

DESIGN IS INTELLIGENCE MADE VISIBLE

DESIGN THINKING, USER EMPATHY
USER RESEARCH, UI/UX DESIGN FLOW,
CASE SHARING

設計思考、建立同理心、使用者研究、UI/UX設計概觀和流程
實際案例分享



Cindy Yang

楊慧如

Ian Hung

洪挺鈞

Craig FanChiang

范姜竣韋

Brandy Chang

張弘明

課程說明

■ 今日課程綱要 : 2/23(三) 18:30-21:30

- 設計思考起源以及方法論 - Cindy 楊慧如 20 mins
- Ian 洪挺鈞 50 mins

(Break 15 mins)

- 使用者研究與範例分享 - Craig 范姜竣韋 40 mins
- Brandy 張弘明 20 mins
- UIUX設計概觀和流程 - Ian 洪挺鈞 30 mins

(助教說明作業 5mins – 聖凱)

楊慧如 (Cindy) 自我介紹



出生：台灣 台南 – 但一下下就搬到新竹了

龍山國小, 培英國中, 新竹女中, 中央資管系 ,中央資管所

2004-now 台積電 TSID x ~18 years

- 2004-2011 TSID/F12MITD (AI manufacturing Development and Operation)
- 2012-2015 TSID/F12MITD (AI Engineering Development)
- 2015-2021 TSID/EMITD (AI manufacturing Development)
- 2022.01 TSID/FIT2 (AI Manufacturing Product Manager))

我在台積電的特殊經歷

- 因為尾牙表演認識很多工作夥伴
- 主導2021 GigaFab 2.0 架構改變台積作業生產效率與模式

軟體產品開發流程

Product Design

分析與計畫
Analysis & Planning

提出需求
Requirements

設計和產品原型, 使用者體驗
Design & Prototyping & UX

DevOps

軟體開發
Software Development

軟體測試
Software Testing

軟體實作
Implementation

維運和更新
Operation & Patch Update

CI (Continuous Integration)

CD (Continuous Deployment)

使用者設定錯誤進而提出防呆需求

Action	Group Name	Chart Name	Control Value	SPEC Limit (hr)	SPEC Limit (count)
Old chart	3PF05ONPWPEMS	PART	LIT.MON-PWP-EXP*	2016	2
Copy chart	3PF05ONPWPEMS-S	PART	*	1344	2
Remark	New group		Change to 卡貨	Tighten	未修正: 造成卡貨 正確: 不設定(留空白)

為什麼設定錯誤

複製原規則, 未修改卡關條件

為什麼不修改

一直按下去, 沒注意到

為什麼不檢查

欄位太多一直按就生效了

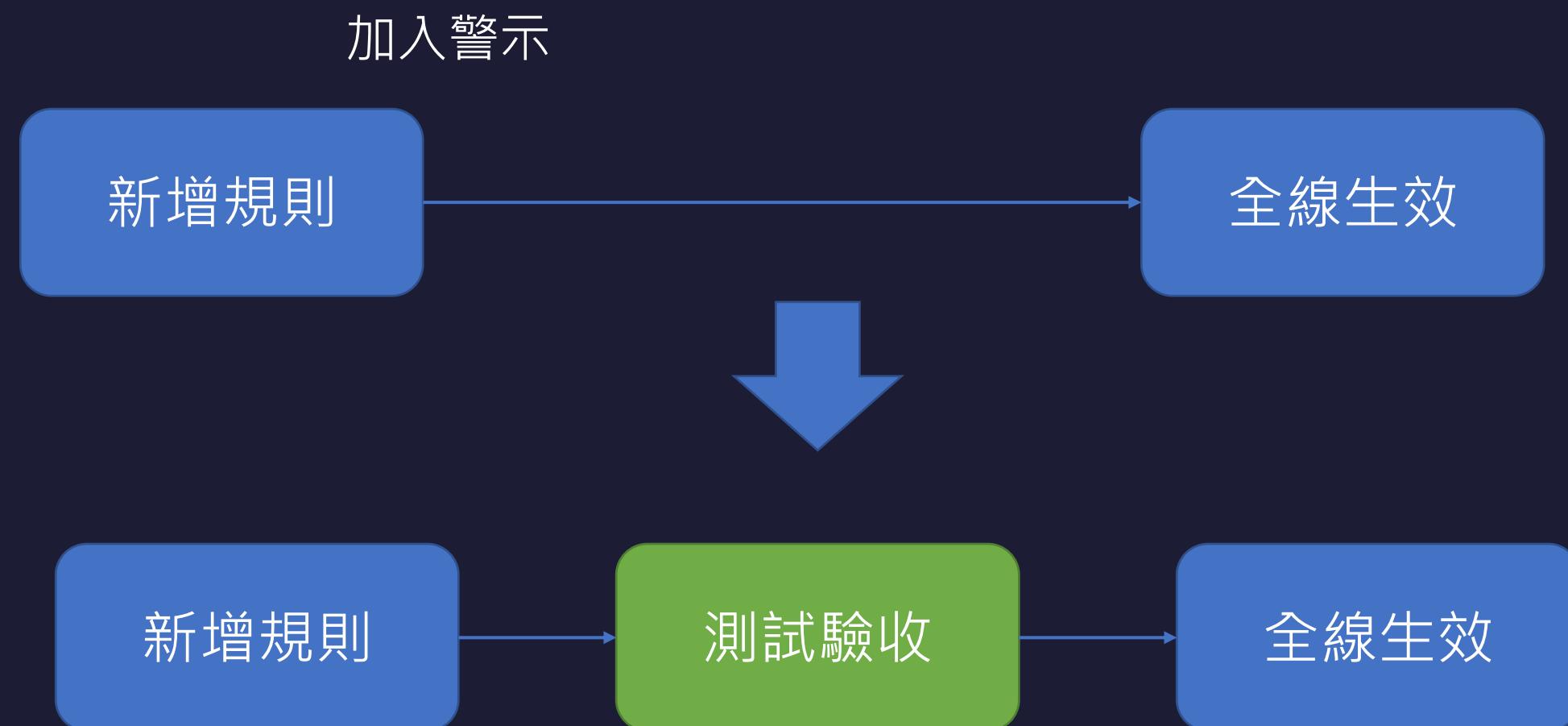
為什麼會生效

沒有經過驗證就設定上去

為什麼不驗證

流程沒有強制針對新增
設定的部分作驗收

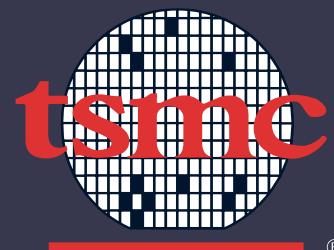
重新定義問題，發現問題的根源是流程不夠完善



如果我們照需求收單，系統會長什麼樣呢？

IAN HUNG

洪挺鈞



TSMC 台灣積體電路製造

JUN. 2020 - PRESENT

User Experience Program Manager

So-net

So-net 台灣索尼網路

YAHOO!

Yahoo! Taiwan 雅虎台灣

Taobao

Taobao 淘寶中國

Tencent

Tencent 深圳騰訊

Leopard Mobile

Leopard Mobile 台灣雪豹

DEC. 2004 - JUN. 2006

DEC. 2006 - MAR. 2011

APR. 2011 - AUG. 2012

SEP. 2012 - APR. 2015

MAY. 2015 - JUN. 2020

Creative Designer

User Experience Design

Visual Design Lead

Design Lead

UX Design Manager



MON TOUR de FRANCE

2006仲夏，循著冠軍車手蘭斯·阿姆斯壯的足跡，
我和我的羅馬，展開一段4050km的逐夢旅程.....

洪挺鈞

文+攝影

時報出版



時報出版

一人單車環法賽

MON TOUR DE FRANCE

時

報

出

版

一
人
單
車

環
法
賽

一 人 車 環 法 賽

騎上對地球最無害的交通工具，環繞最浪漫的國度一圈！
單車旅行，在鼓吹節能的今天，已成為越來越IN的旅遊方式；而法國，向來是各國頂尖車手競逐「領先者黃衫 & 環法自行車賽桂冠」的聖地。嚮往環法賽七連霸（'99-'05）暨主騎斯·阿姆斯壯（Lance Armstrong）的堅毅單騎身影的作者，在邁進30歲前夕，也為自己勾畫一段不枉此生、值得日後再三回味的單車環法之旅。

這趟為期67天，騎乘4050公里、經過253個城鎮的環法單車旅行，從巴黎出發，逆時針行經諾曼地、布列塔尼、羅亞爾河口、普羅旺斯、蔚藍海岸、隆河流域、勃艮地.....經歷了旅館全部客滿，只能睡公車亭的夜晚；遇到40°的熱浪來襲，騎過整整20公里找不到水灘的灌漑長路；見識到法國人對世足賽的狂熱，為闖進冠軍賽的法國隊驕傲，也為席丹那一記驚天鉗臂心碎！在南法大城蒙彼利埃歡慶法國國慶，見證里昂引以為傲的自行車租賃制度，也欣賞到迷人的地中海日出、美麗的向日葵和薰衣草花田、山間小鎮、公路景觀....

