

入口網站設計 規劃研究

Peter

計畫大綱

- 背景
- 專案時程
- Lean UX 方法論
- UX 設計策略
- 成效分析
- 附錄

背景

■ 說明：

以入口網站開發為範例，說明使用 Lean UX 方法論，和傳統開發方式有何不同？

透過 Lean UX 方法論的使用，來提升使用者滿意度，並讓使用者體驗得到改進，提升設計體驗品質，讓使用者在操作學習及使用方面更加容易上手。

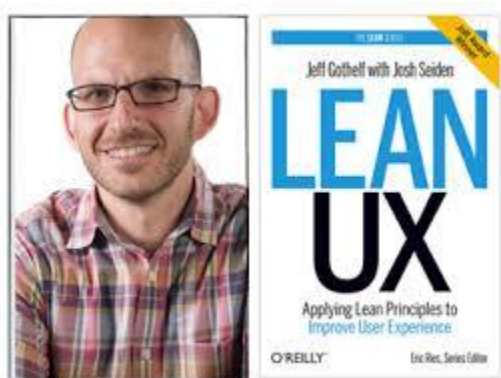
Lean UX 方法論也可運用在不同情境的系統開發。

專案時程

- 專案起迄時間：2015/05/18 ~ 2015/6/12
- 重要時程：

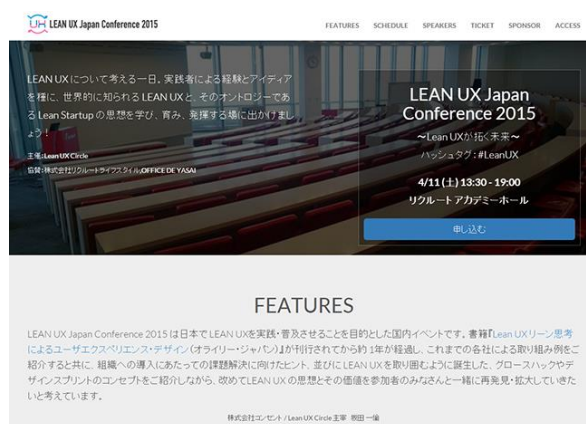
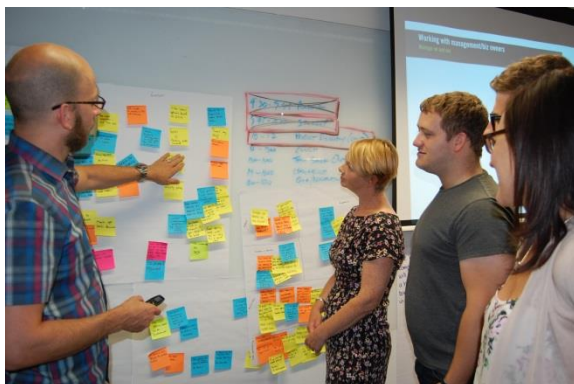
日期	工作內容
5/18~5/22	提出概念假設(Assumptions)
5/25~5/29	與(客戶)確認假設需求、人物角色建模、用戶故事
6/01~6/05	初版原型製作、測試初版原型概念、使用者測試初版原型
6/08~6/12	撰寫 Lean UX 方法論

Lean UX 方法論



作者：

Jeff Gothelf 是一位傑出的用戶體驗設計師，有長達15年的產品設計經驗，目前在世界各地和日本都很多創新公司和開發團隊運用此方法，並得到效益。



Lean UX 方法論



Why Lean UX ?

- 一種新的設計流程。
- 一種新的工作思維方式。
- 一種管理軟體的方式。

Lean UX使用協作，跨領域合作的方式，不依賴完整的文件，強調讓整個團隊對真實產品體驗達成共識，從而儘快把產品的價值展示出來。

Lean UX的工作形式：

整個團隊與客戶協同合作，進行反覆驗證測試，大部分工作都同時進行，把需要交付的東西減到了最低，關注可用的軟體和市場的回饋。

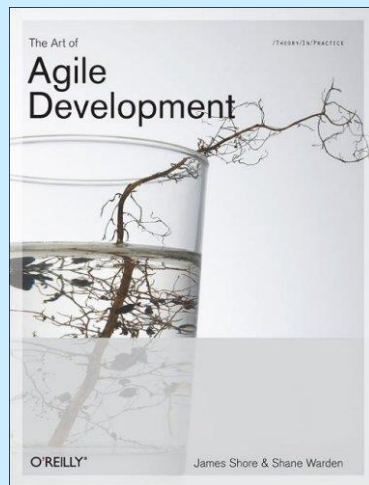
Lean UX 方法論

Lean UX 三大基礎



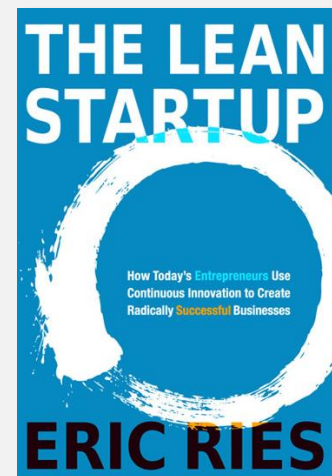
設計思考 (Design Thinking)

是一個以人為本的解決問題方法論，透過從人的需求出發，為各種議題尋求創新解決方案，並創造更多的可能性。



敏捷開發方法 (Agile Development)

