



UE/UX DESIGNER PORTFOLIO

缪心怡 UE/UX作品集

2018 - 2020



缪心怡

交互设计师 2年工作经验



邮箱
justadreammiao@hotmail.com



电话
13317972389



微信
justadreammiao



博客
<http://www.miaoxinyi.com/>

工作经历

2019.12 - 2020.02

网宿科技 – UED交互设计

- 主导**数据中台项目**的交互设计，参与需求调研、需求梳理，推动平台设计落地。
- 完成紧急攻坚项目**MINI-BI**从0到1的交互设计。

2019.06 - 2019.12

网宿科技 – 数据平台产品轮岗

- 负责**大数据可视化项目**从0到1的交互设计，参与需求调研与需求分析，推动项目落地。

2018.07 - 2019.06

网宿科技 – UED交互设计

- 负责公司**客户监控平台**从0到1的交互设计和用户研究，服务对象主要为企业客服、项目经理、业务运维。
- 负责**企业环网**产品的交互设计，涵盖Mac客户端、Windows客户端、移动端，服务对象主要为企业和企业用户。
- 定期组织或参与**用户体验体系**搭建，对外输出设计组件、推广设计规范、课程教授设计技巧，成为组内中级讲师。

2017.11 - 2018.03

网宿科技 – 交互设计实习

- 参与UED交互组件库制作，临摹高保真原型。
- 组织开展探索课题**《新手引导设计模式分析》**，为组内相关项目的设计提供相应指导。
- 学习用研方法，参与问卷制作、用户访谈、可用性测试，完成用研记录和结果整理。
- 参与一站式大数据平台的竞品分析和页面设计。

目录



可视化大屏配置工具

- 竞品分析
- 配置页设计
- 行业大屏信息设计
- 图表配置组件化规范
- 设计验证与优化



客户监控统一平台

- 用户访谈与用户故事地图
- 核心任务流程设计落地
- 统一20+监控配置项设计



企业环网

- Mac客户端设计
- 移动端设计
- Windows客户端改版



其他

- 用户体验体系搭建
- 博客
- 手绘

/01

可视化大屏配置工具

负责大数据可视化项目从0到1的交互设计，参与需求调研与需求分析，推动项目落地。

项目介绍

DataCube 是一个可视化大屏配置工具，帮助非专业的业务人员或工程师快速搭建酷炫大屏，满足多种展示场景。



两大场景

- 公司内部场景：
 1. 覆盖公司内部的运维监控、网络安全监控等大屏展示需求；
 2. 公司所服务客户的可视化数据分析展示需求，多是嵌入相关的客户服务系统。
- 市场客户场景：
 1. 私有化部署，企业自行设计和配置大屏；
 2. 大屏定制，客户需求接入，我司为其设计和配置大屏。

01 可视化大屏配置工具-设计前期



设计前期 - 竞品分析&需求调研

需要解决的两大问题：

1. 确定可视化配置界面布局设计

大屏配置界面是整个产品最核心的页面，产品在使用中，用户将近80%的时间是在配置页面上，如何设计配置界面，使得用户能够快速上手，高效配置是需要率先重点解决的问题。

2. 确定MVP版本需要上哪些图表

可视化图表种类有上百种，MVP版本需要上哪些图表，才能使MVP版本尽可能地满足更多的大屏场景？

01 可视化大屏配置工具-设计前期

问题1：确定可视化配置界面布局的设计

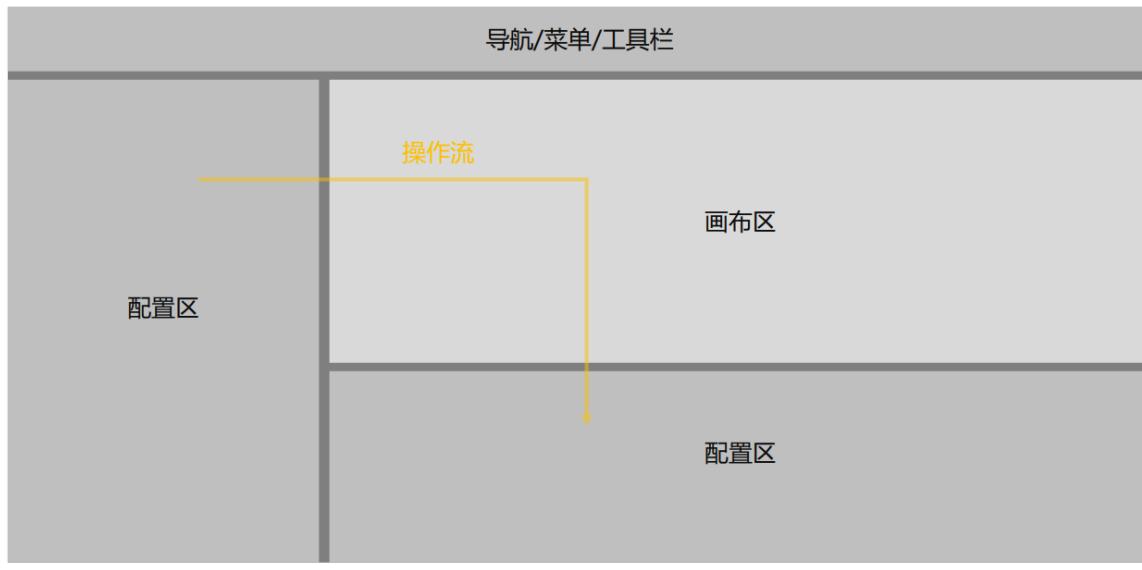
解决思路：通过可视化配置类工具界面设计模式调研，选取最适合大屏配置场景的设计布局。