圓夢需要妥善計畫。作者除了分享旅途所見所聞和經驗感受，也附上實用的地圖、騎車路線、裝備表 & 旅遊資訊，堪稱有志從事單車旅行者的最佳指南！騎上鐵板，逐夢去吧！

MON TOUR DE FRANCE



DESIGN THINKING

思 計 設

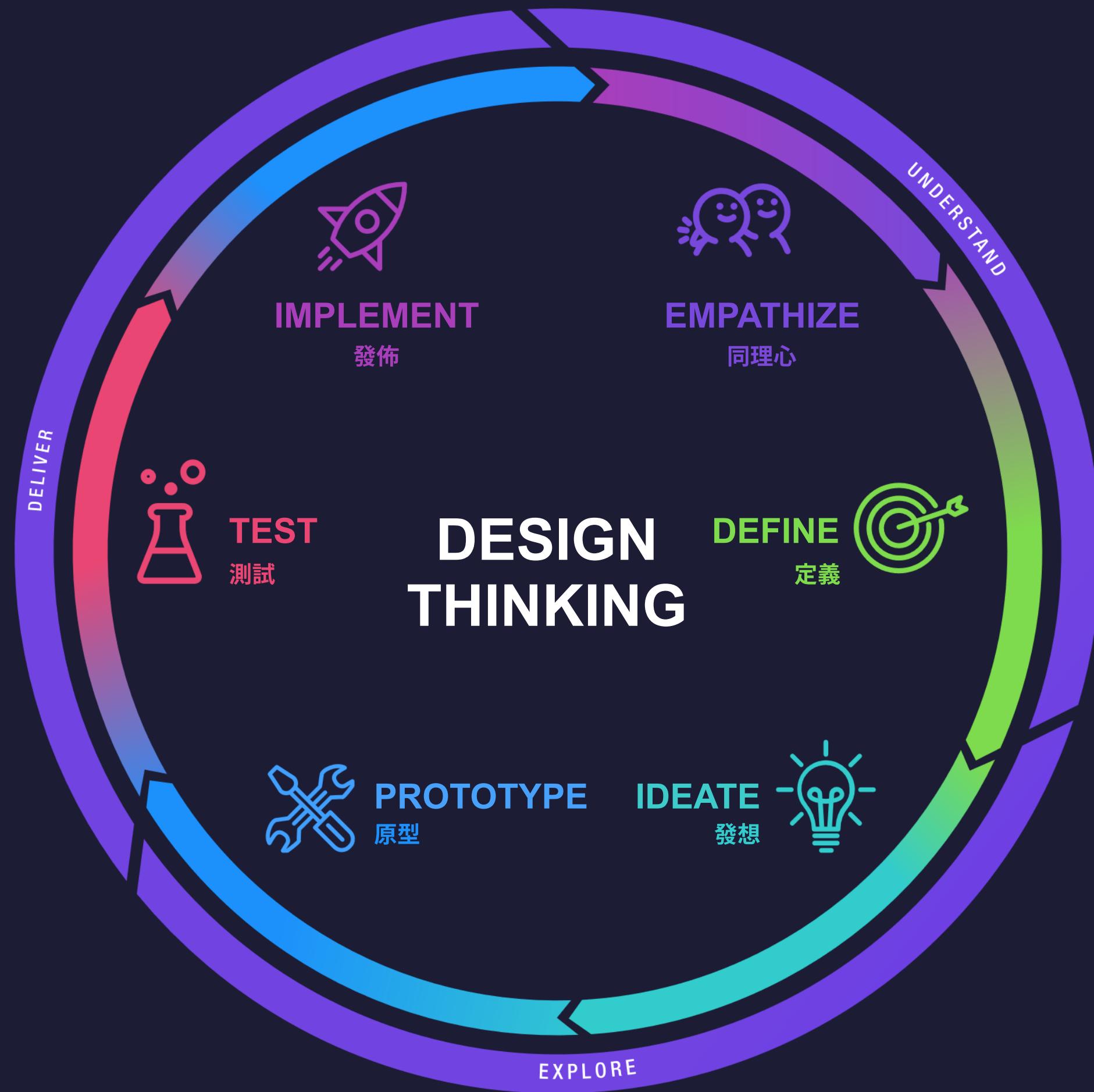
David Kelly

IDEO AND STANFORD D.SCHOOL

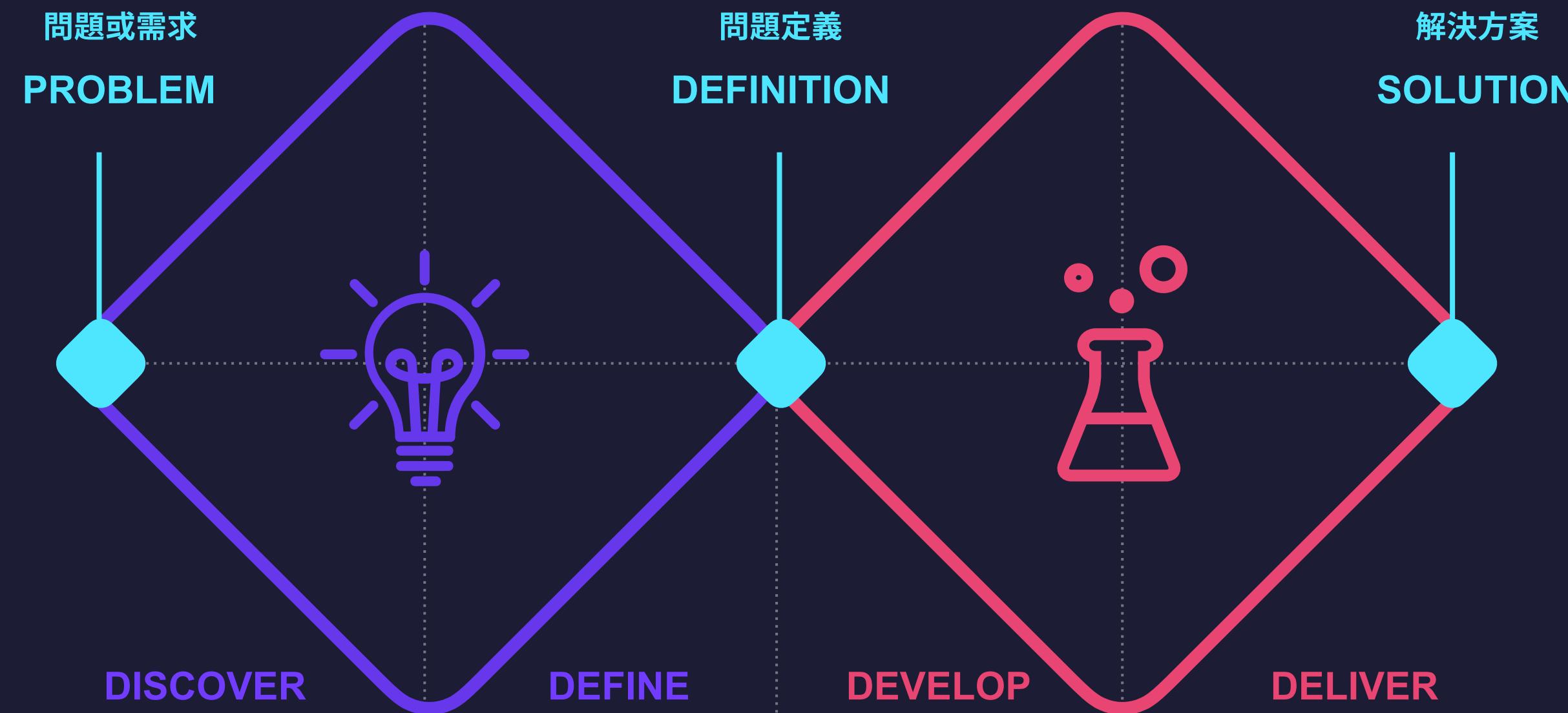


IDEO

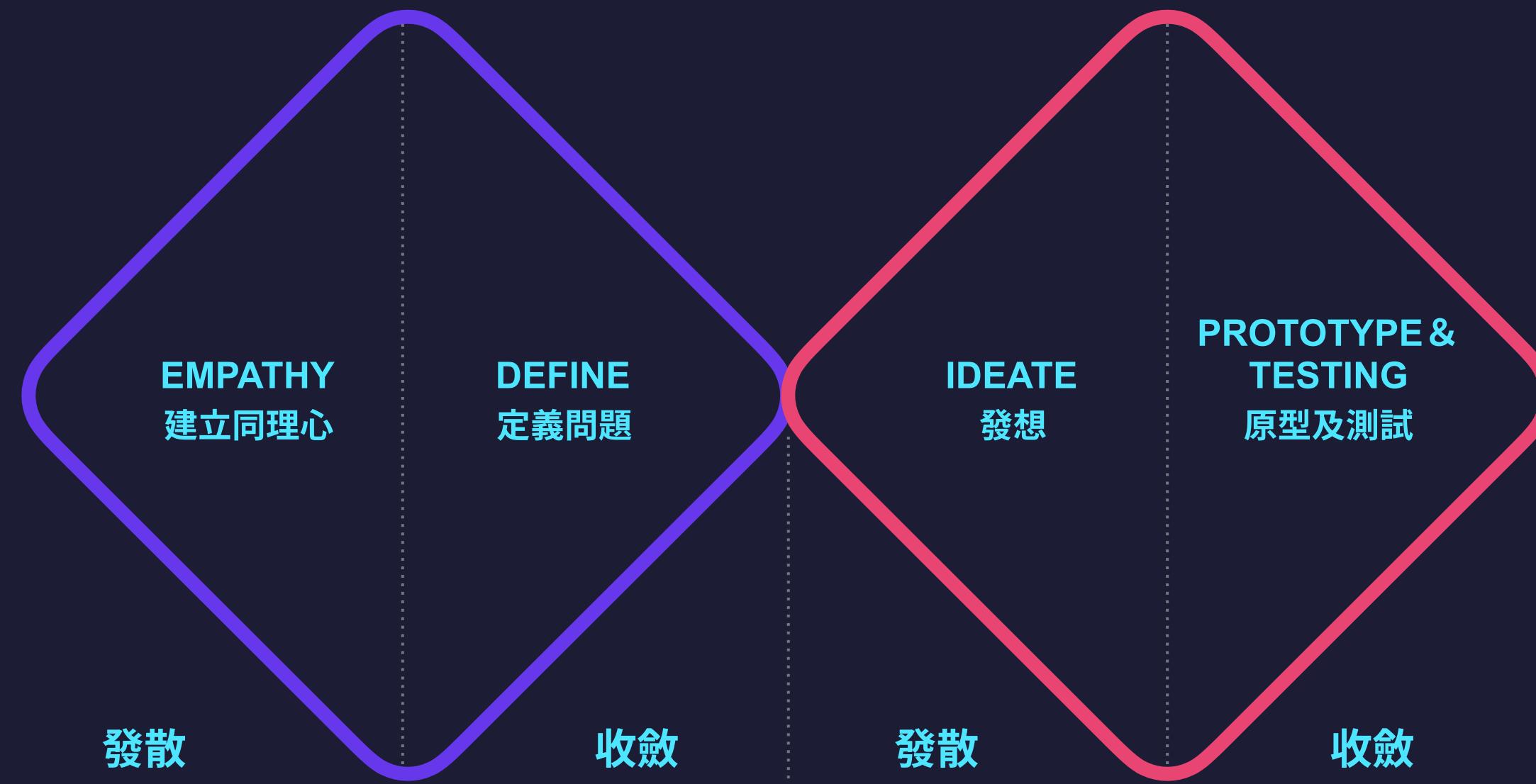
IDEO OFFICE CAMBRIDGE



DESIGN THINKING - DOUBLE DIAMOND



DESIGN THINKING - DOUBLE DIAMOND



DESIGN THINKING

CLIENT

客戶端

企業端
ENTERPRISE

DISCOVER

探索

DEFINE

定義

DEVELOP

發展

DELIVER

輸出

決策者訪談
服務生態圖
標竿分析
競品分析
桌面研究
角色地圖

利益關係圖
商業模式圖
動機分析
SWOT

影隨法
桌面研究
民族志 深度訪談
文化探尋 焦點小組
顧客旅程圖 情境訪談
生活中的一天 實地調研

親和圖
用戶原型 任務分析
用戶檔案 顧客旅程圖

服務藍圖
概念路線圖
商業模式圖

模擬服務建設
服務評價表

故事板
問題卡片
顧客旅程圖
樂高認真玩
服務原形
認知走查
服務跟隨
啓發式評估

USER RESEARCH METHODS

使用者研究方法

質性研究 (直接)
(Why & How To Fix It)

- 參與式設計
- 焦點團體討論
- 使用者訪談

實驗室的可用性分析
影隨法 人類學田野調查



使用者行為
(實際上作了什麼)

- 眼動追蹤
- 可用性基準測試 (在實驗室中)
- 有研究員指引的遠端可用性分析
- 無研究員指引的遠端可用性分析

點擊流分析
A/B 測試

量化研究 (間接)
(How Many & How Much)

無研究員指引的使用者體驗研究
真實意圖研究

- 日誌 / 影像日誌研究
- 客戶意見回饋
- 概念測試
- 可欲性 / 合意性研究
- 卡片分類法



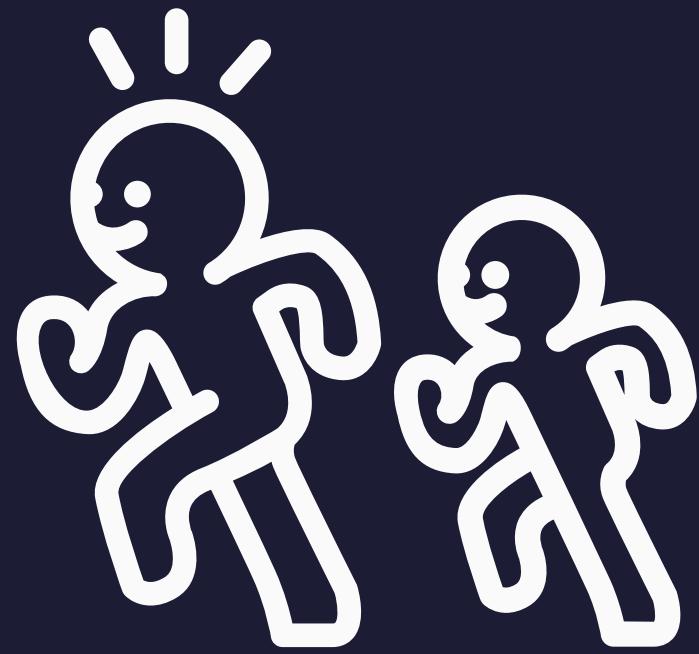
使用者態度
(使用者說了什麼)



