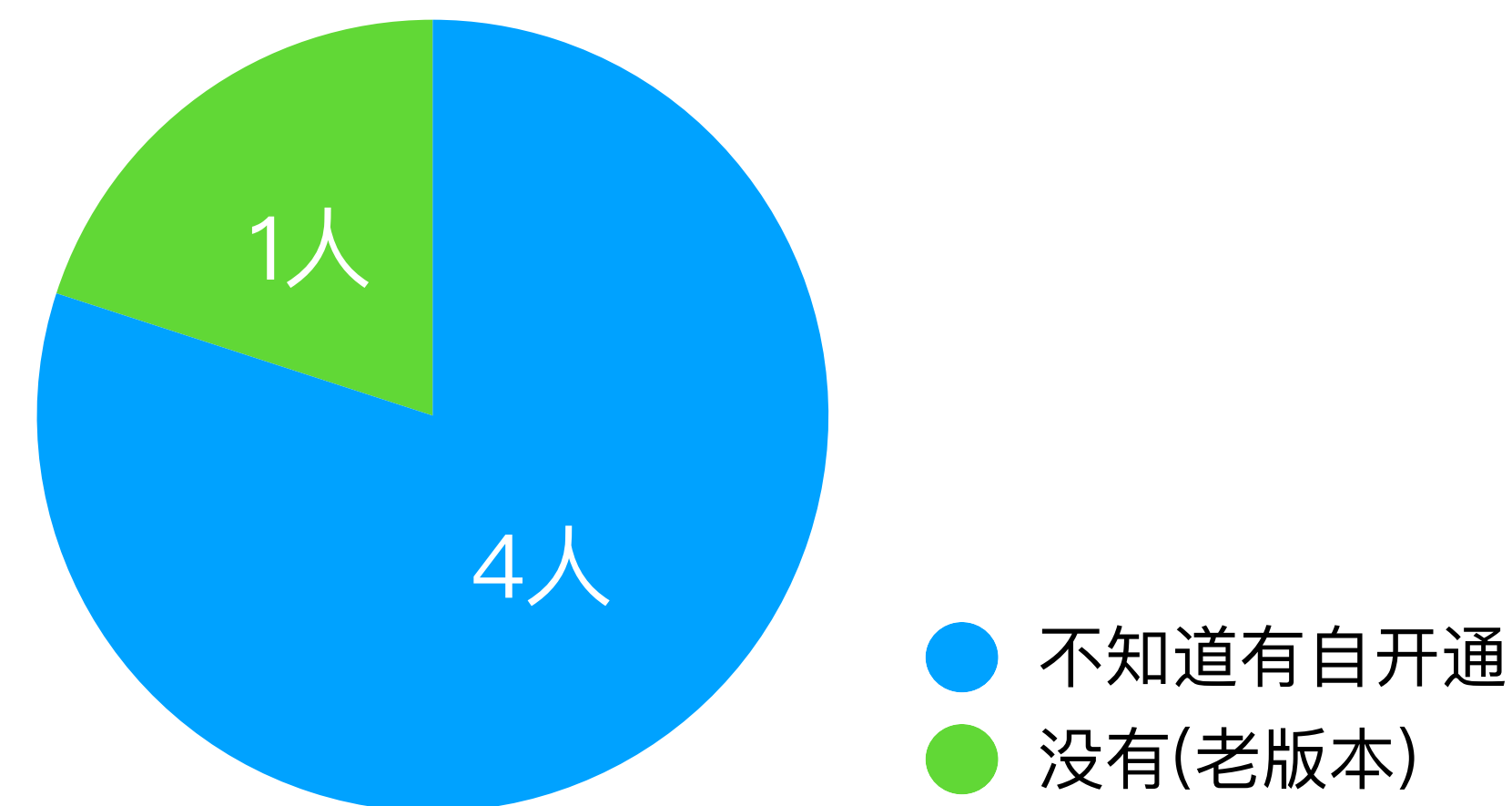
当前云店助手首页展示的内容，希望收银员与店长都会使用。

就目前实际情况来看，云店助手安装在收银系统上，基本上的使用人员为收银员，店长基本不用。收银员对于首页某些内容的展示不关心，也没有权限。只有在收银员与店长都是同一人时，该内容曝光才有价值。

