苏宁情报
QB.CNSUNING.COM

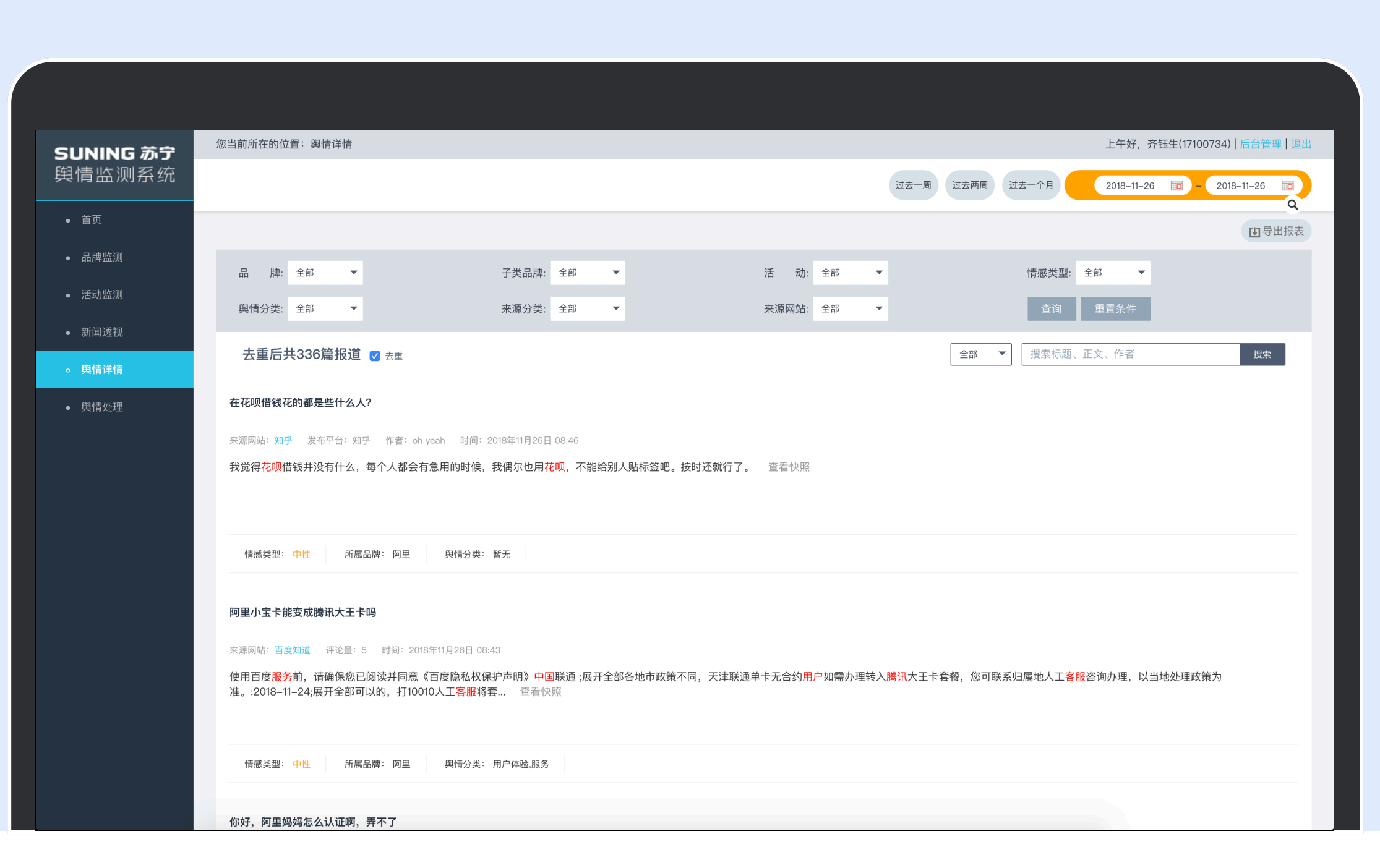
舆情雷达：
苏宁舆情监测系统

海量舆情内容智能监测，快速发现突发事件；
互动性舆情可批量快速处理，把控事件影响力；
发现、追踪、分析社会热点，热门舆情实时跟进；
依托海量数据资源，提供事件综合分析报告；
自定义竞品监测分析，实时掌握竞品动态。

负责：UX & UI 设计（logo除外）

PC

旧版本


SUNING 苏宁
舆情监测系统
首页
品牌监测
活动监测
新闻透视
舆情详情
舆情处理
您当前所在的位置：舆情详情
上午好，齐钰生(17100734) | 后台管理 | 退出
过去一周
过去两周
过去一个月
2018-11-26
导出报表
品 牌：全部
子类品牌：全部
活 动：全部
情感类型：全部
舆情分类：全部
来源分类：全部
来源网站：全部
查询
重置条件
搜索

去重后共336篇报道 ☑ 去重

在花呗借钱花的都是些什么人?

来源网站：知乎 发布平台：知乎 作者：oh yeah 时间：2018年11月26日 08:46

我觉得花呗借钱并没有什么，每个人都会有急用的时候，我偶尔也用花呗，不能给别人贴标签吧。按时还就行了。 查看快照

情感类型：中性 所属品牌：阿里 舆情分类：暂无

阿里小宝卡能变成腾讯大王卡吗

来源网站：百度知道 评论量：5 时间：2018年11月26日 08:43

使用百度服务前，请确保您已阅读并同意《百度隐私权保护声明》中国联通 ;展开全部各地市政策不同，天津联通单卡无合约用户如需办理转入腾讯大王卡套餐，您可联系归属地人工客服咨询办理，以当地处理政策为准。:2018-11-24;展开全部可以的，打10010人工客服将套... 查看快照

情感类型：中性 所属品牌：阿里 舆情分类：用户体验,服务

你好，阿里妈妈怎么认证啊，弄不了

调研目标

在做舆情系统重构改版时，基于不同事业部的典型用户，
我们必须知晓其在使用舆情产品时真实操作过程是什么，并确定其真实痛点，
进而挖掘其真实需求，从而重新设计产品功能。

> 我们需要对舆情信息进行个性化定制，关键词、屏蔽词啊什么的，可以做到吗？
>
> ——苏宁控股集团总裁办品牌部媒介公关部 陈博纬

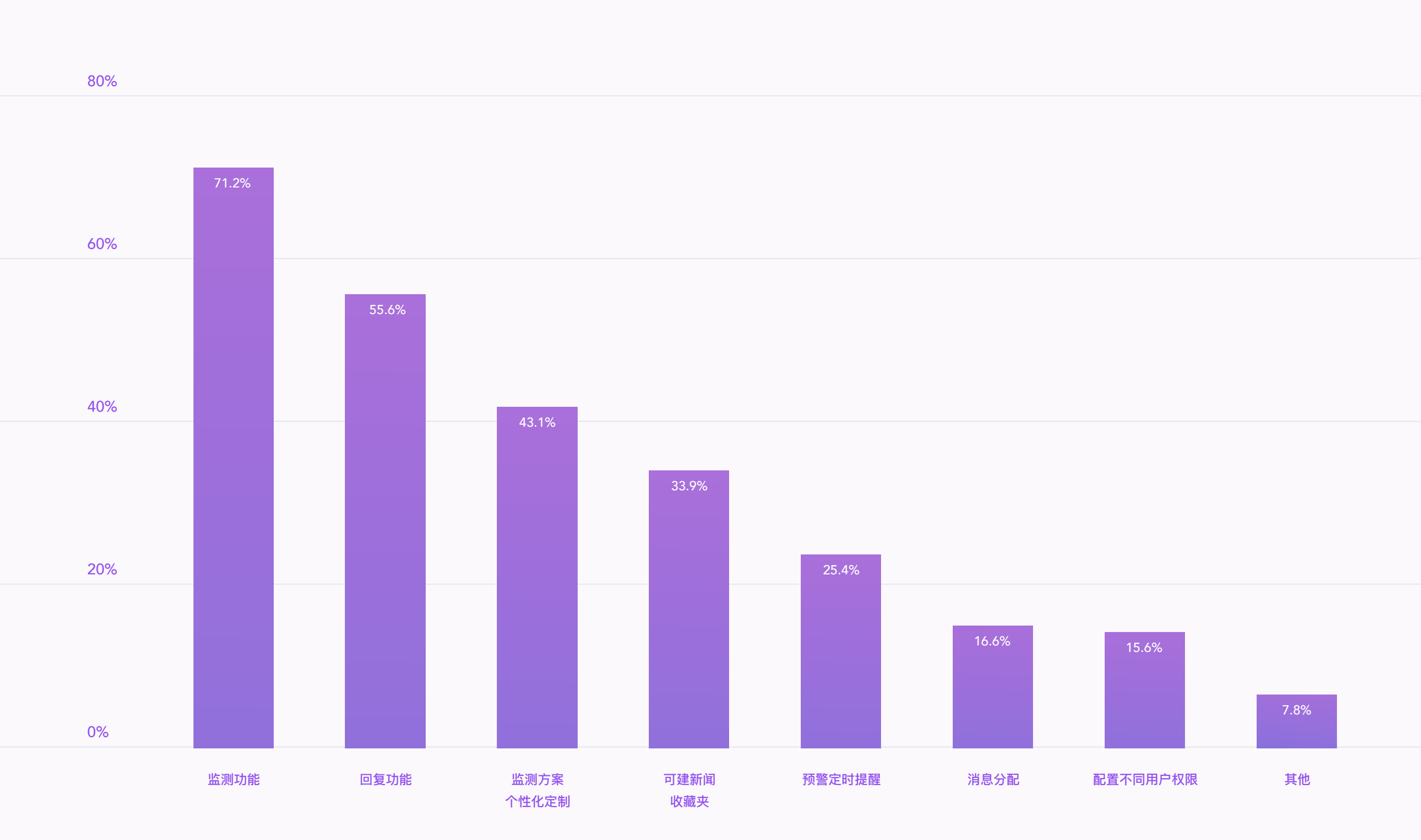
> 对于用户在微博等社交平台投诉的订单问题，要能选择官方快速对用户进行回复。
>
> ——苏宁客服中心社交舆情管理部 王璐

