

大型国际快餐连锁店点餐APP

设计师: 汤淑萍

Project overview



The product:

Insert a few sentences about the app, website, or other product that you designed and the target users



Project duration:

Insert the time that you worked on this design project - e.g., Month Year to Month Year

Preview of selected
polished designs.

Project overview



The problem:

Insert one to two sentences about the problem(s) you were trying to solve.



The goal:

Insert one to two sentences about the goal of the project.

Project overview



My role:

Identify your role in the project - e.g., lead UX designer, UX researcher, etc.



Responsibilities:

List the responsibilities you had throughout the project - e.g., user research, wireframing, prototyping, etc.

共情用户

- 用户研究
- 用户画像
- 问题陈述
- 用户旅程地图

用户研究: 总述



我进行了访谈并创建了用户画像, 以了解用户并发现他们的真正需求。通过访谈, 我发现了两个非常重要的用户群体: 一类是需要能够轻松地记录大量不同语言的人的点单细要求和费用, 并节省费用; 另一类用户需要有舒适的用餐座位环境、点餐有过敏源提示以及能够衡量食物的量和营养价值

用户研究: 痛点

1

如何选择

点什么和分量难抉择,
营养价值难以衡量

2

座位和设备

- 1) 到店后没有多个人一起的座位
- 2) 没有充电头

3

多人点单困难

- 1) 难以记录和清算多个不同语言的人的点餐细节
- 2) 多人点餐, 到店取餐时食物凉了, 需要依次确认订单和加热

4

花费

- 1) 单人点餐外送费贵, 但让一人点多人的餐只能有一份优惠
- 2) 来回路费贵

5

缺乏提示

缺乏过敏源提示

用户画像: 小艾

问题陈述:

小艾是一名大型国际公司的项目管理实习生, 由于他很难记录团队不同语言的人的食物细节要求和金额, 同时路费和外送费也很贵, 他需要能够轻松为大量不同语言的人的点单和校对要求和费用, 并节省费用



姓名: 小艾

年龄: 22
教育: 大四学生
家乡: 中国上海
家庭: 2个兄弟
职业: 某大型国际公司项目管理实习生

“细节决定成败, 我想高效地为大家服务, 并把更多的精力投入到工作中”

目标

- 高效完帮助团队成员买食物的工作
- 表现自己对细节和团队合作重视
- 尽可能省点钱
- 把更多的精力花在实习上

挫折

- 快餐的外送费太贵了, 只能到店取餐
- 到了店内, 食物已经凉了
- 团队成员并不能确定自己点的够不够吃饱, 有时不知道该点什么
- 团队成员多说英文和中文, 而他是中国人, 交流每个团队成员点的东西很困难
- 不能分清楚谁点的什么, 配方细节会弄混, 到店之后一个个核对以及将食物分给成员的过程很麻烦
- 路上会花很多时间, 路费也贵

小艾是一家大型国际公司的项目管理实习生。他是职场新人, 实习工作很忙。每周团队会有1-2次一起买食物咖啡等作为午餐和下午茶的活动, 由于每个人单点外送费贵而多人一起点又只有一个人有优惠, 因此需要他帮大家把食物从店里带过来。他认为这是一个扩大人脉, 展示自己重视细节的好机会, 但是去取餐、校对细节等需要花费大量时间, 而且团队成员多说英文和中文, 而他是中国人, 解释和记录配方细节非常不容易。他需要花更多时间在工作上而不是琐碎任务上。

用户画像: 妮妮

问题陈述:

妮妮是一个有两个孩子的已婚教师, 由于她和家人在等待座位的时候很窘迫、手机容易没电以及想让家人吃得开心健康, 她需要有舒适的用餐座位环境、点餐有过敏源提示以及能够衡量食物的量和营养价值



姓名: 妮妮

年龄: 38
教育: 教育硕士
家乡: 香港
家庭: 已婚, 有两个儿子
职业: 老师

“享受双休和家人一起吃饭的时光, 让家人吃得开心健康”

目标

- 到了店之后能马上有一个比较舒适的座位来点餐
- 让家人吃得健康开心
- 节省一些路费
- 享受和家人吃饭的时光

挫折

- 快餐店经常人满为患, 要等很长时间才会有4个人的座位
- 不知道点的餐中是否含过敏源
- 不知道点的餐够不够4个人吃, 营养是否均衡
- 店里没有充电口, 无法给手机充电

妮妮是一位教学负担重的老师, 有2个孩子, 其中1个对胡椒粉和海鲜过敏。因为她的孩子特别喜欢到店里吃饭, 双休她会和家人去快餐店里。但是快餐店经常人满为患, 而且经常没有4个人的座位, 所以他们要等很长时间才能坐在一起吃饭。等有了座位, 他们开始点餐。点餐的时候似乎并没有什么有关于过敏源的提示, 这让她很担心孩子会不会过敏。她也不知道点的餐够不够四个人吃, 营养是不是均衡。等用完餐之后, 我经常会发现我的手机没电了, 但是店里并没有充电口。

