



设计咨询 带来更多价值

frog 出版发行

青蛙设计是一家跨国设计咨询公司。我们帮助世界顶级的公司提升品牌形象，为其创造富有影响力的产品、服务和体验，并成功将其商业化。青蛙设计在全球范围内拥有超过600名的设计师、策略师、研究员和技术员广泛服务于来自不同行业的客户。总部位于旧金山，并在奥斯汀、波士顿、米兰、慕尼黑、伦敦、纽约、西雅图、新加坡和上海设有工作室。
www.frogdesign.cn

frog™

2014 Aricent Group All rights reserved. All Aricent brand and product names are service marks, trademarks, or registered marks of Aricent Inc. in the United States and other countries.

我们在
充满风险和
诸多不定因素的
环境下成长。

青蛙是一家跨国设计咨询公司。我们通过设计与革新解决商业与产品问题，不断创造触动人心的体验，引领未来趋势。

www.frogdesign.cn

业务咨询 business@frogdesign.com
或致电 Sophie Chai 021 6157 7163

© 2014 frog design, inc.



为了重塑用户期望，颠覆现有市场地位，客户找到青蛙设计，以期借助我们对用户行为与技术的深邃洞察，探寻那些未知的机会领域，并以此构建或完善业已成型的商业模型。

在过去的10年里，以设计为主导的企业
股价在 S&P（标准普尔）指数上的表现高
于其他类型企业高达

228%

数据来源：设计管理研究院（The Design Management Institute）和 Motiv Strategies（数据基于对斥巨资于设计领域的15家企业的 S&P 调查中的“设计指数”组合，这些企业包括苹果、财捷集团、星巴克和迪士尼）

投资回报率（ROI）确实是一种很好的衡量价值的方法，但衡量方法并不仅仅只有这一种：伴随价值共同存在的优秀设计、工具以及方法论，能够积极地影响的共同指标。

为什么企业在优秀的设计上投资？而当他们决定投资时，又是如何来衡量设计所带来的商业价值？

对苹果、AirBnB 和 Nest 这样的企业而言，设计就是他们的核心竞争力。他们投资大量资金于产品设计上，花费大量人力和物力创造出人们所喜爱的产品。而当人们对这些产品推崇备至的时刻，正是他们获得投入产出之时。

虽然有如此多的成功案例在前，但我们依旧不能过于乐观地认为我们投资在设计上的资金都能得到更大的财务回报——虽然每一位客户，包括我们自己，都希望如此。但不管怎样，随着更多的大型企业建立自己的设计团队甚至直接收购设计类企业，我们可以观察到围绕着设计的市场蕴含着前所未有的前景空间。而随着设计理念正逐渐深入人心，对投资价值的关注也在不断上升中。

针对设计价值的量化，许多大胆的尝试已经涌现在市场上。以出自设计管理研究院（The Design Management Institute）和 Emotiv 战略咨询的一项被广泛引用的研究表示，在过去的10年中，以设计为主导的企业在 S&P 指数上胜过其他类型的企业高达 228%。虽然这种宏观层面的研究很难告诉客户究竟是什么原因导致了数据的提升，但它们无形中揭示了量化投资价值的真正动机——归根究底，是对未知的探索。

回顾青蛙设计的过往项目，我们发现，青蛙设计能够带给客户
的“价值源泉”有以下五个方向。

1. 快速进入市场

对青蛙设计所服务过的绝大部分企业而言，产品在市场上的生命
周期越来越短，客户越早把产品推入市场，就能越早从中盈利。
同时大部分产品遵循经典的 S 曲线理论：越快将产品投入市场，
我们就能越快地重新开始创新。我们衡量价值的标准，是拉伸收
益增长、减少开发成本、缩短产品周期以及聚焦客户反馈的速度。

2. 扩张现有市场

我们帮助客户发现并抓住新的机遇，推动业务发展不断前进。对
市场的深邃洞察力能帮助我们理解客户的行为、动机以及尚未满
足的需求。我们在探索各种平台上的潜在机会，聚焦新兴市场领
域，借助青蛙设计的全球网络和经验发现新兴的需求和机遇。