> 要能对全网舆情走势进行可视化分析，针对竞品动态，也要能够实时追踪。
>
> ——苏宁零售集团消费者平台研发中心用户研究部 高慧

调研结果

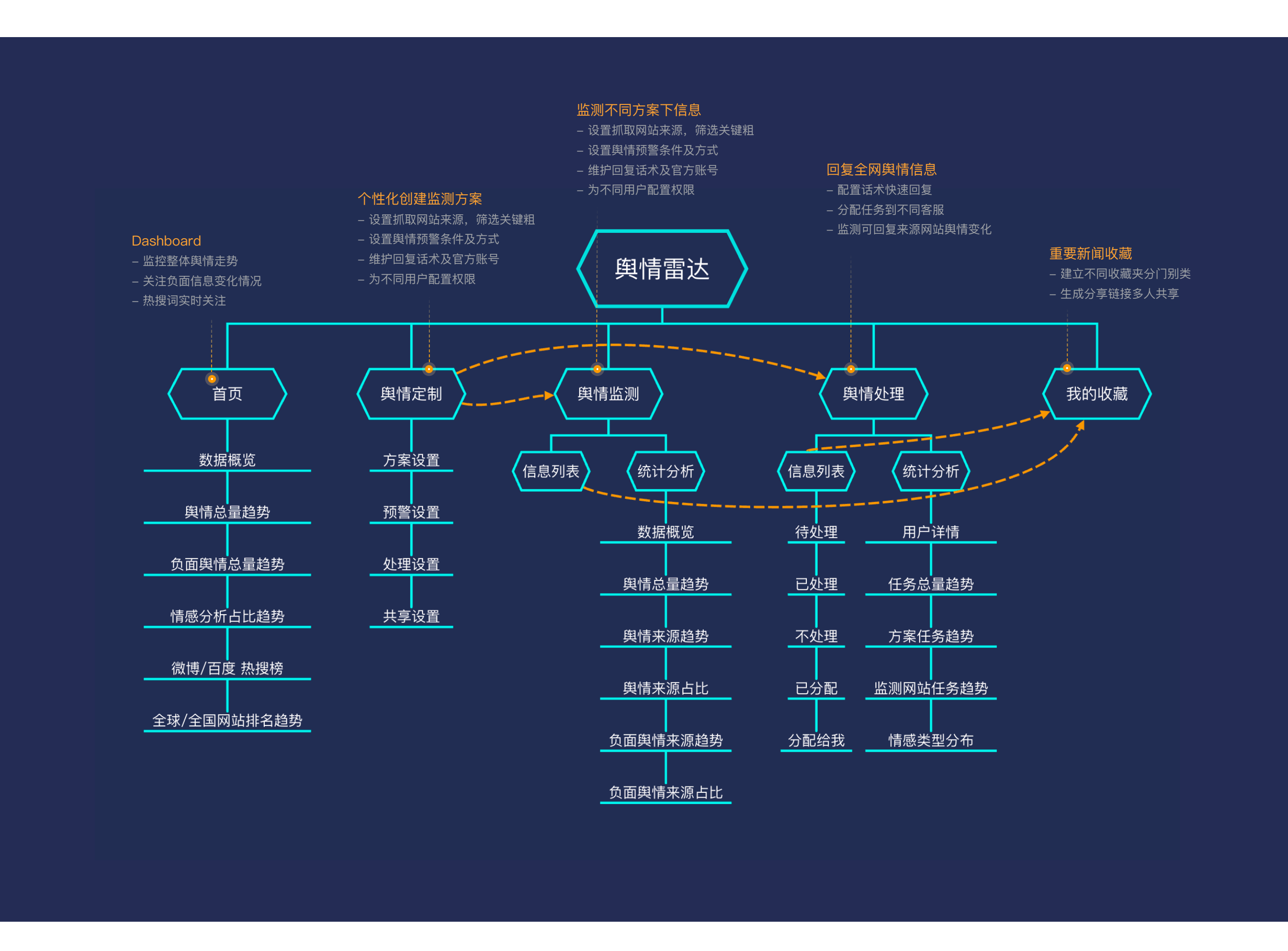
调研发现，不同事业部需求侧重点各不相同，故我们必须针对最具共性的功能——舆情定制、监测、处理、收藏先进行落地，分模块达成。对相似需求进行合并，模块整合。

同时，该产品的用户多具备专业背景，设计上具备一定的发挥空间。同时业务需求变动频繁，但不同页面的用户诉求的视觉样式上有高度相似性。且将来将对外推广，需考虑功能扩展性问题。



信息架构

旨在展现产品的层级结构及其主要功能


Dashboard
– 监控整体舆情走势
– 关注负面信息变化情况
– 热搜词实时关注
个性化创建监测方案
– 设置抓取网站来源，筛选关键字
– 设置舆情预警条件及方式
– 维护回复话术及官方账号
– 为不同用户配置权限
监测不同方案下信息
– 设置抓取网站来源，筛选关键词
– 设置舆情预警条件及方式
– 维护回复话术及官方账号
– 为不同用户配置权限
回复全网舆情信息
– 配置话术快速回复
– 分配任务到不同客服
– 监测可回复来源网站舆情变化
重要新闻收藏
– 建立不同收藏夹分门别类
– 生成分享链接多人共享
舆情雷达
首页
数据概览
舆情总量趋势
负面舆情总量趋势
情感分析占比趋势
微博/百度 热搜榜
全球/全国网站排名趋势
舆情定制
方案设置
预警设置
处理设置
共享设置
舆情监测
信息列表
统计分析
数据概览
舆情总量趋势
舆情来源趋势
舆情来源占比
负面舆情来源趋势
负面舆情来源占比
舆情处理
信息列表
统计分析
待处理
已处理
不处理
已分配
分配给我
用户详情
任务总量趋势
方案任务趋势
监测网站任务趋势
情感类型分布
我的收藏

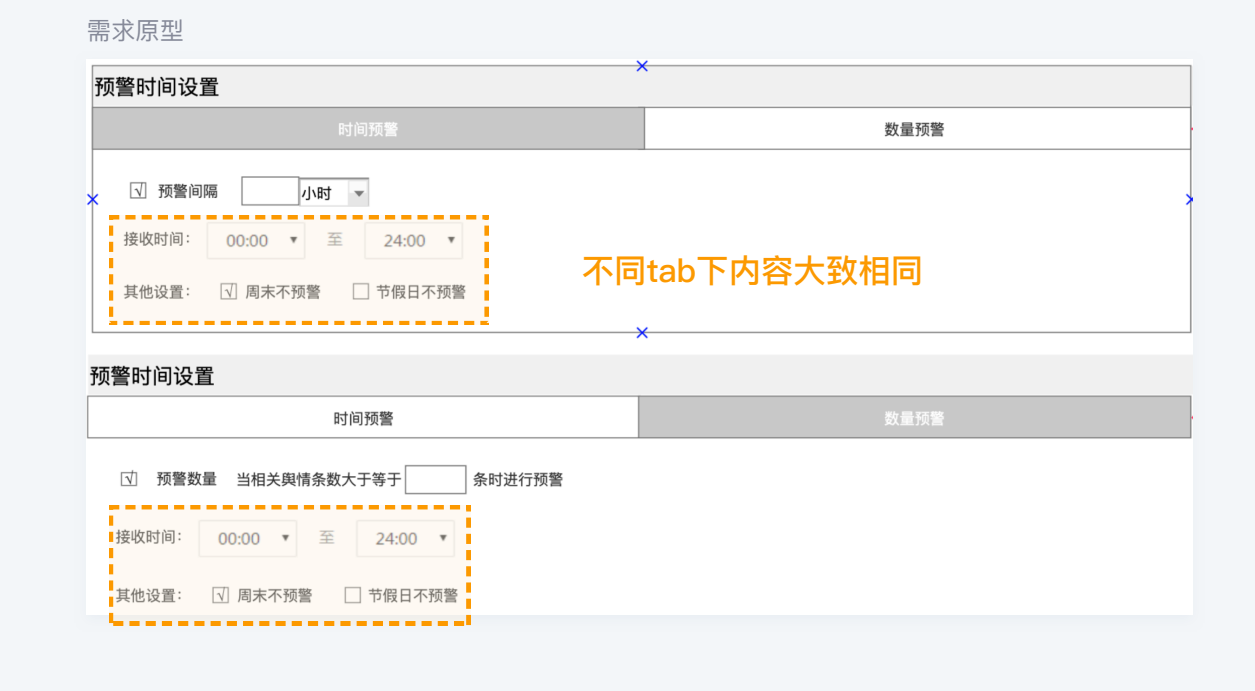
需求分析

旨在展示我如何拆解、分析、排查需求，鉴别伪需求。
重要的不是做完了多少需求，而是砍掉了多少「伪需求」，
不仅是节约设计的时间，
更是减少业务、产品、开发、测试所有人不必要的消耗