首页自开通模块： 收银员：8人

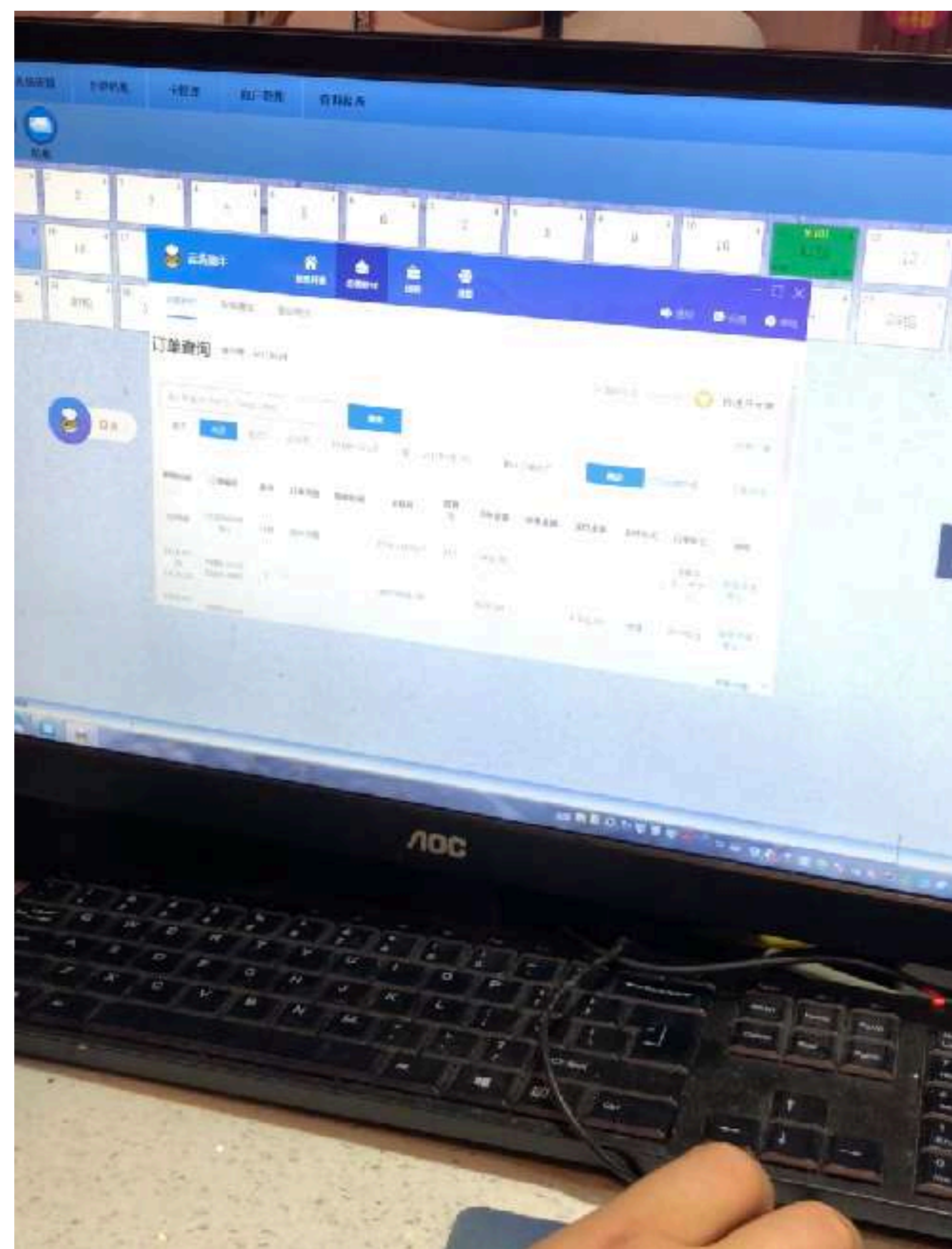
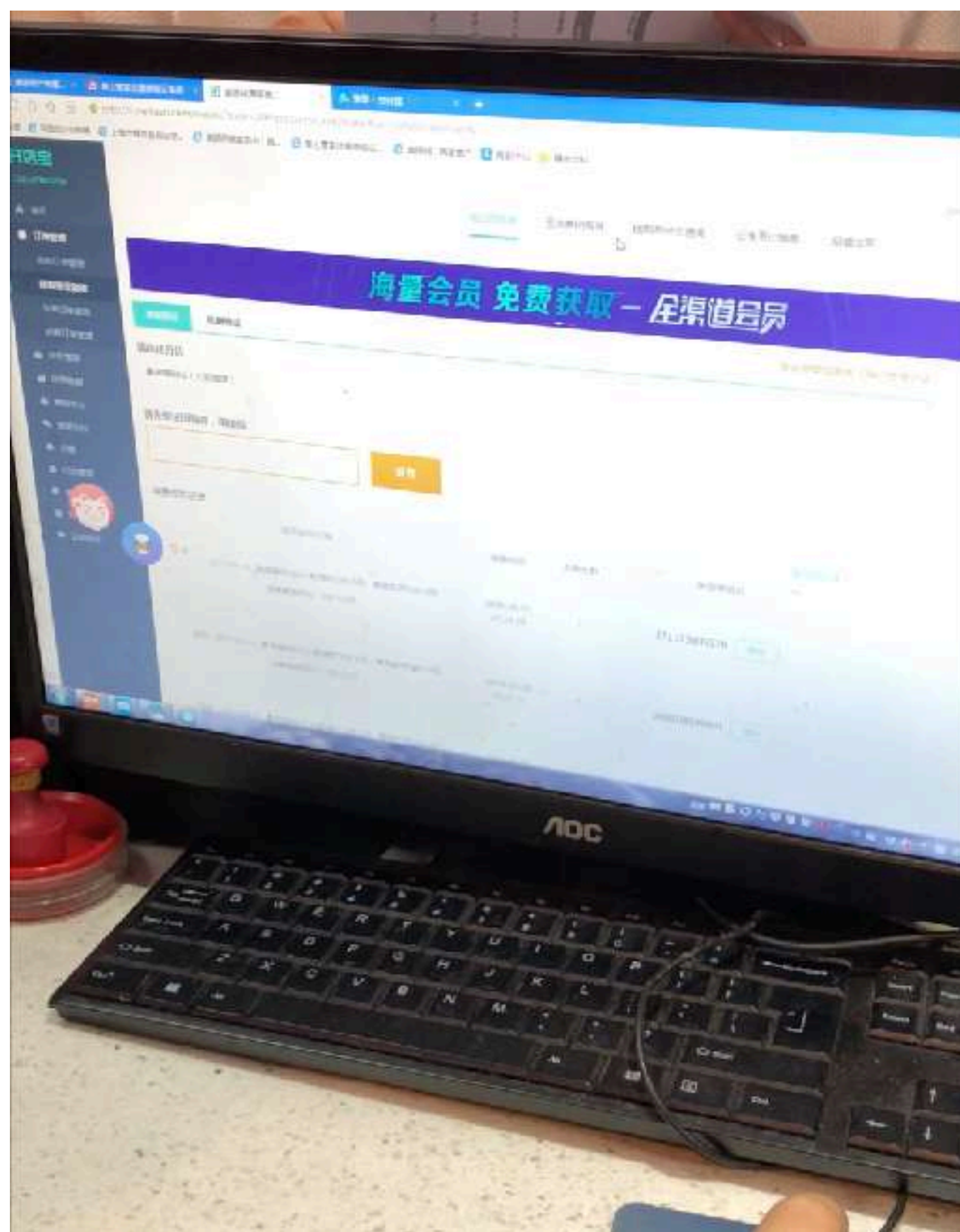