3. 提升顾客参与度和忠诚度

青蛙的核心价值主张所在：真正地理解用户和他们的心路历程，
创建令人愉悦的产品和体验。依靠创造改善产品和服务的用户体验，
我们帮助客户与消费者建立起更为密切的联系，创造了长期
的客户价值。基于上述理念，我们将注意力集中在客户接受度、
客户参与度、客户收益以及客户满意度等指标上。

4. 内部能力培养

在我们与客户合作的过程中，我们不仅仅是协助他们在市场中
获得成功，更致力于让他们在面对快速变化的市场需求时，能具

有持续创新能力、敏捷的反应力。许多与我们合作过的产品团队
最后也借鉴或采用了我们的工具和技术。我们把这种能力培训正式
系统化——frogCamp。这些指标或许难以衡量，但是它所带来的
效应却是影响深远的——思考一下这些指标：更低的研发成
本，更多的员工参与度，企业文化底蕴的全面提升，等等。

5. 企业转型

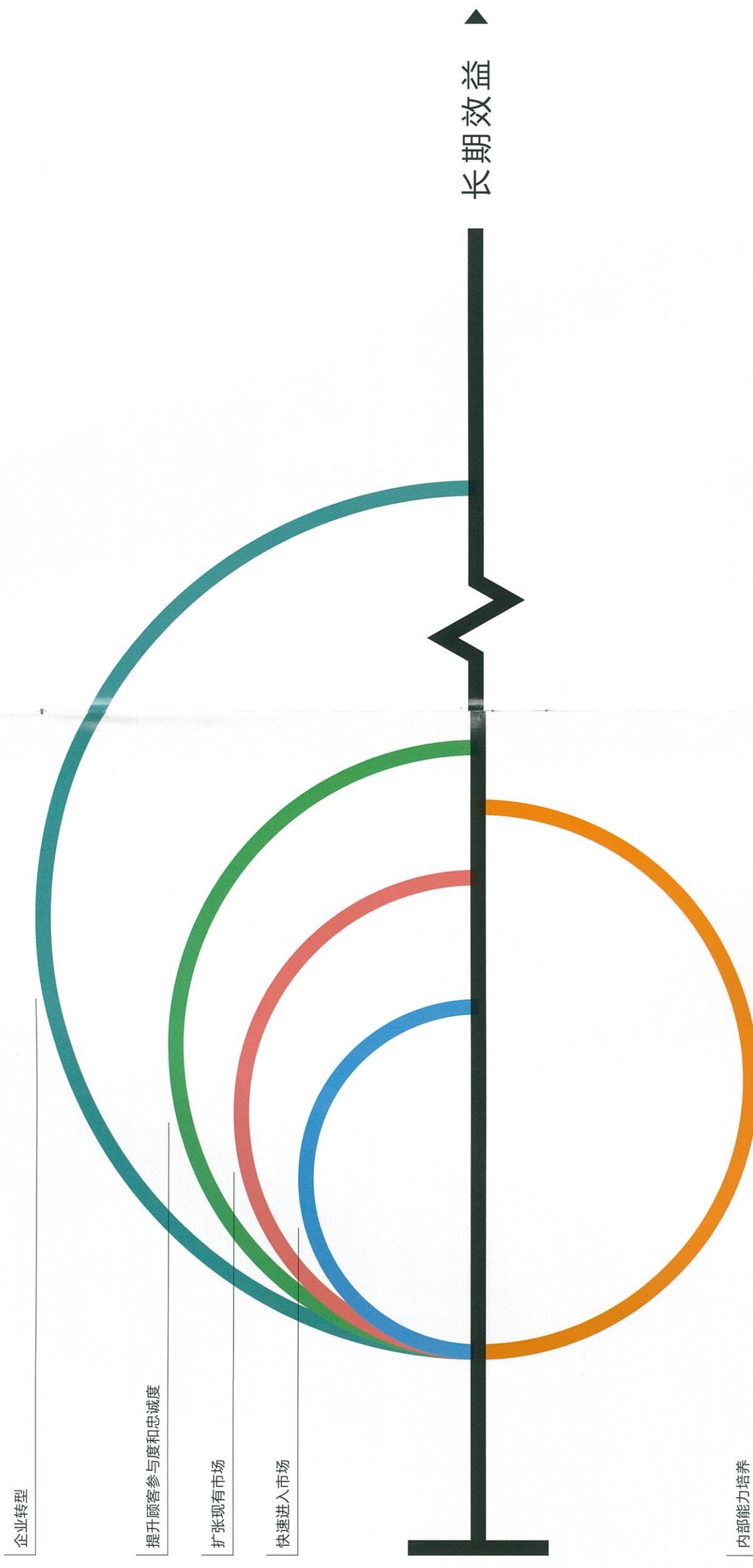
每当客户来寻求长期合作时，都会把提升组织愿景作为终极目
标。我们与客户协作开发能够传递企业愿景的产品，并且围绕着这
一产品创建新的组织架构。有时，客户主动找到我们；而有时，
因为我们在产品研发中发现新的见解和机遇，新的方向就随之而
生，而更多的机遇和更大的转型将围绕着这些新机遇不断衍生，
这往往为我们的客户带来组织架构的革新。

