

产品经理必备工具 流程图

讲师：狄睿鑫



01

第一讲 初识流程图



目录

CONTENTS

- 什么是流程图
- 流程图的作用
- 流程图的分类
- 流程图的使用者



场景引入

产品新人

接需求

画原型



场景引入

产品：我们要做一个支付时使用优惠券的功能，这是原型图和PRD文档。

开发：如果用户有多张符合优惠条件的优惠券，能使用几张？

产品：额，使用优惠力度最大的，一笔订单只能用一张。

开发：那用户如果有两张优惠券，一张优惠券马上就过期了，优惠力度小；另一张很久才过期，优惠力度大，按照你的要求用了优惠力度大的，但用户就是想先把快过期的券先用掉，另一张留着以后还能用，怎么办？这个场景很常见吧。

产品：那就让用户自己选吧。

开发：那用户可以选择不用优惠券吗？

产品：啊，可以可以。

开发：细节都不想清楚了就开始做，坑啊。



场景引入

测试：优惠券用过之后，用户卡包里是什么状态？是这张优惠券消失了，还是标记一个“已使用”的状态？

产品：额，直接消失吧，用过了不再卡包里显示了。

测试：这都不写清楚，测试用例都没法写。。

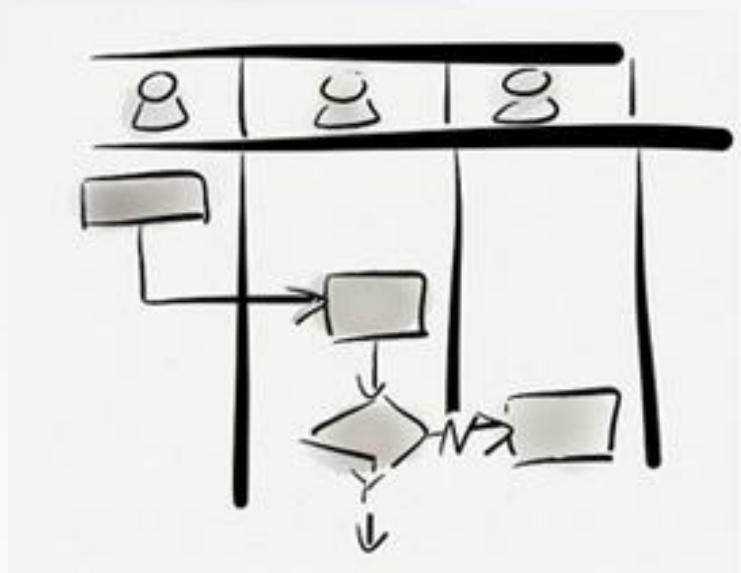
UI：这需求都没定好，原型图肯定还得改，我就先不做设计稿了，等产品改好再说吧，又一个下午浪费了。

