

产品技能 - 流程设计

—
三金哥



课程 大纲

- 01 流程设计产出物
- 02 流程设计步骤
- 03 流程设计常见问题

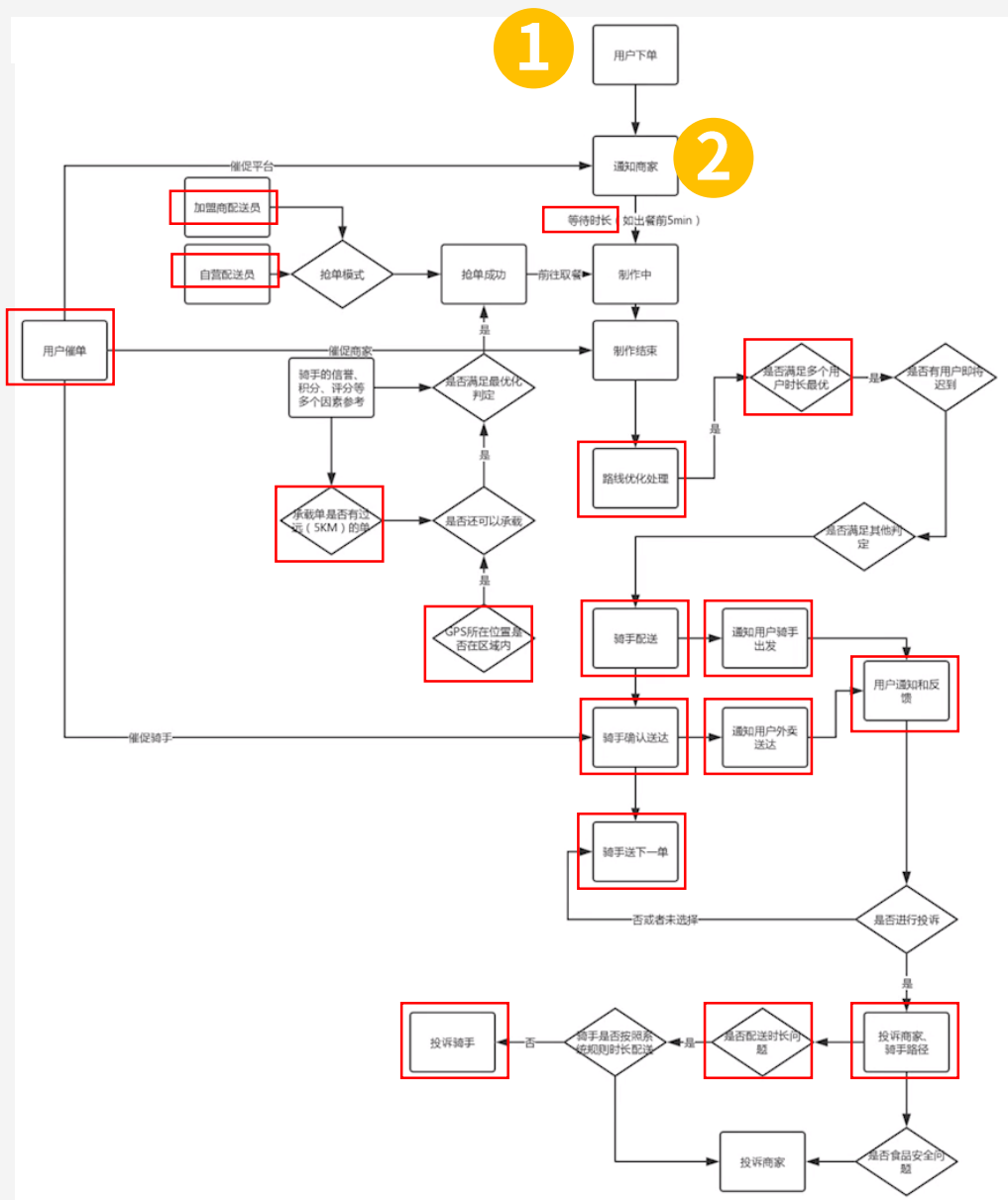
01 流程设计产出物

01 流程设计产出物 -1.1 业务流程图



案例：

- 饿了么业务流程（部分）



01 流程设计产出物 -1.1 业务流程图

😊 作用:

🔍 将服务场景转化为详细可见的流程（产品设计的过程文件，类似于建筑图纸）

😊 工具:



Visio



Processon



作品



不具备产品思维
思考角度较少
思维方式不落地



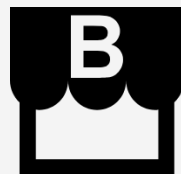
理论成立
流程通顺
用户体验好

02 流程设计步骤

02 流程设计步骤

-2.1 流程设计步骤

① 明确用户与任务



提高应答率
提高收益率

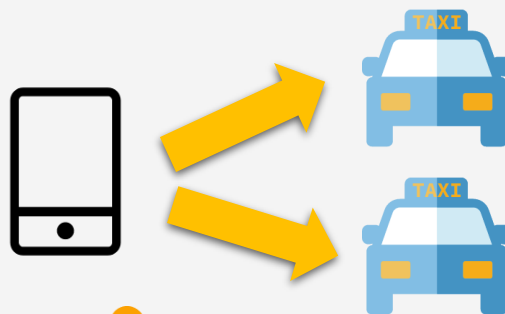
② 确定开始和结束时的状态

开始状态就是用户已经下单
结束状态就是用户已经收到餐

对一个场景进行分析

③ 调整中间过程顺序

分为多个角色



PRD:产品需求文档是将商业需求文档（BRD）和市场需求文档（MRD）用更加专业的语言进行描述

④ 解决异常情况

⑤ 优化调整细节



骑手抢单

02 流程设计步骤 -2.1 流程设计步骤



案例：后端系统流程



- 主要问题：高德打车系统端解决目前用户叫车超时问题
- 两个数据：
 - ①用户平均等待时长是3分钟
 - ②目前下单存在失败的情况（全部订单的12%）
- 两个主要限制：
 - ①供应商系统接口2分钟后，下单就会失败的情况
 - ②本身订单存在超时的情况
- 解决方案：拆分订单，从系统架构上来讲，做母子订单的拆分逻辑

