

# 訪談紀錄

---

*Date*

❖ 依過去經驗，當要開發新產品時，  
Kitty會先思考如何結合團隊的技術亮點來強化這將要開發的東西。

❖ 舉JARVIS為例，發想後將使用者流程條列式整理至需求文件中，  
接著以簡單畫面呈現這些功能的擺放位置及功能描述，  
整理成流程圖給UI team去畫設計，並與target user訪問取得回饋，  
最後跟工程師溝通開發

- ☑ 流程圖最花時間，需與多方確認
- ☑ 最常使用工具為PPT，以上約5頁PPT，需2小時完成
- ☑ 同一份文件中會使用同一個工具，不切換工具，比較方便

❖ 在以上的流程中，除了PPT以外，Kitty也有用以下工具協助專案管理

1. Dropbox Paper：可共編文件，使用介面彈性，但無法將圖插入表格中 (小缺憾)
2. Cacao：繪製wireframe、function map，有現成component樣式
3. UXPin：繪製擬真的畫面、Prototype (需付費，但能快速產出畫面)

❖ 而最讓她感到困難的部分是

1. 溝通：開會、群體討論
  2. 繪製系統流程圖：須思考判斷式跟條件，正向反向及防呆該怎麼做
- ☑ 溝通問題大於工具問題

❖ 她也提到每次專案開發過程都產生很多文件，利用文件拆開管理不同專案，是否能有個工具平台能讓PM從需求端容易串聯出所有必要的文件，而不用跨不同平台複製貼上



Kitty Chow - PM



❖ 依過去經驗，當要開發新產品時，Edward會先問老闆為什麼想做這個，可以達到什麼樣的價值，如果老闆回答不出來就要幫他想。

❖ 舉校園能耗管理系統為例，BSBD的系統太複雜，不適合拿到需求單純的中小學校園，於是參考BSBD版本然後展開新產品規劃。先列出這產品的基本功能，需符合學校那邊習慣的風格，再去往下發想及跟學校溝通

- ☑ 不同規模的使用者(中小學 v.s. 大專院校) 會有著不同的需求，ex：電費是否有補助
- ☑ 基本基礎要先滿足使用者，對方才會發現更多其他可能的需求
- ☑ 開始一個產品時要先找出主軸，才能跟其他團隊配合(搭配合作)



Edward Wang - PM

❖ 在以上的流程中，Edward用了以下工具協助專案管理

1. PPT / WORD / EXCEL：文件編輯，最習慣的工具，也滿足大部分的使用需求
2. pencil / mockup / mindmap：基本設計使用，能清楚跟UI / UX / RD表達想法即可
3. WBS：Work Breakdown Structure 甘特圖流程

❖ 而最讓他感到困難的部分是跟RD溝通

1. RD缺乏相關know how，不好溝通，提意見卻不出建議，需要有RD lead在場
2. RD一直用技術話語跟PM溝通，不是所有PM都是技術背景，應把所有PM當作不是技術背景，責任分割清楚，把對話導回需求面

❖ 看完UI-UTILITY的想法

1. PM不會是使用者，因為background不一樣，UI-UTILITY太技術
  2. 感覺適合給SA用：SA負責把PM提出的客戶需求透過系統分析跟RD溝通，轉換成RD的語言，紙本溝通太慢，且無法拿到實際回饋，真實需求不會被發現，時間來回太冗長，RD又要重code，用這套可以省掉中間UI/UX的工
- ☑ 但台達沒有SA

- ❖ 依過去經驗，當要開發新產品時，Jay團隊會先找市面上有哪些類似產品來參考比較，或是找國內外競爭者、專利survey，接著思考功能架構、使用技術、平台、團隊技術
- ❖ RD 嘗試從技術著手，最快的第一步先抄類似產品的基本架構，跟市面上的東西不會差太遠，但要找出自己產品的突顯點，要能可實作化，在想法上要有先機