毫无疑问，上述并未涵盖所有设计商业价值的源泉，仍有许多未
知等待着我们去探索。但是随着设计逐渐成为一项并不罕见的商
业实践，设计也将会展像其他商业流程一样被进一步衡量和监测。
我们的义务是保证设计价值的衡量方式能够涵盖到我们设计行为
的方方面面，并带给企业股东以足够信心。在青蛙设计，我们不
但为项目建立起全方位的衡量商业价值的指标，还在与客户合作
的过程中帮助他们理解，他们的积极合作能够帮助我们的设计带
来怎样的影响深远的良性循环。

**设计咨询为企业带来的
价值和影响除了更高
ROI（投资回报率）
还有其它更为
深远的影响。**

市场份额
客户收入
收入增长
销售转换
客户满意度
产品上市时间
开发成本
组织结构调整

设计咨询的商业价值





快速进入市场

加快将产品推向市场的进程。

关键指标
最小可行产品 - 集中反馈
开发成本
收支平衡和时间周期

关键指标
纯收入（短期）
接受率

快速迭代
我们拥有一系列参与性设计技术，能快速测试和验证新技术的商机。

精益思考
我们通过开发过程，与合作伙伴、客户和最终用户建立深厚的互信关系。
共同创造
我们利用精益工具和技术来构建MVP（最小可执行产品模型），并在市场中不断验证，以获取真正的客户反馈。



澳洲大型电信零售商

如何把耗费资源的线下销售模式改为线上销售，如何改进在线网站与平台的用户体验？客户带着这样的问题来寻求帮助，希望能对网站的设计做全面的优化。在对用户线上线下体验深入研究之后，青蛙设计所提供的解决方案远远超越了网站的美化和设计，提出了对公司产品和服务方案的全面重组，将原有的30余款手机和20余款数据套餐根据用户可以理解的组合方式精简为4款产品组合并以简明易懂的

方式在网站上呈现给客户。公司大胆的采纳了我们设计，重组的产品策略加上简单明晰的视觉呈现和方便简单的购买流程，新网站上线后首月的在线销售额即实现了过去6个月的总和，上线后的半年内，在线销售增长了30%。公司在商业创新领域的大胆突破和取得的成就在商业价值之外引起了媒体的广泛关注与赞誉。

“在用户体验方面，我们现在已经有了超越我们所在领域领头羊的潜力。对我们而言，这是可持续的竞争优势。”

—总经理，数字营销

立竿见影的效果
快速增长

170%

更快地投入市场：4个月，而不是
11个月

销售转换率增长百分比





扩张现有市场

扩大现有的市场。

关键指标
收入（长期）
客户收入
市场渗透

深入的市场洞察力

我们确定市场契机，并把它转换成新的收入来源。

跨平台聚焦

我们在各种平台上寻找机会，以增加每个客户所产生价值。

全球网络

我们聚焦新兴市场，借助青蛙设计全球网络的优势来鉴别新的需求和机遇。



重新打造数字点唱音乐平台

青蛙设计彻底重塑了这家娱乐企业的主打音乐产品——一款于1998年首次推出的触屏点唱机，并带来了一系列的平台策略，以拥抱数字时代消费者的全新需求。该点唱机被重新设计为一个娱乐终端，它包含了设备所在地的定制化内容和一个应用程序生态系统，能快速把社会化媒体平台和移动平台连接在一起。通过新的收入源的引进，我们的客户的产品产生收入比过去增长了2倍，仅在发布阶段，所