02 流程设计步骤 -2.1 流程设计步骤

① 明确用户与任务

等待时长超过2分钟的C端用户 解决派发超时的问题

② 确定开始和结束时的状态

用户下单超过2分钟开始 结束为用户取消订单，或者成功应单

③ 调整中间过程顺序

交易系统订单A 派发系统订单B 供应商系统订单C

④ 解决异常情况

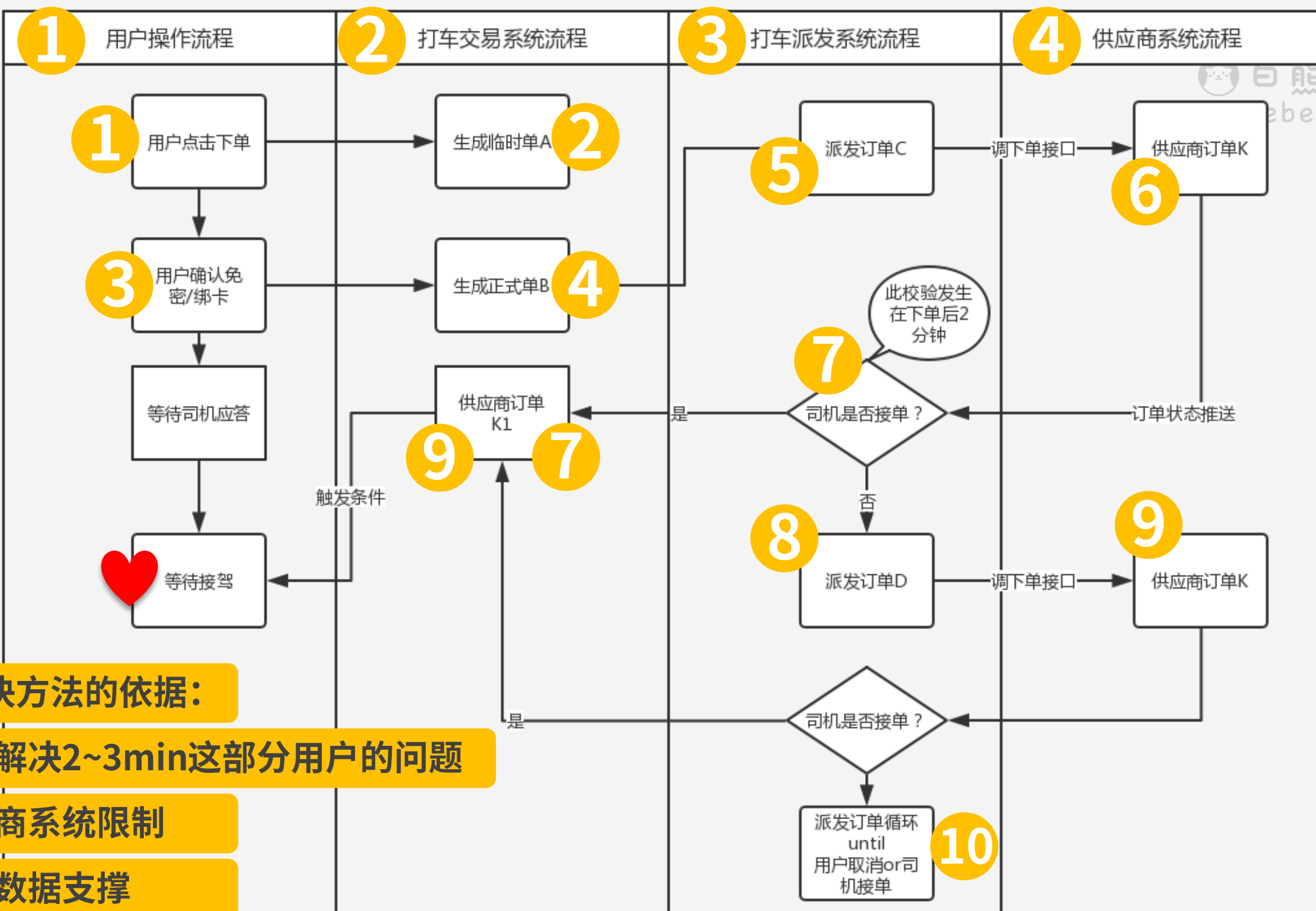
订单多派发了，同时接单怎么办？1秒内
取消规则：①取消排序较低的供应商；②取消价格高的

⑤ 优化调整细节



交易系统
派发系统
结算系统
客服系统





提出解决方法的依据:

- ✓ 主要解决2~3min这部分用户的问题
- ✓ 供应商系统限制
- ✓ 有无数据支撑

02 流程设计步骤 -2.1 流程设计步骤

案例：平台系统流程

- 主要问题：分销系统case
- 需求来源：
 - ① 分销的渠道有庞大的增长需求
 - ② 目前接入高德等第三方平台，需要做一个相对完整的逻辑，因为各家系统不一样，会需要平台统一输出一个相对完善的系统
- 解决方案：建立分销系统

02 流程设计步骤 -2.1 流程设计步骤

① 明确用户与任务

建立平台对外通用的分销系统，能让其他平台的用户用滴滴打车服务

② 确定开始和结束时的状态

用户在其他平台下单；订单取消、服务完成

③ 调整中间过程顺序

下单→应单→开始服务→服务完成→支付→取消

④ 解决异常情况

用户支付没有走滴滴侧系统怎么办？默认全额付款

⑤ 优化调整细节

状态通知、状态回调等流程

03 流程设计常见问题

03 流程设计常见问题 -3.1 常见问题

😊 3方面问题:

产品兼容问题

个人中心：南瓜租房&搜狐焦点



权限管理问题

EHR系统：请假审批问题

小系统、平台：APP Store

C端应用：微信朋友圈权限



EHR是Electronic Human Resource（电子人力资源管理）的缩写，是基于先进的软件系统和高速、大容量的硬件基础上的新型人力资源管理模式

03 流程设计常见问题 -3.1 常见问题

😊 3方面问题:

技术性问题率

推拉流平台: 直播平台



推流:

上传视频/信息到云端 (云端支持庞大的观看量)



拉流:

数百万的用户同步将视频/信息同步到本地



理解业务形态

技术采用何种方式

搜索推荐/关键词排序

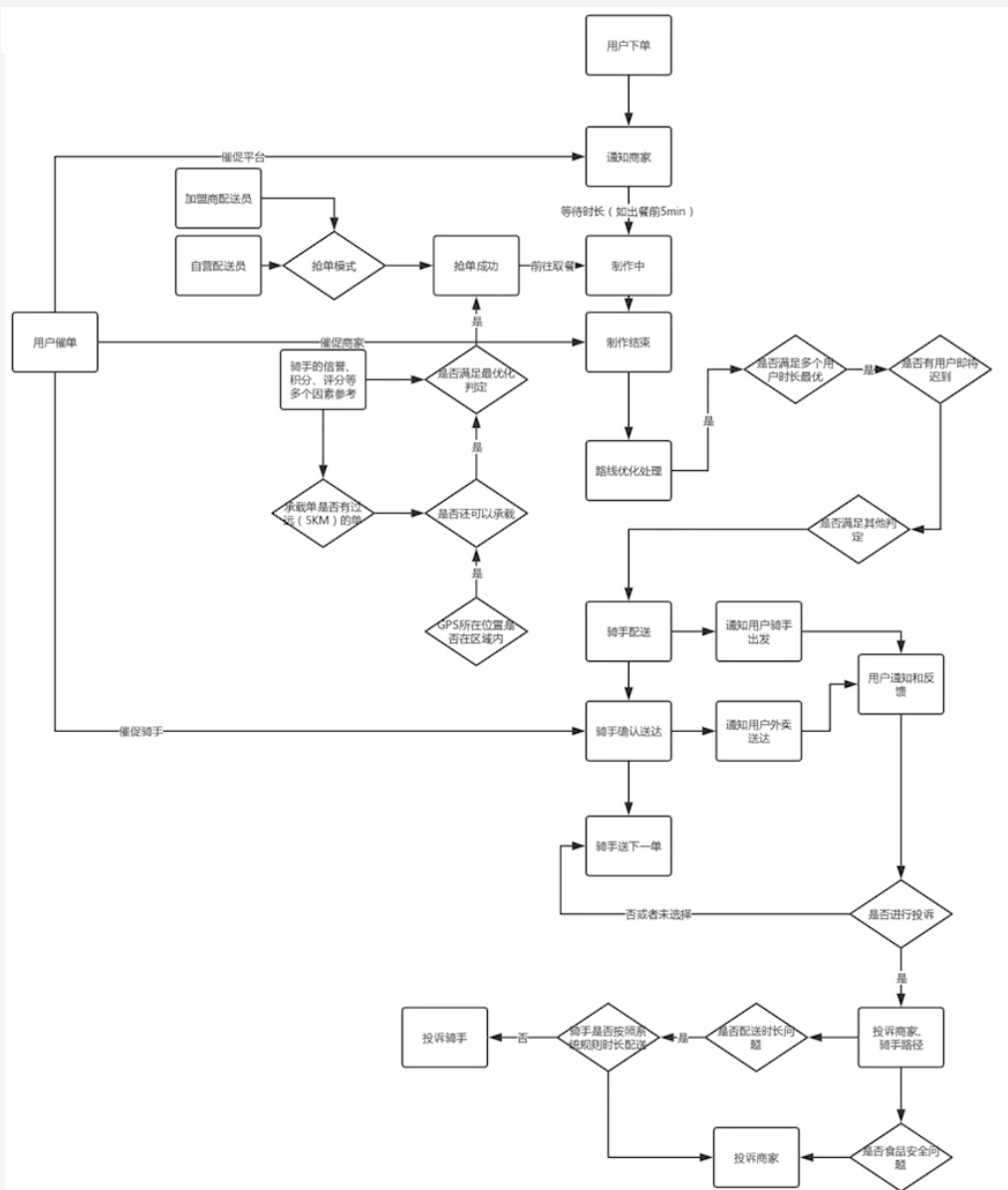
接口和接口文档的调用

03 总结

产品兼容问题

权限管理问题

技术性问题率



① 明确用户与任务

② 确定开始和结束时的状态

③ 调整中间过程顺序

④ 解决异常情况

⑤ 优化调整细节

关注我们



白熊求职

最贴心的大学生求职社区



校招日历

每日推送精选校园招聘和实习信息