店长：5人



● 用户对产品认知的局限及市场定位

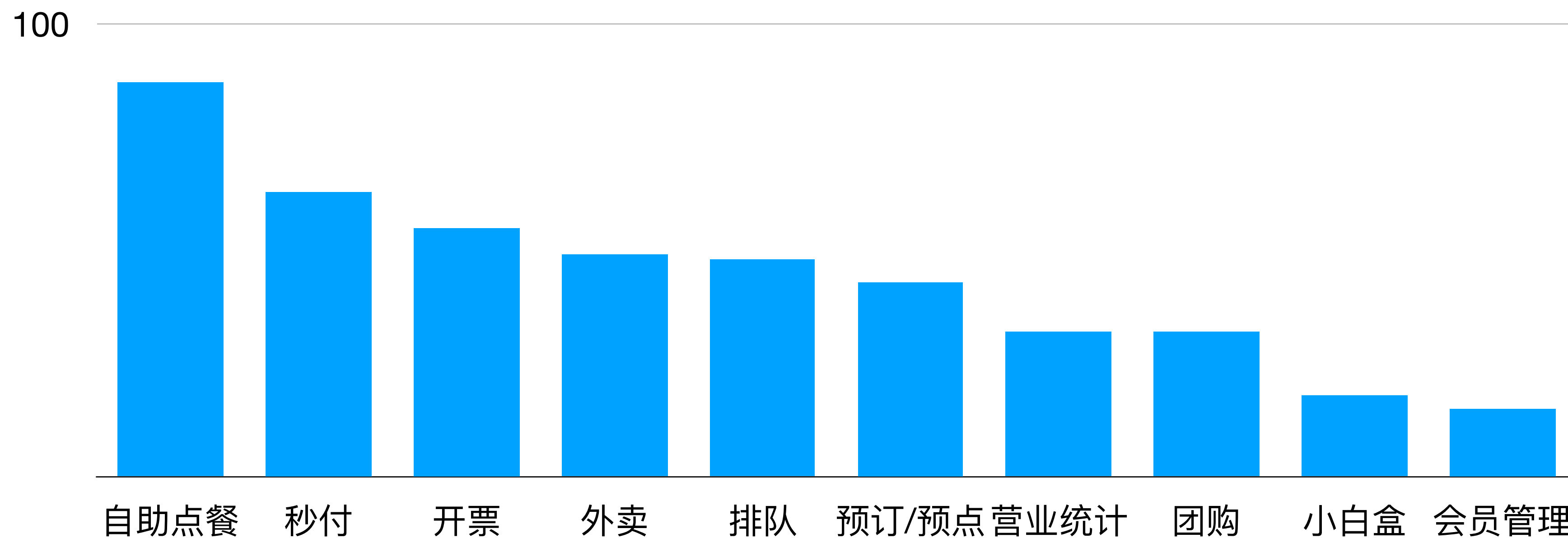
访谈时发现，用户普遍对“云店助手”的印象不深，一般都会替换成“扫码点餐”“点餐”“猫头鹰”的概念，并将其当做单一的点餐工具。并且有用户会不清楚云店助手与开店宝之间的区别。