1. 個人和互動重於流程和工具。
2. 能用的軟體重於想盡的文檔。
3. 與客戶協作重於合同談判。
4. 應對變化重於遵循計畫。

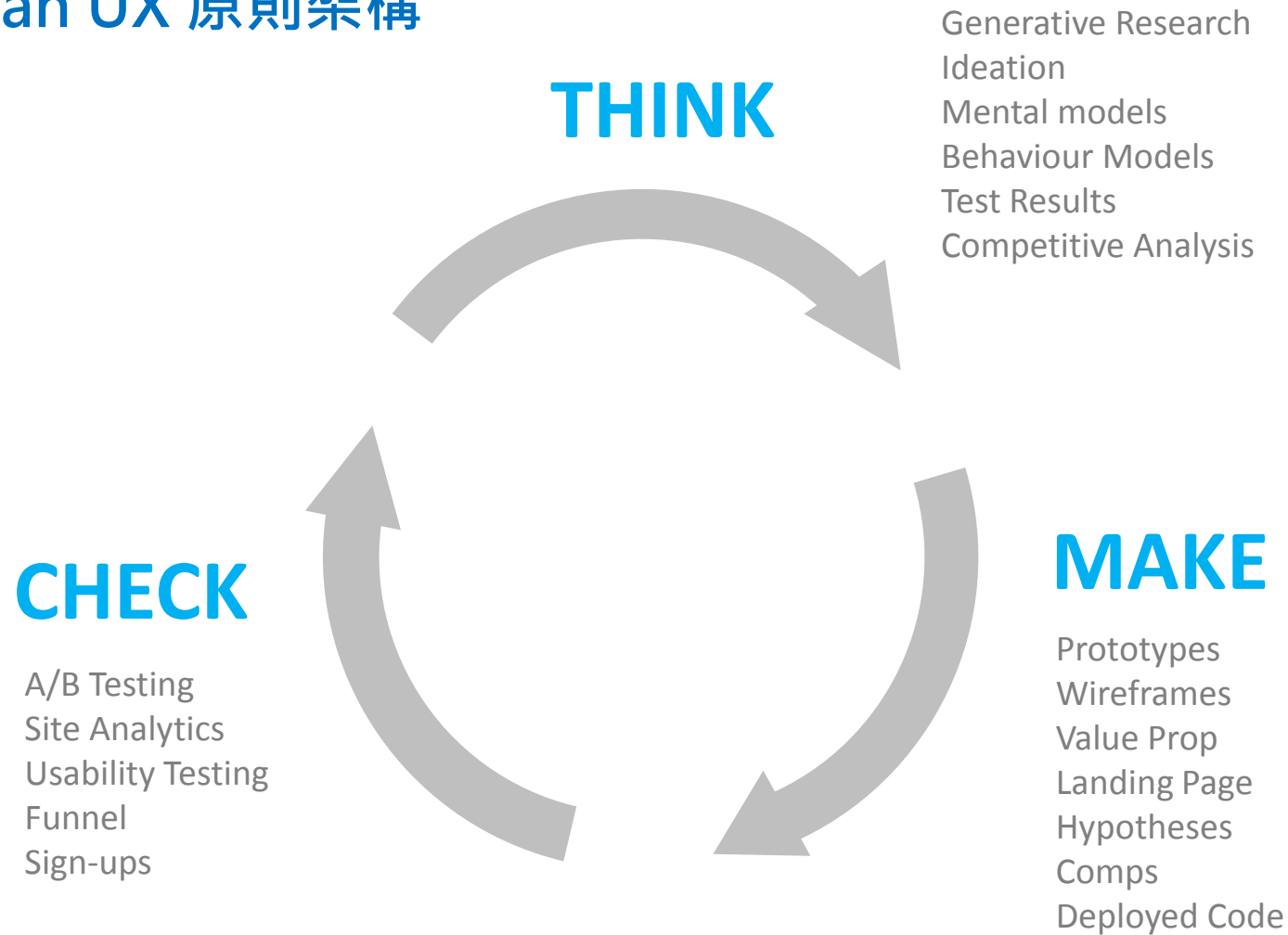


精益創業法 (The Lean Startup)

開發-評估-認識
精益創業團隊開發出最簡可行產品 MVP 之後，就迅速把產品推向市場，以便及早地認識市場。

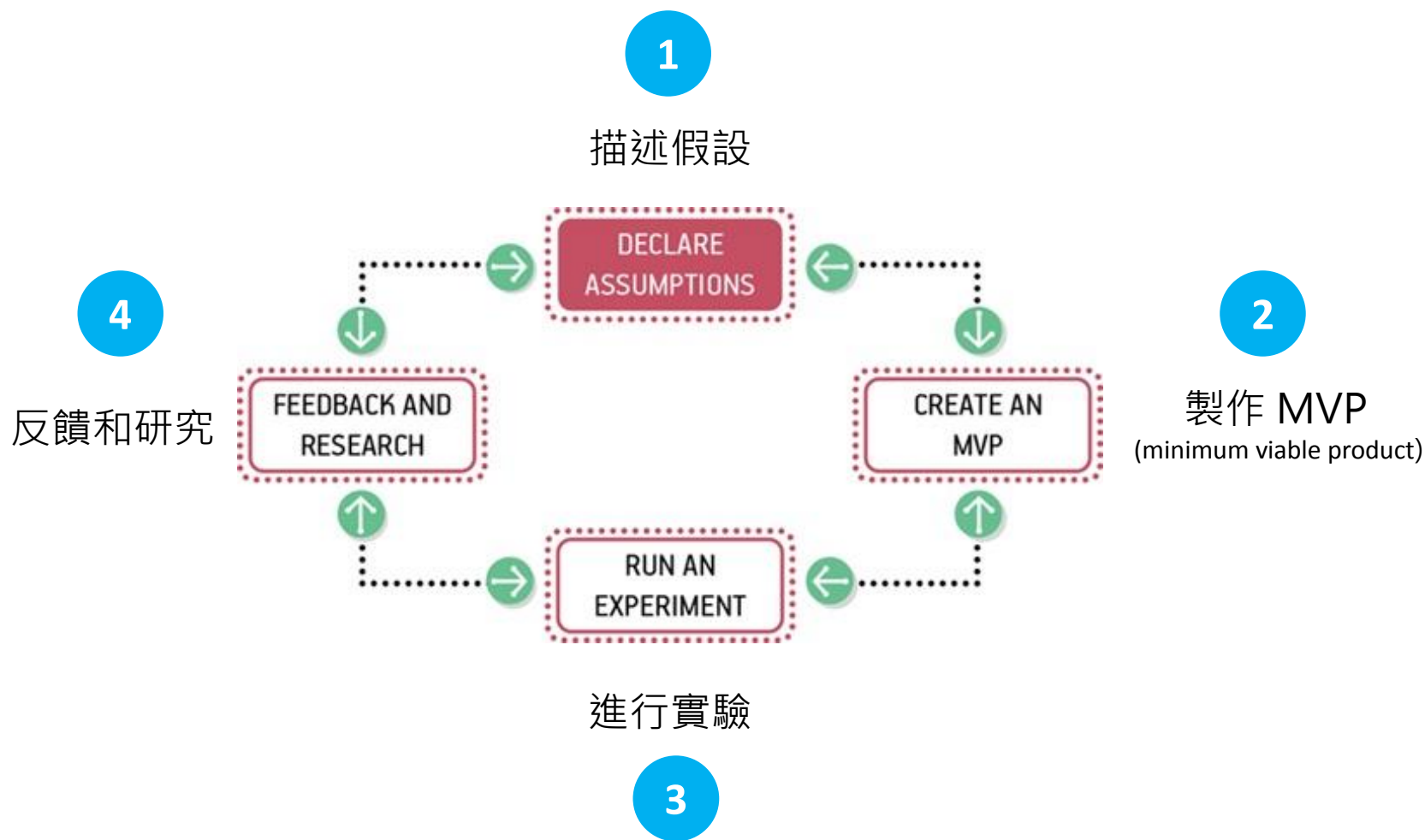
Lean UX 方法論

Lean UX 原則架構



Lean UX 方法論

Lean UX 工作流程



Lean UX 方法論

Lean UX Guideline

跨領域的團隊 (Cross-functional teams)

精簡而專注的團隊 (Small, Dedicated teams)

專注於解決問題的團隊 (Problem-focused teams)

避免浪費資源 (Removing waste)

短而多次的討論 (Small batch size)

持續發現問題 (Continuous discovery)

樂於分享 (Shared Understanding)

不斷學習 (Learning over growth)

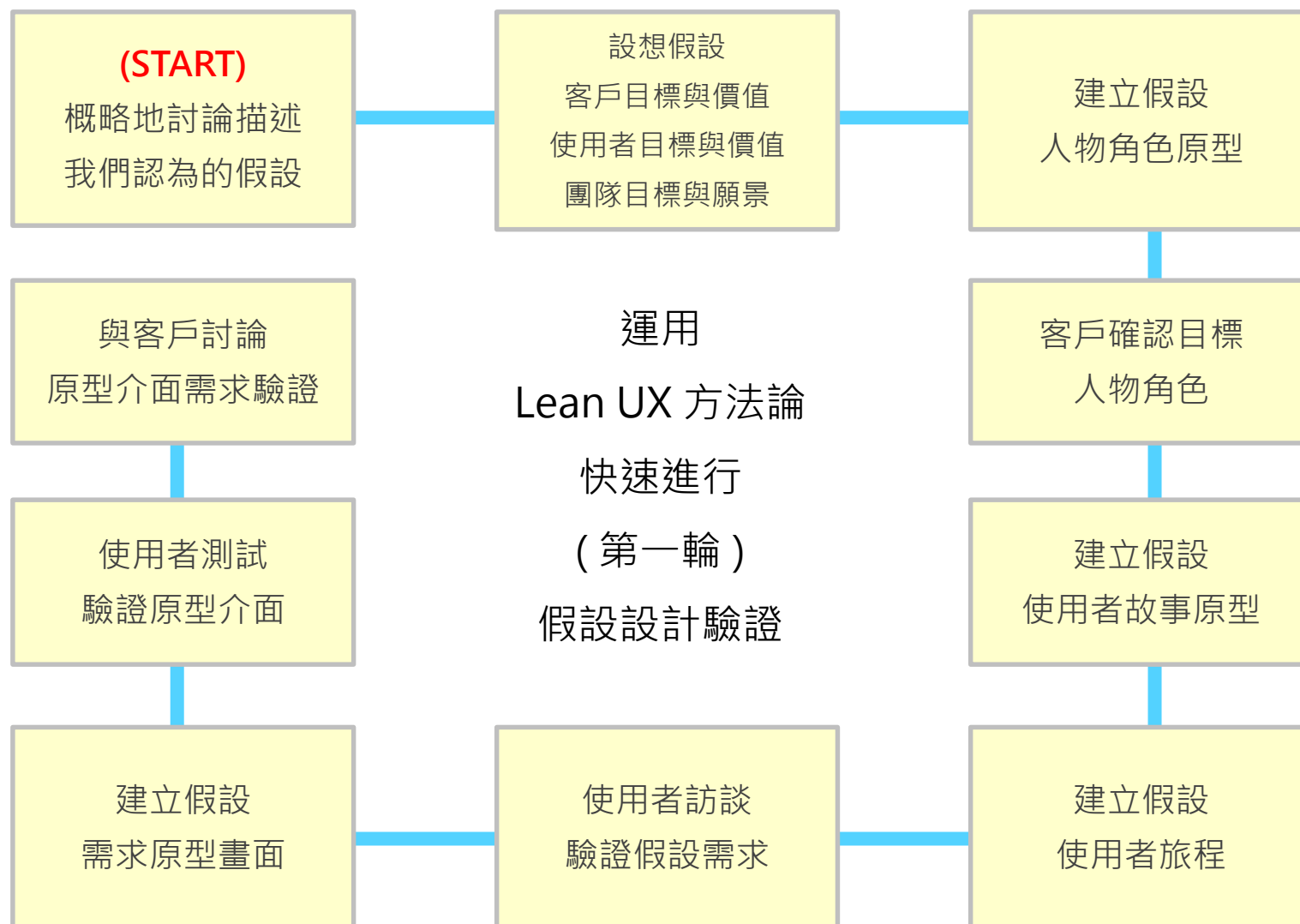
接納失敗 (Permission to fail)