USER INTERVIEWS
使用者訪談



FIELD STUDY
田野調查



SHADOWING
影隨法



USER INTERVIEWS

使用者訪談

FIELD STUDY

實地訪談及領域調查



SHADOWING

影隨法



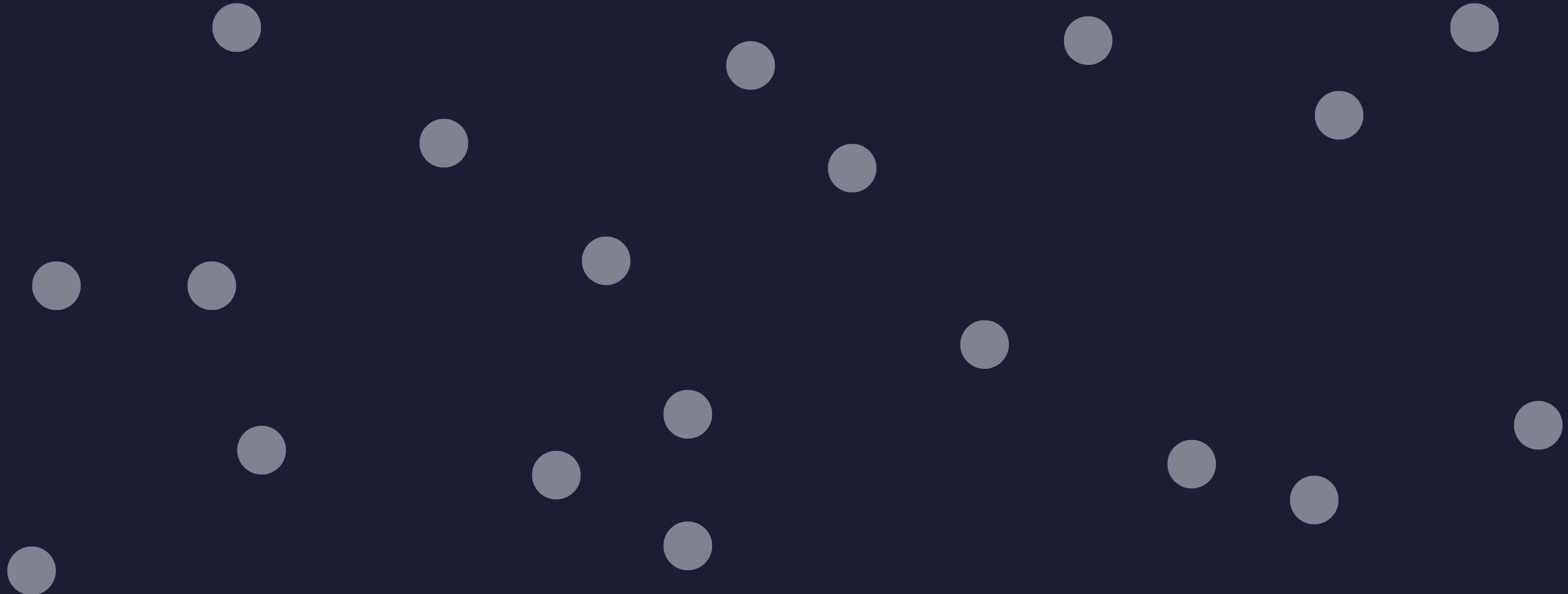


NETFLIX
MINDHUNTER

破案神探

DATA

資料



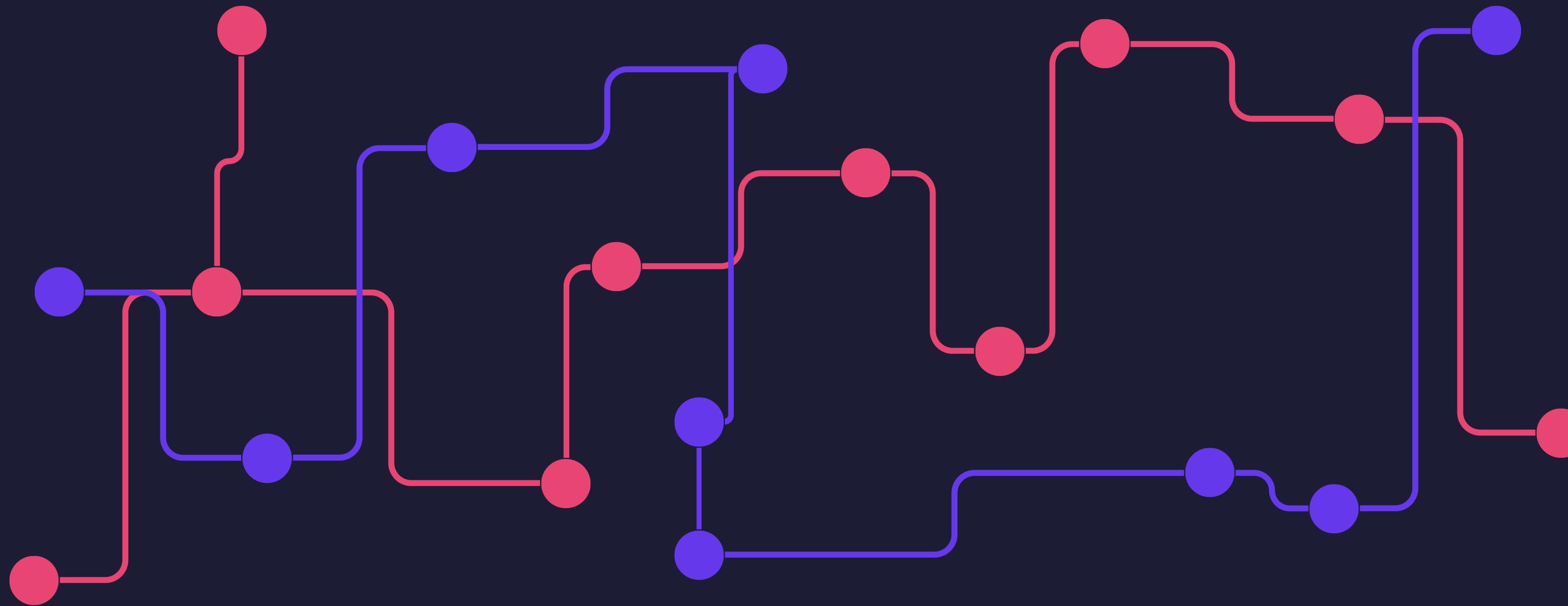
INFORMATION

資訊



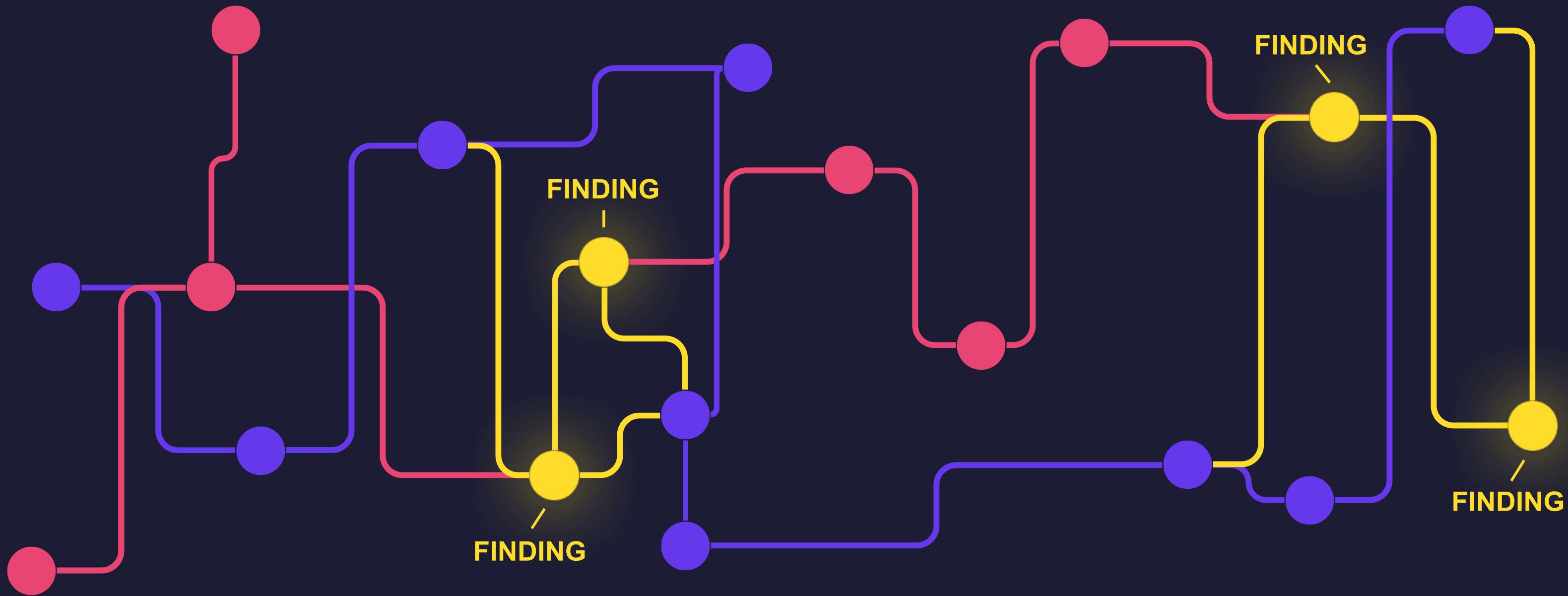
KNOWLEDGE

知識



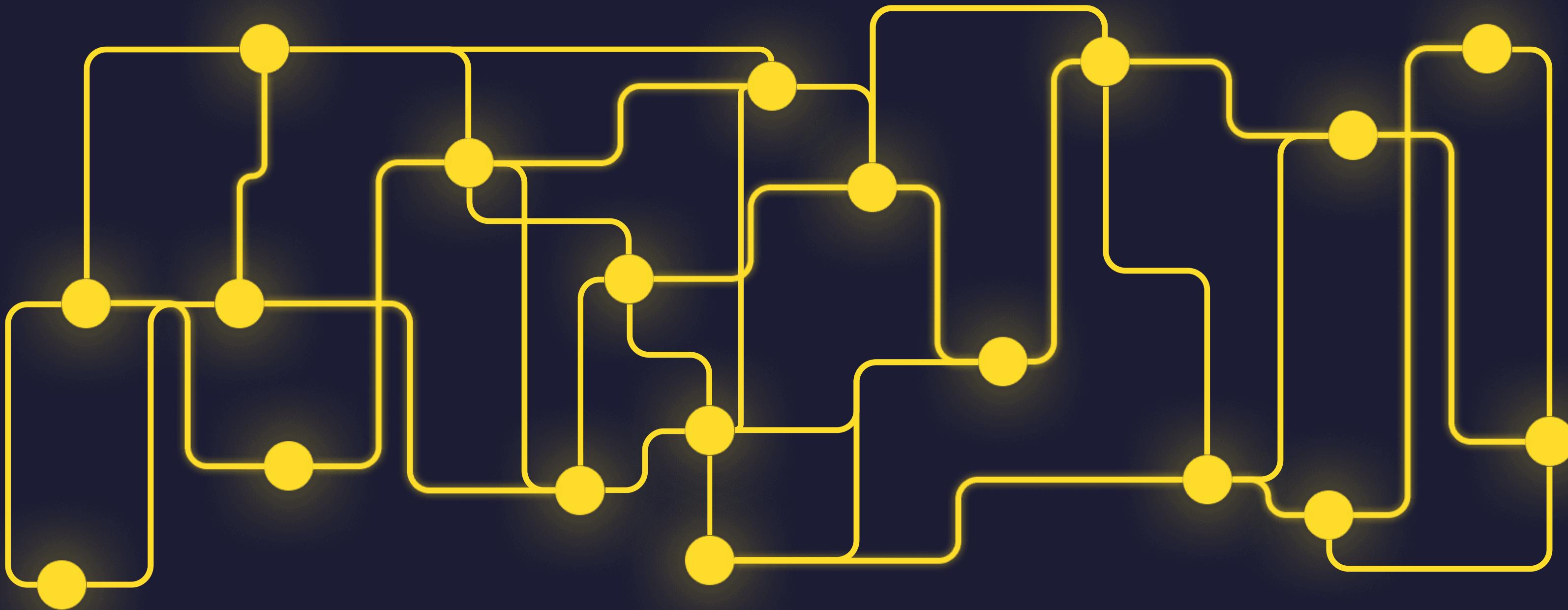
INSIGHT

洞察



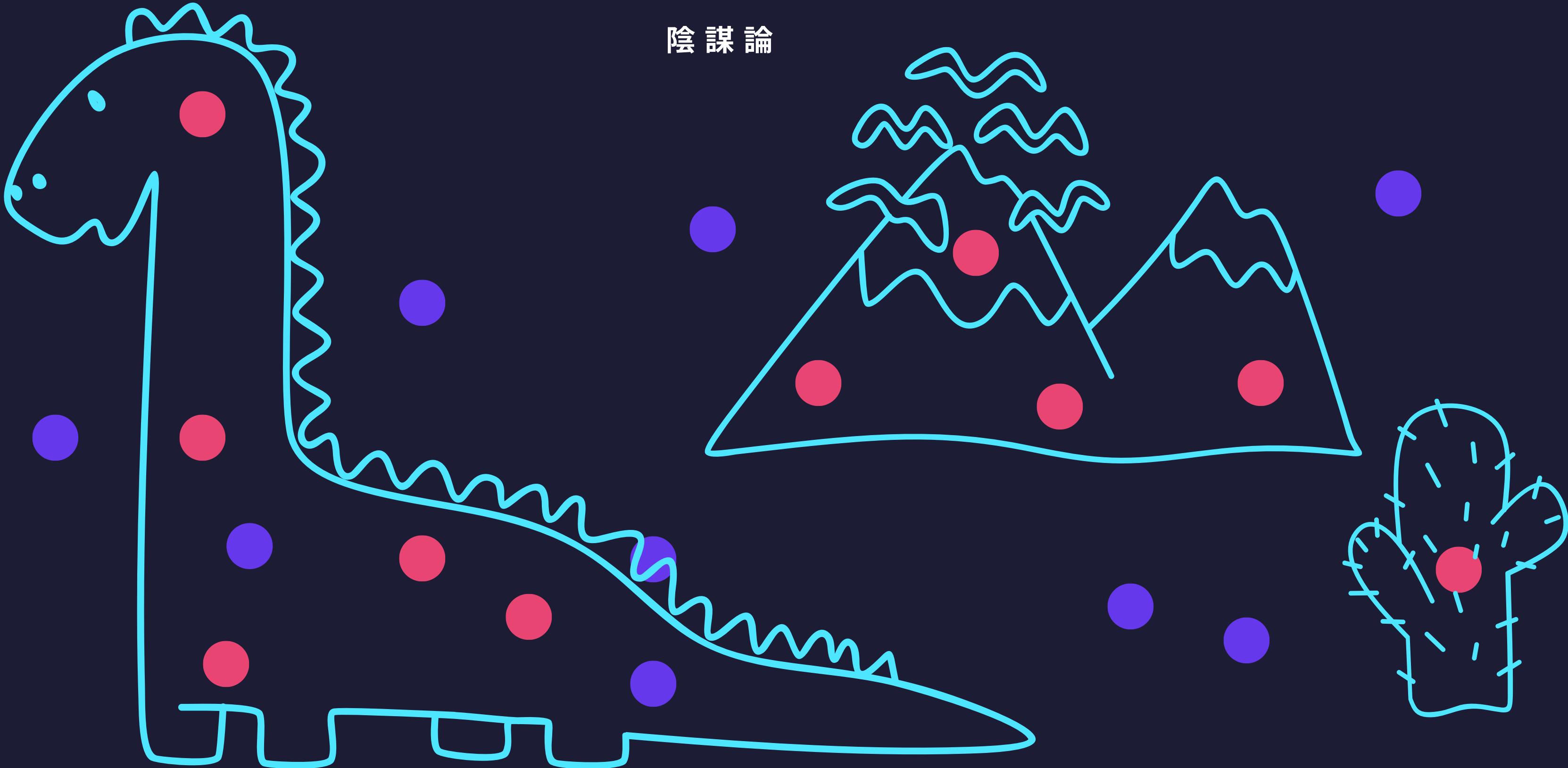
INTELLIGENCE

智慧



CONSPIRACY

陰謀論



USER INTERVIEWS

使用者訪談



時間

大約用一星期的時間定義使用者訪談規模大小，挑選和聯絡使用者、撰寫訪綱。一至兩天的時間到現場拜訪使用者並實際訪談。每位使用者大約花60-90分鐘的訪談時間。之後三至四天整理訪談資料並撰寫綜合報告。

使用者

為了避免使用者個人的主觀意見誤導，一個訪談專案最好能至少招募6-10位被訪者，具有不同的專業背景或是專案成員、商務流程專家等。至於訪談方建議至少有兩位，一位負責控場主問，另一位專責紀錄筆記或是補充提問。

工具

手機內建的錄影或是錄音App、錄音筆、筆記型電腦或是紙筆紀錄及大量的空白紙張，如果被訪者覺得話語表達不清時可以搭配畫圖表現心中的想法。

如果是因為外在因素無法到現場訪談，只能遠端訪談的情況時，需要先準備及測試連線器材及網路連線品質和速度。

為什麼要使用者訪談？

訪談終端使用者瞭解真實需求、定位產品在整個商業流程中的環節，盡量獲取關於使用者在日常工作中的細節訊息，例如專業技能、實體環境以及工具使用等。由於使用者訪談的地點經常是在使用者本身工作的地點，結合實地觀察的話就是田野調查方法。

訪談後整理得到的重要訊息可以被使用來定義需求、改善商業流程，以及從中得到的產業知識可以在將來的相關專案中被使用。

如何操作

- 定義研究範圍和問題，並依此撰寫訪綱。
- 辨識出誰是使用者或是顧客？
- 執行訪談：對於遠端訪談的情境，重要的問題先問，避免網路連線不穩或是斷線的情況發生。
- 在訪談後立即回顧筆記及檢視是否有重大的問題
- 分析資料列出用戶目標、建立任務流程及觸發點，突顯痛點以及用戶需求。
- 同步並整合訪談收集的資料成為使用者流程的一部份，並確實把這些資料文件化並歸檔。



FIELD STUDY

FIELD RESEARCH

田野調查

時間

- 1天 - 決定現場觀察特別要注意的細節及環節
- 花費半天或是一天的時間現場到使用者的工作或是生活環境實地觀察或是訪談
- 2-3天 - 分析及總結整理報告

使用者

終端使用者

工具

- 準備紙筆、手機或是筆記型電腦可以隨時作紀錄
- 或是Excel表格可以拿來作比較有系統性觀察紀錄
- 日誌法，請使用者每天填寫產品使用日誌

為什麼要實地田野調查

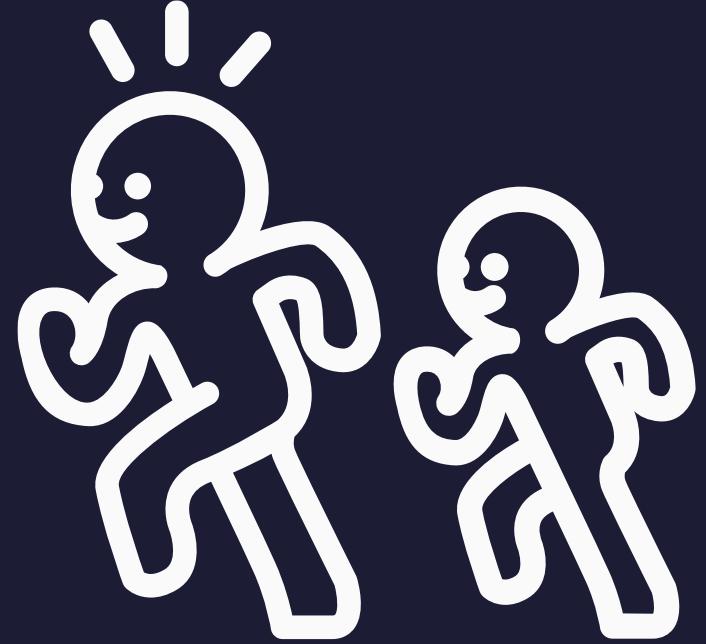
Field 翻譯作田野，但不是指到田野裡面去，而是走出辦公室或實驗室，到被觀察對象的真實生活場域裡面去作實地觀察。

Field Research (Or Field Study) 在人類學或是文史研究中所使用的方法與 User Experience Design 會用到的不太一樣，在 UX 方法中通常指的是這以下幾種：