● 商家对所有业务的需求度和接受度

对于当前只将云店助手作为单一业务工具使用的用户，未来若云店助手以业务聚合平台的形式展现，解决用户的主要痛点是什么？是否真的是其痛点？

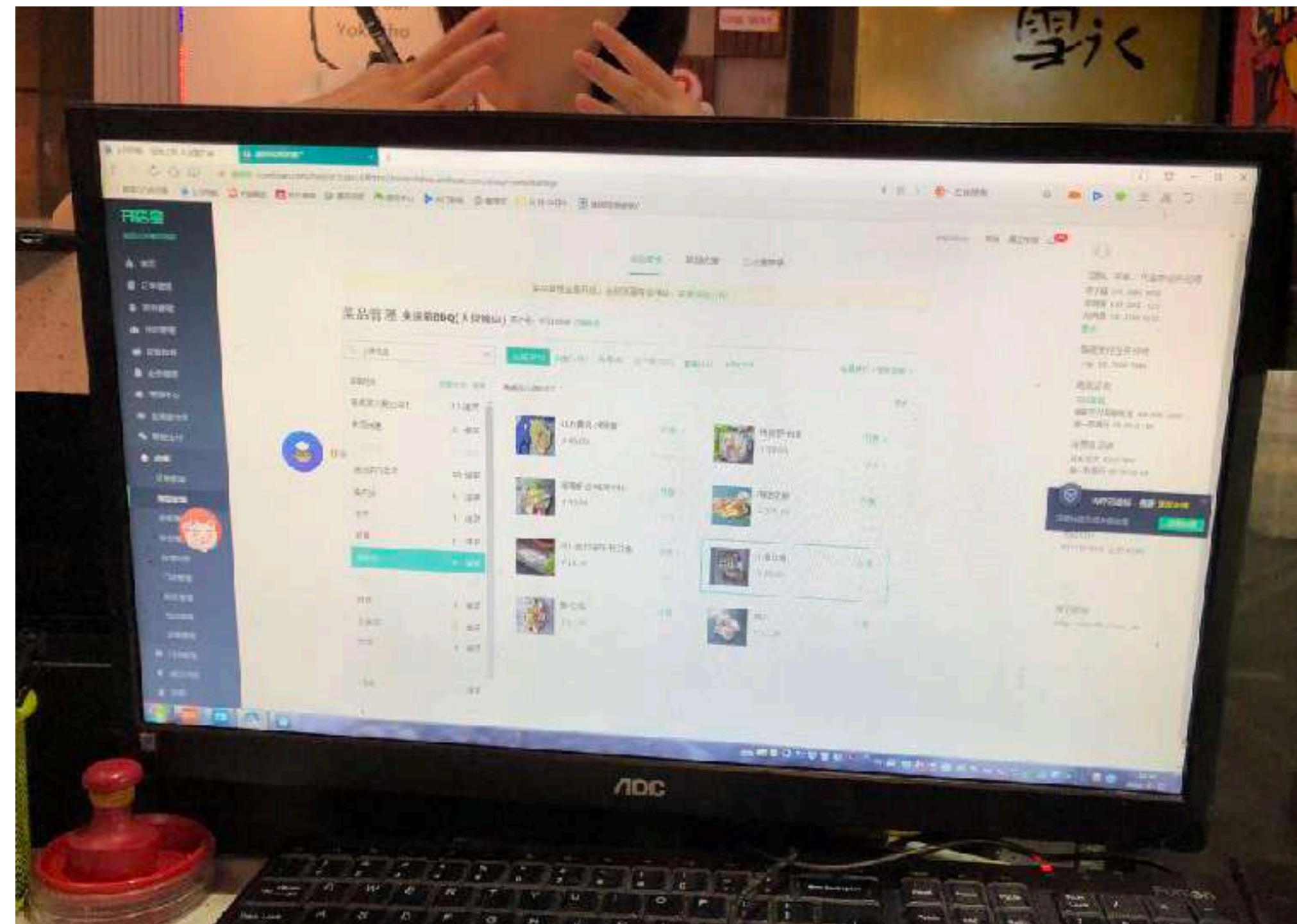
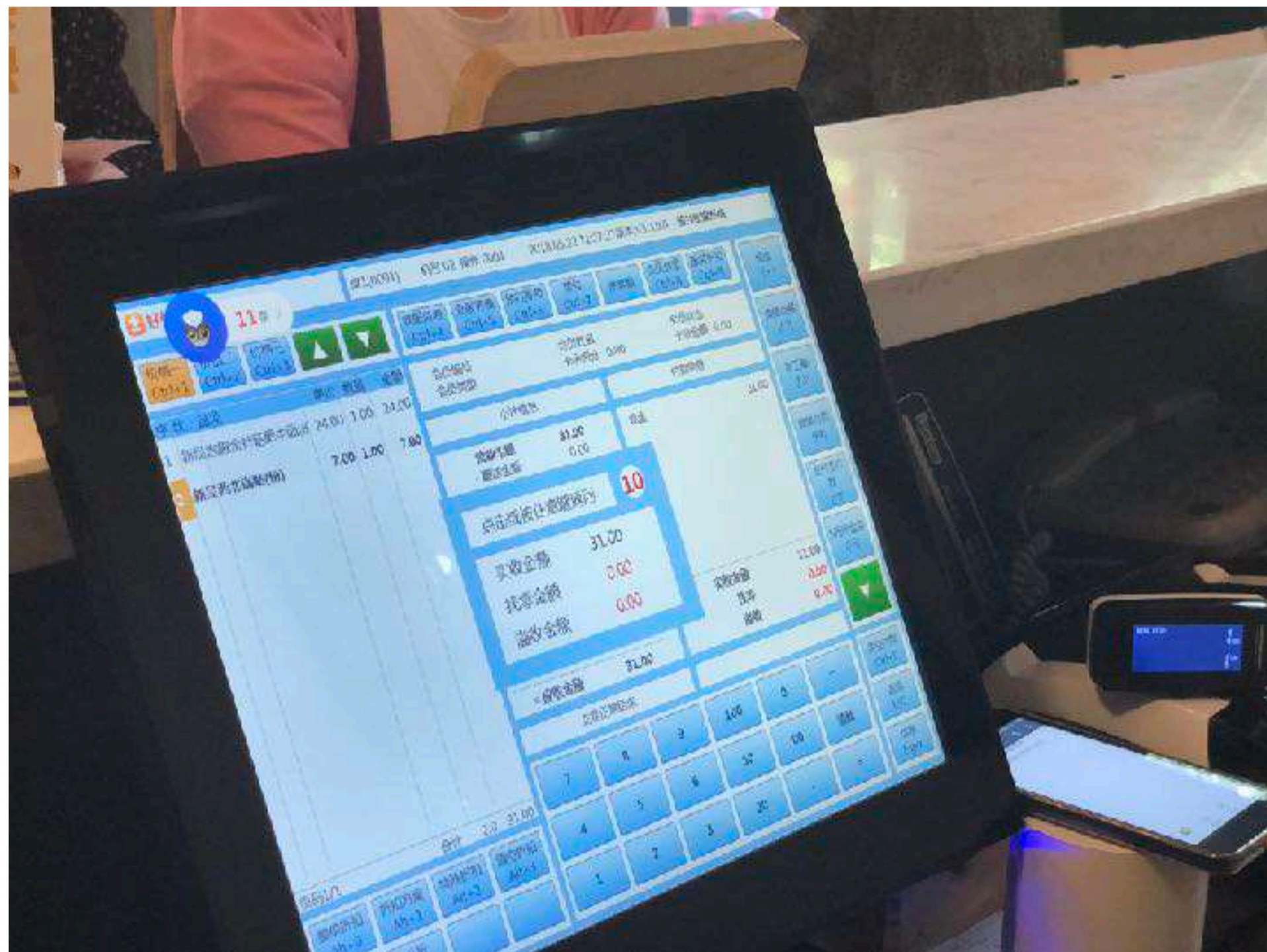
各商家对业务需求度的大致排序如下（仅为10家商家的定性调研，非定量结果，仅供参考）