UX 設計策略



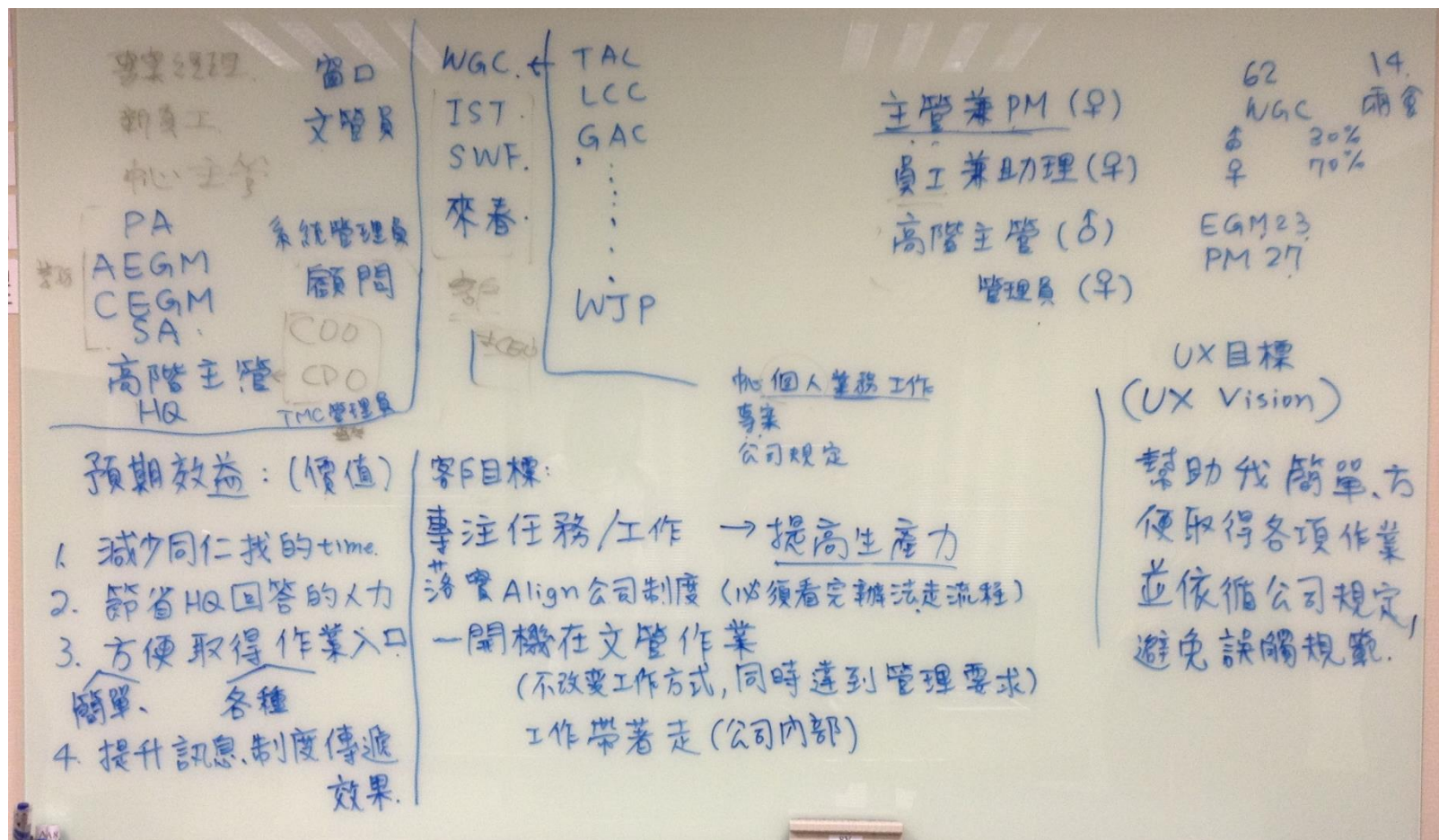
UX is everything. Everything is UX.