就这样，开发、测试、UI对产品经理轮番开怼。。。

如果这种场景反复出现。。。



什么是流程图



流程

是指**特定主体**为了满足**特定需求**而进行的有**特定逻辑关系**的一系列操作过程。

流程图

用**图示**的方式表达流程。



流程图的作用

1

流程图是产品设计的基石，产品设计其实就是流程设计

2

在设计原型图之前，对需求进行梳理

3

查漏补缺，检查是否存在流程缺失，尤其是异常流程

4

帮助团队更好地理解需求



流程图的分类

功能逻辑流程图

业务流程图

页面流程图

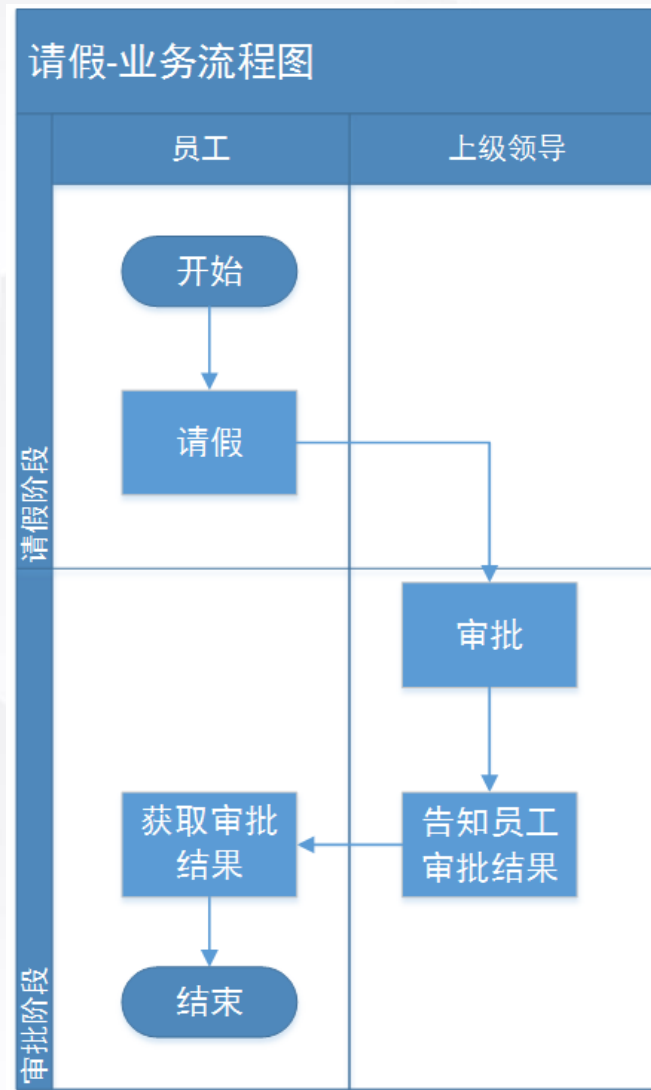


流程图的分类



业务流程图

- 从战略上宏观分析产品的业务走向
- 不涉及具体的操作与执行细节



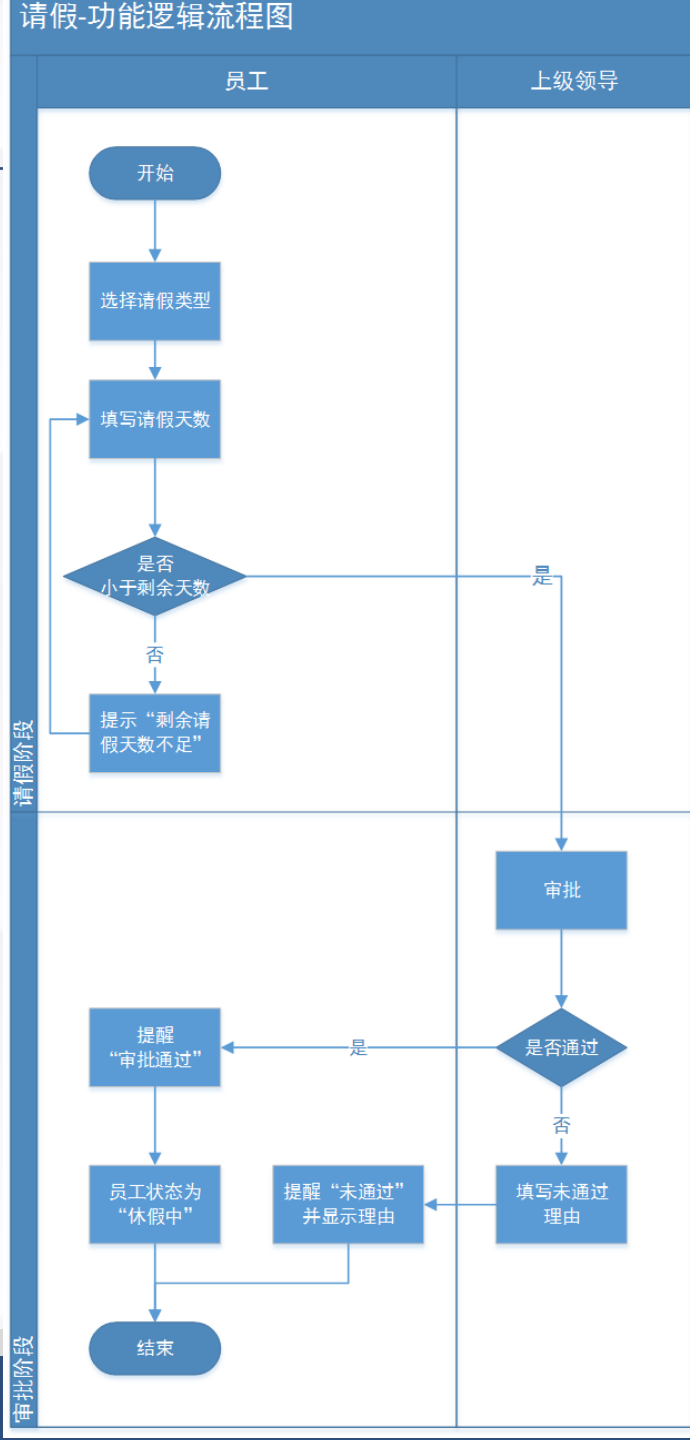


流程图的分类



功能逻辑流程图

- 分析如何具体实现产品的业务
- 把各个业务层分节，梳理具体的操作步骤



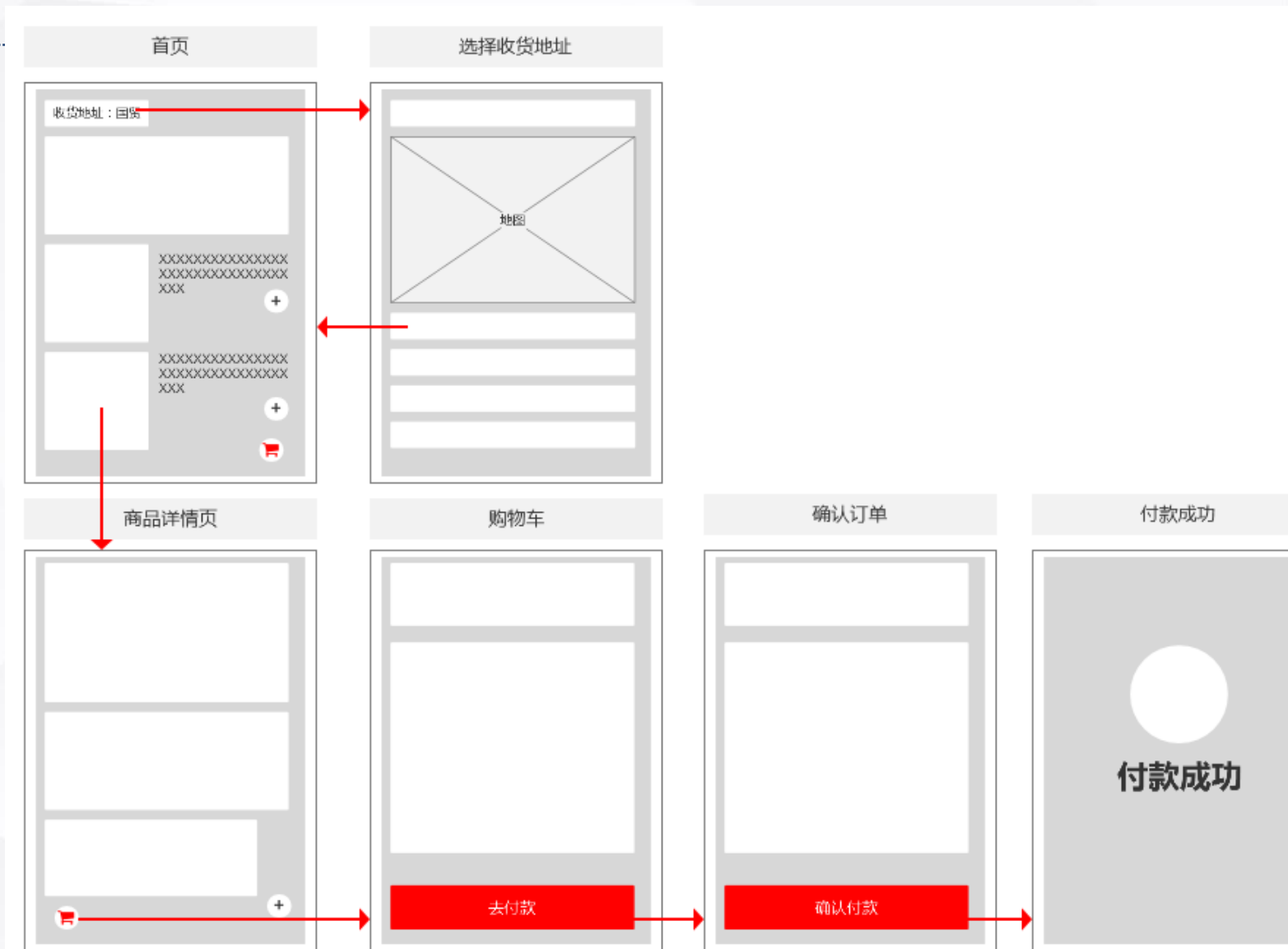


流程图的分类



页面流程图

- 页面流程图的对象是页面
- 页面是互联网产品的基本呈现形式
- 让UI设计师了解需要出多少个设计稿
- 让前端工程师了解需要写多少个页面