很多商家表示，已有收银硬件/排队/外卖合作商，无需再接入新的。

- 硬件设备多元化，且大比例支持触屏操作

从目前调研情况看，商家使用的收银终端比较多元化。使用触屏操作的收银员占大多数，而目前云店助手中很多点击区域的设计只针对鼠标操作。特别对于电阻屏，上下滑动时需要用指尖拖动滚动条，操作十分不便。



● 用户对云店助手首页信息不关注

原因：

1. 对于目前只支持单一业务功能的云店助手而言，用户基本停留在“点餐秒付”下，既能对账，也能查看订单，故不需要再去首页查看。
2. 首页展示的营业数据信息太粗，没有收银员想关注的信息。
3. 与之前目标用户定位有关，首页部分信息收银员不关注，导致对整个首页关注度不高。



- 业务接入的设计统一性

云店助手未来作为一个业务聚合平台，会接入多方业务，而每个业务各自又有已有的架构与交互形式。未来的云店助手需要整合各业务的交互形式与信息架构，以达到各业务在云店助手中的认知一致性。

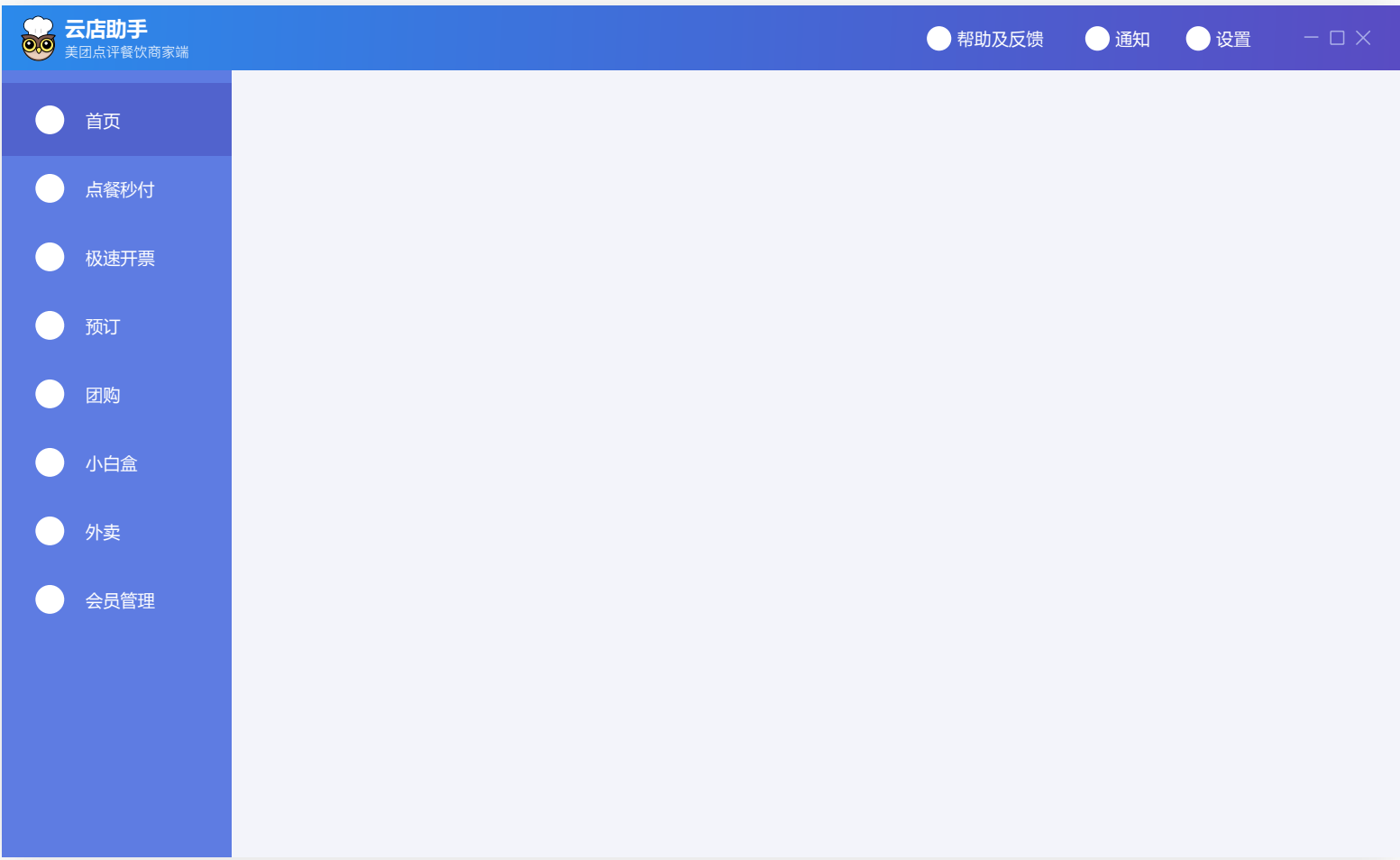
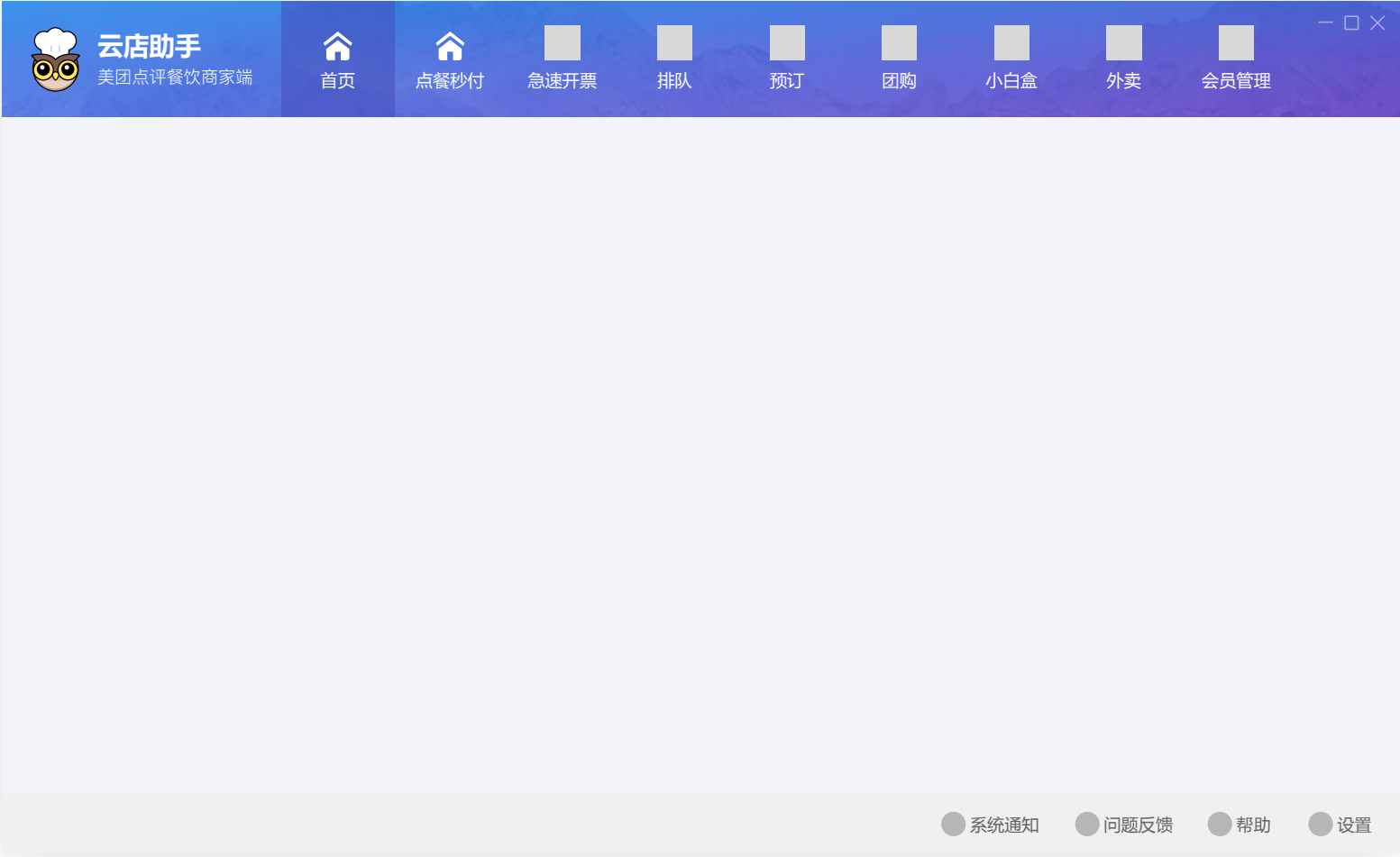
优化方向建议（待讨论）