UX設計策略



UX設計策略

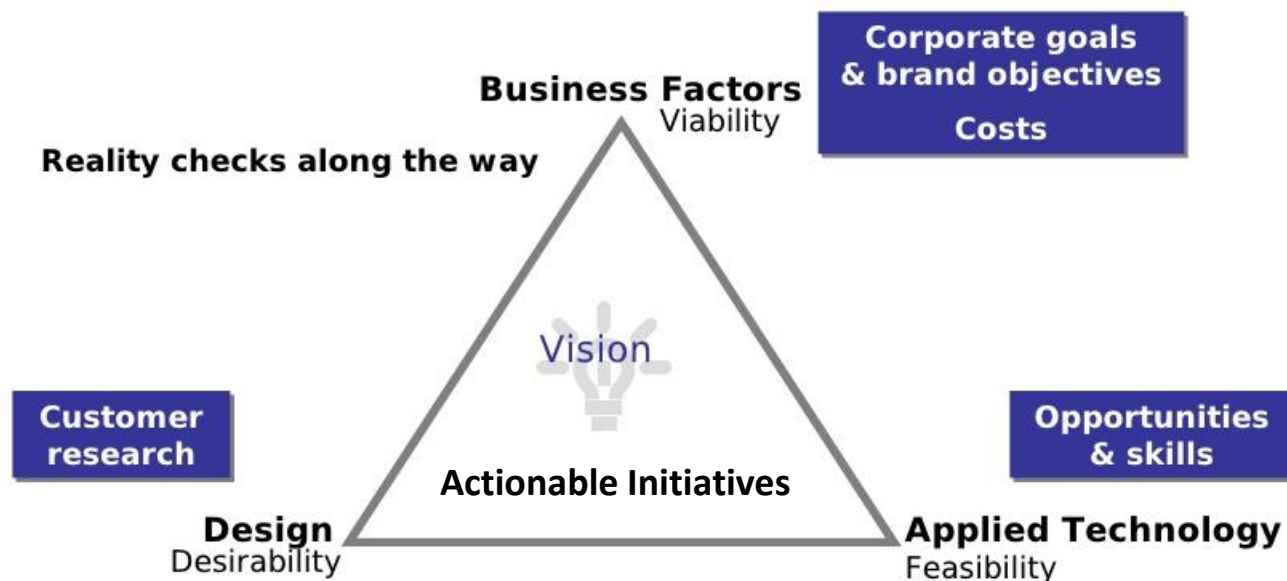
假設客戶目標與價值



UX設計策略

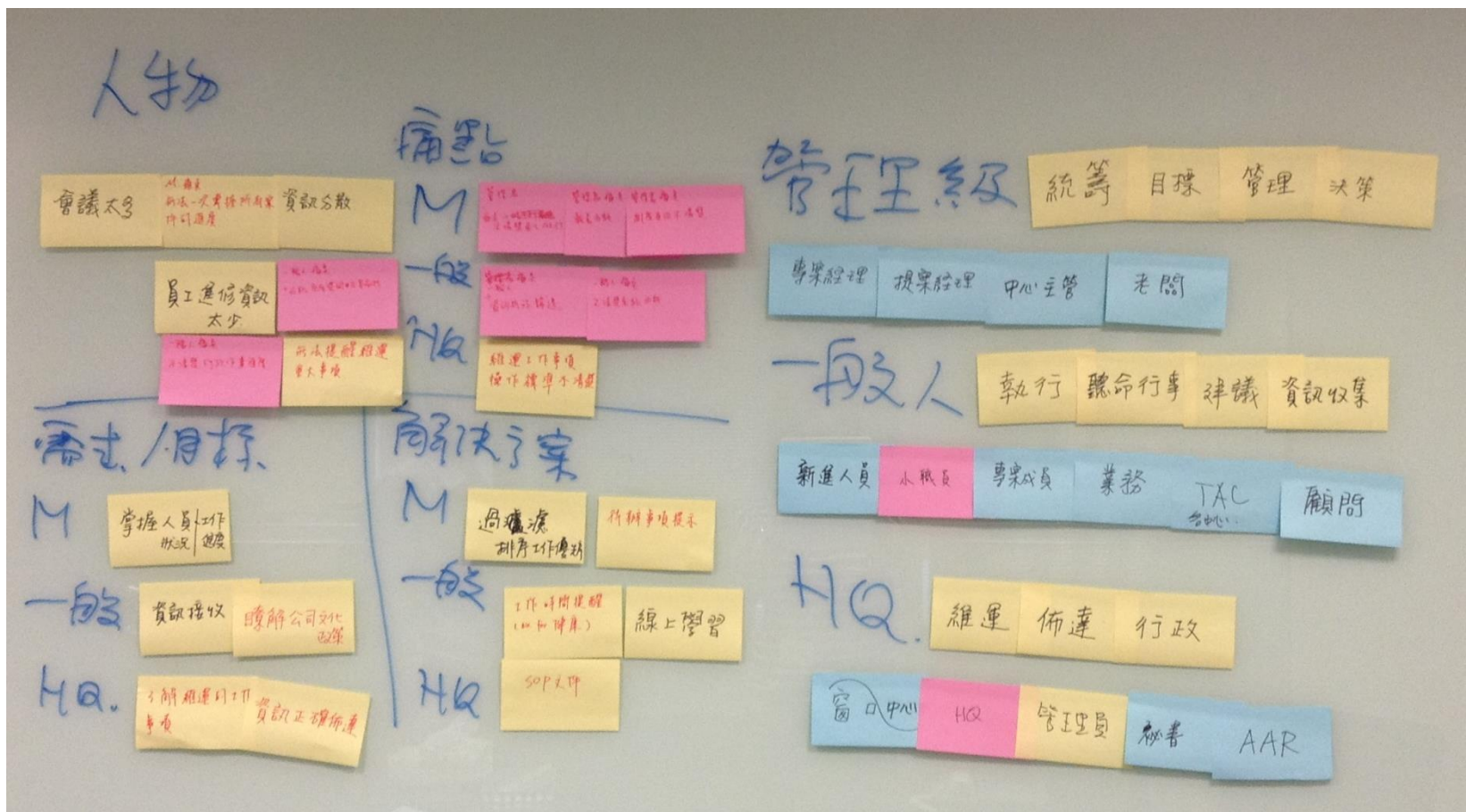
團隊目標與願景

專注體驗、盡善盡美



UX設計策略

建立假設人物角色原型



UX設計策略

與客戶確認目標

客戶目標

- 提升員工作業效率
- 節省時間(時間就是金錢)
- 快速傳播重要訊息
- 最快找到各種資訊平台
- 單一窗口：常用作業入口(直覺反應)
- 了解公司文化、規範的平台
- 一開機就可以在直接作業
- UI 介面要美觀和容易使用
- 整合集團所有資訊與作業
- 掌握公司資訊
- 溝通平台
- 專注任務 / 工作
- 落實(Align)公司制度(必須看完辦法流程)
- 不改變工作方式，同時達到管理要求
- 工作帶著走(公司內部不同地方)
- 統計看過公告人數

UX設計策略

與客戶確認使用者目標和人物角色

人物類別	需求/目標	解決方案
高階級	<ul style="list-style-type: none">● 掌握重要營利、營運相關資訊● 掌握交辦事項完成進度● 快速找到重要待辦事項或收到提醒● 提升訊息，制度傳遞效果● 掌握組織成長狀況● 掌握公司組織績效	整合資訊平台(營利、營運、組織學習與成長...) 排序工作優先順序 待辦事項提示 綜合搜尋平台
基本資料	痛點	代表人物
男 43 已婚，有 2 個小孩	營利(對外)、營運(對內)相關資訊分散 無法簡單、迅速掌握重要工作項目的狀況 無法快速抓到自己要優先處理的事項 擁有的資訊無法快速輔助決策 制度政策難以完整佈達與落實到所有同仁 難以提昇人員專業與組織成長	高階主管 COO、CDO、GCO

UX設計策略

與客戶確認使用者目標和人物角色

人物類別	需求/目標	解決方案
管理級	<ul style="list-style-type: none">● 掌握人員狀況/工作進度● 提升成員工作效率● 簡單方便取得需要立刻處理的作業● 掌握成員工作績效表現● 待辦事項提醒(EX:簽核)● 碰到的問題需要快速得到解答● 方便找到可參考的專案或工作參考資料● 需要簡單方便之即時訊息溝通(非電話、信件)● 方便找到常用作業	<p>過濾、排序工作優先順序</p> <p>代辦事項提示</p> <p>搜尋功能(相關資訊取得)</p> <p>自訂/微調介面(個人化、常用設定)</p> <p>即時通訊群組</p>
基本資料	痛點	代表人物
女 35 歲 已婚	<p>資訊雜亂、瑣碎，缺乏整合資訊輔助</p> <p>難以管理、提升員工績效</p> <p>無法一次掌握負責工作的進度</p> <p>會議耗費時間多，沒有時間完成所有事務</p> <p>難以掌握公司需要用到的規定與辦法，不知道該 follow 甚麼流程</p> <p>待辦事項太多，容易遺漏</p> <p>沒有時間檢視或是未能及時處理緊急事務</p> <p>不知道有哪些可參考的文件或資源</p> <p>需要出差或在家裡工作，但不方便使用公司資源</p>	<p>經理</p> <p>專案、提案經理</p> <p>中心主管</p>