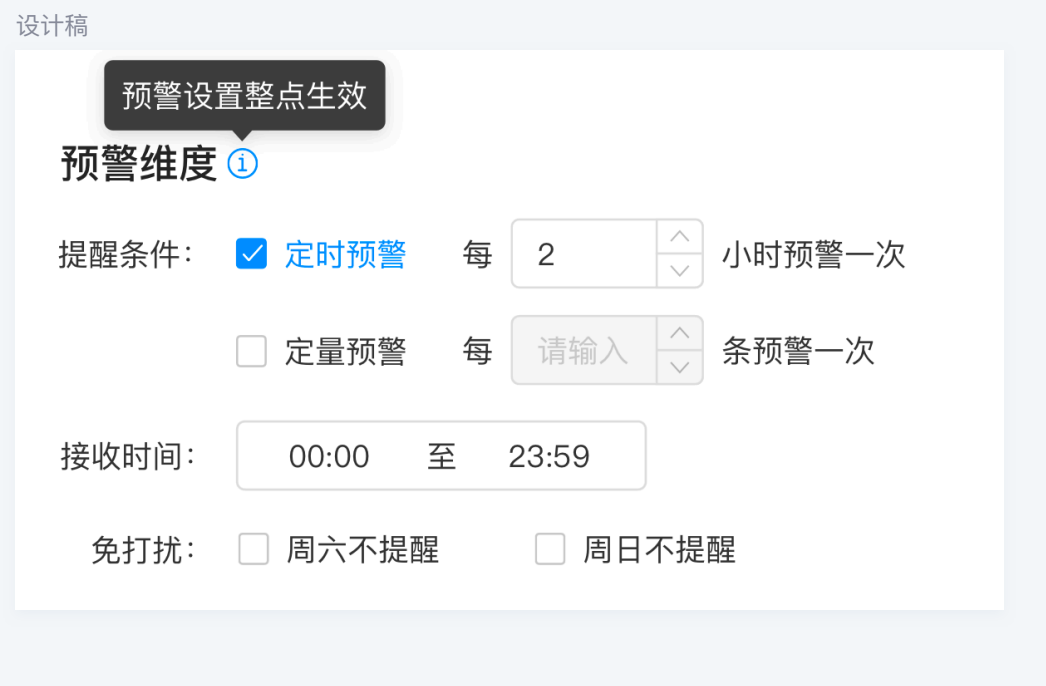
01 接到需求后，先核验其产生「前提」是否真实存在

使用tab——意味着在不同的预警方式（定时/定量）下，设置不同的提醒时间，而事实上「不会存在该场景」。因为用户若设置了免打扰时间，无论何种方式下，该时间均应一致。故去掉tab，整合为3个设置选项。

需求原型


预警时间设置
时间预警
数量预警
预警间隔
小时
接收时间：
00:00
至
24:00
其他设置：
周末不预警
节假日不预警
不同tab下内容大致相同
预警数量
当相关舆情条数大于等于
条时进行预警