用户旅程地图

画像: 小艾

目标: 他需要能够轻松为大量不同语言的人的点单和记录要求和费用, 并节省费用

行为	收集同事的订单	去餐厅	取餐	回公司	分食物给同事
任务列表	A.询问并收集团队成员的姓名和订单截图, 并记录其它要求	A. 地图导航餐厅地址, 天热打车或者坐地铁。	A. 如果有订单没做好, 需要等待 B.核对每一份订单	A. 带着食物打车或坐地铁回公司	A. 让同事依照取餐号拿食物
感受	<ul style="list-style-type: none">兴奋地帮同事买东西很难选择食物, 不知道该点多少记录不同语言成员的要求时感觉很困难浪费了很多应该工作的时间	<ul style="list-style-type: none">浪费时间的交通成本高兴奋的	<ul style="list-style-type: none">一个个核对的过程很麻烦, 担心缺漏, 感觉压力很大等待订单做好的时间很浪费, 并且不知道什么时候做好可能有食物凉了需要重新加热, 感到浪费时间	<ul style="list-style-type: none">食物太多, 很担心路上撞到别人导致食物洒了担心路上太久食物会凉路费贵疲劳的	<ul style="list-style-type: none">担心食物凉了、缺漏或者细节不对, 同事不满意终于能完成任务了, 感到松了一口气并觉得开心
改进与机会点	<ul style="list-style-type: none">提供拼单选项, 分享链接邀请参与拼单, 有所有人的拼单细节, 并可添加备注可随时切换APP语言为英语或系统首选语言营养价值计算, 并推荐合适食量食物和人气食物	<ul style="list-style-type: none">与打车软件合作, 提供打车票价补贴外送方式, 按照拼单人数多少减少外送费	<ul style="list-style-type: none">点单的时候可以选择要求保温以拼单形式, 跟踪整个大订单的状态有缺漏可以要求补贴或及时外送食物	<ul style="list-style-type: none">与打车软件合作, 提供打车票价补贴外送方式	<ul style="list-style-type: none">有缺漏可以要求补贴或及时外送食物