UX設計策略

與客戶確認使用者目標和人物角色

人物類別	需求/目標	解決方案
一般人	<ul style="list-style-type: none">● 掌握公司佈達的未讀新資訊● 能查詢個人出勤獎懲相關的資訊● 簡單方便取得工作所需之作業入口● 方便追蹤、更新自己的績效與成果● 待辦事項提醒(EX:簽核)● 方便線上訂餐● 需要簡單方便之即時訊息溝通(非電話、信件)● 簡單方便取得需要立刻處理的作業● 方便找到公司可用資源的相關資訊● 簡單隨時記錄自己的工作● 碰到的問題需要快速得到解答● 方便找到常用作業● 個人學習及進修資訊● 方便找到可參考的專案或工作參考資料	<p>線上學習 工作時間提醒(EX:for 健康) 搜尋功能(相關資訊取得) 自訂/微調介面(個人化、常用設定) 即時通訊群組</p>
基本資料	痛點	代表人物
女 30 未婚	<p>不清楚流程作業進度，不好查 碰到問題，很難查到解決方法 資訊太多、太雜，不容易馬上找到自己要的資訊 不好找到要找的人(EX 分機座位資訊不容易找、不知道在哪個會議室開會) 進修資訊太少 制度更改不清楚 訊息已讀但忘記了，可以快速找到訊息 PP 和工時整理費時</p>	<p>一般同仁 專案成員 中心成員 業務、EGM 新進人員 中心窗口 HQ、SA 秘書</p>

UX設計策略

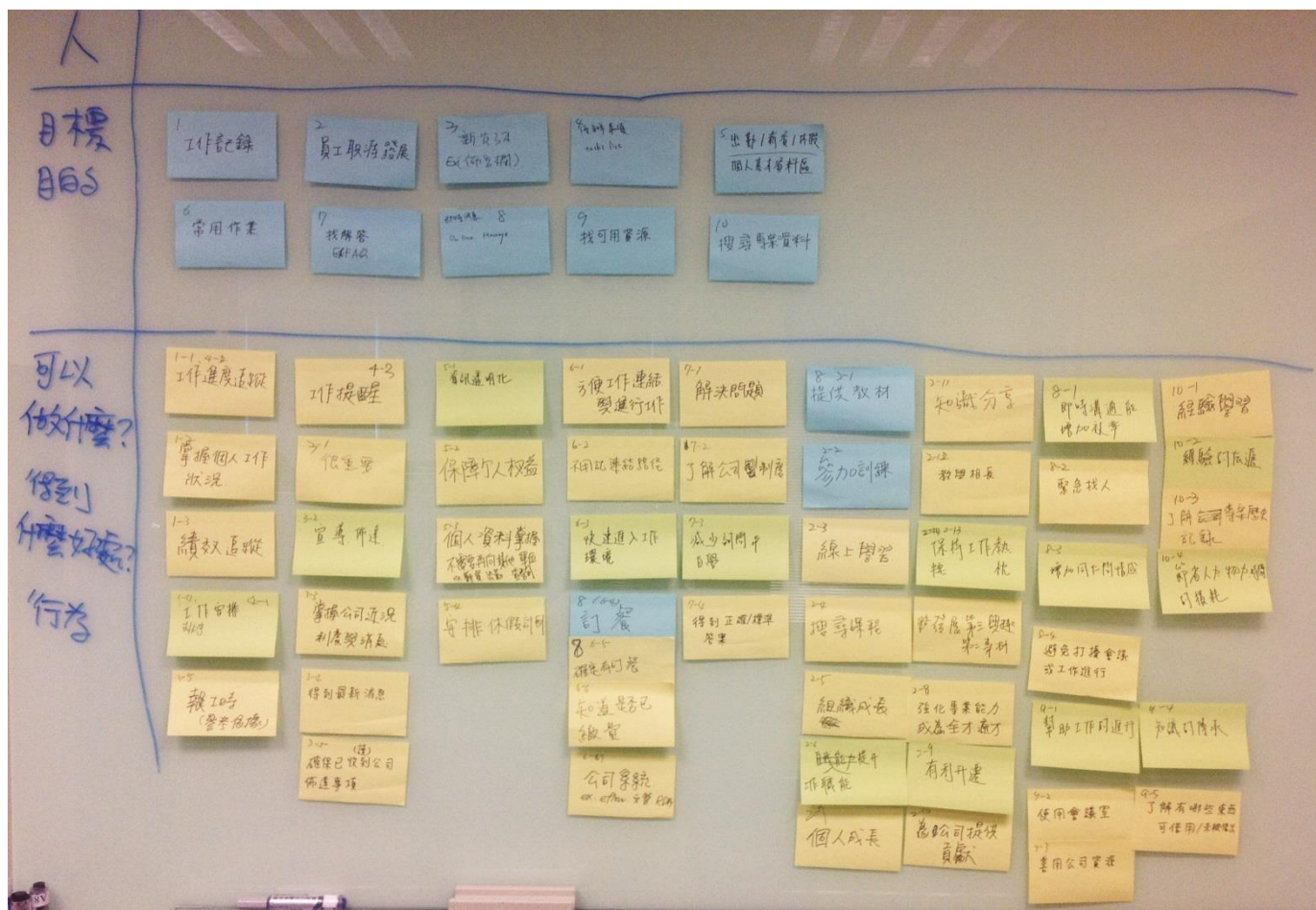
與客戶確認使用者目標和人物角色

人物類別	需求/目標	解決方案
系統負責人	<ul style="list-style-type: none">● 降低員工詢問，提升跨中心溝通效率● 系統管理權限機制設定● 搜尋功能(相關資訊取得)● 直接呈現和員工相關資訊● 年底自動產出作業記錄成果● 記錄日常工作資訊(Ex:公告已讀/未讀標示)● 新訊息掌握● 任何作業皆可在站上完成(整合作業)● 常用連結記錄● 簡單操作(One Touch)	SOP 文件
基本資料	痛點	代表人物
女 32	<p>發佈公告、FAQ 等資料的操作方法不好用、耗時</p> <p>無搜尋功能，使用及資料查詢不易</p> <p>資料上稿操作功能不易，且不統一(Ex:公告、FAQ、常用字彙等)</p>	Portal 管理員 文件管理員 系統管理員