流程图的使用者

1

自己、产品团队

2

研发团队（开发、测试、UI）

3

业务部门、运营部门、市场部门



02

第二讲 流程图的组成部分



目录

CONTENTS

- 流程图的形状定义
- 流程图的结构
- 泳道图



流程图的形状定义

我们要遵守流程图中的每个形状的标准含义



流程图的形状定义



圆角矩形：流程的开始和结束



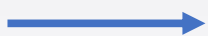
矩形：功能、行为、操作



菱形：条件判断



平行四边形：数据的输入或输出

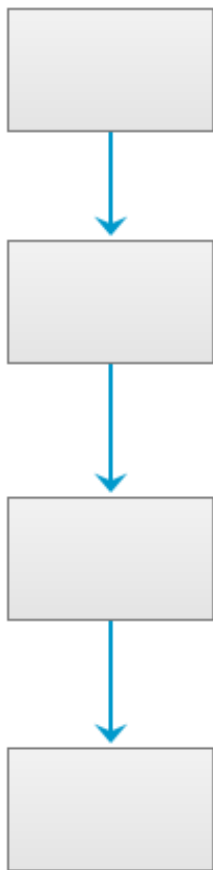


箭头：流程的执行方向

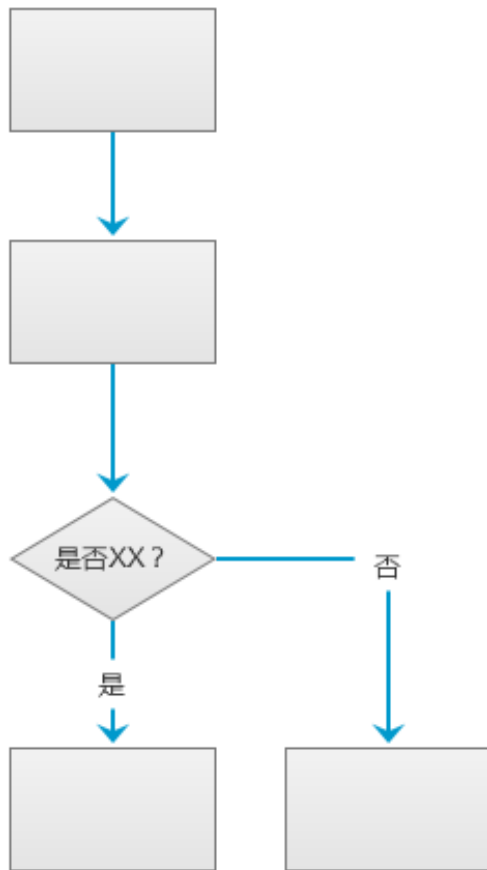


流程图的结构

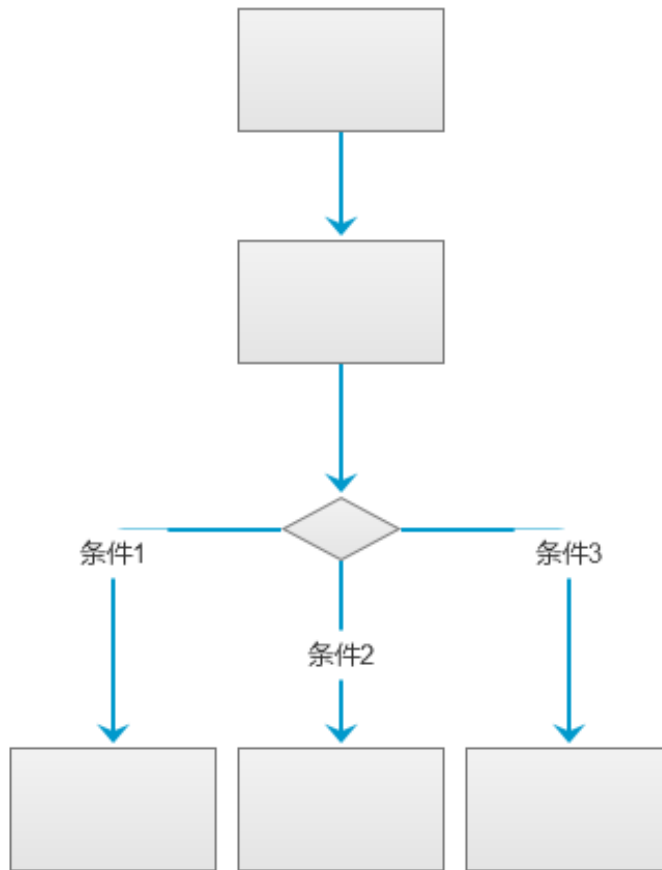
顺序结构



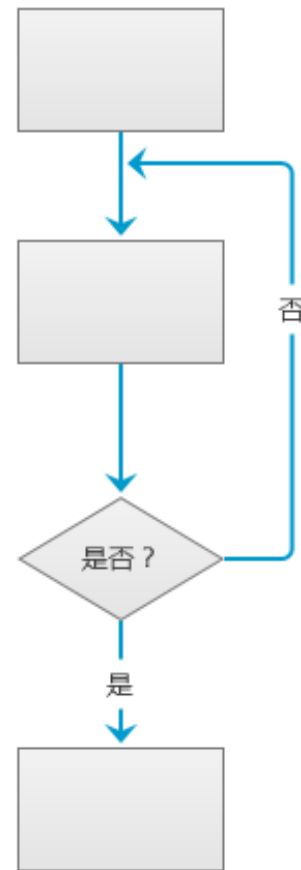
条件结构



条件结构

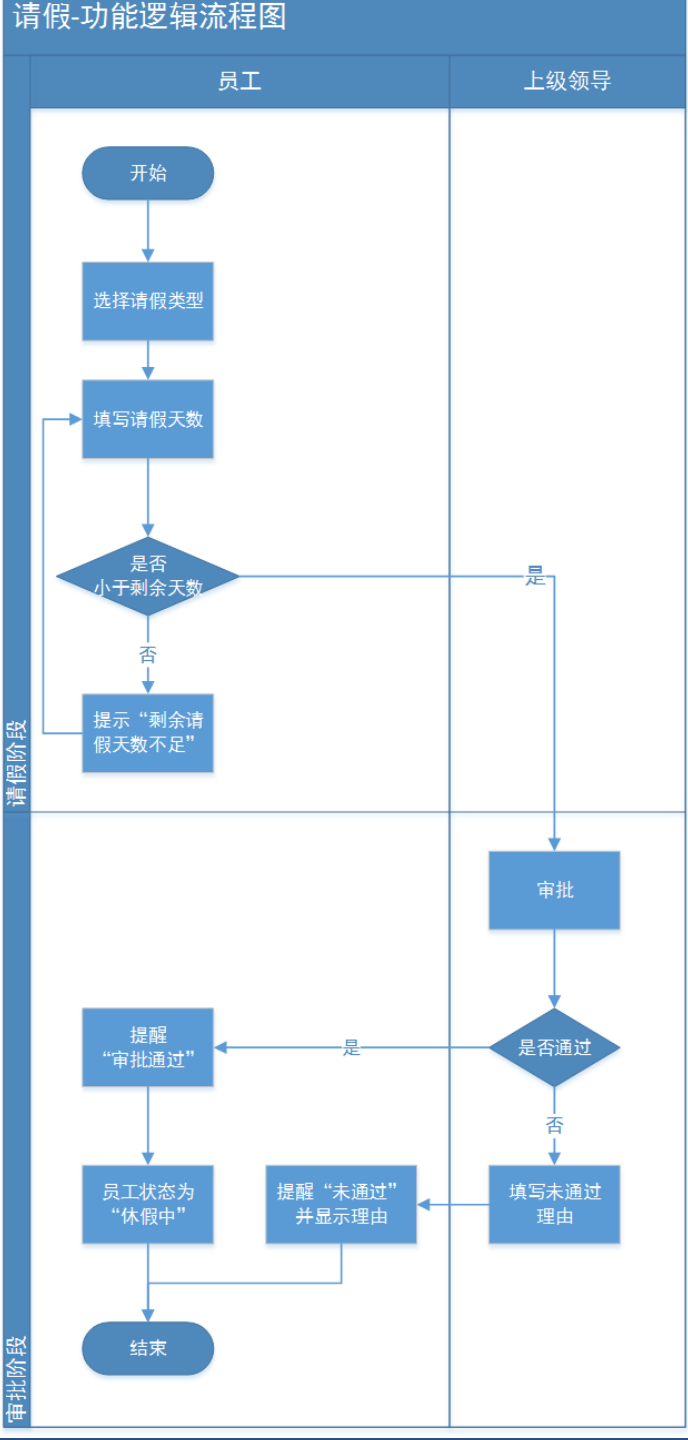


循环结构





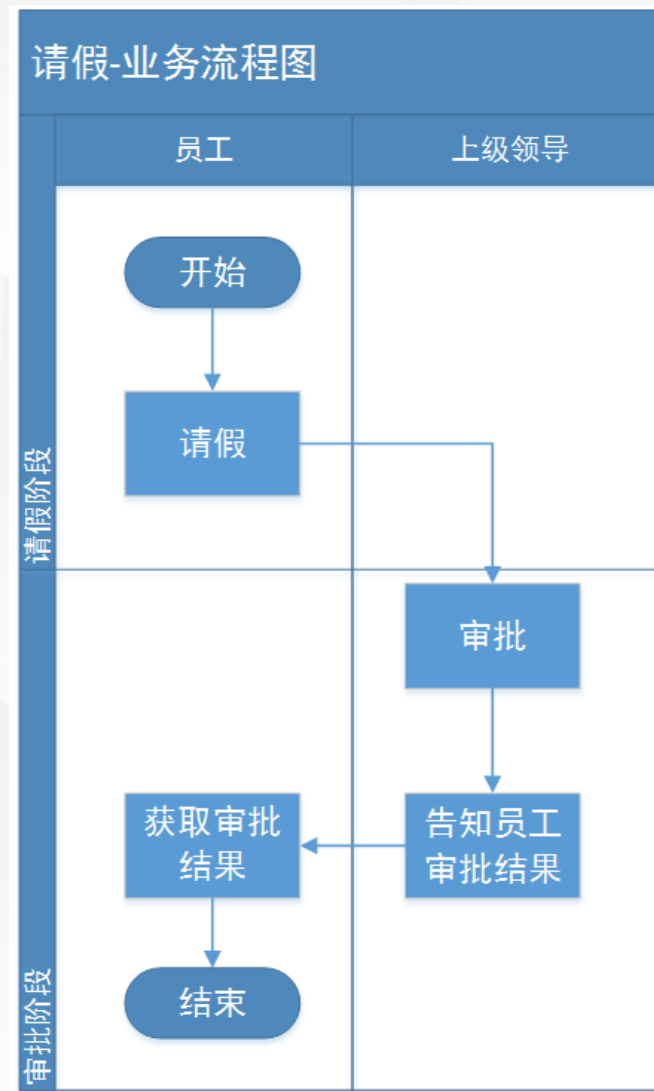
流程图的结构