有产品就已售罄。

青蛙设计在新产品方面的贡献帮助我们的客户获得了惊人的销售佳绩，仅在2012年成功募集4500万美元的股权资本。据该公司首席执行官说：“没有设计成果和发布的成功，我们也不能够在这轮竞争中获胜。

“我不认为有任何一家其他机构能够取得如此佳绩。这是最好的工业设计与最好的用户界面设计相结合的产品策略。”

—首席创新执行官

未被发现的收入来源
每个产品使用者带来的收入增长

¥61亿

在短短27个月点唱机数字歌曲销售总额

与之前的型号相比

2X

15个月

23

纽约以及旧金山

1200万人民币

青蛙设计团队人数

工作室

项目整体预算

提升顾客参与度和忠诚度



提升客户参与度和忠诚度。

客户流失
客户满意度 / 新产品服务
品牌价值

关键指标
转换率
采用率

个性体验

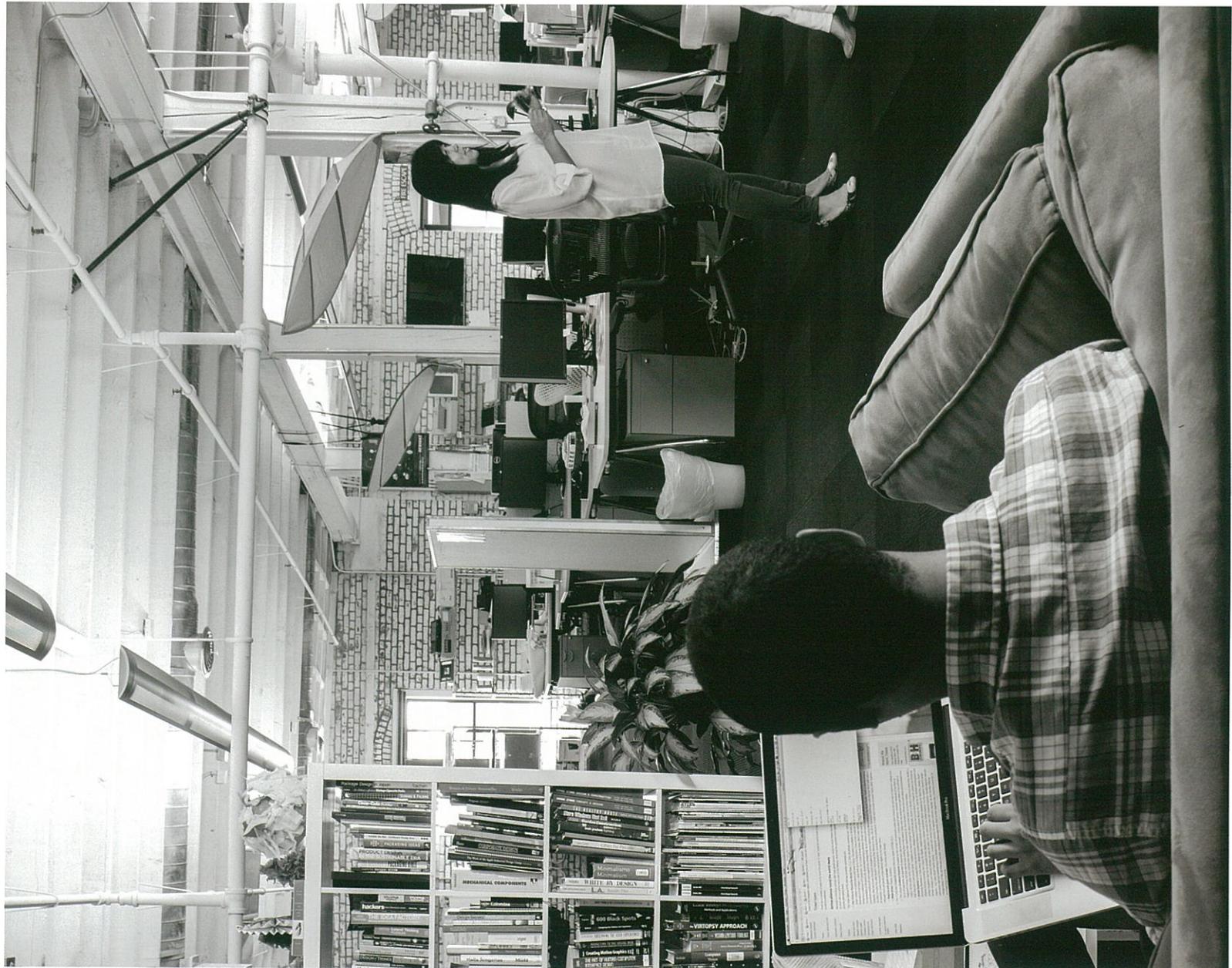