UX設計策略

建立假設使用者故事原型

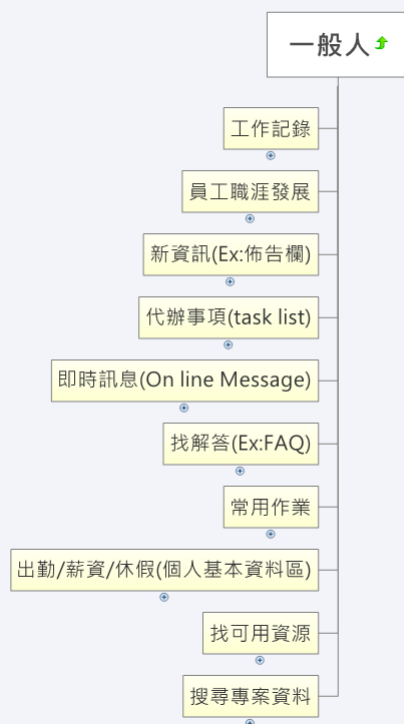
先對 [一般人] 角色進行情境故事研究



UX設計策略

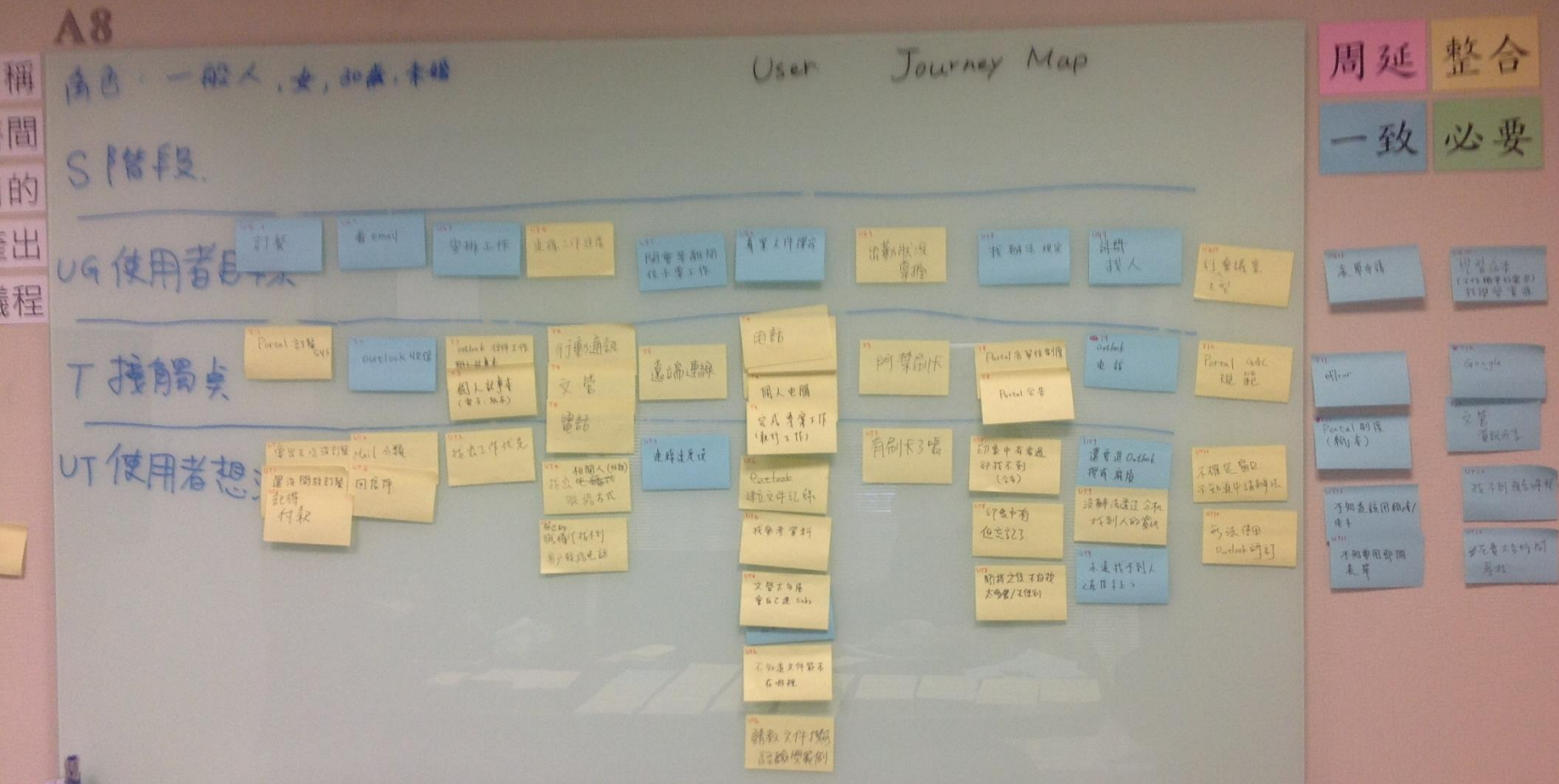


評估每一個使用者故事，大概需要花費多久時間來編寫程式



UX設計策略

建立假設使用者旅程



UX設計策略

非正式使用者訪談 驗證假設需求

高階主管需要可以迅速就可以判斷的數據和報表。
可以在例會中，呈現出，馬上可以看出哪些是最重要的。
個人的專業進修資訊和(全球)專業資料庫，可以幫助個人成長
有討論區-大家可以一起討論
不需要和專案綁在一起，太複雜
公告文章-可計算點閱率
用久了就習慣了-雖然很難找資料
沒有[入口網站]的教育訓練，根本不知道要怎麼用[入口網站]
資料放哪邊不清楚，每次都要找很久，搜尋不好用
操作過後，一段時間之後，會記不起來或是要想很久!!

分類可以分成都是一般人-全部都是一般人，在全部中在
分出管理級專用的部分
也可以分成是日常作業和專案作業。
系統應該要不只可以解決問題，還要能夠分析問題點，真正可以幫助到使用者(EX:聯強的通路系統)
從數據中得出客戶的行為和可以分析客戶
會議時間感覺好像系統不好解決問題

績效和入口網站綁在一起的話，有些人員的面向
也很難看到全面性的觀察
中心主管和績效，是比較全面性的，除非系統可以做到這個全面性。
如果不能比以前系統好的話，如果整合不好的話，擔心可能會增加更多困擾
現有入口網站，用在公告或是傳達資訊來說是比較常用的功能

為什麼要成這幾類?

不太會用到入口網站的功能，其他系統可以透過連結使用

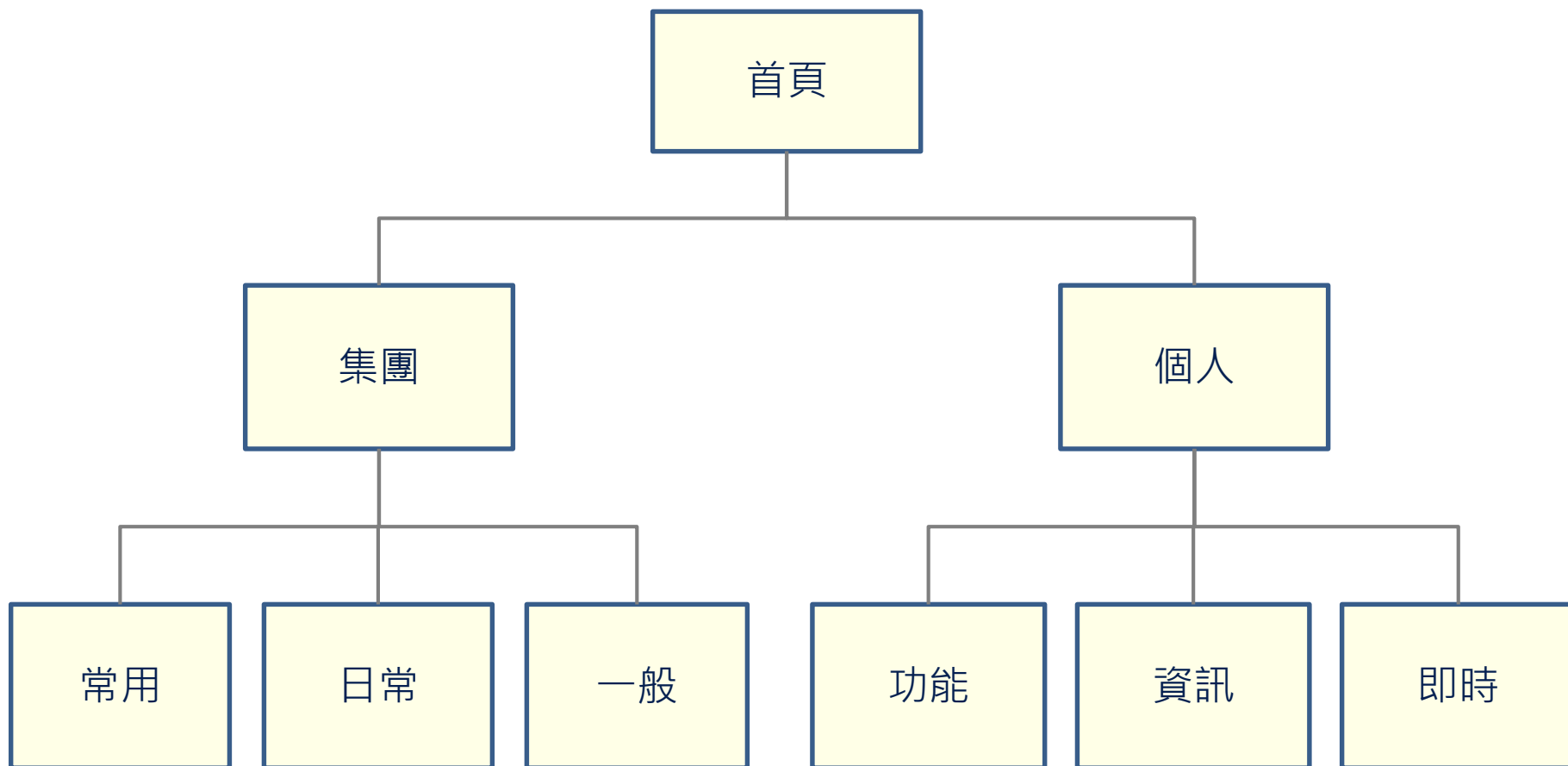
為什麼要全部都整合在一起?