泳道图

- 当涉及到多个角色时可以使用泳道图
- 角色可以是用户、系统、数据库等
- 两个维度
- 活动流转





03

第三讲 如何画好业务流程图



目录

CONTENTS

- 需要考虑的问题
- 绘制步骤
- 案例分析



需要考虑的问题

✈️ 战略层：业务流程图不需要考虑具体的操作与执行细节，但需要从如下四个问题着手：

- 1 业务的起点和终点是什么？
- 2 涉及到什么角色？
- 3 每个角色都包含哪些业务步骤？
- 4 各角色之间如何建立联系？



绘制步骤

1

头脑风暴

- 考虑上述几个问题的过程，有点像头脑风暴的过程
- 思维导图是整理这些想法的最佳工具



绘制步骤

2

调研

- 产品设计不能全部依靠头脑风暴，必要的调研必不可少
- 调研的内容就是上述几个问题
- 调研的方法：可以让了解业务的人讲解

自己观察、询问



绘制步骤

3

整理

- 把头脑风暴和调研的内容进行讨论和整理
- 排除无用的，剩余大家一致认为有价值的内容



绘制步骤

4

内部评审、绘图

- 由一个人主导，按照他的理解进行步骤的排序
- 其他参会人员配合、补充，提出疑问（如顺序是否合理、条件是否全面）
- 绘图。产品的业务决定着其发展方向，并且业务流程图本身颗粒度较大，所以在评审讨论时，可以直接形成业务流程图