设计稿



预警设置整点生效

预警维度

提醒条件： ☑ 定时预警 每 2 小时预警一次

☐ 定量预警 每 请输入 条预警一次

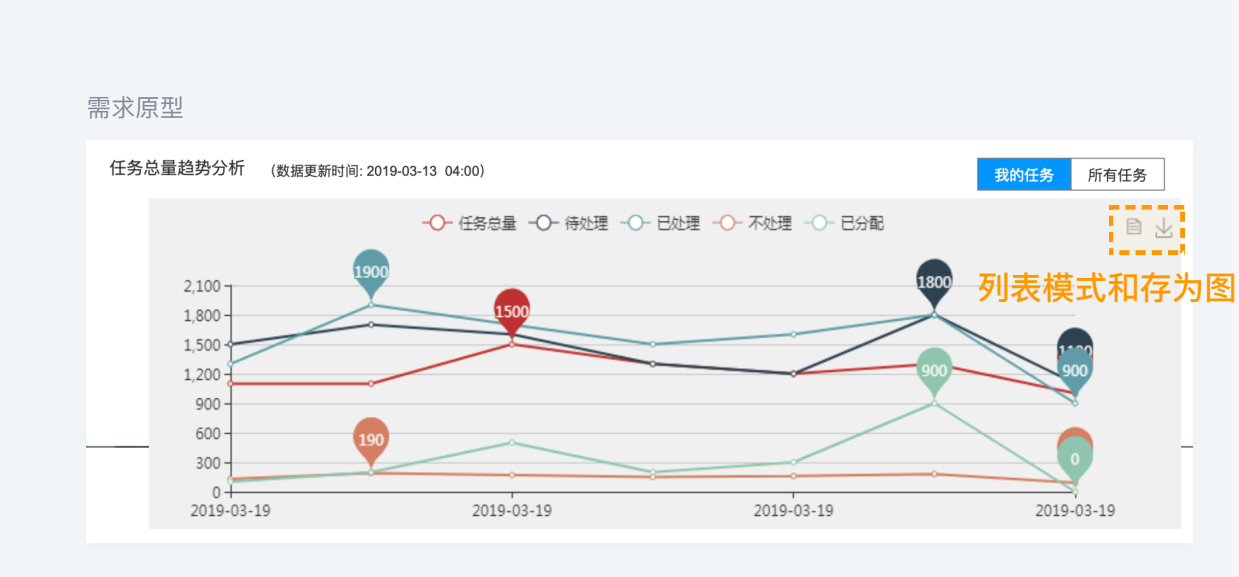
接收时间： 00:00 至 23:59

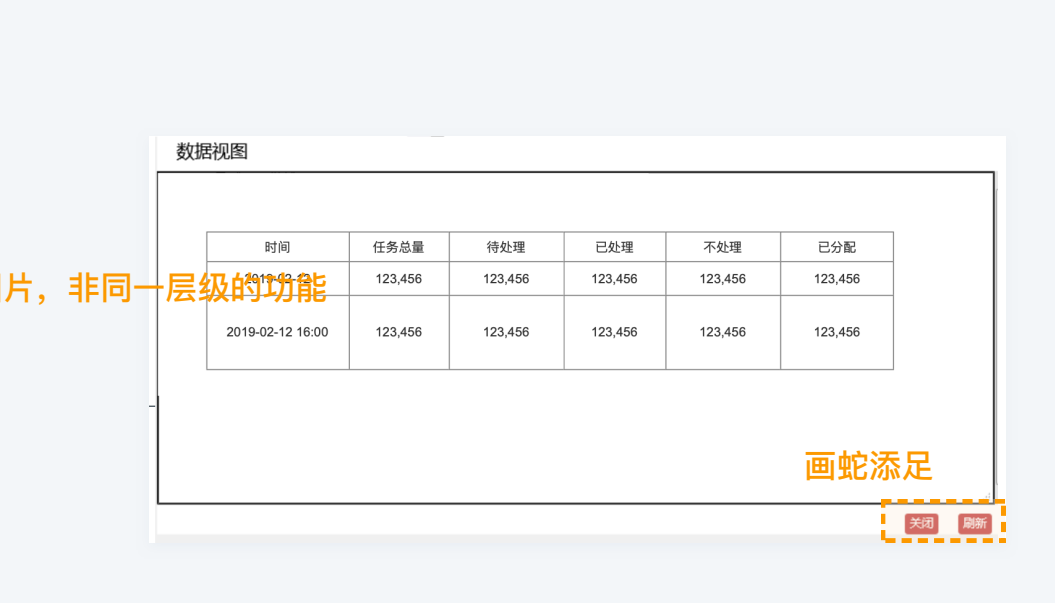
免打扰： ☐ 周六不提醒 ☐ 周日不提醒

02 需求一片混沌时，拨云见日，梳理功能间真正的层级关系

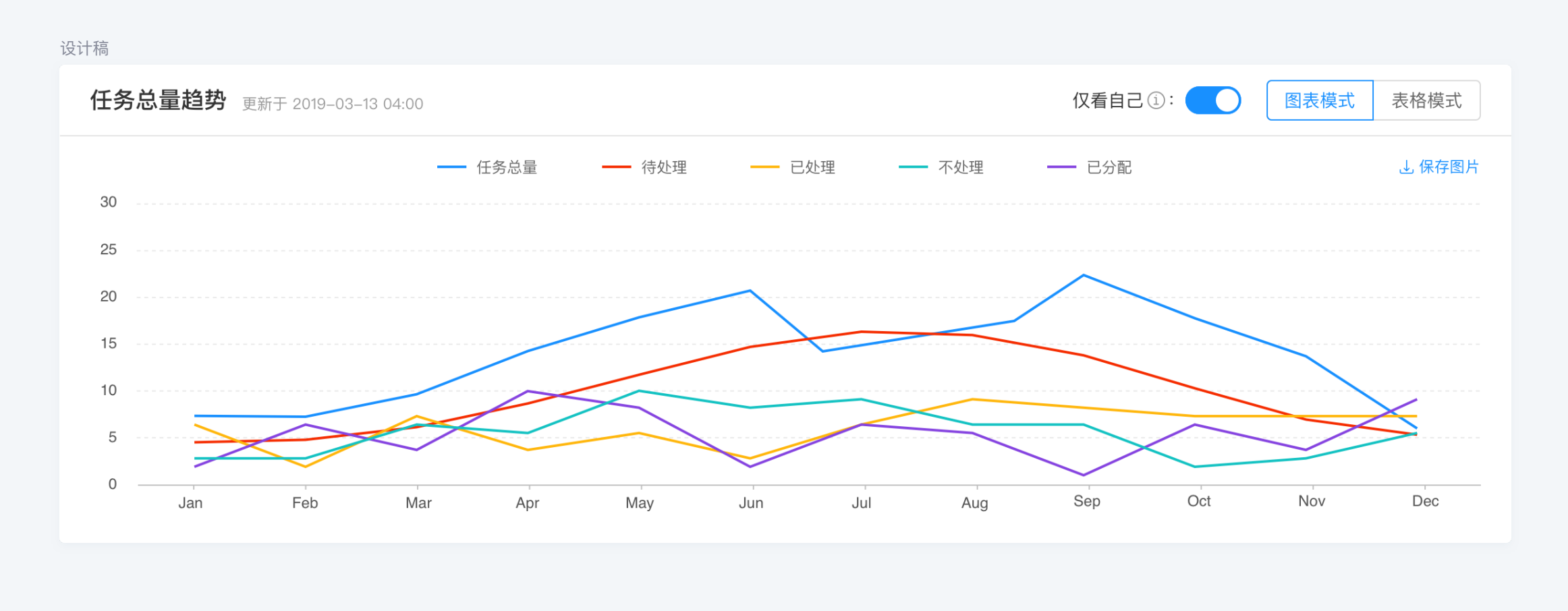
产品经理的原型可能不太会想关键节点上的一些设计点，故可能犯一些初级错误，可能步骤多，可能不易用，可能比较丑。这就要求UE在拿到原型时，首先从其原型中抽离出来，重新审视不同功能间的逻辑关系。

需求原型

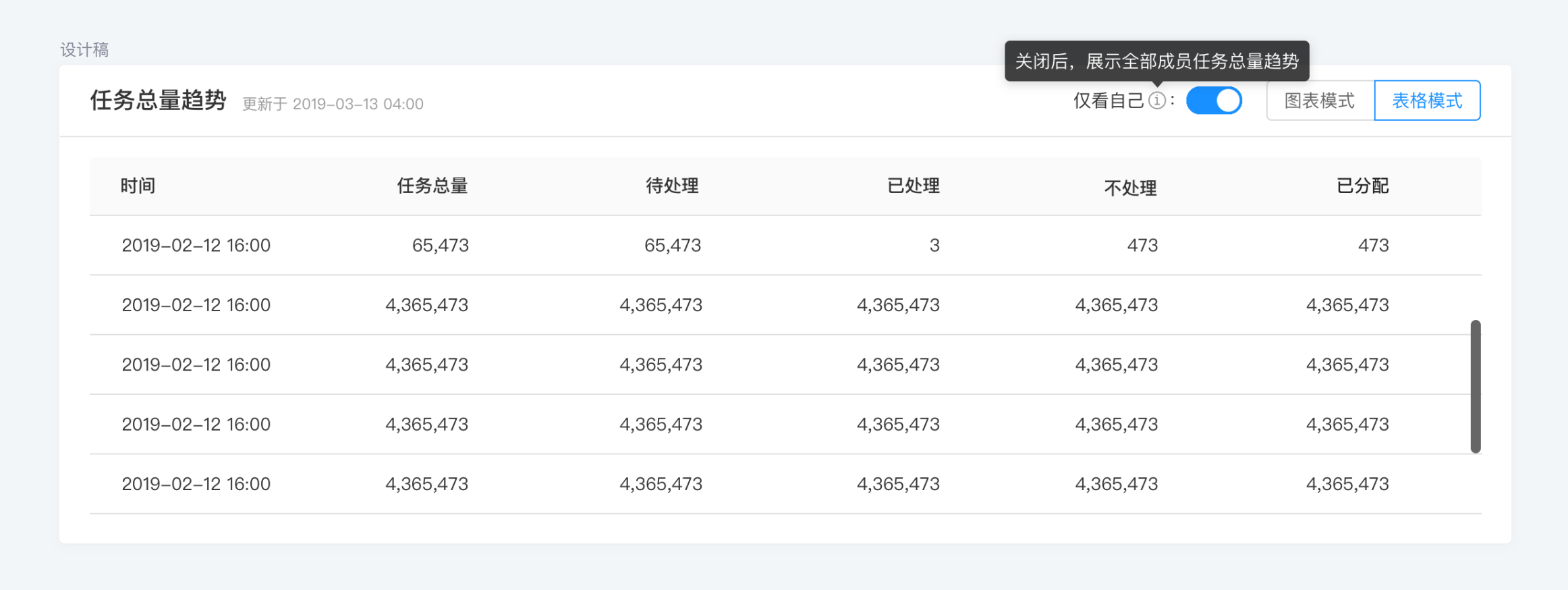

任务总量趋势分析
我的任务
所有任务
任务总量
待处理
已处理
不处理
已分配
列表模式和存为图片，非同一层级的功能


数据视图
时间
任务总量
待处理
已处理
不处理
已分配
画蛇添足

设计稿



设计稿


关闭后，展示全部成员任务总量趋势
仅看自己
图表模式
表格模式

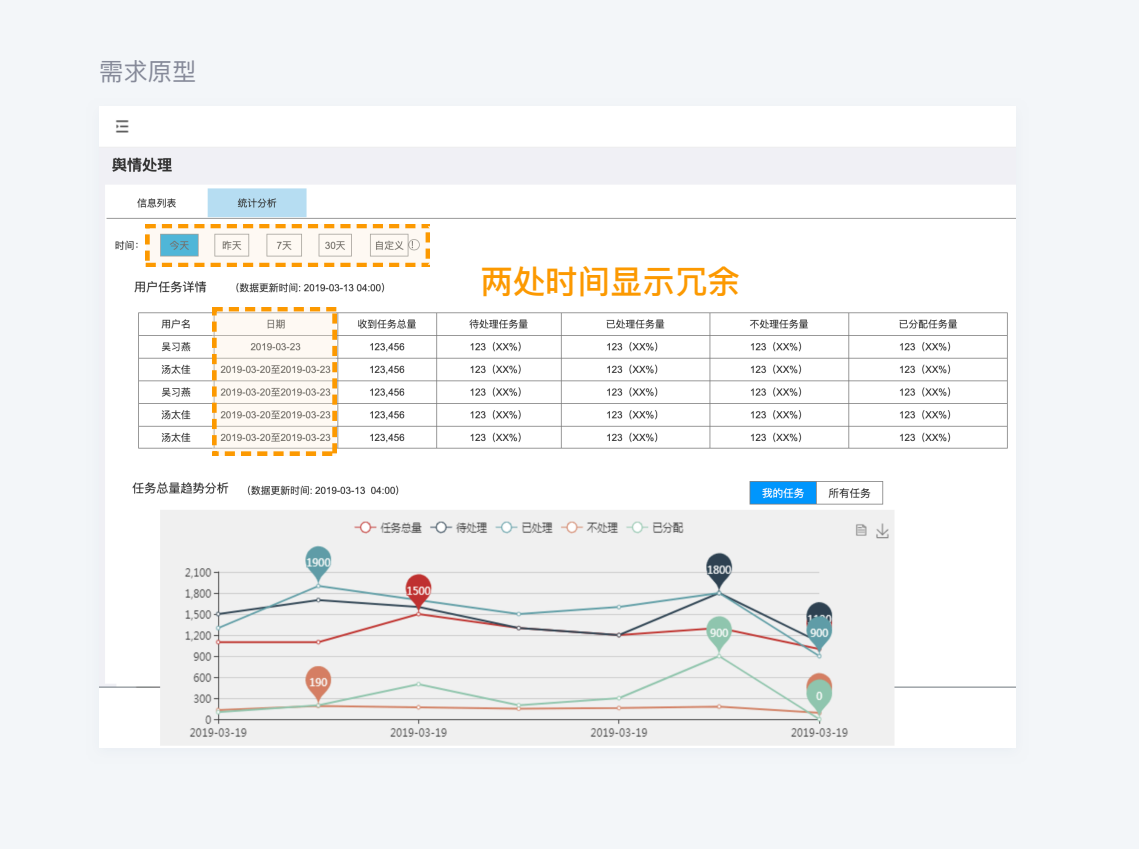
任务总量趋势 更新于 2019–03–13 04:00

时间	任务总量	待处理	已处理	不处理	已分配
2019–02–12 16:00	65,473	65,473	3	473	473
2019–02–12 16:00	4,365,473	4,365,473	4,365,473	4,365,473	4,365,473
2019–02–12 16:00	4,365,473	4,365,473	4,365,473	4,365,473	4,365,473
2019–02–12 16:00	4,365,473	4,365,473	4,365,473	4,365,473	4,365,473
2019–02–12 16:00	4,365,473	4,365,473	4,365,473	4,365,473	4,365,473