一直在做重工(RDM，文件-轉-騰轉)
一樣的內容，會需要在不同的地方上呈現。
資訊太久沒更新

UX設計策略

使用者測試驗證原型架構(假設行為架構)



UX設計策略

建立假設需求原型畫面(初版介面)



UX設計策略

與客戶討論原型介面需求驗證



UX設計策略

使用者測試驗證原型介面(導覽選單互動介面設計樣式-方案評估)

方案4

方案1



方案2

方案3



方案7

方案5



方案6



UX設計策略

使用者測試驗證原型介面(討論評估方案篩選)

方案1



方案2



UX設計策略

原型介面需求驗證(首頁架構 - 功能模組化設計-可彈性組合不同模組)

LOGO	搜尋(模組)		個人區
導覽選單	公告欄		常用作業
	重點事項提醒	領導公約文章	新兵報到
	行事曆		本月壽星
	00000	0000	0000

一般人員

代辦事項

工作記錄

0000

管理層

報表

管理儀表板

0000

UX設計策略

原型介面需求驗證(首頁介面整合)



UX設計策略

原型介面需求驗證(首頁 - 不同樣式組合設計-首頁)
針對不同情境下使用不同模組整合進行階段性測試驗證



程式人員方便
進行階段性的
模組開發任務

工作績效
(模組)

儀表版
(模組)

完成(測試中)

績效管理
(模組)

UX設計策略

原型介面需求驗證(個人專區 - 不同樣式組合設計)
針對不同情境下使用不同模組整合進行階段測試驗證



程式人員可方便進行下一階段的模組開發

個人化
(模組)

管理單位
(模組)

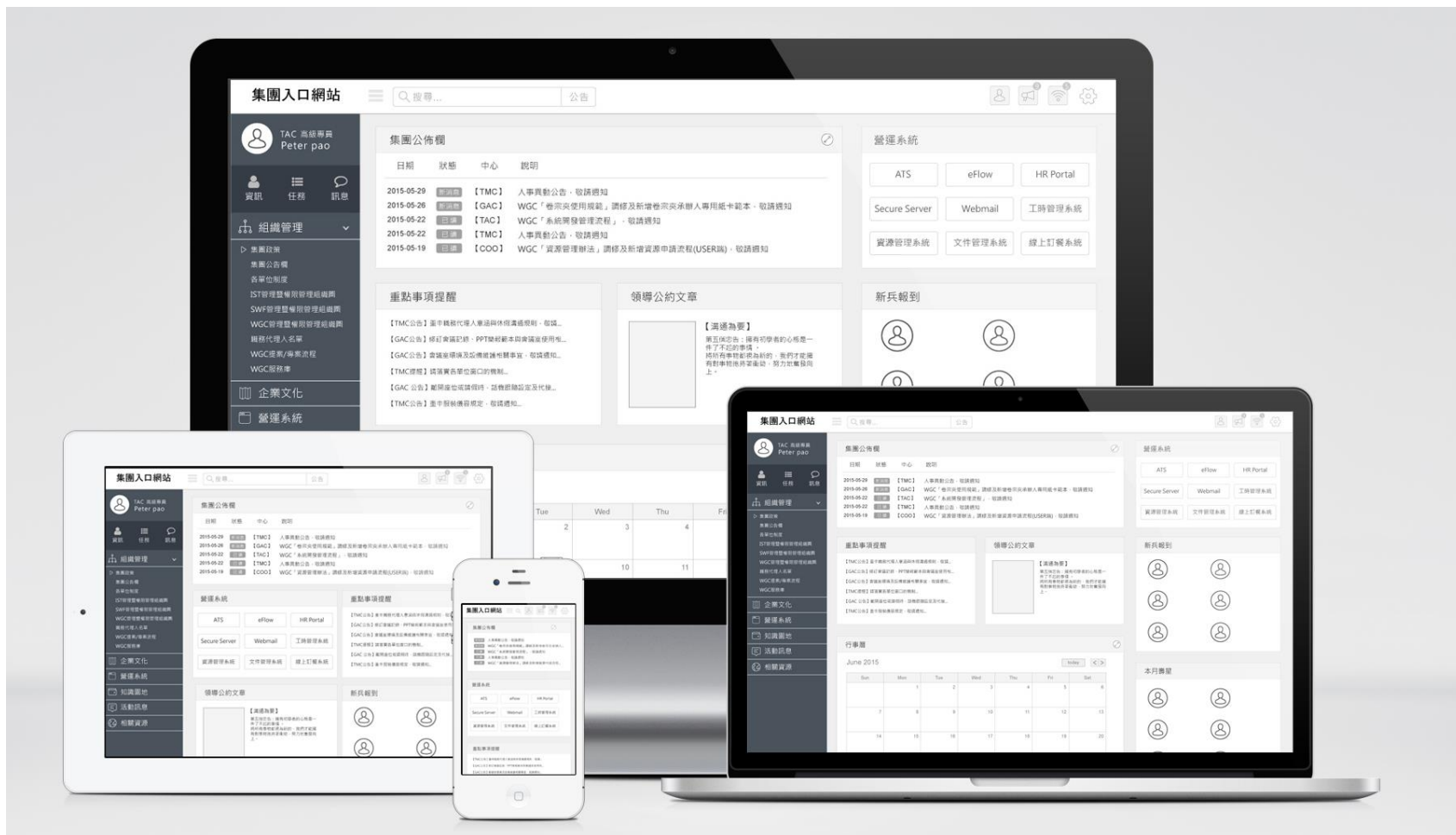
UX設計策略

原型介面需求驗證(首頁 – 模組組合設計-測試驗證)