绘制步骤

5

优化

- 对上面形成的业务流程图提出优化方案
- 如果之前已经有了流程，也可以提出优化方案



绘制步骤

1

头脑风暴

2

调研

3

整理

4

内部评审、绘图

5

优化



案例：外卖平台业务分析

1. 假定有一家连锁餐饮品牌，要自建一套外卖平台。
2. 该平台只有这一家连锁餐饮品牌，但有不同的店铺。
3. 商家自己配送，无需对接第三方配送平台。



案例：外卖平台业务分析



按照步骤进行：

1

头脑风暴

2

调研



思考

问题①：业务的起点和终点是什么？

起点：选择商品

终点：收货

问题②：涉及到什么角色？

角色：买家、卖家

问题③：每个角色都包含哪些业务步骤？

注册

登录

浏览商品

制作商品

评价

确认收货

接单

购买商品

配送订单

查询配送员位置

推单



案例：外卖平台业务分析



按照步骤进行：

3

整理

注册

登录

浏览商品

制作商品

评价

确认收货

接单

购买商品

配送

查询配送员位置

推单



案例：外卖平台业务分析



按照步骤进行：

4

内部评审、绘图



思考

问题④：各角色之间如何建立联系？

浏览商品

购买商品

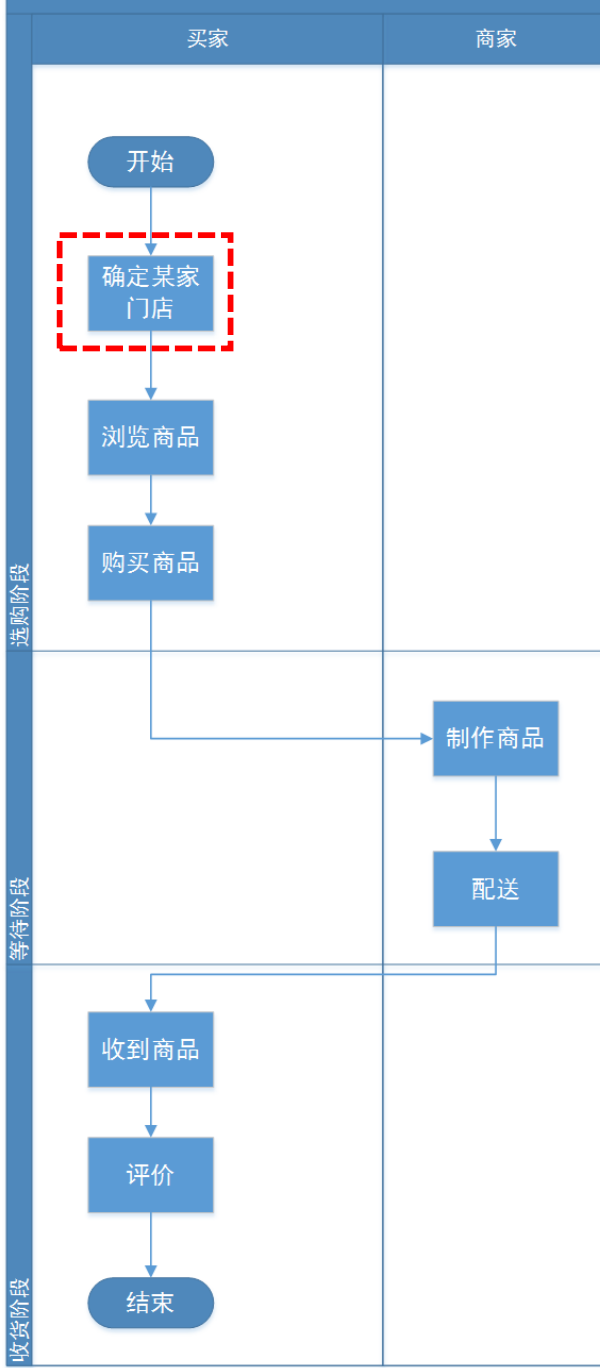
制作商品

配送

确认收货

评价

外卖-业务流程图





案例：外卖平台业务分析

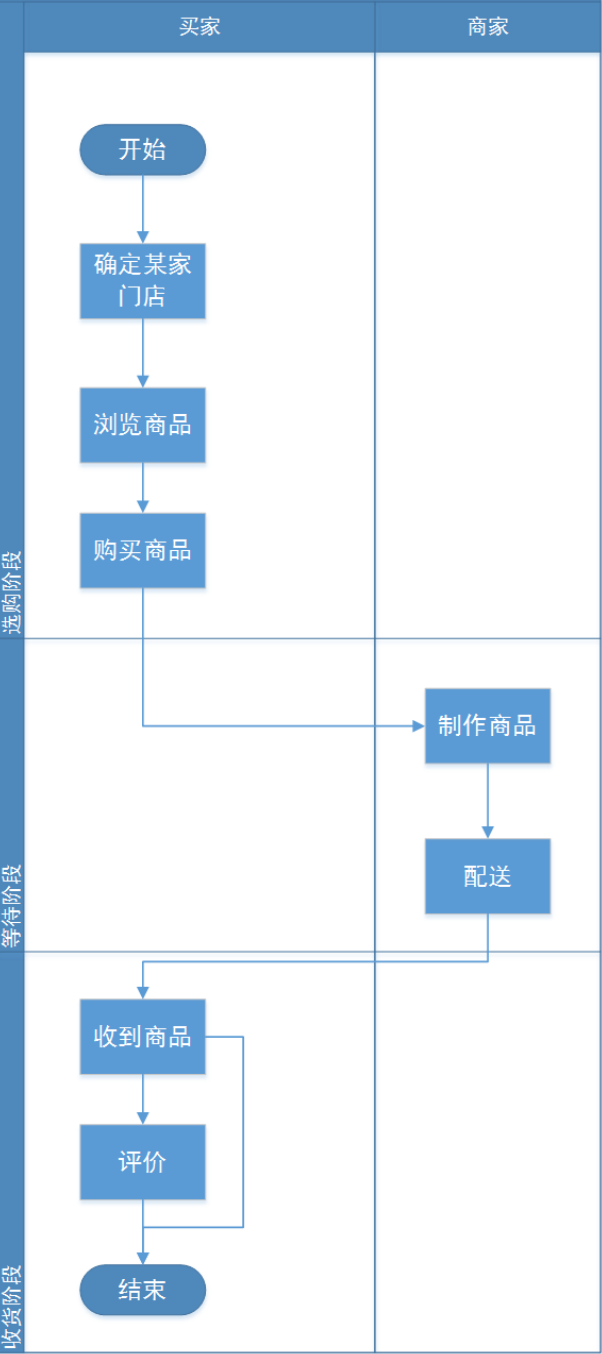


按照步骤进行：

5

优化

外卖-业务流程图



04

第四讲 如何画好功能逻辑流程图



目录

CONTENTS

- 为什么要继续细化
- 功能逻辑流程图元素
- 绘制步骤
- 案例分析



回顾：为什么要继续细化功能逻辑

- 1 用于设计比较复杂的功能时，梳理内部逻辑
- 2 一般容易缺失的流程分支都体现在内部逻辑中
- 3 如果直接画原型图，肯定会多次返工



功能逻辑流程图的元素

1

功能

2

用户行为

3

系统行为

4

条件判断

5

流程走向



功能逻辑流程图的元素

功能、用户行为、系统行为的命名

1. 名词：如购物车
2. 定语+名词：如我的收藏
3. 动宾短语：如提交订单、确认收货



功能逻辑流程图的元素

注意功能、行为与页面的关系

1. 一个页面可能包含多个功能
2. 一个页面可能允许多种行为
3. 功能逻辑流程图中尽量不要混入页面这个维度



绘制步骤

1

细分角色

- 为了实现业务目的，在产品层面继续细分角色
- 如请假系统，在员工和领导的基础上继续细分，可以分成员工APP、领导APP、后台管理员



绘制步骤

2

分工

- 可以按照各项业务节点或角色进行分工
- 如请假系统，可以前台、后台各有一人负责



绘制步骤

3

绘制正常流程

- 先保证正常流程的合理顺畅
- 一般先关注核心流程的正常流程，再关注辅助流程的正常流程



绘制步骤

4

绘制异常流程

- 在正常流程合理顺畅的基础上，力求不缺失异常流程
- 一般先关注核心流程的异常流程，再关注辅助流程的异常流程



绘制步骤

5

逐步完善

- 如果逻辑比较复杂，可以逐步减少颗粒度（逐步细化），不求一步到位



绘制步骤

1

细分角色

2

分工

3

绘制正常流程

4

绘制异常流程

5

逐步完善



案例：外卖平台功能逻辑分析

1. 假定有一家连锁餐饮品牌，要自建一套外卖平台。
2. 该平台只有这一家连锁餐饮品牌，但有不同的店铺。
3. 商家自己配送，无需对接第三方配送平台。

A stylized blue book icon with a white number '05' on its cover. The book has a black spine and a black base. The background is a light gray geometric pattern.