1. Contextual Inquiry (脈絡訪查) - 是觀察使用者在操作產品的行為或是在實際工作和生活所遇到的問題進行脈絡分析，大量匯整資料，幫助設計團隊明確的針對問題根源做深度的討論與完善處理。
2. On-Site Usability Testing (到使用者家中或辦公室直接做易用性測試)
3. Diary Methods (日誌法，請使用者自行寫產品使用日誌)

如何操作

- 因為專案時程限制，執行時間相對文史工作或人類學研究短
- 強調實地觀察，以研究使用者真實行為、脈絡與產品、服務的相互關係為主要目的。
- 以旁觀者的角度紀錄、盡量讓自己隱形，以不破壞真實 Context 的觀察方式做資料收集



SHADOWING

影隨法

時間

- 1天 - 決定現場觀察特別要注意的細節及環節
- 花費1-2天的時間現場跟隨 / 每位使用者
- 3-4天 - 分析及總結整理報告

使用者

終端使用者

工具

- 準備紙筆、手機或是筆記型電腦可以隨時作紀錄
- 或是Excel表格可以拿來作比較有系統性觀察紀錄
- 日誌法，請使用者每天填寫產品使用日誌

為什麼要採用影隨法

- 觀察使用者在日常工作和環境中需要完成哪些任務
- 使用者”如何”完成那些工作以及和產品互動的方式是什麼？
- 可以避免使用者訪談在問答中的語境落差可能產生的溝通和理解偏差而影響到研究的可信度。
- 因此，您可以全面了解使用者及他們身處的環境以及更好的了解使用者如何工作。

如何操作

- 在團隊內討論研究問題
- 決定在何時及何地觀察使用者
- 定義要觀察哪些時間區段、使用者互動的類型以及什麼樣的行為類別

如何作好使用者訪談

訪綱和訪談流程

開場介紹

- 這次訪談的目的？
- 告訴使用者將會如何使用這次收集到訪問資料
- 和使用者溝通並取得現場錄音的許可
- 盡量請被訪談者知無不言，言而不盡，什麼話都可以說。
- 暖身：提出問題

發現痛點

- 從範圍較大較廣的問題開始提問
- 為了驗證的假設，訪談開始前建議訪綱必須要包含需要被解答的疑惑、需要被釐清的模糊概念

結束

- 提供被訪者反問或是釐清問題的時間
- 表達謝意
- 留下後續可以再度聯絡的資訊，鼓勵被訪者如果有什麼需要補充的訊息可以隨時再聯絡。

現場訪談

不要問

- 不要問引導性的問題
- 不要問被訪者想要什麼？
- 不要問使用者假想的解決方案他們會不會使用 (被訪者無法在現場就清楚知道解決方案是什麼)
- 不要問被訪者會花多少錢購買

詢問

- 詢問過去的經驗或是某個特別的時間點
- 詢問為了完成某個任務他們會作哪些事
- 詢問開放性的問題，避免封閉式提問 (例：你可以告訴我你怎麼做的嗎？)
- 使用者訪談不是法庭審問，不要對被訪者的回答作價值判斷
- 可以詢問被訪者去比較兩個情景或是標的
- 試著找到使用者行為背後的動機，使用者想要達到的真正目的是什麼？

正確的心態準備

總是要

- 5 Whys原則跟進問題往下一層一層詢問能獲得更多訊息
- 試著多問幾次為什麼找到問題的根本性原因
- 如果受訪者不懂問題的意思，可以換個方式再問一次。
- 避免打擾參與者，為了避免誤會，讓受訪者完成陳述，再重覆或是解釋問題
- 不用嚴格限制自己只能問訪綱上的問題，為了獲得預想外的答案，有時候可以根據現場情況問訪綱外的問題
- 試著問更深入一點的問題，可以找到有趣的真相
- 注意受訪者的肢體語言和其它語言話語之外的線索
- 使用者訪談是溝通而不是考試
- 有趣的技巧：詢問參與者如果她/他有一根魔杖，她/他會做什麼，在理想的世界中，她/他會如何做某事



瞭解和傾聽

你中午想吃什麼？

✖ 問題範圍不夠大

我都好

那吃麵好不好？

✖ 引導且不是開放問題

我不要

那吃飯好不好？

✖ 引導性的問題AGAIN

我不要

...妳到底想怎樣

✖ 溝通陷入死局

換個方式問

妳怎麼了？

✓ 大範圍的開放性問題

沒什麼

餓嗎？

✓ 試探性的縮小問題範圍

不太餓

那現在想做什麼呢？

✓ 一樣大範圍問題，
且沒有引導性

我想回家

為什麼想回家？

✓ 再深一層詢問原因

我累了，想回家睡覺



問題：闖紅燈造成危險



PERSONA



Jackson Dowson

年齡 28
區域 新竹, 台灣
職業 科技業工程師
感情狀態 未婚

課題或挑戰

- 想知道負責的專案是否有繼續作下去的價值！
- 使用者族群是否滿意目前的產品功能？
- 正在負責面對客戶的網站平台改版

科技熟悉度

網際網路	● ● ● ● ●
社交媒體	● ● ● ● ●
網路購物	● ● ● ● ●

”

樂意承受風險不斷嘗試，因為今天可以成的明天不一定會行！

”

Bio

和女朋友住在一起二房租來的大樓公寓中，在高科技業工作，喜歡在家裡接待朋友。在經過整天漫長的工作後喜歡一回到家就和女朋友躺在沙發上看個電視放鬆。

痛點

- 無法得到清楚的產品願景
- 無法得知為何專案卡住的真正原因
- 需要一個CRM系統去發表內容

應用程式



早期使用者



EMPATHY MAP

Identifying Stakeholder Behavior

PROJECT NAME

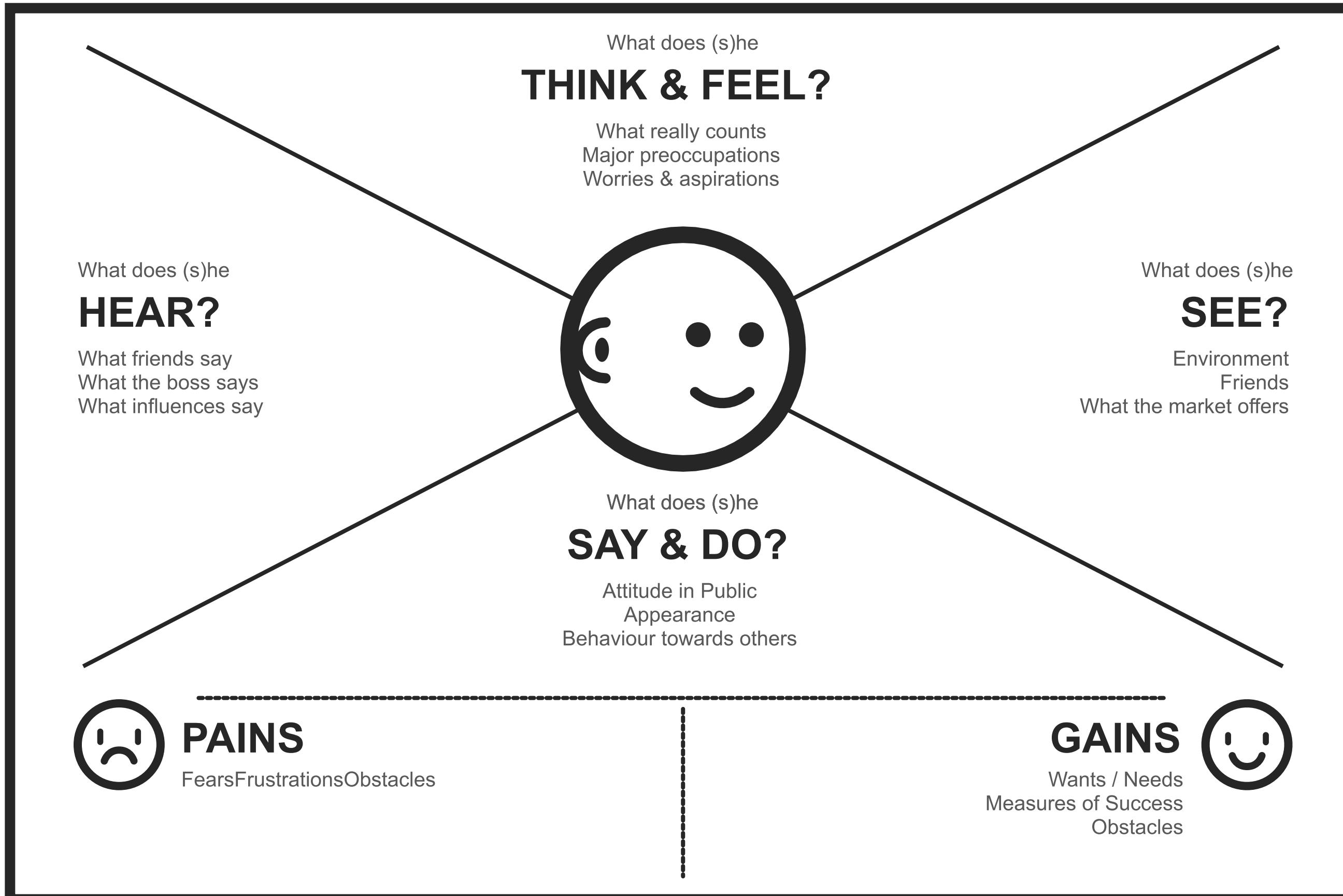
STAKEHOLDER

DATE

DESIGNED FOR

DESIGNED BY

VERSION



SCENARIO

GOAL & EXPECTATION

PHASES

PHASE 1

PHASE 2

PHASE 3

PHASE 4

PHASE 5

ACTIONS & TASKS

THINKING & PAIN POINTS

EMOTIONS

OPPORTUNITIES FOR FEATURES & IMPROVEMENTS

場景和期望

場景SCENARIO

托尼正準備上班，他今天早上有一個非常重要的銷售會議不能遲到。當他吃早餐時，他正在查詢公車交通APP，公車什麼時候從他最近的車站出發，以及今天是否有任何計劃中的停電。

期望EXPECTATIONS

- 與手機交通APP能自然輕鬆的互動
- 明確信息：公車出發、公車到達、公車號碼
- 真實信息

旅程中的分期

研究和計劃

走路

問題發生

替代道路

工作時間

動作

使用者採取了哪些動作

1. 準備上班
2. 打開APP和網站
3. 找到讓他上班的路線
4. 找到適合他的時間表
5. 儲存路線

1. 離開家
2. 走路到公車站

1. 收到公車會延遲到達的通知
2. 查看手機查詢公車延遲的原因

1. 決定要走另外一條路線
2. 搜尋替代道路路線
3. 跟隨新的替代路線建議

1. 結果證明替代路線是正確的
2. 準時到達上班的地點

腦中想法

使用者在想什麼

我要何時離開家比較剛好？

什麼是到達公車站最快的路徑？

今天有任何停電或是停駛的計劃嗎？

手機APP內的資訊正確嗎？

我能及時趕到公車站嗎？

如果公車像昨天一樣延遲怎麼辦？

還好及時趕上了！

我還能準時上班嗎？

我現在要怎麼去上班？

感受

使用者在過程中的感覺如何



愉快



疑惑



沮喪



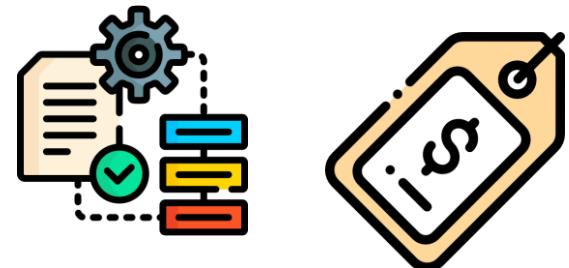
信任



愉快

Who am I?

Craig - 范姜竣韋



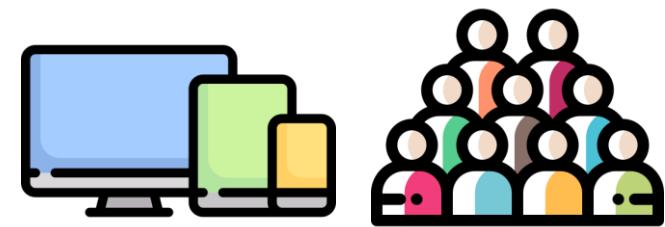
Pricing & Biz Process

NCU IM BS, NTU IM MS

2011~2021 : 銷售系統相關專案與異質系統整合

CCPD: SD → Senior SD → SA → SA Lead

Java, ABAP, VB.Net, Oracle, Architecture, Mobile App, Angular, Salesforce

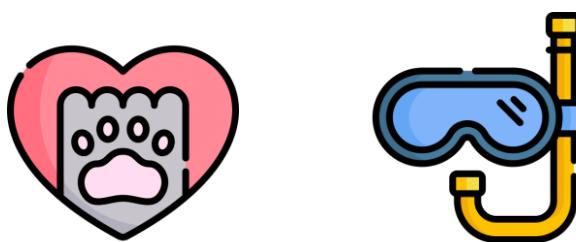


Portal & General Emp. Service

2021~2022 : 員工日常作業相關服務、內部入口網

CAPD: Section Manager

MERN, Angular, MSSQL, WordPress, Matomo



Cat Person & Free Diving

PB: 24M

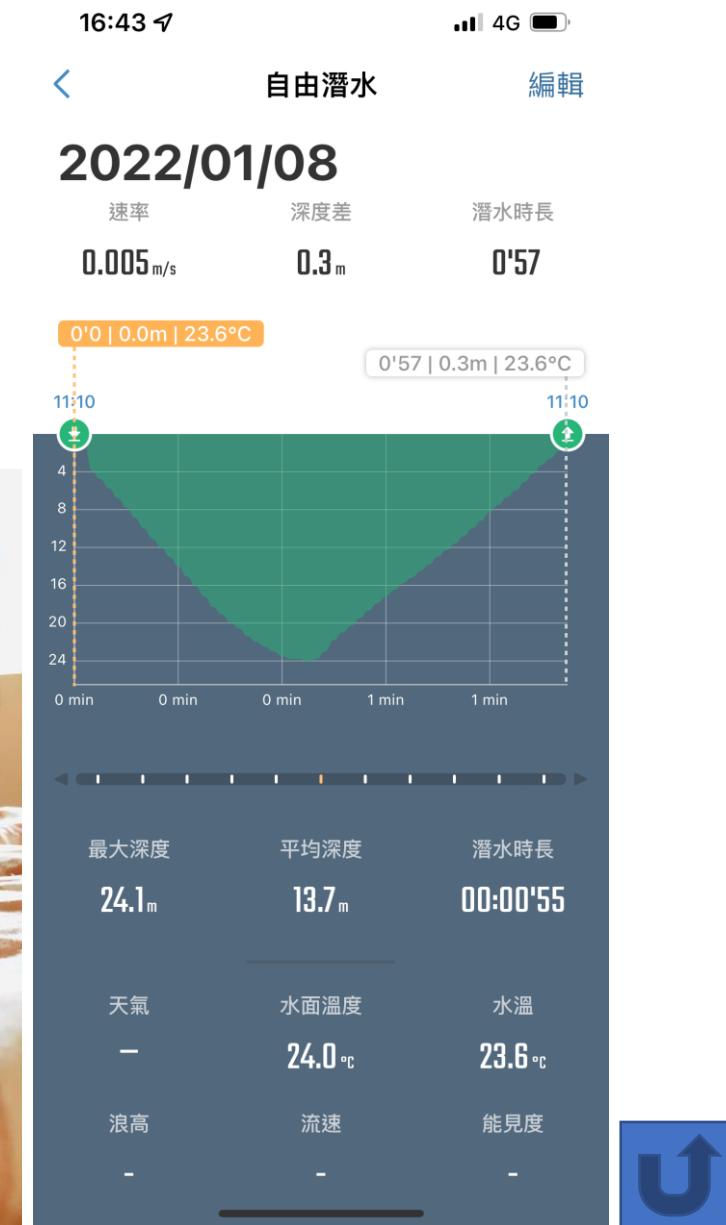
Cat: 1

電玩年齡 : 27 yrs (我有PS5, yeah)