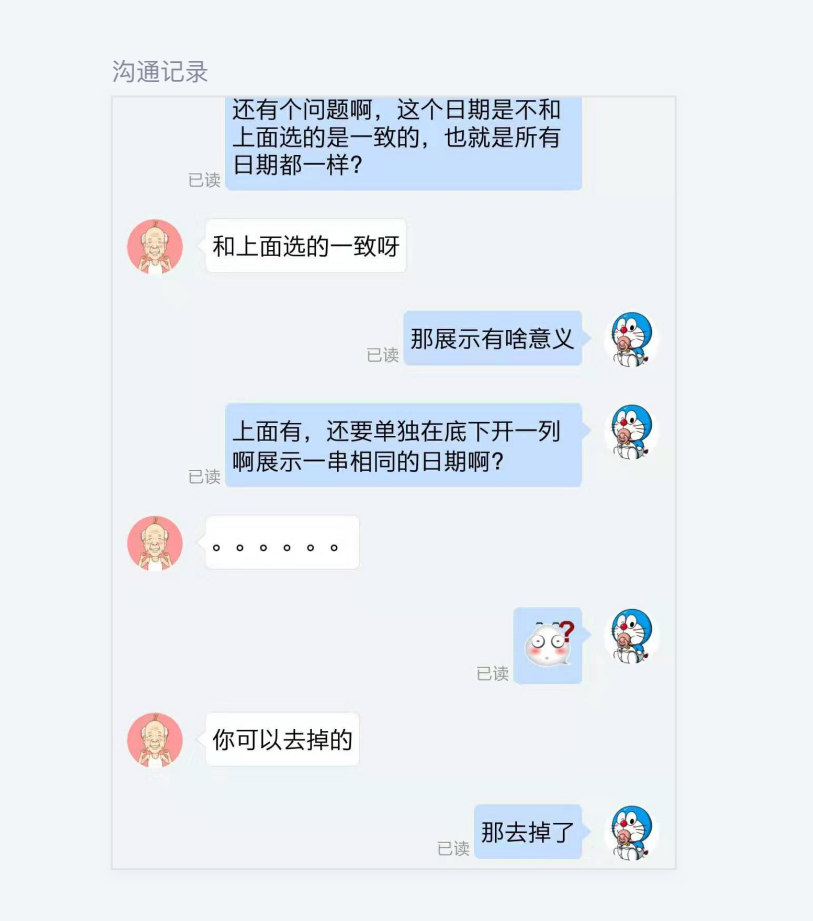
03 界面上存在的每个元素，都要保证其确有必要，否则应果断删掉

PM或由于排期紧，或由于工作琐碎等种种原因，导致其原型不可能考虑到界面的每个细节，这就需要交互设计师对界面上每个元素，都要确保其确有必要，否则注定沦为PM画图的工具。

需求原型


舆情处理
信息列表
统计分析
用户任务详情
两处时间显示冗余
任务总量趋势分析

沟通记录



还有个问题啊，这个日期是不和上面选的是一致的，也就是所有日期都一样？

和上面选的一致呀

那展示有啥意义

上面有，还要单独在底下开一列啊展示一串相同的日期啊？

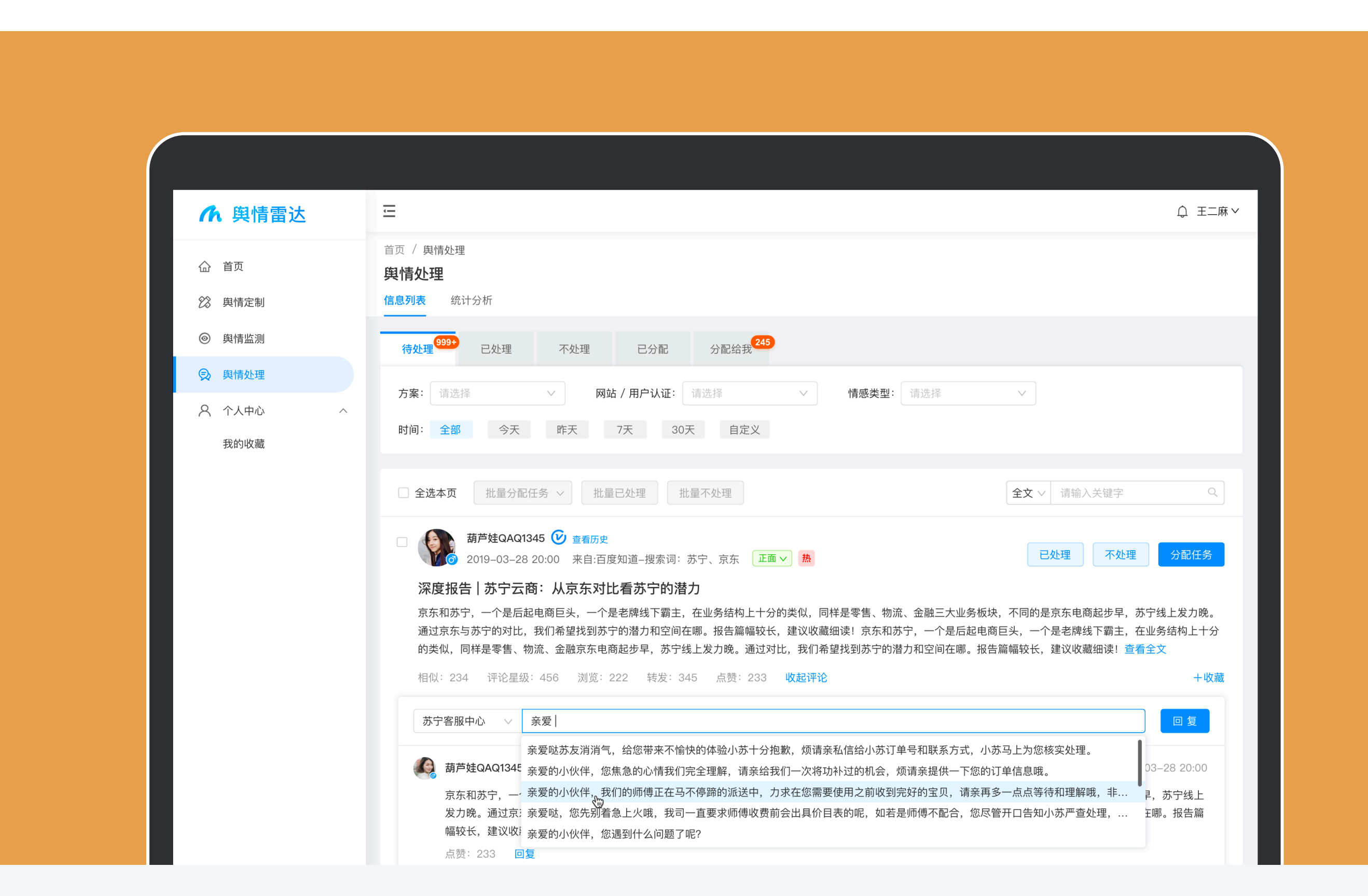
。。。。。。

你可以去掉的

那去掉了

快速回复功能

针对全网抓取的舆情资讯，
客服人员可根据舆情定制页面维护的话术模板进行快速回复处理，


舆情雷达
首页
舆情定制
舆情监测
舆情处理
个人中心
我的收藏
王二麻
首页 / 舆情处理
舆情处理
信息列表
统计分析
待处理 999+
已处理
不处理
已分配
分配给我 245
方案：请选择
网站 / 用户认证：请选择
情感类型：请选择
时间：全部 今天 昨天 7天 30天 自定义
全选本页
批量分配任务
批量已处理
批量不处理
全文
请输入关键字
已处理
不处理
分配任务
+收藏
回复

葫芦娃QAQ1345 查看历史

2019–03–28 20:00 来自:百度知道–搜索词：苏宁、京东 正面 热

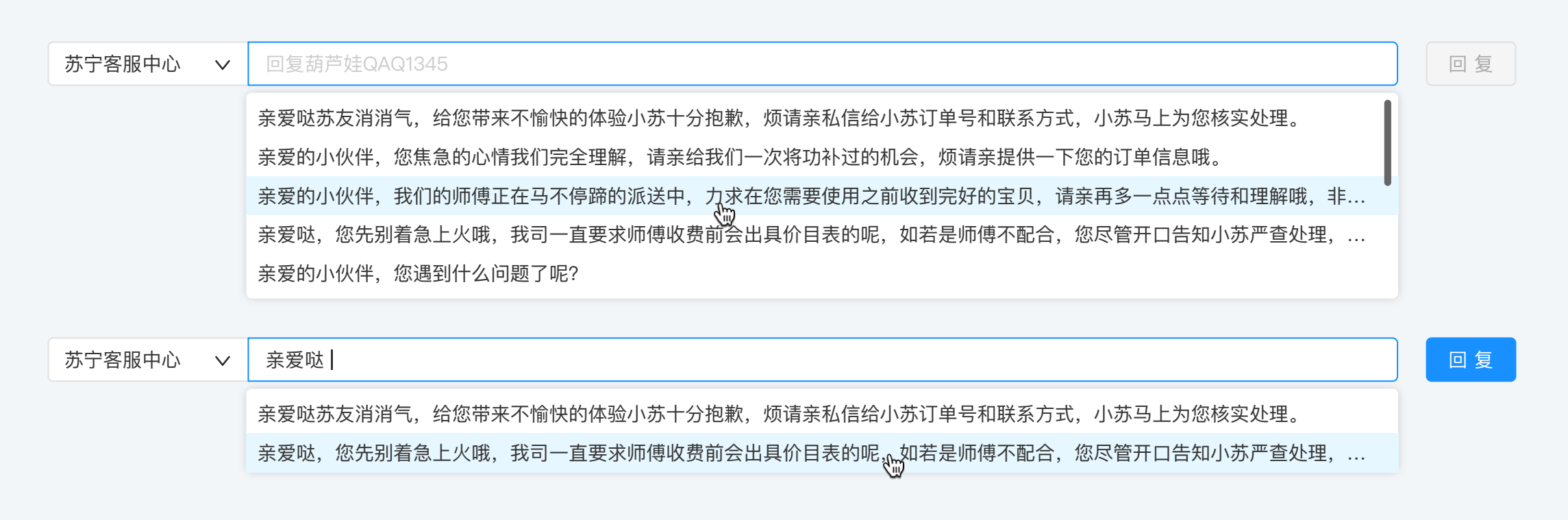
深度报告丨苏宁云商：从京东对比看苏宁的潜力

京东和苏宁，一个是后起电商巨头，一个是老牌线下霸主，在业务结构上十分的类似，同样是零售、物流、金融三大业务板块，不同的是京东电商起步早，苏宁线上发力晚。通过京东与苏宁的对比，我们希望找到苏宁的潜力和空间在哪。报告篇幅较长，建议收藏细读！京东和苏宁，一个是后起电商巨头，一个是老牌线下霸主，在业务结构上十分的类似，同样是零售、物流、金融京东电商起步早，苏宁线上发力晚。通过对比，我们希望找到苏宁的潜力和空间在哪。报告篇幅较长，建议收藏细读！查看全文