05

第五讲 如何画好页面流程图



目录

CONTENTS

- 页面流程图的元素
- 绘制步骤
- 站点地图



页面流程图的元素

1

页面名称

2

原型缩略图

3

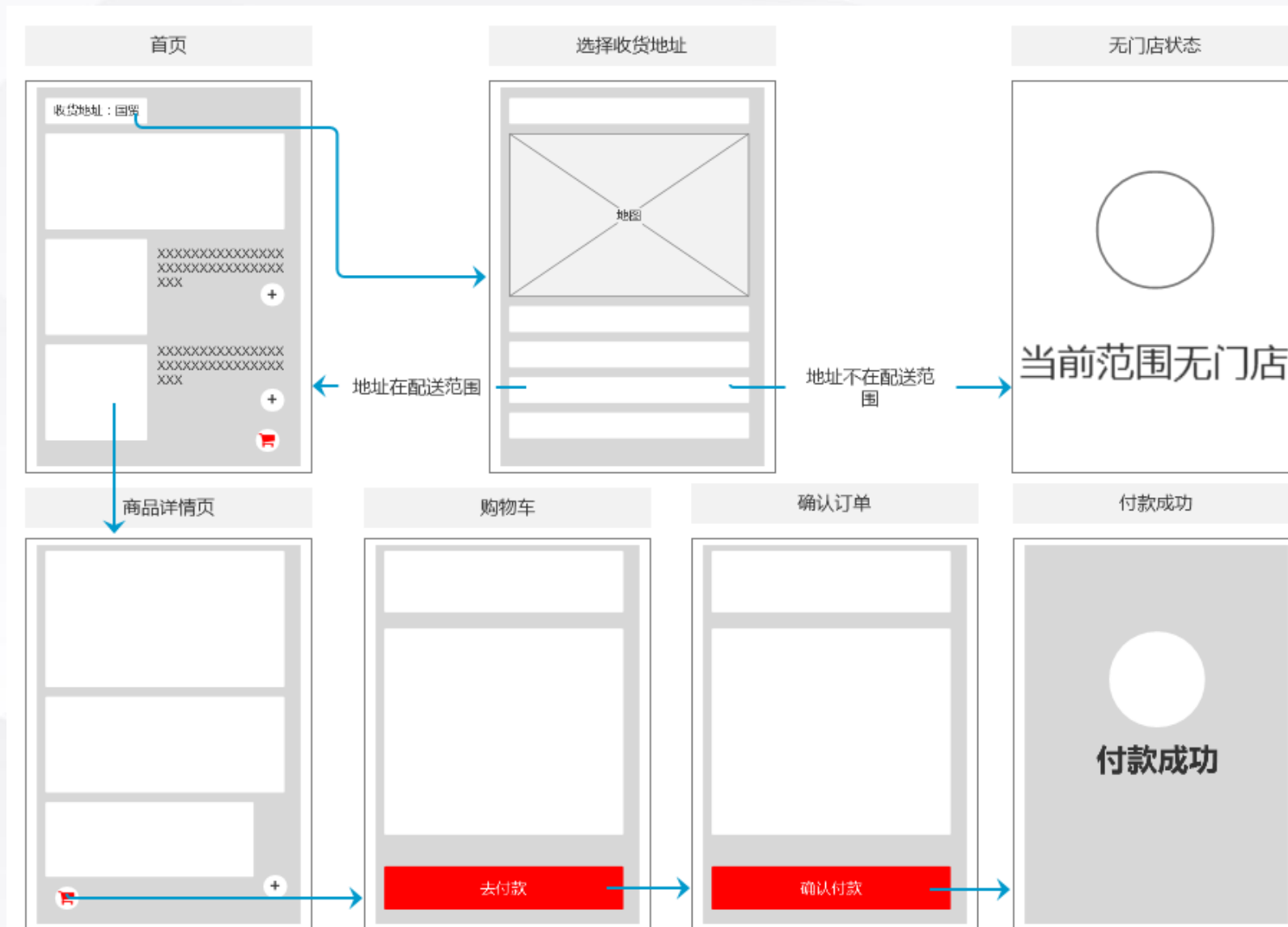
条件判断

4

操作

5

页面走向





绘制步骤

1

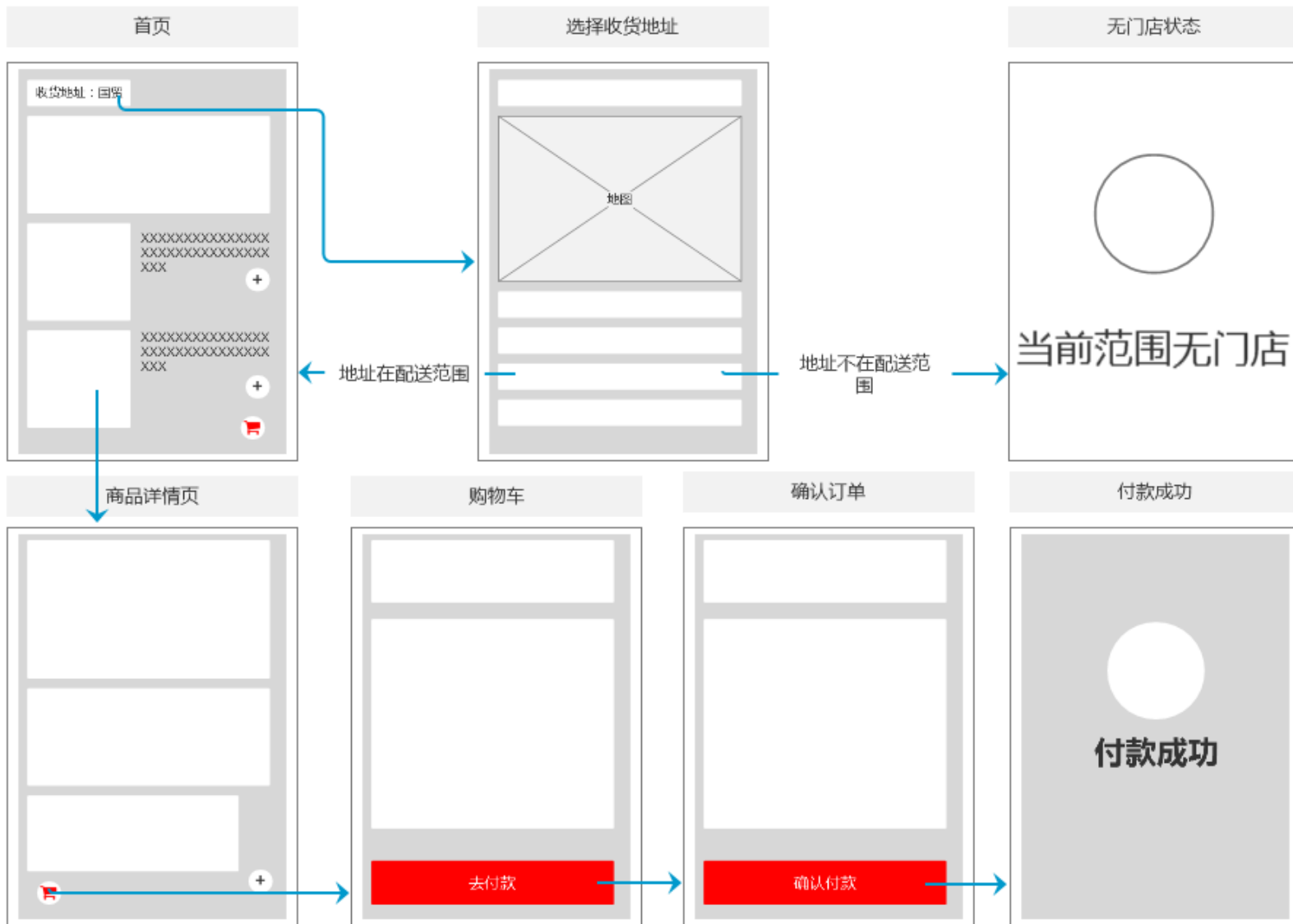
排列原型缩略图

2

标注页面名称