健齡 : 3 yrs

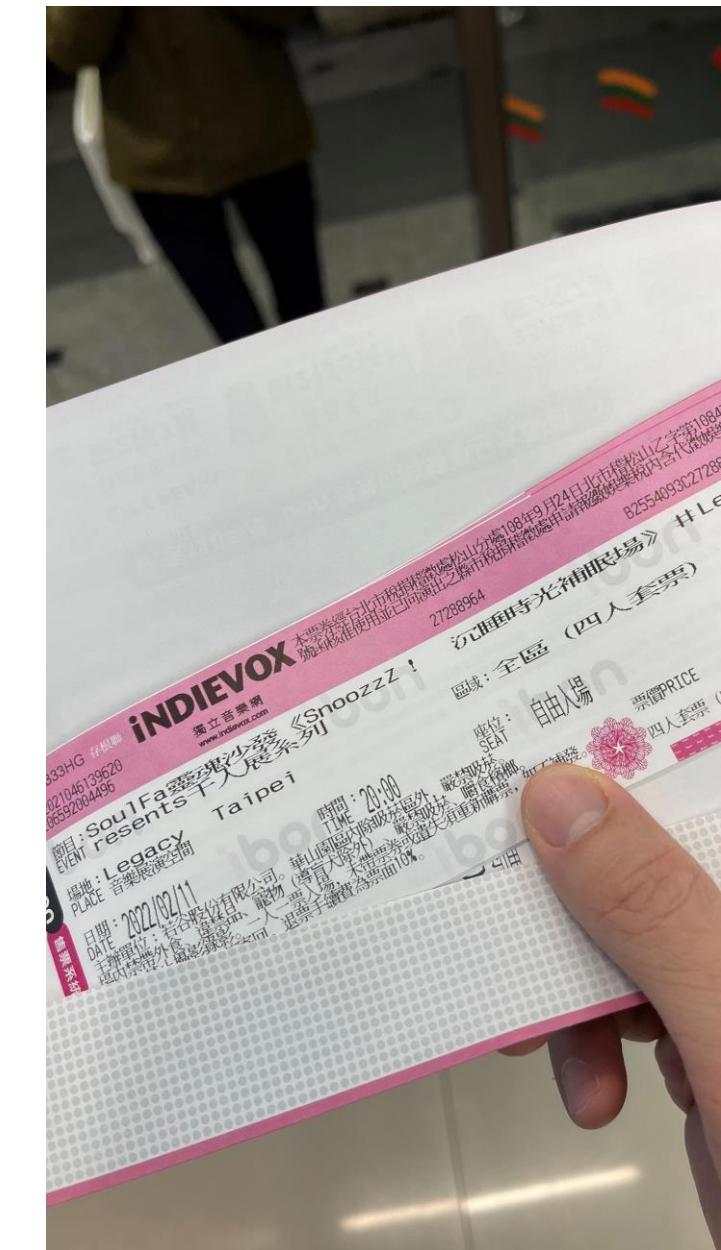
潛齡 : 1.3 yrs

動漫迷、獨立樂團愛好者



Fun Facts about me

- 買潛水裝備時參加抽獎活動
- 希望幸運+10可以中首獎而換了美輪明宏桌布，卻還是只抽到價值300元的行李吊牌
- 二月中旬去Legacy聽團
- 發現自己可能是現場年紀最大的樂迷



Quick recap



- Empathy Map → 幫助設計者建立同理心、站在使用者角度思考
- Interview各種方法 → 協助設計者完成人物側寫 - Persona
- Persona 是 → 建立使用者故事(User-Story)的原型
- Persona 也是 → 建立User Journey的參考基礎

User Story

- As a <type of user>...
 - I want ...
 - So that I can...
-
- Example:
1. 作為一個使用者，我想要瀏覽產品，才能找到我想購買的商品。
 2. 作為一個使用者，我想要依類別尋找商品，才能更快找到需要的商品。
- 上述哪一個使用者故事是對的使用者故事？

User Story

- **(Who) As a <type of user>...**
 - **(What) I want ...**
 - **(Why) So that I can...**
-
- **Example:**
1. 作為一個使用者，我想要瀏覽產品，才能找到我想購買的商品。
 2. 作為一個使用者，我想要依類別尋找商品，才能更快找到需要的商品。
- 上述哪一個使用者故事是對的使用者故事？

User Story – 撰寫好的使用者故事心法

■ 共同撰寫User Story

- Product Owner 通常是主筆，但不是唯一的利害關係人，建議盡可能邀請跨功能的小組代表一起參與討論。
- Q: 實務上要如何做到？

■ 使用人物側寫-Persona發現對的 User Story

- 關鍵是同理心。賦予人物側寫一個真實的名字、或是將某個你認識的真實人物代入這個人物側寫然後思考何謂真正的需求跟要解決的問題是甚麼。
- Q: 同理心是否可以無限上綱？一個功能可以符合不同人物側寫的需求嗎

■ 專注在”做甚麼”，而不是”怎麼做到”

- User Story不是某一項任務；一個User Story背後可能需要數十個任務的支援才能完成，因此初期要專注在使用者需求而不是系統如何實作。
- Q: 範圍、資源、時間的權衡如何平衡？

■ 盡量維持簡潔的User Story

- 好的User Story應該簡單易懂，避免模糊、容易令人誤解的專有名詞；可以試著套用Connextra的範本。
- Q: 在敏捷開發中這個範本是最好的溝通手段，沒有一之嗎？

■ 定義驗收標準

- 驗收標準的目的是測試User Story，讓Product Owner 描述完成一個User Story應該交付的產出或是滿足的條件，驗收標準的粗細度可自訂，驗收標準的條件越精確越可以減少溝通上的誤解。
- Q: 多細的驗收標準才是好的驗收標準？

User Story – 撰寫好的使用者故事心法

No	As a <user>	I want to...	So that I can...
1	normal user	read TSMC-related news	know status of the company, industry, and competitors
2	normal user	read announcements	know what company is conveying
3	normal user	know my Todo items	track the status and arrange my work through the day
4	normal user	find internal service websites	do my daily jobs
5	normal user	find application documents	file in my applications
6	normal user	search colleagues	reach them for discussion
7	admin user	upload banners	deliver fresh information to all users
8	admin user	upload post	deliver information to all users
9	admin user	maintain website links	make sure user get correct access
10	admin user	upload banners	deliver fresh information to all users

User Story

■ Example:

1. 作為一個使用者，我想要瀏覽產品，才能找到需要的商品。
2. 作為一個使用者，我想要依類別尋找商品，才能找到需要的商品。

上述哪一個使用者故事是對的使用者故事？

Tips: 做甚麼而不是怎麼做到

User Story

- **(Who) As a <type of user>...**
- **(What) I want ...**
- **(Why) So that I can...**

- **Example:**
 1. 作為一個使用者，我想要瀏覽產品，才能找到我想購買的商品。
 2. 作為一個使用者，我想要依類別尋找商品，才能更快找到需要的商品。
- 上述哪一個使用者故事是對的使用者故事？
- Acceptance Criteria:
 - **When I <Action>**
 - **This happens <Outcome>**

Product Backlog with User Story Mapping

11, Feb 11, 2022
02:53:45 PM ⓘ

1 DEFINE YOUR VISION



COMMON GOAL

WHAT?

WHAT PROBLEM ARE YOU TRYING TO SOLVE?
WHAT PRODUCT DO YOU WANT TO BUILD?

WHO?

WHAT USERS ARE WE BUILDING THIS FOR?
WHAT BENEFITS WILL EACH OF THEM?

WHY?

WHAT'S THE BENEFIT OF THIS PRODUCT?
WHAT IS THE VALUE TO THE CUSTOMER?