- 针对目前亟待接入的外卖业务，需要优化首页架构展示形式，而当前云店助手的目标用户及市场定位还不清晰，建议本期先调整首页顶部架构，以接入外卖。
确定目标用户及市场定位后，进行整体重构。
- 整体重构可分阶段进行：
 1. 根据目标用户及使用场景确定是否需要首页，或首页的展现形式；
 2. 确定整体信息架构的展现；
 3. 品牌重塑；
 4. 规范统一的业务接入的交互形式。

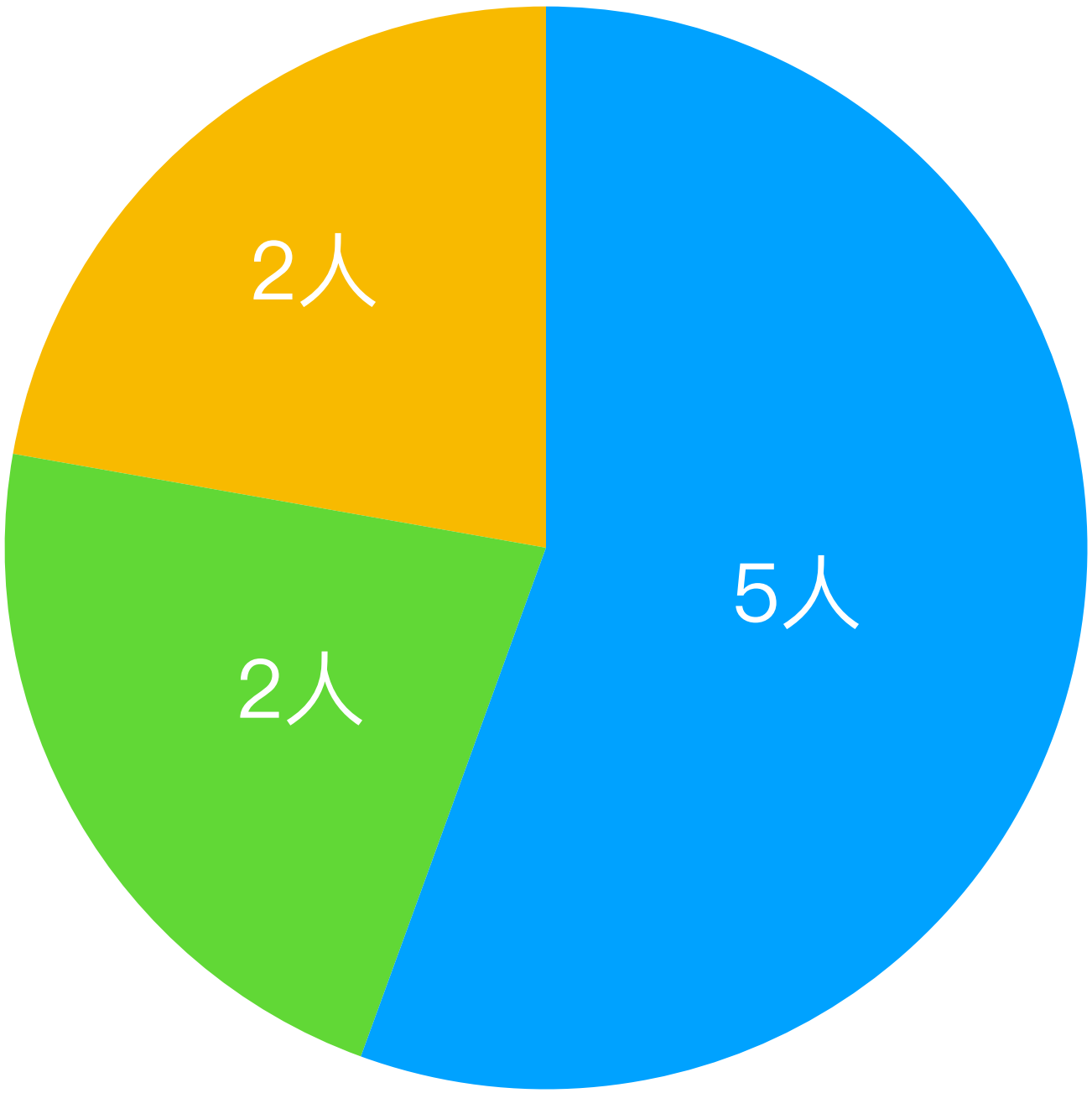
优化方向建议（待讨论）



● 附： 首页架构调整两版方案， 用户的偏向度



有效调研人数： 9人



- 左右结构
- 上下结构
- 无所谓， 好用就行

THANKS