我们专注于每名客户的个性体验，提高客户满意度，以差异化应对激烈竞争。

匹配的生态系统

我们帮助客户调整企业的产品和服务的生态系统，以提高客户的参与度和忠诚度。

客户之旅

我们的努力，都是为了揭示客户尚未满足的需求，以提升客户关系的价值。



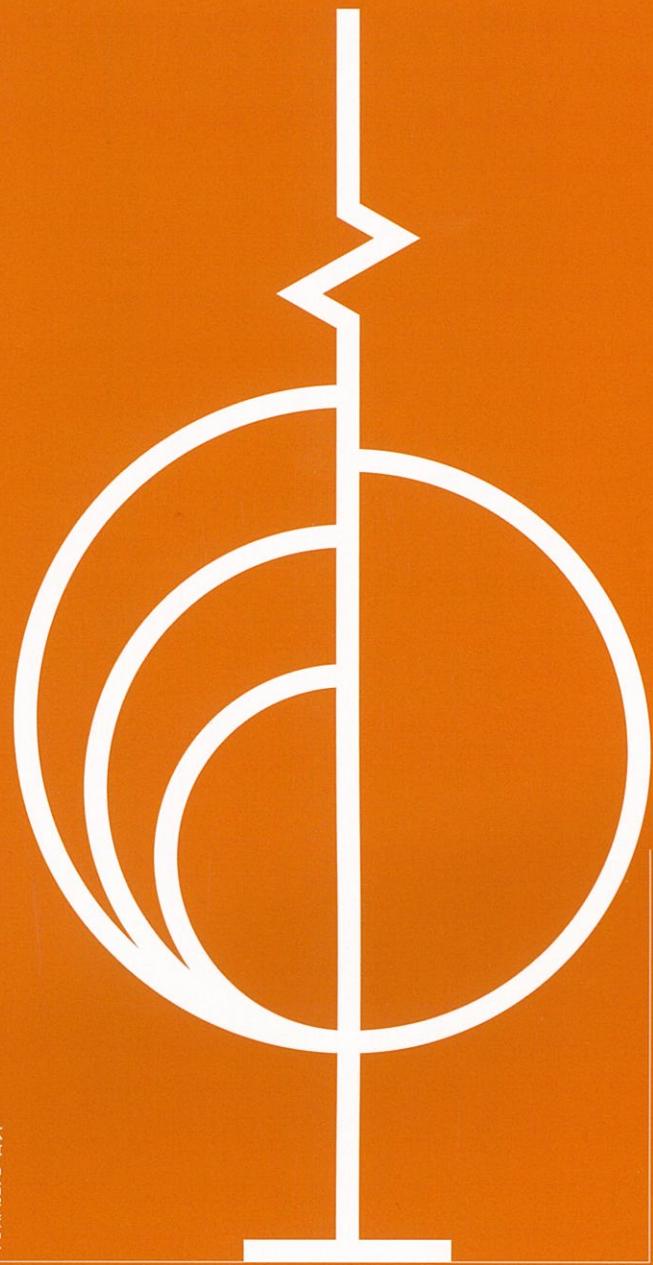
亚洲最具影响力的银行转型

这是一家连续6年被评为亚洲最安全的银行，业务遍及17个市场，拥有250间分行的金融服务集团，希望引入设计咨询服务打通公司业务的数字化渠道，将公司从传统服务模式转型为依赖互联网的在线金融服伙伴。青蛙设计从深入客户和用户的诉求着手，从策略和在线业务发展机会点着手，同客户一同确定了其在线渠道的价值主张，并基于此设计并创建了横跨公共网站、移动应用、在线银行的设计规范。