TEAM AND STAKHOLDERS SHOULD HAVE A COMMON UNDERSTANDING OF THE VISION

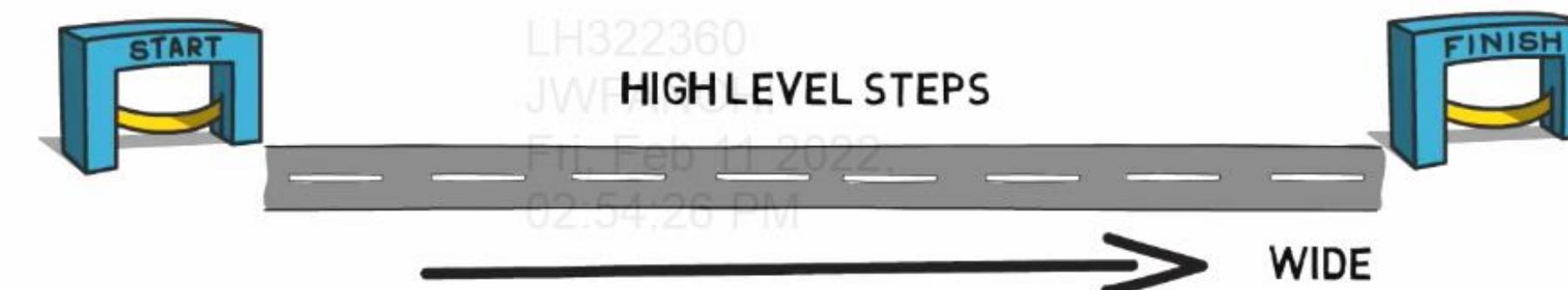


Product Backlog with User Story Mapping

2 BUILD YOUR BACKBONE



USER
PERSONA 1



ONLINE SHOES SHOP



COMMON THEME

USE REAL USERS AND ASK THEM HOW WILL THEY USE THE PRODUCT

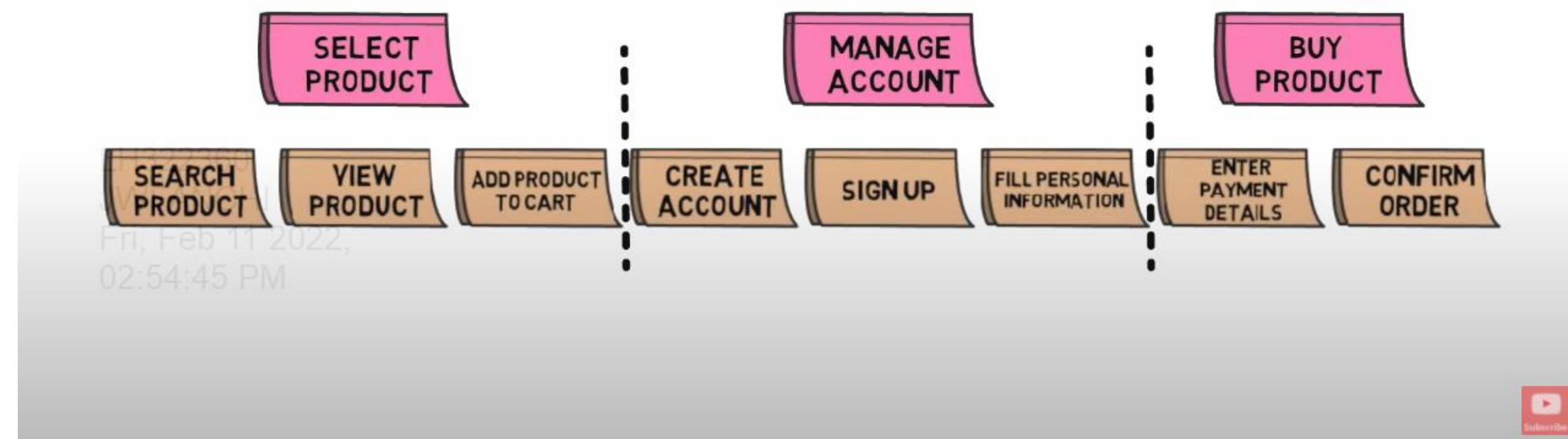


Product Backlog with User Story Mapping

lh322360
JWFANCHI
Fri, Feb 11 2022,
02:54:45 PM ⓘ

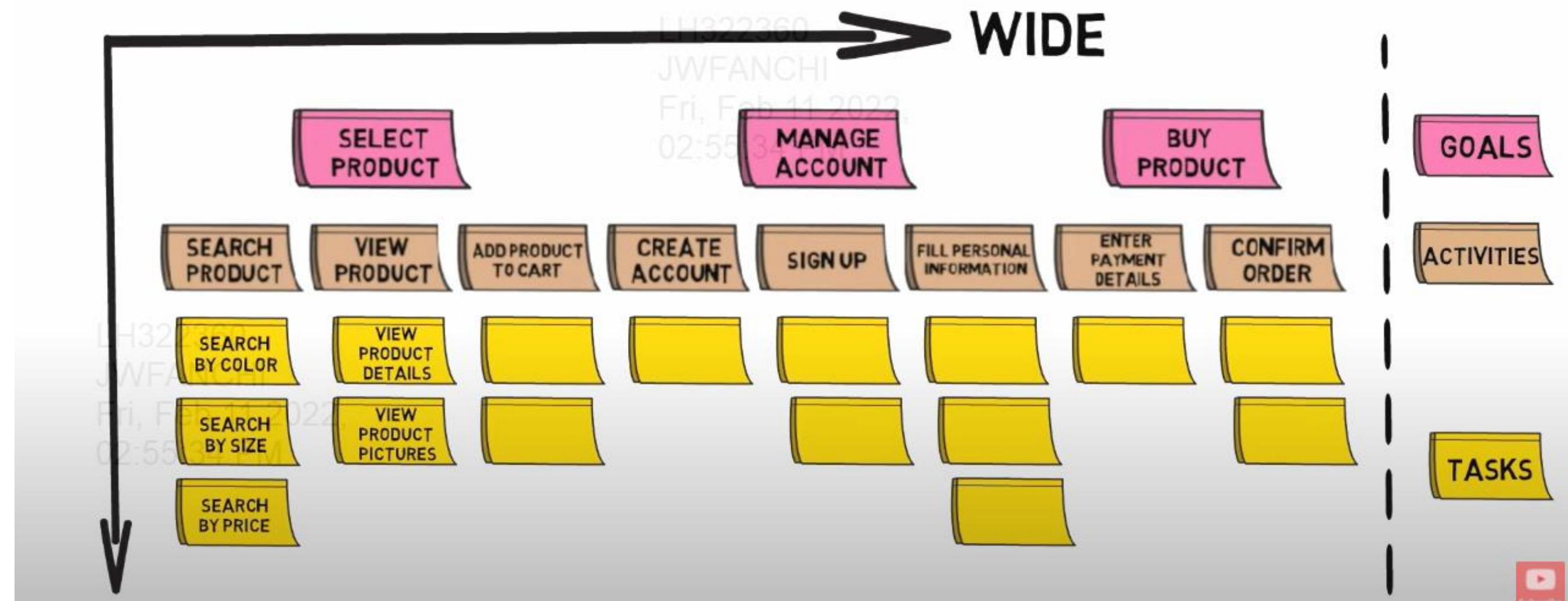
3 IDENTIFY AND GROUP ACTIVITIES

LH322360
JWFANCHI
Fri, Feb 11 2022,
02:54:45 PM

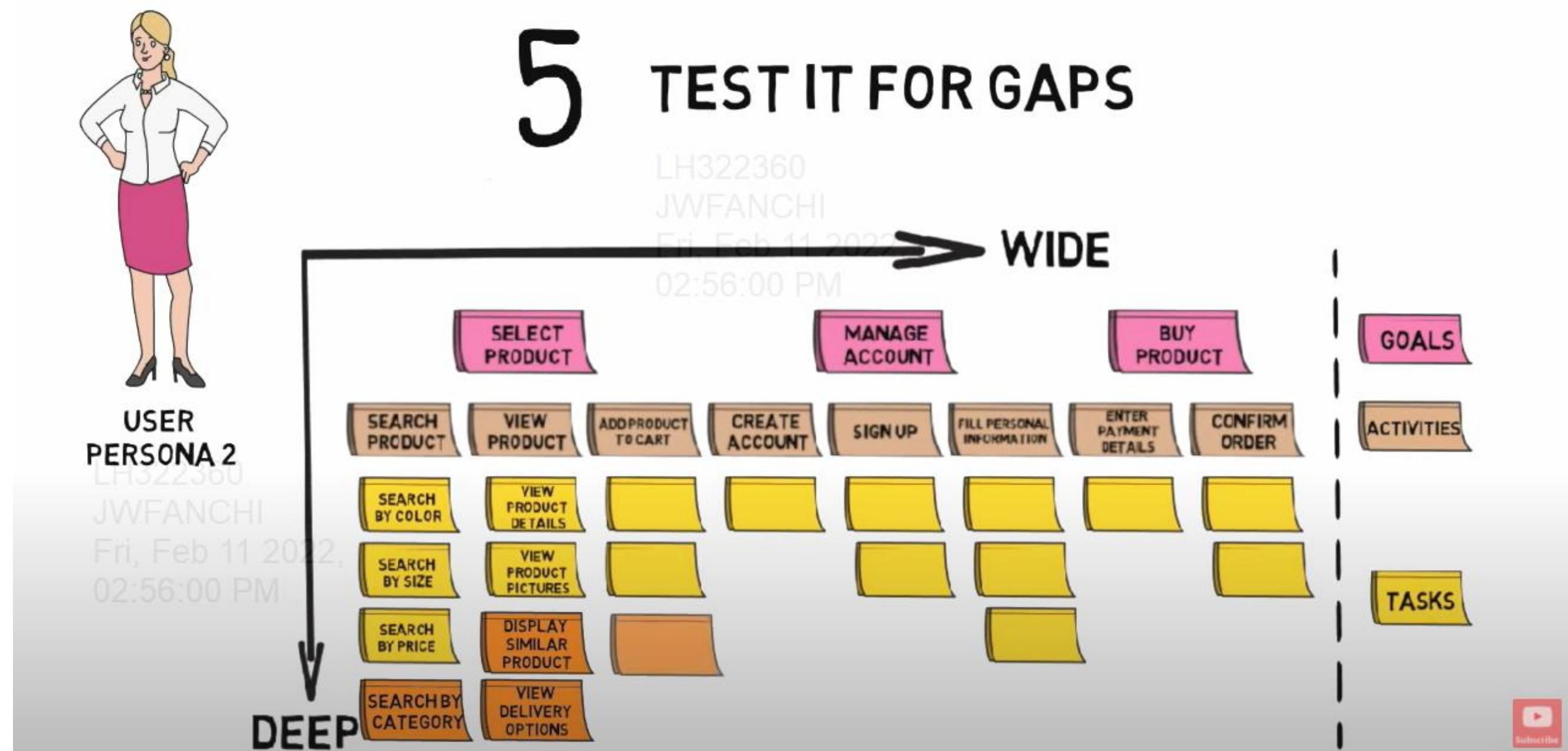


Product Backlog with User Story Mapping

4 BREAK THE ACTIVITIES INTO TASKS



Product Backlog with User Story Mapping

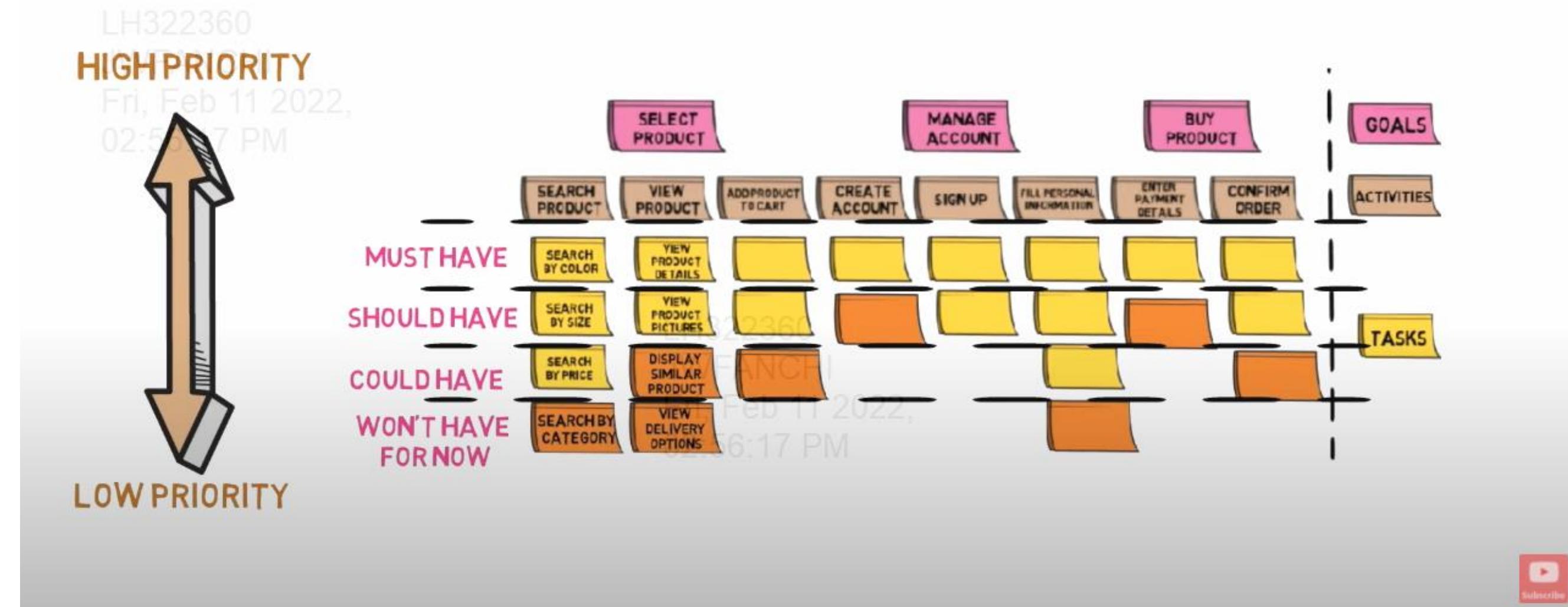


Product Backlog with User Story Mapping

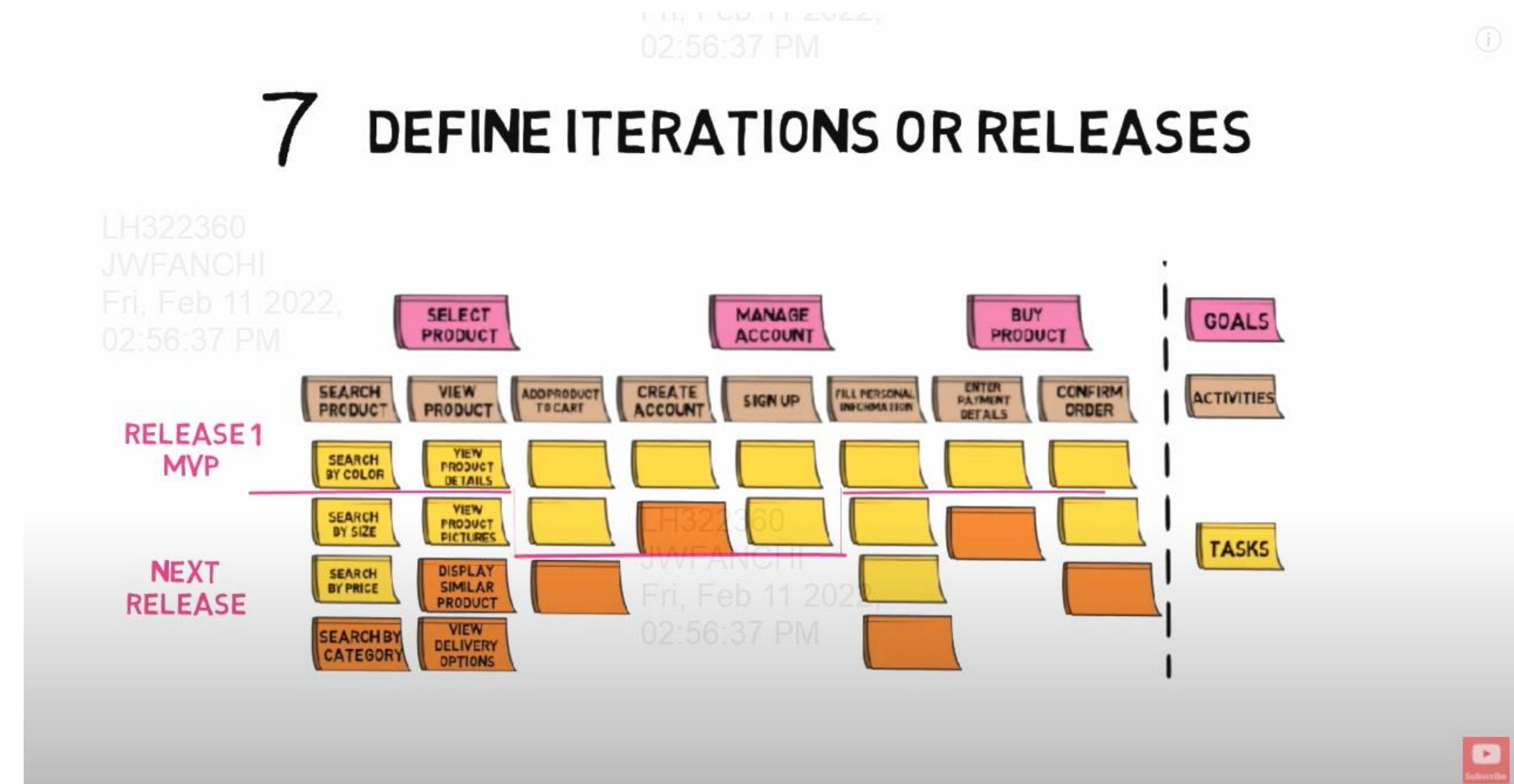
Fri, Feb 11 2022,
02:56:17 PM



6 PRIORITIZE

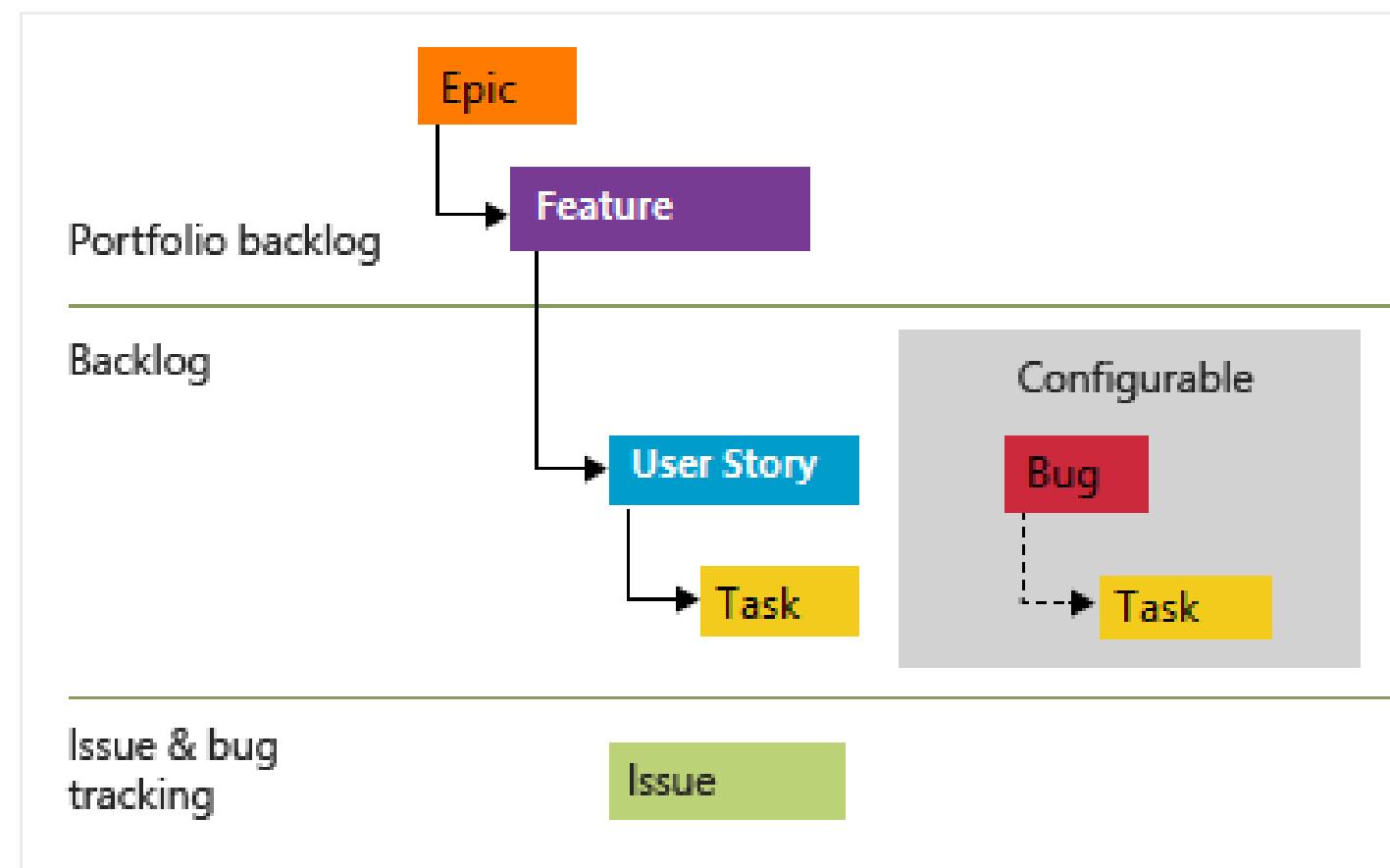


Product Backlog with User Story Mapping

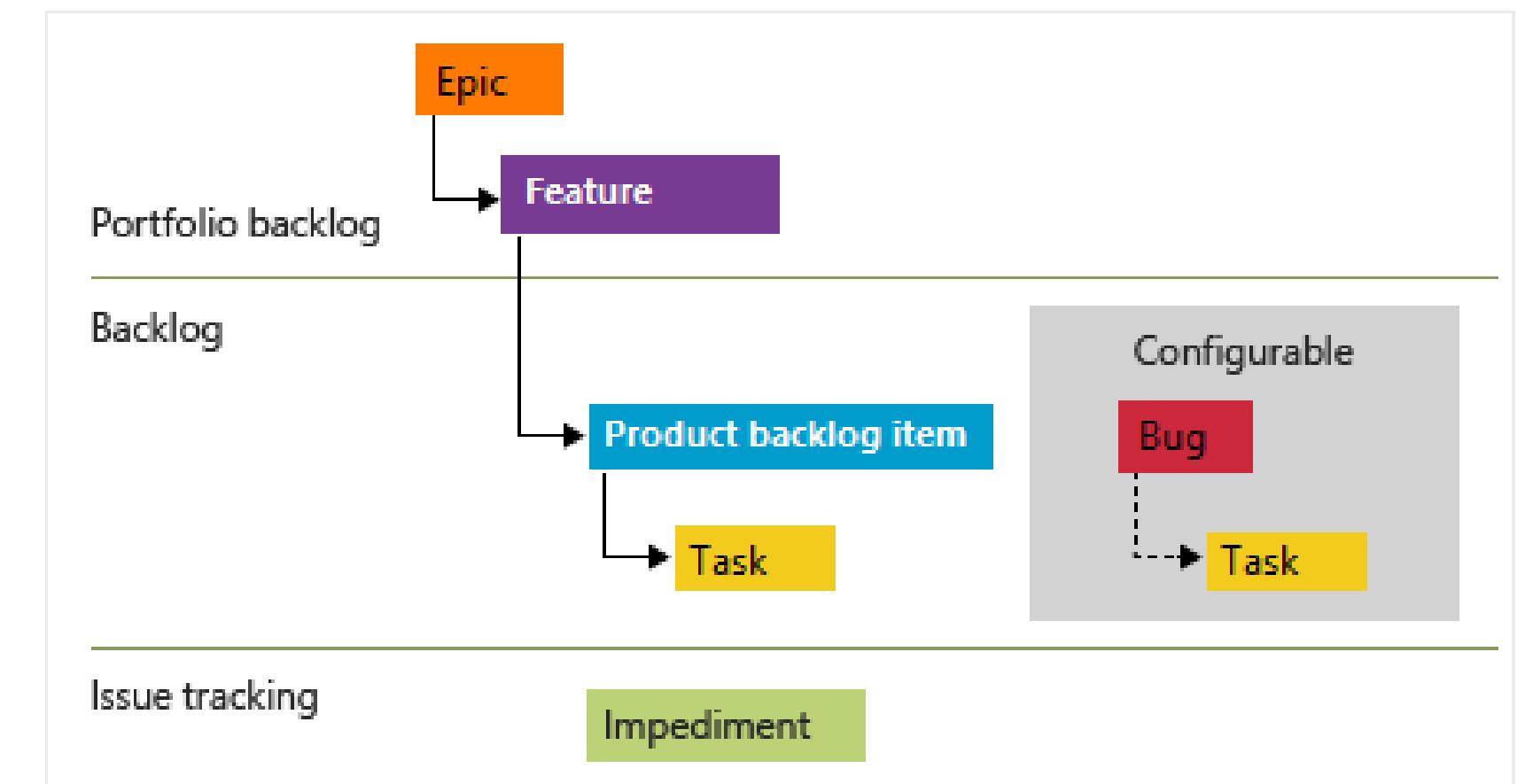


EPIC v.s. Feature v.s. User Story (PBI) v.s. Task

Agile



Scrum

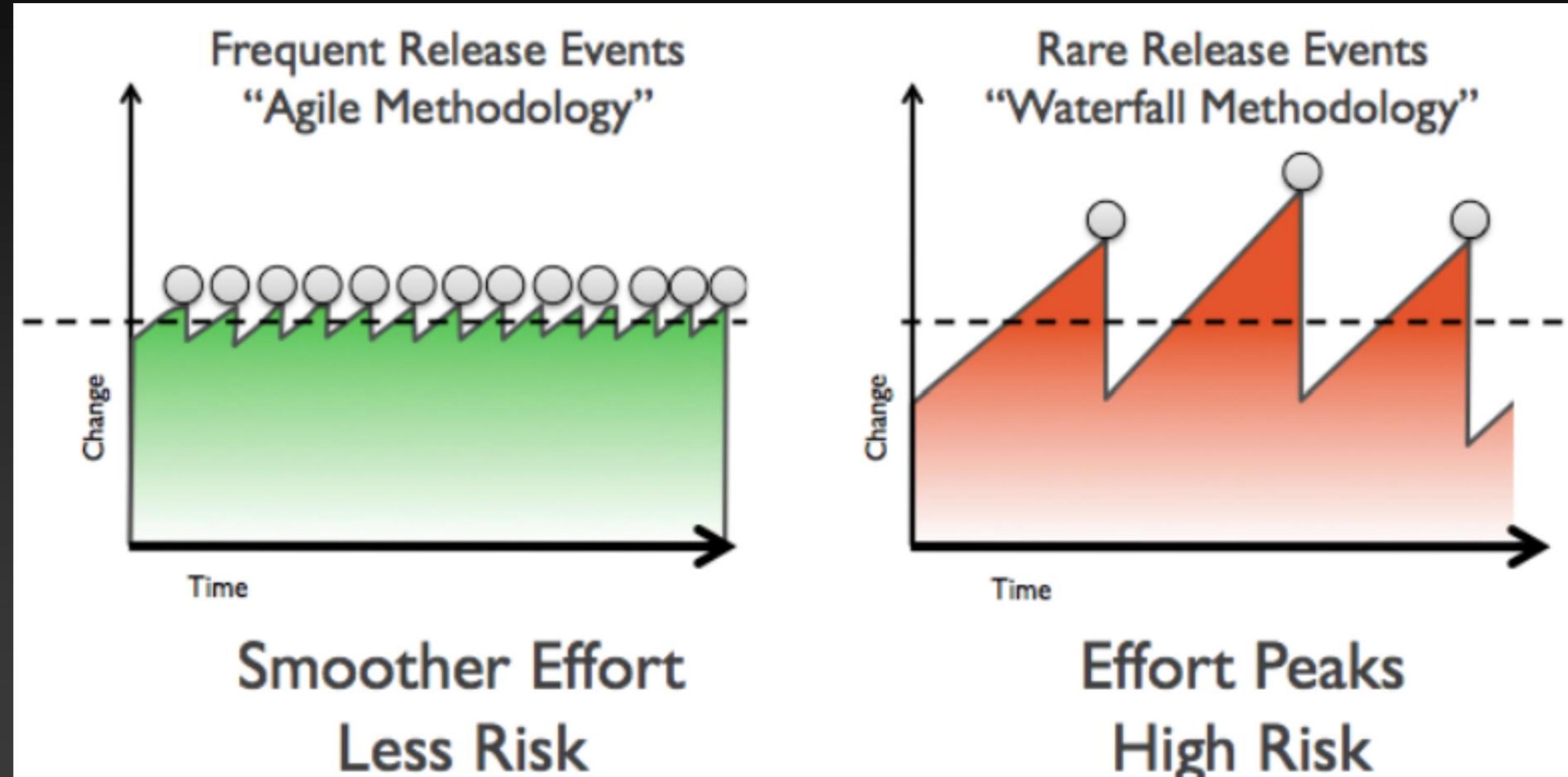


Brandy Chang

Coder

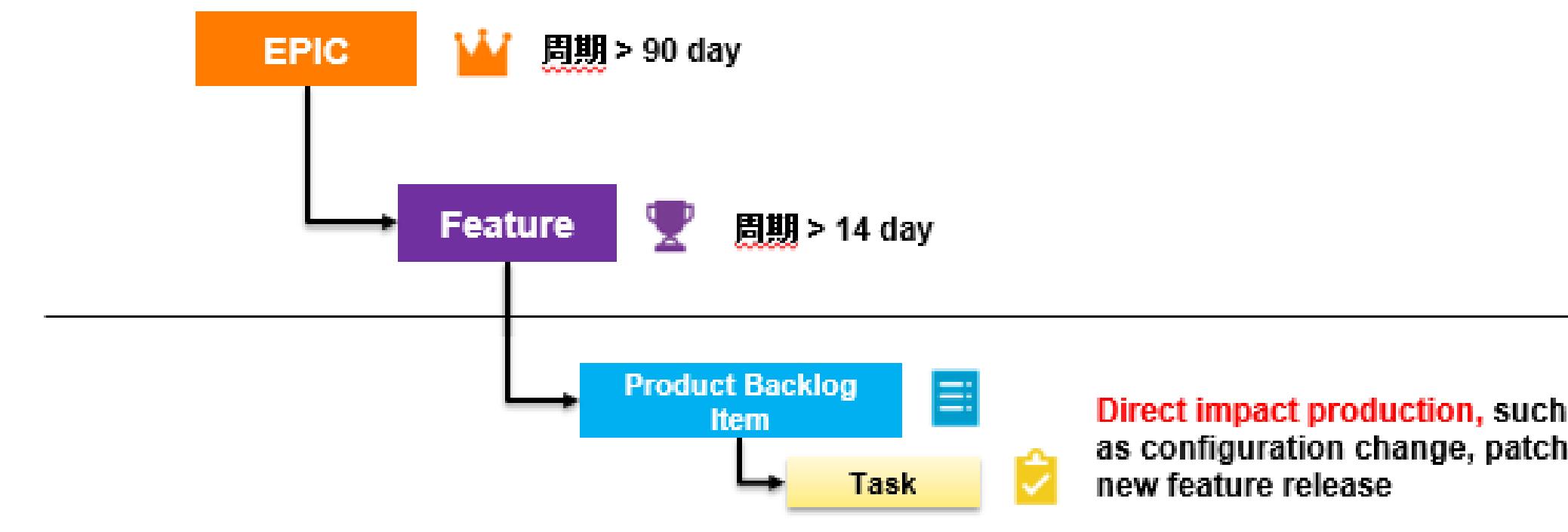
2005 中央資管所
2001 中央資工系





Scrum in TSMC

Portfolio backlog



On Call backlog





One Platform Team ▾ ⭐ 8

Backlog Analytics Feature Timeline Epic Roadmap

+ New Work Item

View as Board

Column Options ...

+	Order	Work Item Type	Title	State	Effort	Busin...	Value Area	Tags
+	1	Epic	👑 2021 Q3 Quality Enhancement	In Progress			Business	
		Product Backl...	Add MS Build (VS2019) to Jenkins Config	Done			Business	