相似：234 评论星级：456 浏览：222 转发：345 点赞：233 收起评论

01 Input框激活即列出输入建议 ——降低输入成本，加速用户决策

激活即列出所有维护话术，最大展示5行，超出显示滚动条，不足5条高度自适应，输入任意文字后在已有话术中进行模糊查询匹配——天下武功，唯快不破



苏宁客服中心 回复葫芦娃QAQ1345 回复

亲爱哒苏友消消气，给您带来不愉快的体验小苏十分抱歉，烦请亲私信给小苏订单号和联系方式，小苏马上为您核实处理。

亲爱的小伙伴，您焦急的心情我们完全理解，请亲给我们一次将功补过的机会，烦请亲提供一下您的订单信息哦。

亲爱的小伙伴，我们的师傅正在马不停蹄的派送中，力求在您需要使用之前收到完好的宝贝，请亲再多一点点等待和理解哦，非…

亲爱哒，您先别着急上火哦，我司一直要求师傅收费前会出具价目表的呢，如若是师傅不配合，您尽管开口告知小苏严查处理，…

亲爱的小伙伴，您遇到什么问题了呢?

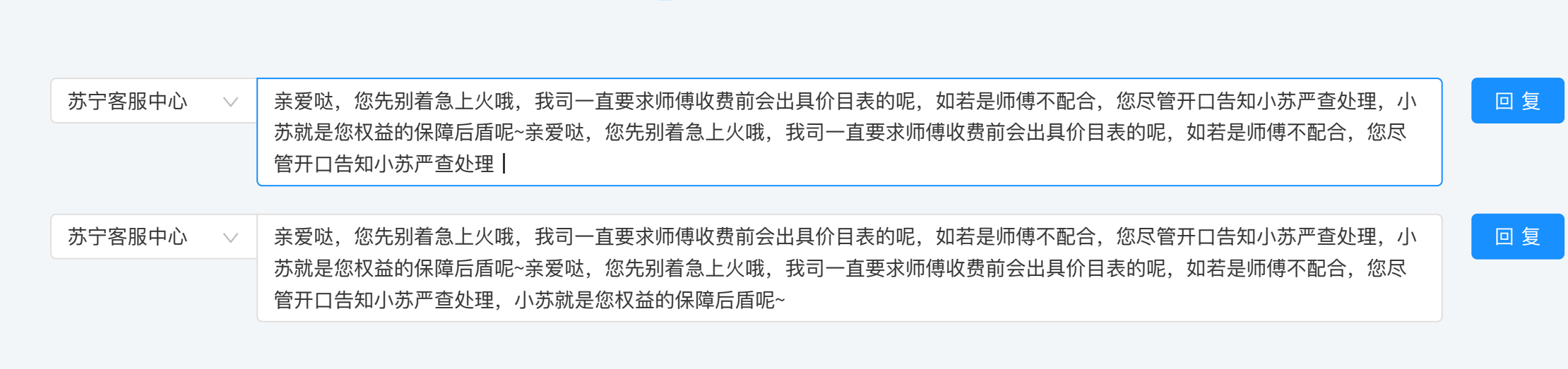
苏宁客服中心 亲爱哒 回复

亲爱哒苏友消消气，给您带来不愉快的体验小苏十分抱歉，烦请亲私信给小苏订单号和联系方式，小苏马上为您核实处理。

亲爱哒，您先别着急上火哦，我司一直要求师傅收费前会出具价目表的呢，如若是师傅不配合，您尽管开口告知小苏严查处理，…

02 Input框高度随内容自适应 ——重要信息确保用户可「一目了然」

输入中一旦文字换行，input框高度自动撑高，失去焦点后，其高度仍随内容高度自适应。慎重操作前——保证用户可无负担地确认内容准确无误。



苏宁客服中心 回复

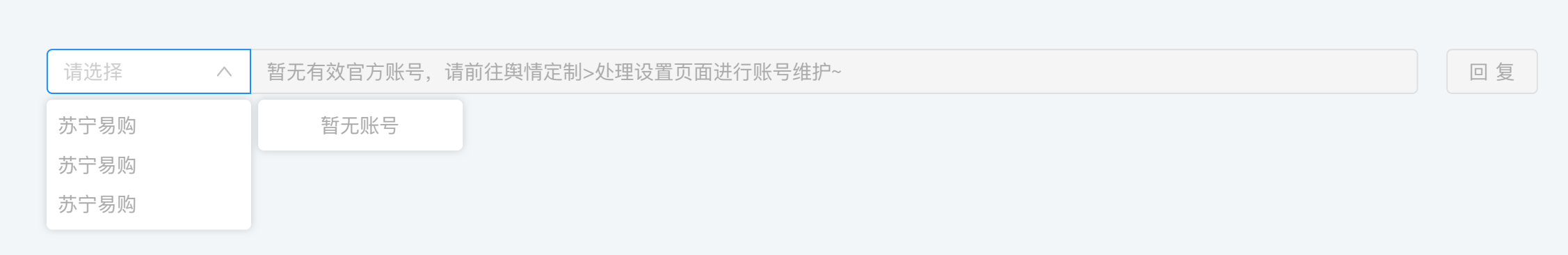
亲爱哒，您先别着急上火哦，我司一直要求师傅收费前会出具价目表的呢，如若是师傅不配合，您尽管开口告知小苏严查处理，小苏就是您权益的保障后盾呢~亲爱哒，您先别着急上火哦，我司一直要求师傅收费前会出具价目表的呢，如若是师傅不配合，您尽管开口告知小苏严查处理

苏宁客服中心 回复

亲爱哒，您先别着急上火哦，我司一直要求师傅收费前会出具价目表的呢，如若是师傅不配合，您尽管开口告知小苏严查处理，小苏就是您权益的保障后盾呢~亲爱哒，您先别着急上火哦，我司一直要求师傅收费前会出具价目表的呢，如若是师傅不配合，您尽管开口告知小苏严查处理，小苏就是您权益的保障后盾呢~