- 页面名称最好与界面原型中的
站点地图名称一致

- 📄 首页
 - 📄 选择收货地址
- 📄 商品详情页
 - 📄 购物车
 - 📄 确认订单
 - 📄 付款成功
 - 📄 待支付
- 📄 无门店状态





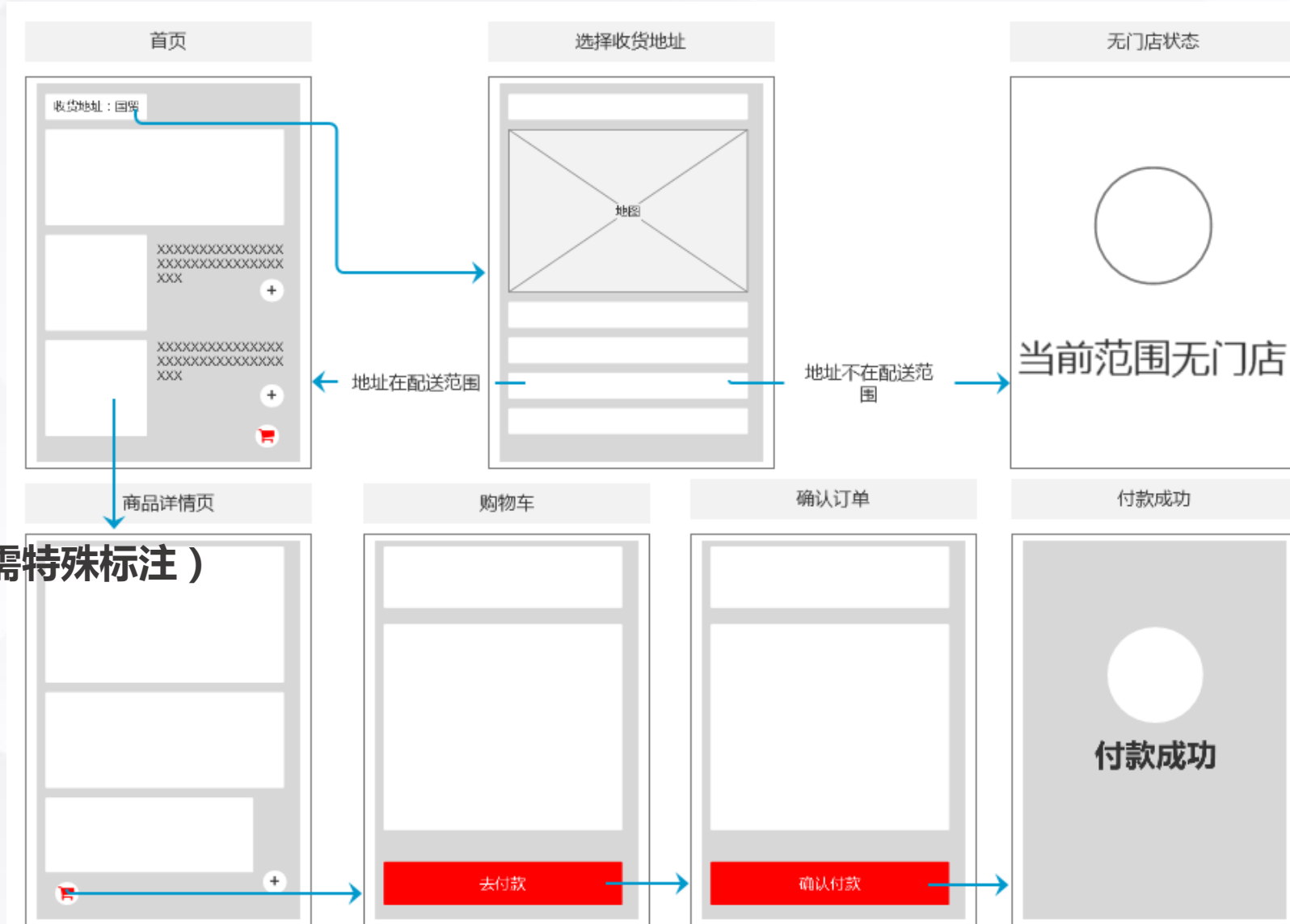
绘制步骤

3

使用箭头标注走向

- 起点为操作区域
- 终点为目标页面
- 箭头上可标注操作、条件

(如左滑、长按, 单击一般无需特殊标注)