		Feature	🏆 2021 Q3 CI Enhancement	In Progress			Business	CI
		Product Backl...	migrated the server whitesource scan updated the score	Done			Business	ws
		Product Backl...	Create new parameter for user to assign sonar project ...	Done			Business	CI-Issue
		Bug	SONAR_SCORE_SAVE will failed in first sonar project run	Done			Business	CI-Issue sonar
		Product Backl...	Generate golnag unit test practice	New			Business	CI
		Issue	TSID SRE run SSC and Sonar can will fail due to it does...	Open				CI-Issue
		Issue	VMSS run Sonar Scan will get connection timeout issue	Open				CI-Issue
		Product Backl...	Support maven container job to access packagenexus	Done			Business	CI
		Issue	Azure build sonar with errors but cannot find the failed...	Closed				sonar
		Issue	Failed to submit sonar report to server due connection...	Committed				CI-Issue
		Issue	Whitesource job won't fail if anything wrong in progress	Open				CI-Issue whitesource
		Issue	whitesource OOM issue	Open				ws-issue
		Feature	🏆 2021 Q3 CD Enhancement	New			Business	
	2	Epic	👑 2021 Q2 Quality Enhancement	New			Business	
	3	Epic	👑 A4 2.0 Adoption	In Progress	20		Business	
	4	Epic	👑 2021Q1 Azure DevOPS New Capability	In Progress			Business	
	5	Epic	👑 Deliver mobile tool chain	In Progress	9		Architectural	ios mobile
	6	Epic	👑 完成第三季DEVOPS 比賽	New			Architectural	
	7	Epic	👑 DAPR runtime for AP team to adoption	In Progress			Business	
	8	Epic	👑 A4 1.0 移除	New			Business	

One Platform Team

Backlog Analytics Feature Timeline Epic Roadmap + New Work Item View as Board Column Options ...