一如既往的高客户满意度
客户对导航、安全等
系列服务赞不绝口。



内部能力培养



激发团队内部潜能。

关键指标
文化指标
执行支持

知识共享
专家指导

协调股东之间的利益
针对所有企业利益相关者，
我们建立了一个共同认可且
憧憬的愿景，以推动企业在
创新与增长领域的更多投
入。

生态系统建设
我们引导企业团队与关键合
作人与客户展开全方位的深
入合作。

概念的孵化
我们与客户展开密切协作，以
引导内部团队与部门建立并维
护企业的设计创新文化。



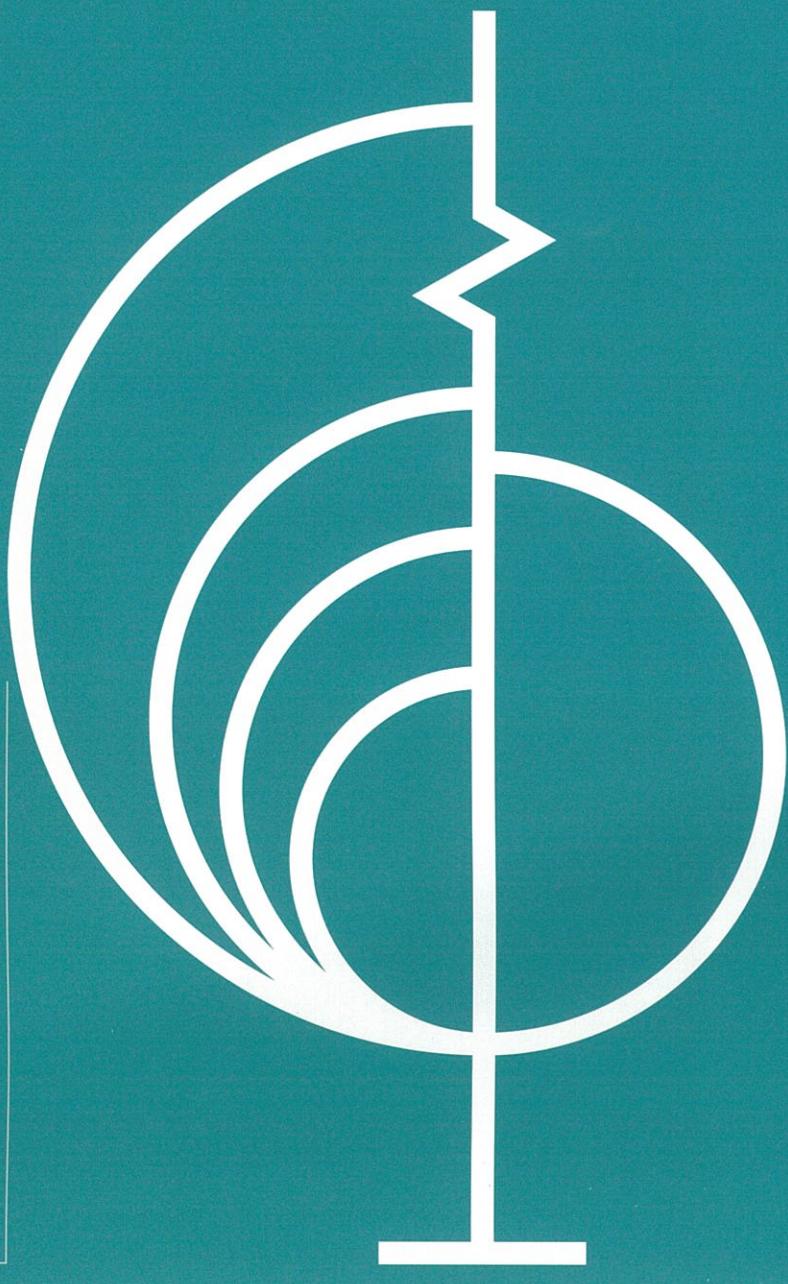
统一设计语言：让复杂系统变得简单

作为当今最优秀的机械制造企业之一，兼世界排名十四位的软件企业，我们的客户不仅制造设备，也创造软件工具与系统来监控和管理这些设备。但是，客户发现提升自身软件体验是一项繁杂且无法完成的任务。面对这样一个问题，青蛙设计与客户团队一起创建了一套技术方案，为整个企业提供了一个产品设计语言规范与应用范例。客户继而创建了内部用户体验中心，本着“让复杂系统变得简单”的设计理念，通过为开发人员定义模板、规范、应用工具与基础代码，大大减少了软件产品投放市场的时长。同时客户鼓励产品研发团队主动应用这套设计规范工具，省去了大量开发中的设计工作量和审批流程。这套工具的应用大大提升了远程监控系统的上市速度，同时加快了数个诊断软件系列的关键产品。这一套设计语言规范对企业带来的策略成果赢得了2012年的IDSA（美国工业设计师协会）与IDEA（美国工业设计金奖）的肯定。

“我们不能再继续过去的定制设计业务，如果我们渴求更大规模的成长，我们就需要自己的设计工具，并将体验策划设计提上日程。青蛙设计深刻理解了[我们的]迫切需求。”

—首席体验执行官





富于远见的转型。

关键指标
新产品收入
人才吸引力

文化影响
市场营销
品牌价值

在某些案例中，当过去的商业模型在这个消费者主导的时代不再奏效时，我们的客户与我们共同完全重塑了企业所面向市场的产品，以应对消费者口味不断变化、新的竞争对手不断涌现的市场环境。通过这一项新项目，我们帮助他们把握住颠覆性的商机，并引导他们共同构起一个全新的、有形的、极具潜力的组织愿景。



情感与功能的完美结合

客户是北美市场音频设备的领军者，面对激烈的行业竞争和变幻莫测的市场需求，究竟怎样的产品才能够脱颖而出？客户寻求的产品在满足用户的使用需求的同时，也要与用户产生内心的情感连接。青蛙设计通过深入式的调研，对目标客户使用行为进行深度挖掘，准确把握产品机遇的机会点，结合产品品牌价值定位，对初步创建的产品概念层层筛选细化，最终选定三条即满足客户需求又符合客户“三年创收一亿美元”商业目标的产品线。基于选定的产品线和产品计划，设计产品包括形状、色彩、材质