03 异常状态下，告知用户如何「消除异常」

账号全部失效或无账号时，左侧输入框提示用户维护路径。



请选择 暂无有效官方账号，请前往舆情定制>处理设置页面进行账号维护~ 回复

苏宁易购
苏宁易购
苏宁易购

暂无账号

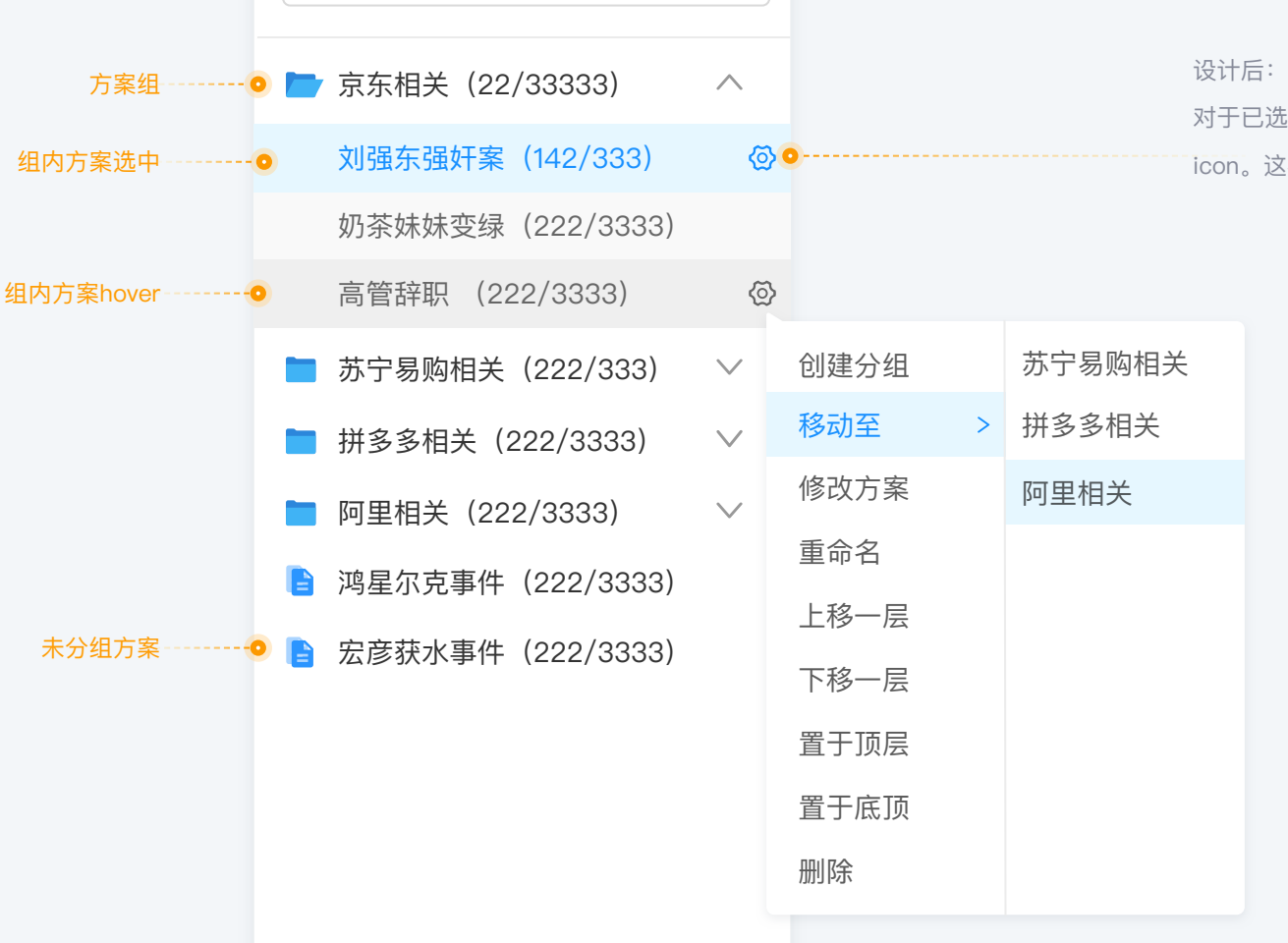
方案设置

用户可设定多个监测方案，并对其在列表中的位置进行设置，
同时也可建立方案组批量管理方案

01 隐藏「低频高级功能」，保证「高频主功能」清晰易获取

设计前：
若需设置，必须先选中方案。但选中方案后，页面右侧新闻列表随即刷新，相当于是先查询数据。而浮层内的操作与查询无关，却平白增加了查询消耗。无论从操作便利性，还是系统性能消耗来看，均不合理。