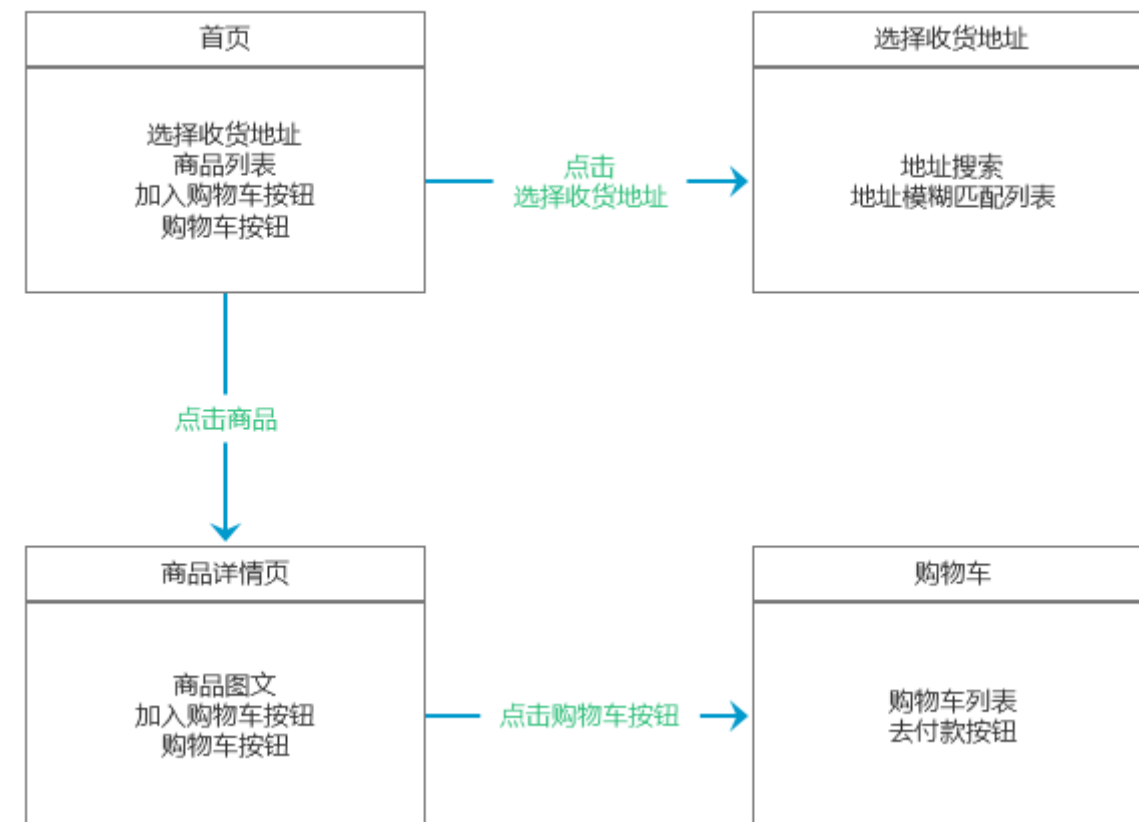
页面流程图—形式2

- 在画原型图之前，用于页面的初步规划
- 在画原型图之后，概述页面的主要内容
- 包括：页面名称

页面关键功能、内容

操作、条件

页面走向





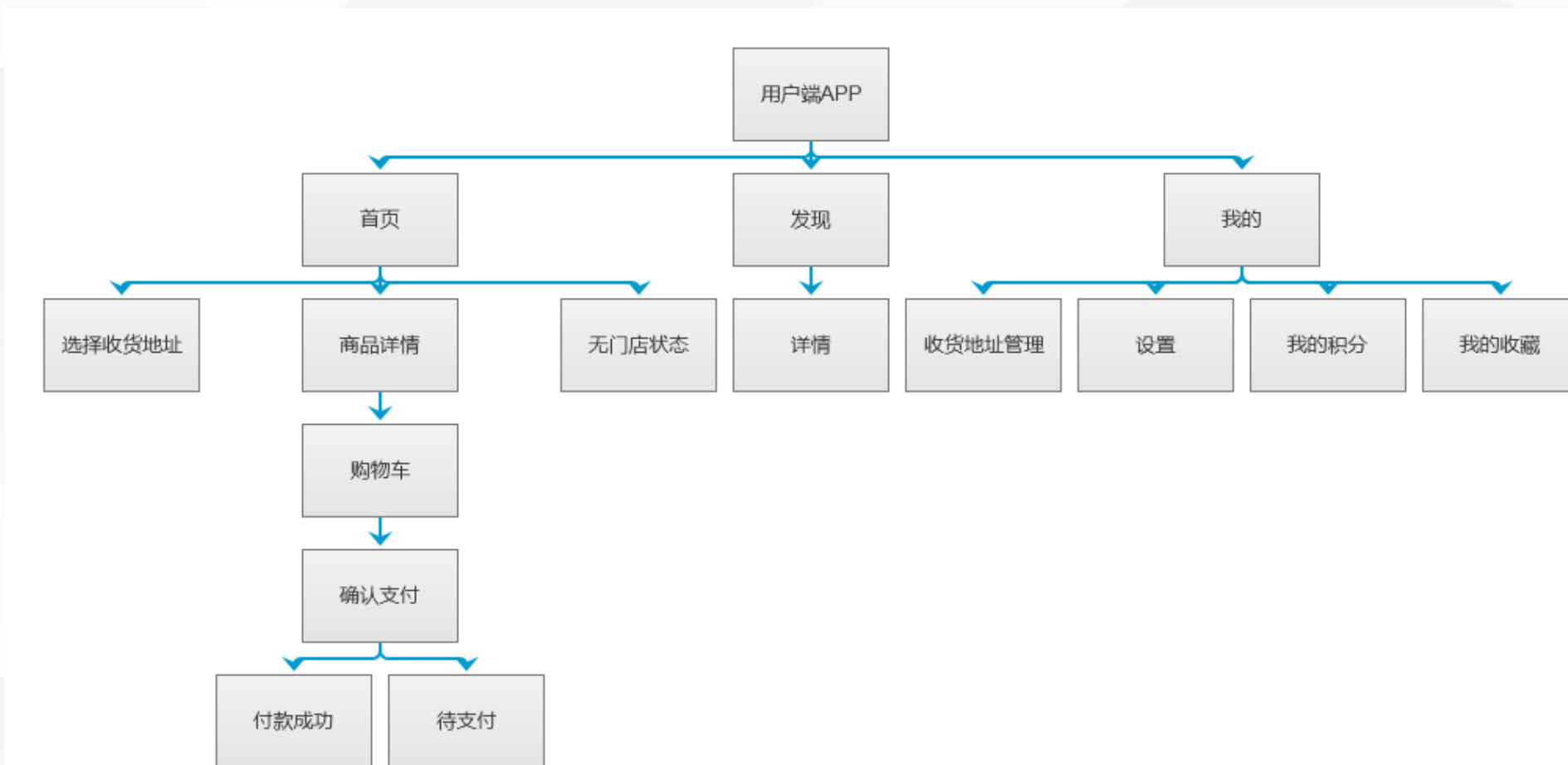
注意事项

- 注意有些操作不会跳转一个实际的页面，有可能会发短息、发邮件等，这些也需要表现出来



站点地图

- 站点地图是表示页面层级关系的图示。



A stylized blue book icon with a white outline. The number '06' is written in large white digits on the front cover. The book is positioned vertically in the center of the slide.

06

第六讲 关于流程图的其他说明



-



温馨提示

- 我们的目的不是画出“标准”的流程图，而是为了梳理流程、便于沟通，所以在绘制流程图时只需尽量贴近规范，无需太过较真，不要顾此失彼。
- 保存好流程图的历史版本。
- 把流程图插入到PRD文档中，与原型图、文字说明共同组成PRD文档。
- 绘制流程图的颗粒度由大到小，在讲解的时候同理。

07

第七讲 绘图工具



绘图工具



纸笔





绘图工具



- Visio是Microsoft Office套件之一，专业的绘图工具
- 流程图、网络拓扑图、组织结构图、机房架构图、工程图、等等



- Axure RP本为绘制原型图的软件，也可以绘制流程图
- 其优点是可以把原型图和流程图相结合，查阅方便



Process On

- ProcessOn是一款在线作图工具的聚合平台
- 可以在线画流程图、思维导图、UI原型图、UML、网络拓扑图、组织结构图等等
- 优点是无需下载和更新，只需一个浏览器就可以随时随地工作

感谢您的聆听

讲师：狄睿鑫