和功能的细节。青蛙设计的产品设计流程大大缩短了产品设计和生产过程中的迭代，使产品可以直进入生产程序，快速推向市场。一年之内，十余款产品陆续上线，目前所有产品线的商品都已上架销售，进一步夯实了客户在个人音频设备领域的创新先驱者的地位。该企业的总裁表示：“本来我们考虑过其他传统的咨询机构，但我们所有咨询过的专业人士都告诉我们，在整合这两个学科——初始的定量研究与推动伟大产品上线的定性设计——这一领域，青蛙设计是最好的。”

“我们的业务正在高速增长，更关键的是，我们感觉自己具备了真正的竞争力，这让我们信心倍增。”

—首席执行官 + 主席



如欲了解更多设计驱动企业公司业务持续增长
的成功案例，请邮件至
business@frogdesign.com
或致电 Sophie Chai 021 6157 7163

AUSTIN

101 W. 6th Street, Suite 200
Austin, Texas 78701
United States
Tel. +1 512 477 3764

BOSTON

1 Broadway, 14th Floor
Cambridge, MA 02142
United States
Tel. +1 212 965 9700

MILAN

Via Ugo Bassi, 21
20159 Milan
Italy
Tel. +39 02 898 25900

MUNICH

Leopoldstraße 55
80802, Munich
Germany
Tel. +49 (0)89 232397 0

NEW YORK

325 Hudson Street, 7th Floor
New York, New York 10013
United States
Tel. +1 212 965 9700

SINGAPORE

#15-01 Straits Trading Building
Singapore 049910
Tel. +65 9650 7342

SEATTLE

413 Pine Street, 2nd Floor
Seattle, Washington 98101
United States
Tel. +1 206 876 3900

SHANGHAI

上海市常德路800号6号楼3楼
邮政编码 200040
中国
Tel. +86 21 6157 7188



SAN FRANCISCO
660 3rd Street, 4th Floor
San Francisco, California 94107
United States
Tel. +1 415 442 4804