Jay Sze-tu - RD

- ❖ 在以上的流程中，Jay用了以下工具協助產品開發
  1. Email
  2. ASANA：任務交派的免費服務 (類似Redmine)
  3. Slack：溝通工具
  4. PPT：示意基本框架跟想法
- ❖ 而最讓他感到困難的部分是
  1. 開發至後期，debug很累，每天要發版本、與測試團隊 co-work，若團隊分散不同地區，則溝通成本很高，不容易找到root cause
  2. 主管的風格、做的東西是否有被肯定、與主管與領導者的溝通是關鍵，如果要一直去猜主管想什麼就很痛苦，愈能明確描述則進行上較順利
  3. 工作上難免遇到「做的東西不一定有結果」，但當作是跟團隊之間的工作經驗累積，有助於下次做的更快更好
- ❖ 看完UI-UTILITY的想法
  - 像2017年代的front page
  - 感覺可以在設計prototype的時候使用，用來溝通、討論功能，但之後還是要看能不能跟後續開發接軌
  - 如果後續要修改的地方很多，那就不會使用，或是有任何畫面做不出來就用手畫或其他工具



❖ 依過去經驗，當要開發新產品時，

1. 大公司：如何把技術/抽象想法/大方向/趨勢變成產品，  
已經有技術但該如何運用，會花多點時間做research(40%)，  
design(20%)，開發(40%)，必須在Research階段說服老闆給資源。
2. 互聯網公司：產品開發週期快，沒這麼多時間做research，  
產品就是直接在做假設跟驗證，design+RD同步開發佔80%，  
一到兩禮拜做一個需求。
3. 新創公司：從零開始開發，pm或design發現需求，不一定有主導角色。  
RD在前期階段只是負責consulting，驗證。  
確定這東西還不錯後就開始實做，功能不多但要釐清核心價值，做分工。
4. 接案：窗口為外面公司的PM，協助對方PM釐清需求，滿像顧問角色，  
也會砍對方需求，像是在教育客戶。70%機會會幫忙做需求稿、競品分析。  
掌握度雖然不在自己身上，但要多做溝通看什麼才是對方真正需要。

❖ 在以上的流程中，Greg用了以下工具協助產品開發

1. PPT, Excel
2. Photoshop, Illustrator, Sketch

❖ 而最讓他感到困難的部分是

**溝通**：同事間對需求的買單程度不同、共識凝聚不易。

- ☑ 大公司做法：直接先找老闆，老闆說了算，這樣大家比較容易接受
- ☑ 小公司做法：based on research 給大家信心



Greg Lin - UX

- ❖ 目前公司為 UIUX cafe  
接案公司，有10位員工，一個人同一時間只負責一個案子，  
協助開發B2C產品，目前接觸的案子皆為Redesign，  
穩定、已有使用者的網站，要做改版，不是從零開發的案子

- ❖ 目前公司接案經驗
  1. 初期客戶需求不明確，必須先將需求畫成wireframe做確認
  2. 由PM獨自與客戶溝通，再將需求帶回來與團隊討論，  
完成設計圖之後由PM與客戶確認

- ❖ 如何與客戶討論合適的風格：會先提案三個版本給對方挑選

- ❖ 在以上的流程中，Chloe用了以下工具協助產品開發
  1. Sketch：繪圖
  2. 雲端硬碟：內部designers分享檔案使用  
(不需要共編，可隨時瀏覽同事檔案，團隊使用同一帳號進行檔案上傳，收費考量)
  3. Slack：內部溝通
  4. InVision：傳檔客戶確認，對外部客戶，給客戶看設計稿留言回饋  
(但InVision對新人與客戶的學習門檻比較高，不易上手)

- ❖ 而最讓他感到困難的部分是
  1. 客戶問題較晚回覆，可能出圖後一個月對方才提出問題，但已投入人力進行程式開發與切版
  2. 溝通沒有想像中順利，多提了其他反差大的版本來突顯原本希望中選的那份



Chloe Hung - Designer



## 訪談觀察心得

### ❖ 開發新產品

老闆的需求都很模糊，需要幫老闆聚焦  
→ 搭配團隊技術與參考市面上現有產品

### ❖ 使用工具

工具選擇大部份皆以習慣為主，且會盡量使用同一種工具，不喜歡做工具間的切換

#### 1. PM：

- 表達想法、示意即可 → PPT、Word
- 簡單畫面繪製 → Cacoo
- 專案管理、文件共編 → WBS、Dropbox Paper

#### 2. RD：程式開發

#### 3. Designer：Sketch、UXPin、InVision

### ❖ 開發過程中最困難的部分皆是溝通，工具使用上聽起來沒什麼大困擾