用户旅程地图

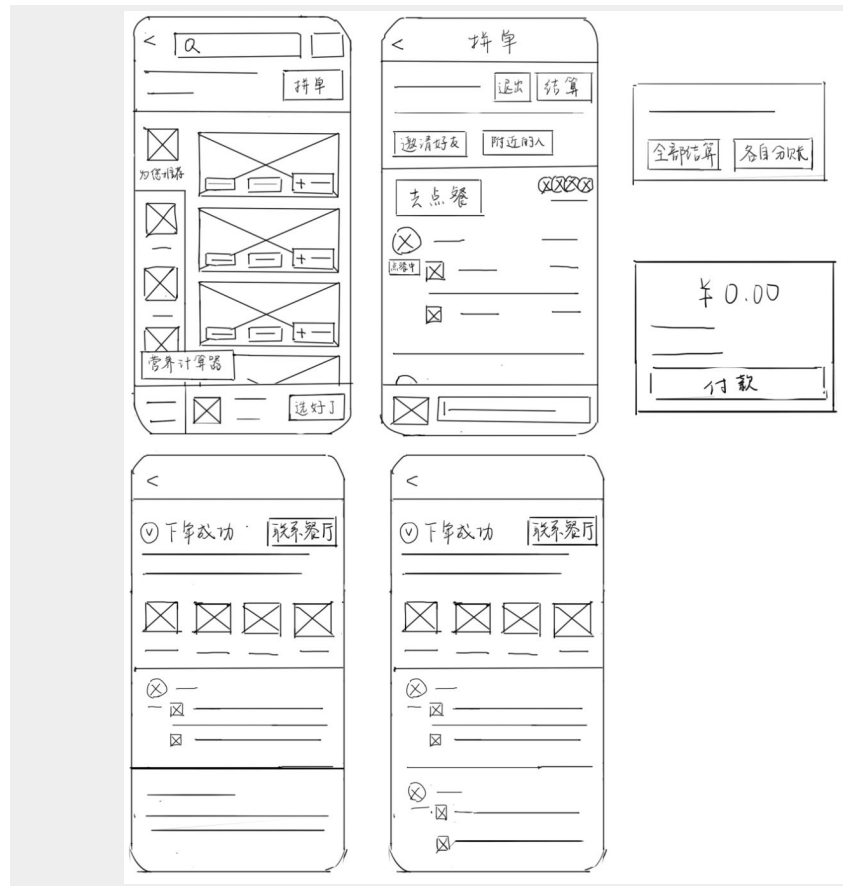
画像: 妮妮

目标: 需要有舒适的用餐座位环境、点餐有过敏源提示以及能够衡量食物的量和营养价值

行为	去餐厅	等待有足够的座位	提交订单	等待订单完成	取餐并用餐
任务列表	A.周末和节假日, 打开导航, 开车带家人去餐厅	A. 等待 4 人座	A.手机APP点餐, 从图片和食物名字中辨认以及询问店员食物中是否有胡椒和海鲜 B、征求孩子的意见	A. 等待食物准备好 B. 通过手机与家人分享最新消息	A. 取餐 B. 确认订单是我的
情绪、感受	<ul style="list-style-type: none">与家人一起放松和吃饭感到兴奋担心贵不知道吃什么, 担心不健康	<ul style="list-style-type: none">觉得浪费时间站着等很尴尬	<ul style="list-style-type: none">没有过敏源提示, 需要问店员, 觉得麻烦不知道食物的营养成分, 担心吃得不够健康, 也不知道点的够不够	<ul style="list-style-type: none">座位旁边没有插座, 担心手机没电了等餐过程中与家人聊天愉快有时候有一两个食物没有做好, 但是其它做好了, 不能提前知道先吃, 感觉时间被浪费了	<ul style="list-style-type: none">有时到了取餐或用完后才发现自己点的太多或太少
改进、机会点	<ul style="list-style-type: none">提供假期和周末家庭福利营养价值计算, 并推荐合适食量食物和人气食物	<ul style="list-style-type: none">App提供提前订座功能	<ul style="list-style-type: none">指明过敏源提供一些健康的家庭套餐营养价值计算, 并推荐合适食量食物和人气食物	<ul style="list-style-type: none">App座位预定可选择是否需要充电口如果有一两个食物没做好, 其它做好了, 发起可部分取餐提醒	<ul style="list-style-type: none">设置用餐人数和体重, 据此推荐食量

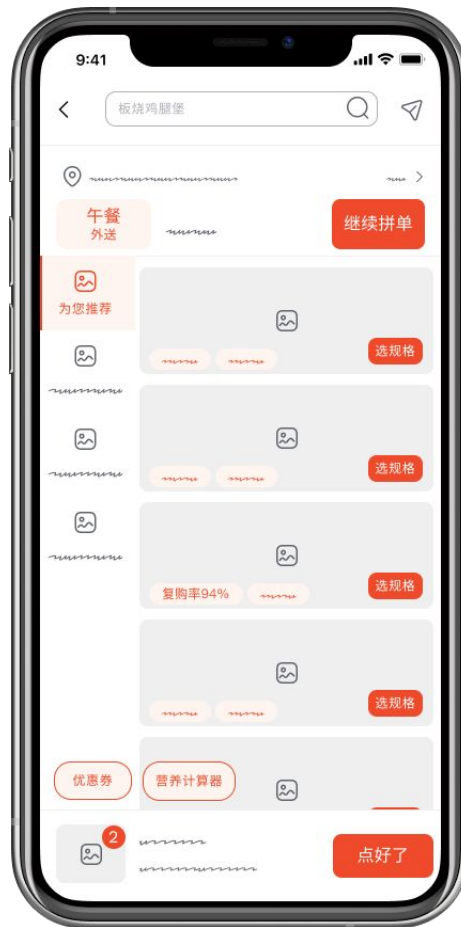
Paper wireframes

[Your notes about goals and thought process]



Digital wireframes

[Your notes about goals and thought process]



Digital wireframes

[Your notes about goals and
thought process]



Low-fidelity prototype

[Link to low-fidelity prototype and
brief description of the user flow]

Screenshot of
prototype with
connections or
prototype GIF

Usability study: findings

Write a short introduction to the usability studies you conducted and your findings.

Round 1 findings

- 1 Insert finding
- 2 Insert finding
- 3 Insert finding

Round 2 findings

- 1 Insert finding
- 2 Insert finding
- 3 Insert finding

Refining the design

- Mockups
- High-fidelity prototype
- Accessibility

Mockups

[Your notes about goals and thought process]

Before usability study

Image of
selected
screen before
usability study



After usability study

Image of
selected
screen after
usability study

Mockups

[Your notes about goals and thought process]

Before usability study

Image of
selected
screen before
usability study



After usability study

Image of
selected
screen after
usability study

Mockups

Main
mockup
screen for
display

Main
mockup
screen for
display

Main
mockup
screen for
display

Main
mockup
screen for
display

High-fidelity prototype

[Link to high-fidelity
prototype]

Screenshot of
prototype with
connections or
prototype GIF

Accessibility considerations

1

Insert one to two sentence summaries describing each accessibility consideration applied in your designs.

2

Insert one to two sentence summaries describing each accessibility consideration applied in your designs.

3

Insert one to two sentence summaries describing each accessibility consideration applied in your designs.

Going forward

- Takeaways
- Next steps

Takeaways



Impact:

Insert one to two sentences summarizing the impact of your designs. In the real world, you'd include data like number of downloads or sign ups, but since this is a course project, you can include a positive quote from a peer or study participant.



What I learned:

Insert a few sentences summarizing what you learned throughout the project.

Next steps

1

Insert a few sentences summarizing the next steps you would take with this project and why.

2

Insert a few sentences summarizing the next steps you would take with this project and why.

3

Insert a few sentences summarizing the next steps you would take with this project and why.

Let's connect!



Insert a brief sentence or two about contacting you and/or reviewing more of your work.

Provide your contact information here. This might include your email address, phone number, and website or link to other professional platforms.