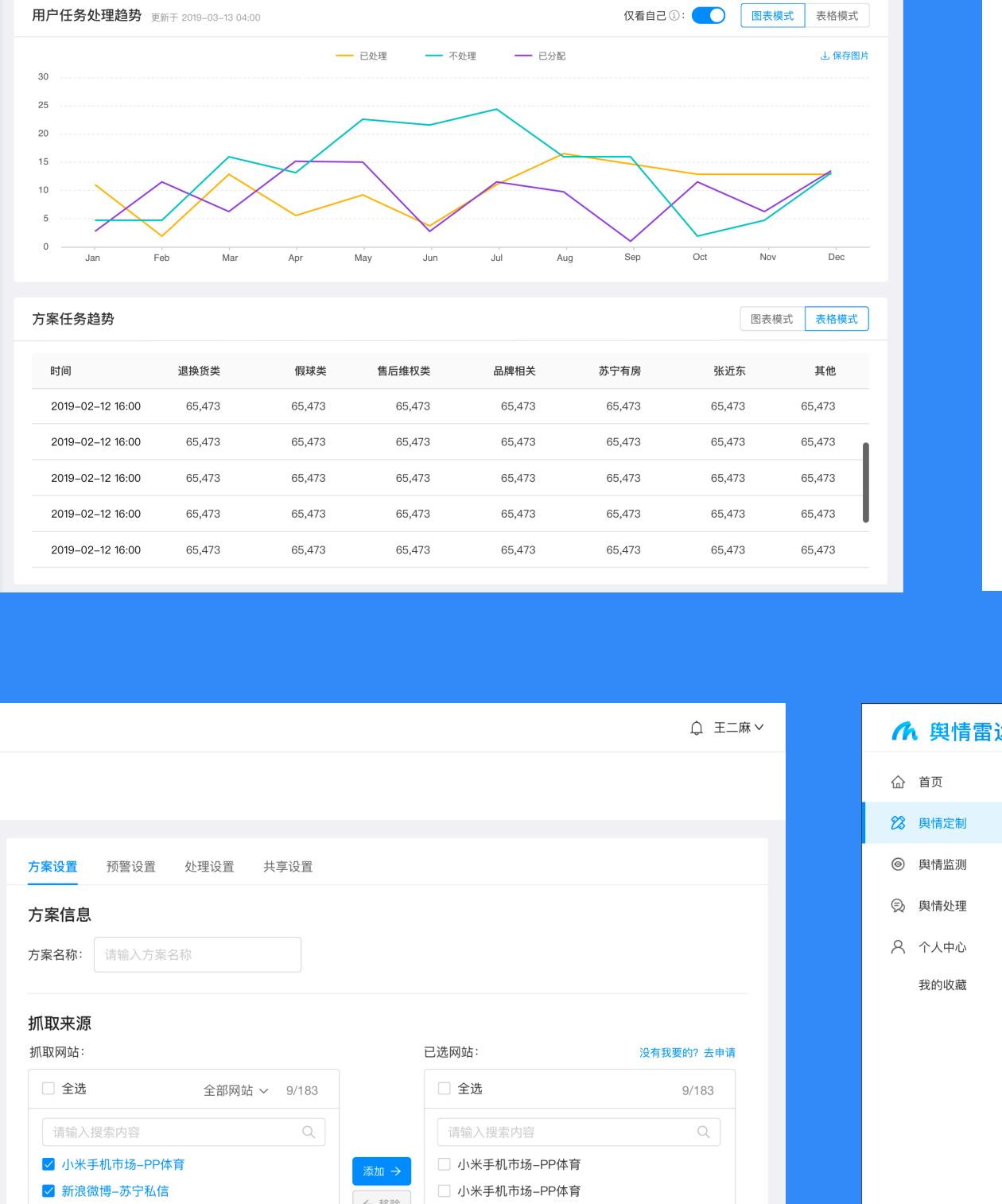
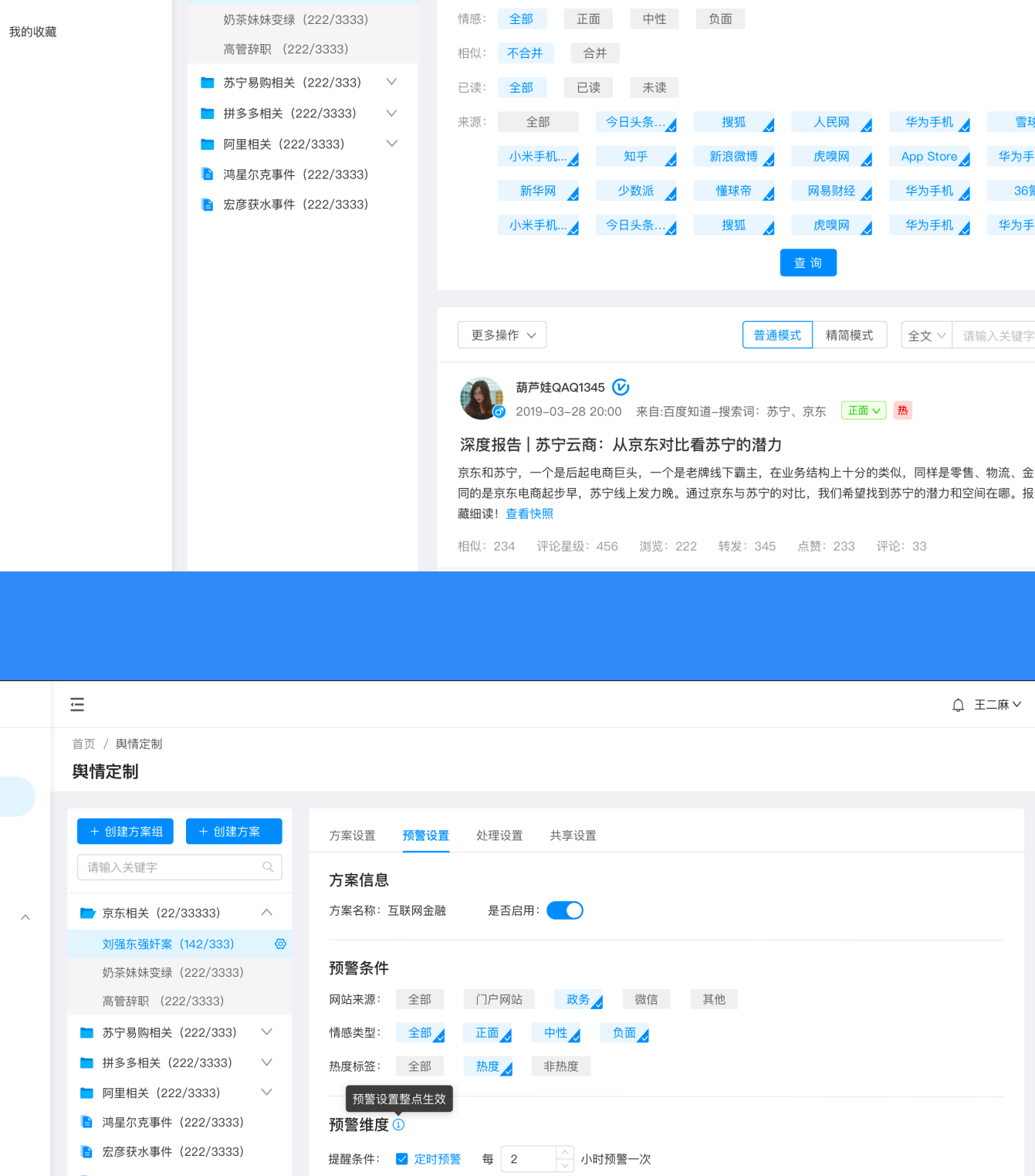
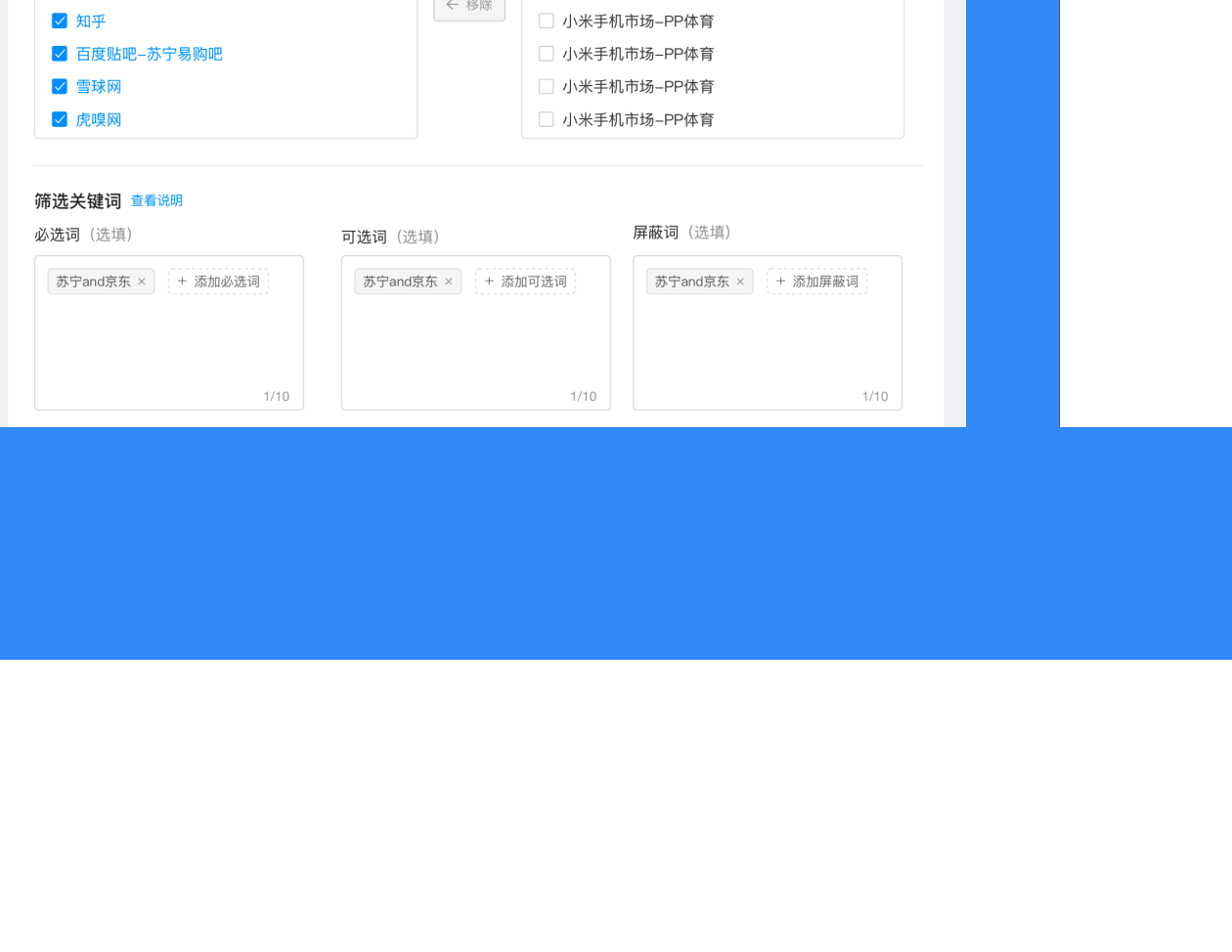
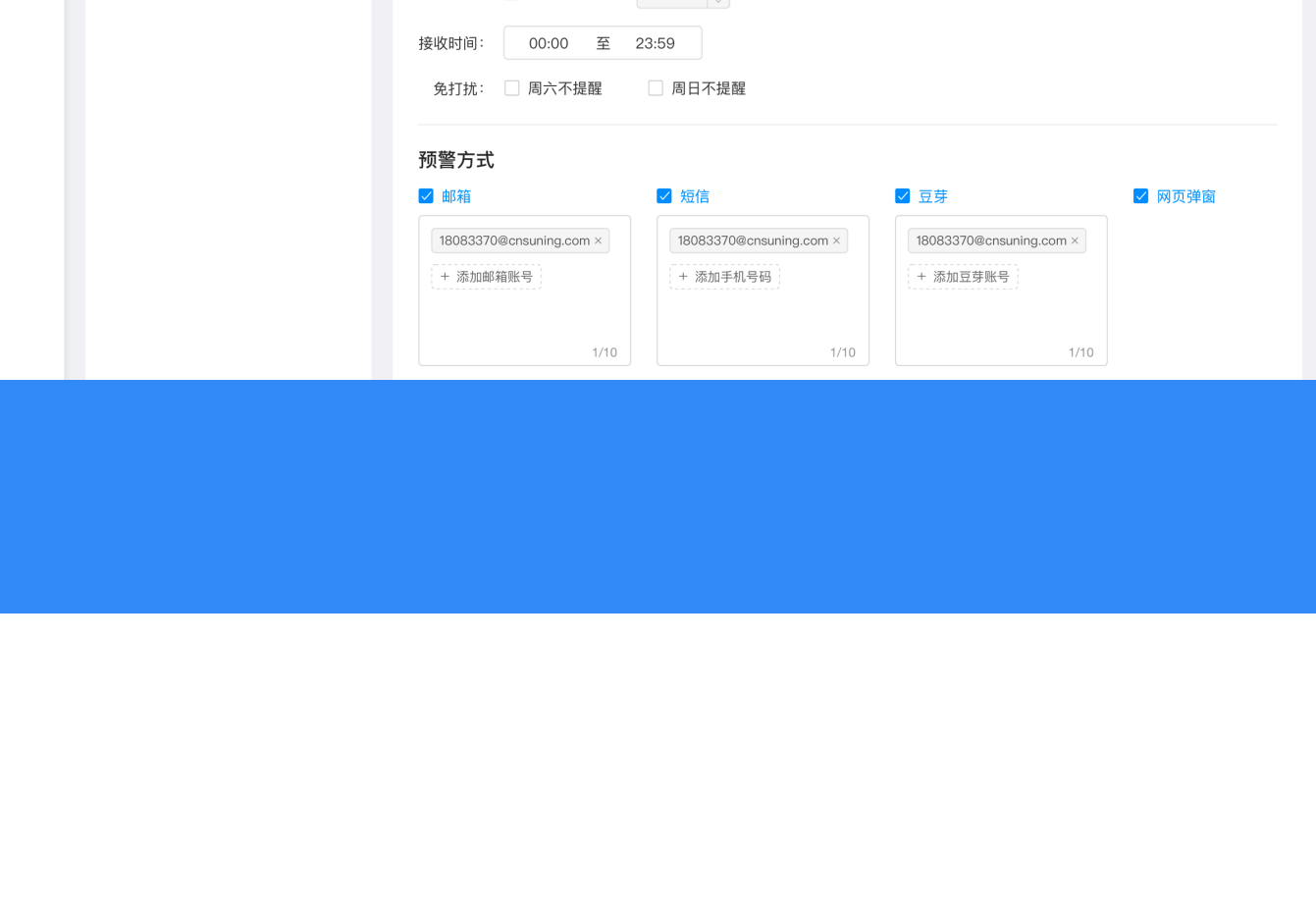
设计后：
对于已选中的方案，右侧始终显示“设置icon”，未选中的方案hover时显示icon。这样既便于用户知晓高级功能的存在，又不丧失界面美观性。


请输入关键字
方案组
组内方案选中
组内方案hover
未分组方案
京东相关（22/33333）
刘强东强奸案（142/333）
奶茶妹妹变绿（222/3333）
高管辞职（222/3333）
苏宁易购相关（222/333）
拼多多相关（222/3333）
阿里相关（222/3333）
鸿星尔克事件（222/3333）
宏彦获水事件（222/3333）
创建分组
移动至
修改方案
重命名
上移一层
下移一层
置于顶层
置于底顶
删除
苏宁易购相关
拼多多相关
阿里相关

02 「低频高级功能」仅选中或hover时可见

焕然一新的视觉风格

通过增加对比，可以轻易地使信息层级区分开
对按钮、标签、图标等的微小细节的变化即可打造产品的一致性体验

Thank You!

苏宁消费者研发中心