UX設計策略

原型介面需求驗證(針對不同設備變化模式)
符合在不同情境使用下，提供完美的使用者體驗需求

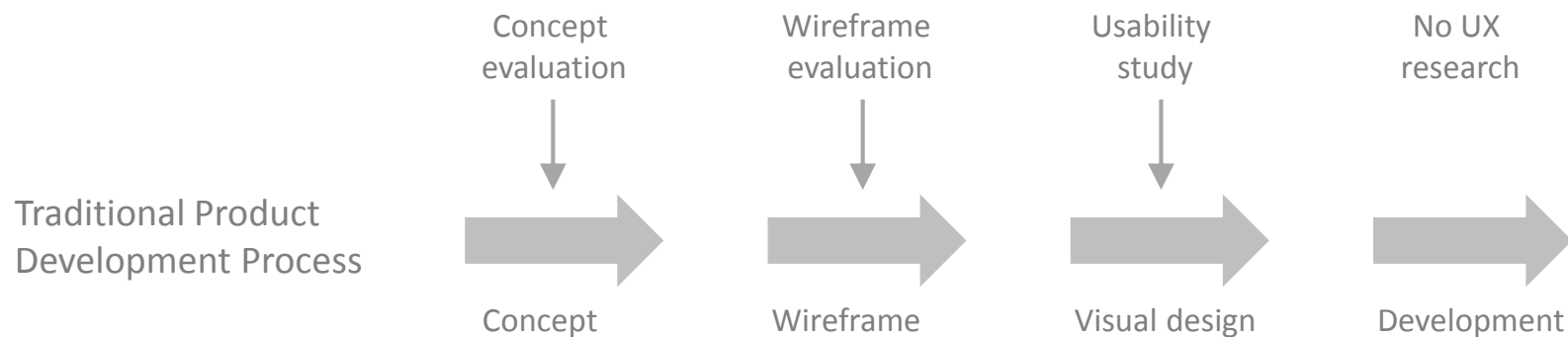


UX設計策略

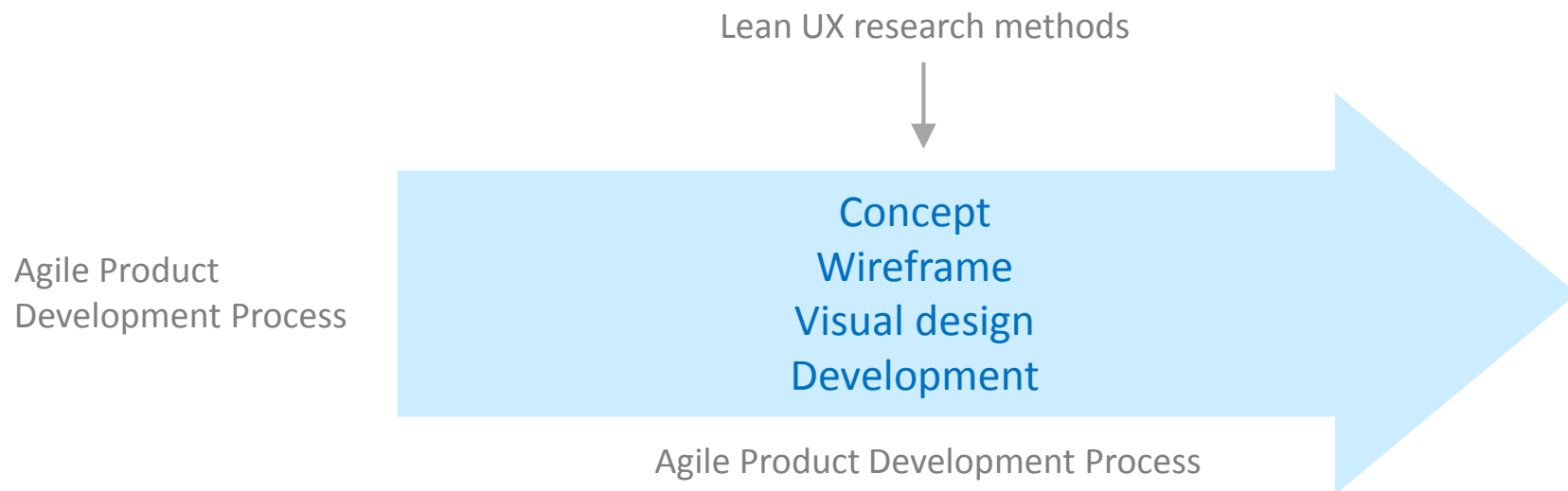


成效分析

Traditional UX Research



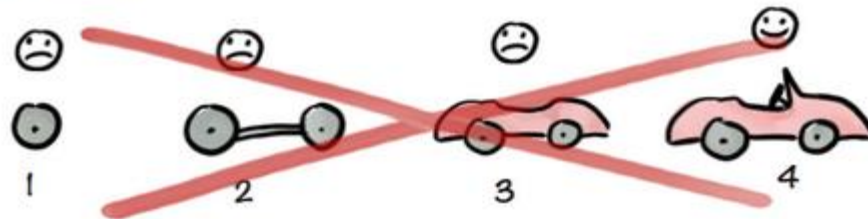
Lean UX Research



成效分析

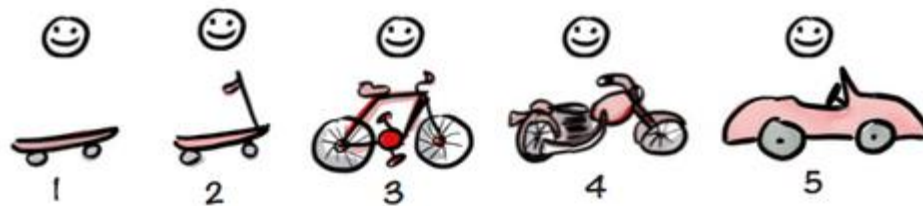
Traditional UX Research

Not like this....



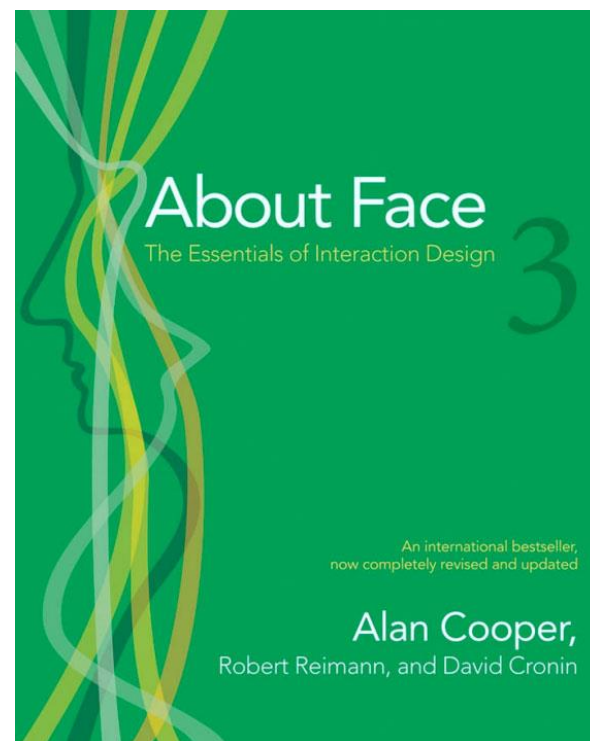
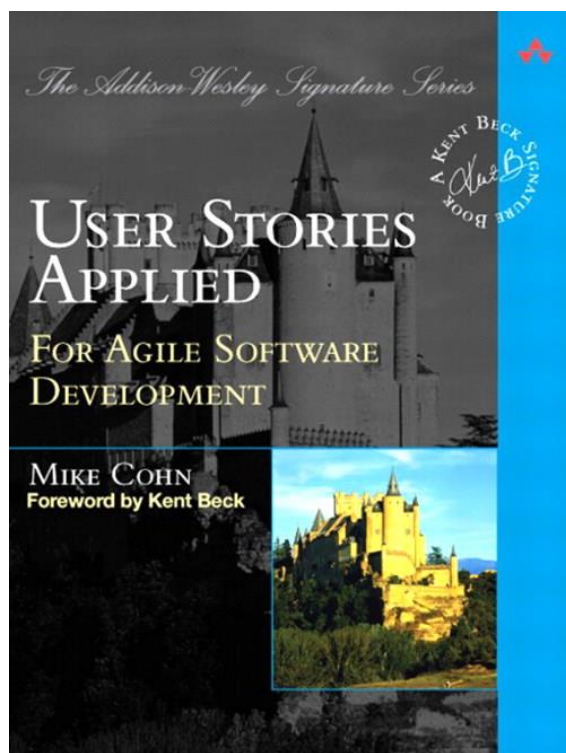
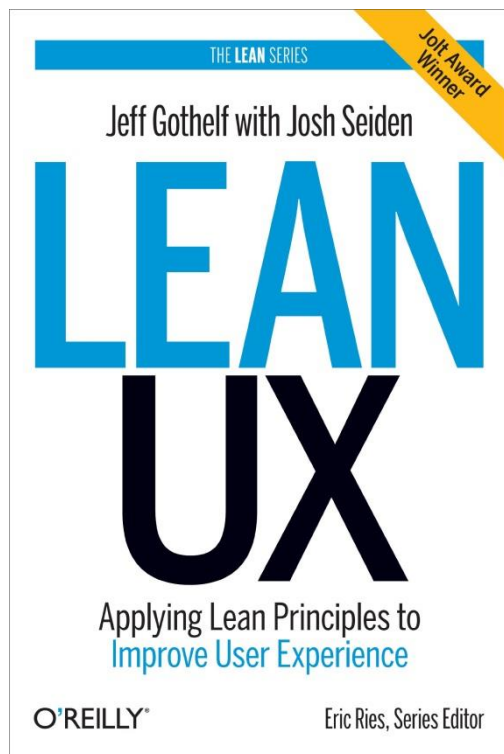
Lean UX Research

Like this!



附錄

參考書籍



敬請指教