Order	Work Item Type	Title	State	Effort	Value Area	Iteration Path	Tags
11	Product Backl...	tdrive add	New		Business	One Platform\114	
12	User Case	Check client side connection capability for SaaS and Biz Proxy	Committed			One Platform\020	proxy
13	Issue	Check Sonar 5.6.3 support Java 11 or not	Committed			One Platform\106	CI-Issue
14	Product Backl...	SaaS Proxy migration impact	Approved	Business	One Platform\109	CI-Issue	
	Issue	File 100KB got blocked when upload (File upload failed e...	Committed			One Platform\109	
	Issue	UNABLE_TO_VERIFY_LEAF_SIGNATURE when getting yaml...	Open			One Platform\109	
	Issue	Jenkins WS Issue blocked by Server Proxy	Open			One Platform\109	CI-Issue
15	Product Backl...	Upgrade VMSS vm image to fix unhealthy issue	Approved	Business	One Platform\106	VMSS	
16	User Case	Need to check how to change vmss default root path	Approved			One Platform\106	VMSS
17	Issue	Unable to use pull/push image agent due to ambiguous "As...	Open			One Platform\112	
+ 18	Product Backl...	Python CI Template	Approved	Business	One Platform\115		
	Task	Develop python unittest	Done			One Platform\115	
	Task	Generate report	Done			One Platform\115	
	Task	Adopt azure pipeline	Done			One Platform\115	
	Task	Adopt azure pipeline general template	To Do			One Platform\115	
19	Issue	Proxy changed, publishbuildartifact is not working.	Open			One Platform\109	
20	Product Backl...	Enhance harbor to support helm chart repository	Committed	Business	One Platform\108		

PRODUCT BACKLOG ITEM 108031

108031 Python CI Template

yjlizj

0 comments Add tag

Save & Close

Follow



State ● Approved Area One Platform\TSPD-04

Updated by yjlizj: 星期三

Reason Approved by th... Iteration One Platform\115

Details Scans (4)

Description

As python sample provider,
we need to generate three reports which are code coverage, fortify, and white source.

Acceptance Criteria

1. UT Report
2. Fortify Report
3. WhiteSource Report

Discussion



Add a comment. Use # to link a work item, ! to link a pull request, or @ to mention a person.

Details

Priority

2

Effort

Business Value

TSMC Week

W

Business Sponsor

Biz Domain

Waiting for

Deployment



To track releases associated with this work item, go to Releases and turn on deployment status reporting for Boards in your pipeline's Options menu. [Learn more about deployment status reporting](#)

Development

+ Add link



Link an Azure Repos commit, pull request or branch to see the status of your development. You can also create a branch to get started.

Related Work

+ Add link

Add an existing work item as a parent

Child (4)

- 108091 Adopt azure pipeline
Updated 5 hours ago, ● Done
- 109077 Adopt azure pipeline gener...
Updated 5 hours ago, ● To Do
- 108088 Develop python unittest
Updated 星期三, ● Done
- 108089 Generate report
Updated 星期三, ● Done

New



Approved

19/5

Committed

22/5

Done



+ New item

**103908** SecurityA issues

State ● New

Security-A

86080 系統改善: Tech group半夜12點cahce機制, 大量使用HR service

State ● Open

84791 系統改善: Tech group loader的CCOP alert 避免誤報

State ● New

正確

穩定

28930 開發測試程式: 加強新版A4 java library, 提供功能授權的服務, 該服務直接連線到LDS並搜尋權限

State ● New

22922 開發程式, 從GUI新建DataGroup會遇到DB primary key重複的錯誤

State ● New

正確

A4 1.0

29170 與微軟討論ADFS最終建議架構

State ● New

Approved

19/5

107728 PCMIS 資料接水OA Auth

C CHCHOUZH

State

● Approved

65265 開發測試程式: 新增使用者匯入保留名單網頁

O Unassigned

State

● Approved

A4 2.0

0/2

80089 Refresh identity cube - roles 出現 Batch update returned unexpected row count from update [0]; actual row count: 0; expected: 1

C CSLIUN

State

● Approved

A4 2.0

53314 Add new ip fields : ENV, IP Type

Jack YMLOE

State

● Approved

IPSM Central

NetSiteMgmt

0/1

Committed

22/5

108132 iWorker HR sync failed

C ccwuzzm

State

● Committed

iWorker

89522 HAProxy upgrade impact IPSM Agent installation/update

HK Han Yang Kuo

State

● Committed

IPSM ipsm agent

68066 DeviceMasterMgmt - 新的開單API 跟 Queue 給 ITAM

KL Kyle Lai

State

● Committed

DEM IPSM

1/1

80865 CCOP問題: A4 CCOP alert for H-cloud generic infra (gi12sa4ap01_hr)

State ● Committed

9801 DEM - 機台關機 : Device Sunset SIGN-OFF Flow

KL Kyle Lai

Done

**99210** 開發修正程式: JOS轉14天延長的權限, 有遇到DB申請單的Concurrent問題

H HUANGYZL

State

● Done

正確

104182 監視程式發現 Provision Fail , 要找出 Root Cause並安排修正

C CHCHOUZH

State

● Closed

正確

107547 [A4值班] NJ 報案有使用者的角色權限沒有被正常下放

陳 陳光禹

State

● Closed

值班

106999 A4 2.0 GUI Admin import 判斷Role存在需區分大小寫 & 工號要和A4CommonAcctInfo裡面的工號一致 & Comment改為必填並限制長度與特殊符號

C CHCHOUZH

State

● Done

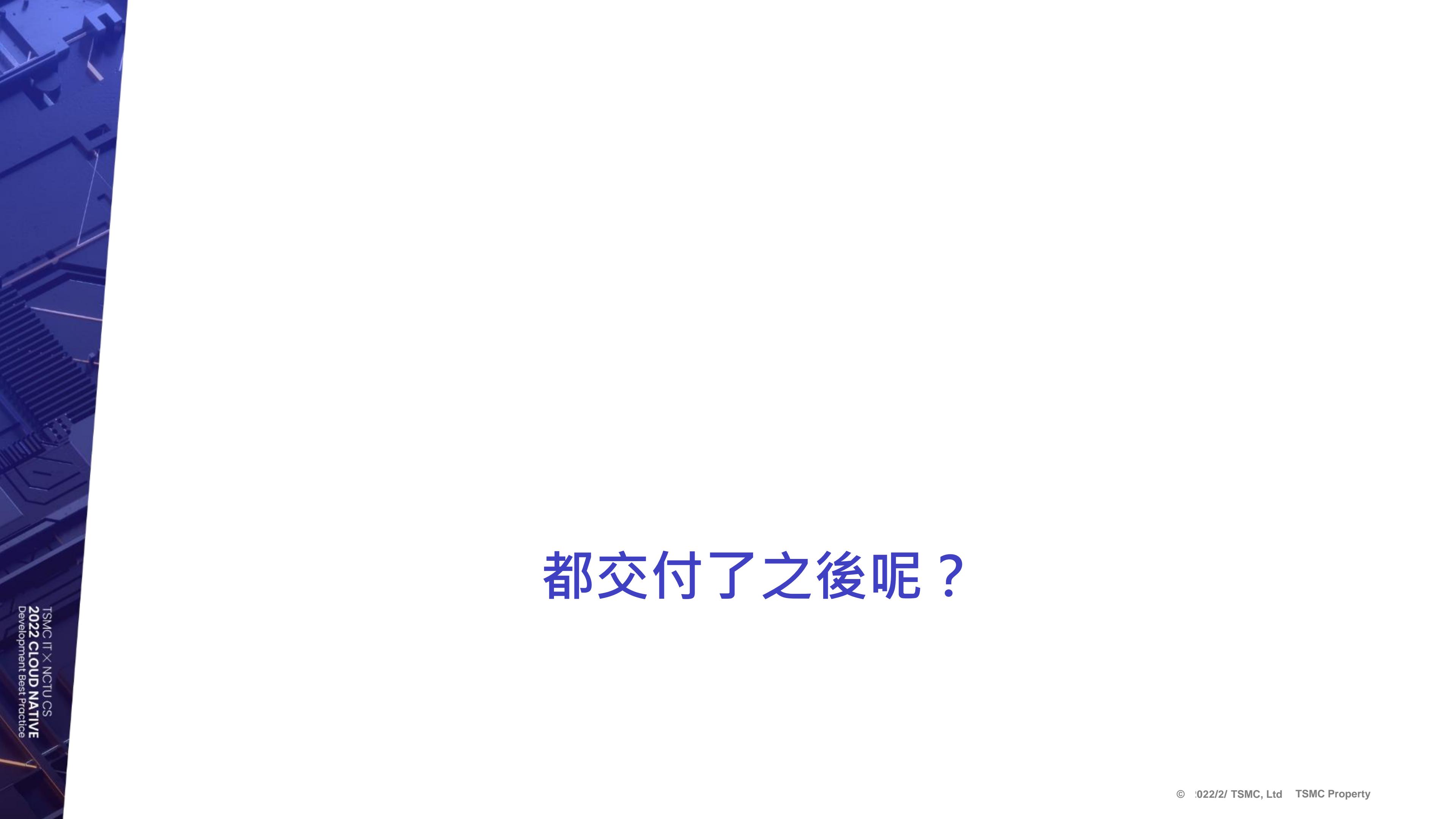
A4 2.0

Status Change

- **Product Backlog Item**
 - New > Approved > Committed > Done
- **Task**
 - To Do > In Progress > Done

Dashboard





都交付了之後呢？

TSMC Internal Portal (正常版)

01/25/2021 TSMC STOCK PRICE: 650.00

Fri, Feb 11 2022, 03:18:43 PM

TSMC.COM | ENGLISH 繁中 | 主題顏色: 淺色 深色 版面空間: 舒適 緊密

mytsmc 人員 | 請輸入關鍵字 x | 🔎 張馥驛 99

組織與服務 | 人事與文件規章 | 快速連結 小工具 | 關於台積

人員樹狀圖 | 組織樹狀圖 | 個人標記

林均彥 / Frank Lin
盧玟如 / Winnie Wen-Ru Lu
李惠娟 / Janus Li
陳鴻毅 / Ian H.Y. Chen
鄭雅文 / Yang-Wen Cheng
徐良平 / Michael Hsu
朱文定 / Han-Wen Fung

朱文定 / Han-Wen Fung

TSMC Academician / Deputy Director | Employee ID: 009514
Emerging Memory Technology Development Program | EMTDP / 00232200

Extension 702-3931 | Mobile -- | Teams Messages 2

Email HWFUNG | System ID HWFUNG

Skype Messages - | Join Skype Meeting

TSMC IT X NCTU CS
2022 CLOUD NATIVE
Development Best Practice

TSMC Internal Portal (密集版)

01/25/2021 TSMC STOCK PRICE: 650.00

Fri, Feb 11 2022, 03:17:46 PM

TSMC.COM | ENGLISH 繁中 | 主題顏色: 淺色 深色 版面空間: 舒適 緊密

mytsmc 人員 | 請輸入關鍵字

張馥驛 99

組織與服務 | 人事與文件規章 | 快速連結 LH020084 | 小工具 | 關於台積

人員樹狀圖 | 組織樹狀圖 | 個人標記

林均彥 / Frank Lin
盧玟如 / Winnie Wen-Ru Lu
李惠娟 / Janus Li
陳鴻毅 / Ian H.Y. Chen
鄭雅文 / Yang-Wen Cheng
徐良平 / Michael Hsu
朱文定 / Han-Wen Fung
吳蕙圓 / Megan Wu
韓天祥 / Tian-Shiang Han
陳昌佑 / Chang-You Chen
蔡沛翔 / Lawrence Tsai
曾鈺庭 / Emily Tseng

朱文定 / Han-Wen Fung

TSMC Academician / Deputy Director | Employee ID: 009514
Emerging Memory Technology Development Program | EMTDP / 00232200

Extension 702-3931 | Mobile 721-2271 | 732-1235

Email HWFUNG | System ID HWFUNG

Skype Messages | Join Skype Meeting

Supervised Org Emerging Memory Technology Development Program / EMTDP / 00232200
Supervised Org Embedded Technology Division / ETD / 00232000

Type IDL / Normal Shift | Group B Blue

Office F2, R239-3 | Time Zone 2021 / 02 / 24 09:27 (GMT +8)

密集版 v.s. 分割 (不同的使用習慣)

This screenshot shows the 'mytsmc' application in its dense version. It features a dark theme with white text and light-colored buttons. The main content area is a single vertical column containing the user profile of '范姜俊韋 / Craig FanChiang'. Below the profile, there are sections for contact information (信箱, Skype), management details (管轄單位), departmental information (類別/班別, 辦公室), and administrative details (主管, 祕書). At the bottom, there are sections for public markers and personal markers. A sidebar on the left lists '同僚' (Colleagues) and '部屬' (Subordinates), each with a list of names and their contact information.

項目	內容
個人檔案	范姜俊韋 / Craig FanChiang
副理	工號 : 065495 企業應用系統開發二課 CAPD-05 / 00609105
分機	702-3483 手機 705-6049 透過Teams傳訊息
信箱	craig_fanchiang
Skype	透過Skype傳訊息 加入Skype線上會議室
管轄單位	企業應用系統開發二課 / CAPD-05 / 00609105
類別/班別	IDL / Normal Shift
防疫分組	A 紅
辦公室	F2,R235
時間	2022/02/11 15:39 (GMT+8)
主管	胡君怡 / Jenny Hu
秘書	謝可宣 / Emily Hsieh
公開標記	1. \$treat 2. %test
個人標記	-
同僚	沈學琪 H.C. SHEN 024345 黃石欽 Jackery Huang 062016 蔣育叡 Rocet Chiang 069662 蔡易陵 Rophy Tsai 128622 謝可宣 Emily Hsieh 062838
部屬	702-3952 706-6148 HCSHENB - 705-6559 HUANGSCM 702-3482 705-8183 rocet_chiang - 752-2277 YLTSIZE 727-2011 / 705-6822 KHHHSIEHE

This screenshot shows the 'mytsmc' application in its split version. The layout is divided into two columns. The left column contains the user profile of '范姜俊韋 / Craig FanChiang' and a sidebar with '組織與服務' (Organization and Services) and '人事與文件規章' (Human Resources and Document Regulations). The right column contains detailed contact information, management details, and administrative details, similar to the dense version. The sidebar on the left also lists '同僚' and '部屬'.

項目	內容
個人檔案	范姜俊韋 / Craig FanChiang
副理	工號 : 065495 企業應用系統開發二課 CAPD-05 / 00609105
分機	702-3483 手機 705-6049 透過Teams傳訊息
信箱	craig_fanchiang
Skype	透過Skype傳訊息 加入Skype線上會議室
管轄單位	企業應用系統開發二課 / CAPD-05 / 00609105
類別/班別	IDL / Normal Shift
防疫分組	A 紅
辦公室	F2,R235
時間	2022/02/11 15:42 (GMT+8)
主管	胡君怡 / Jenny Hu
秘書	謝可宣 / Emily Hsieh
公開標記	1. \$treat 2. %test 3. (4. Common Service 5. ITOS 6. https://mytsmc.com.tw
個人標記	-
同僚	沈學琪 H.C. SHEN 024345 黃石欽 Jackery Huang 062016 蔣育叡 Rocet Chiang 069662 蔡易陵 Rophy Tsai 128622 謝可宣 Emily Hsieh 062838
部屬	702-3952 706-6148 HCSHENB - 705-6559 HUANGSCM 702-3482 705-8183 rocet_chiang - 752-2277 YLTSIZE 727-2011 / 705-6822 KHHHSIEHE

THANK YOU

DESIGN IS NOT JUST WHAT IT
LOOKS LIKE AND FEELS LIKE.
DESIGN IS HOW IT WORKS.