分析对象		分析结果	
数据可视化	DataV、BDP、Grafana	单配置模块	横向布局、左T形布局、右T形布局
流程图工具	ProcessOn	双配置模块	门字形布局、左框型布局、右框型布局
视频处理	AE	三个及以上配置模块	口字形布局
原型设计	墨刀、Axure		
三维制作	VECTARY		

01 可视化大屏配置工具-设计前期

问题1：确定可视化配置界面布局的设计

解决思路：通过可视化配置类工具界面设计模式调研，选取最适合大屏配置场景的设计布局。



右框形布局



门字形布局

结合大屏的两个常规配置流程：

- 1.添加流程：添加图表组件到画布→调整图表位置/大小→配置图表样式和数据 → 预览大屏
 - 2.修改流程：选择画布中已有的图表组件 → 配置图表样式和数据 → 预览大屏
- 得出配置界面需要两大配置区，图表区与图表内容配置区（需要经常切换图表并修改配置）

再结合大屏的常规比例（画布比例：16:9），以及图表配置内容（内容多，需滚动）
最终选择了门字形布局。

01 可视化大屏配置工具-设计前期

问题1：确定可视化配置界面布局的设计

结果：门字形配置布局页展示如下



01 可视化大屏配置工具-设计前期

问题2：确定MVP版本需要上哪些图表

解决思路：通过图表类型调研、竞品模板常用图表统计和Q1试验大屏所需图表得出MVP版本图表开发优先级。

1. MVP版本上线后会先配置公司内部的网络安全监控大屏（试验田），因此，该大屏所需的图表MVP版本都需具备。
2. 对竞品模板所涉及的图表进行统计排行，得出常用的图表排行。
3. 图表的几大类型分别对应着不同的数据展示场景，为了尽可能多地满足展示需求，MVP的图表需要覆盖到这些图表大类。

1.试验田大屏包含图表

数字翻牌器
基本饼图
轮播列表柱状图
基本柱图
水平基本柱图
中国地图-区域热力
轮播列表

2.竞品常用图表统计排行 (DataV、腾讯云图、华为DLV)

1 数字翻牌器
2 基本曲线图
3 单值百分比热力
4 轮播列表
5 基本柱图
6 普通热力
7 基本饼图
8 曲线柱图
9 中国地图-区域热力
10 水平柱图
11 中国地图-飞线图
12 轮播列表柱状图
13 散点图
14 3D地球
15 水平散点柱图
16 雷达图
17 时间轴
18 垂直堆叠柱图

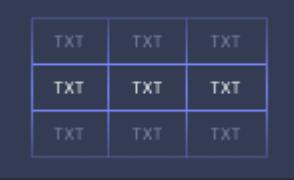
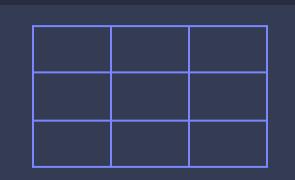
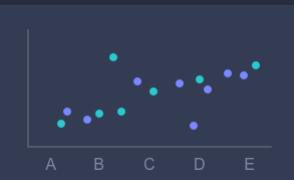
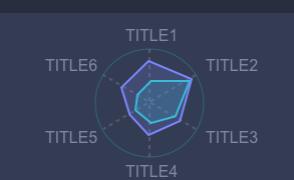
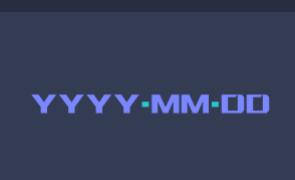
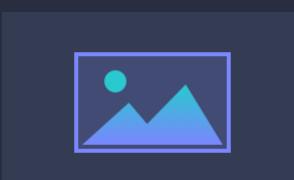
3.图表大类

时间趋势类	曲线图、柱状图、面积图、时间轴、瀑布图等
类别比较	柱图、气泡图、折线图等
排序	轮播列表柱状图、水平柱图等
占比	饼图、堆叠条形图、堆叠面积图、旭日图等
相关性	散点图、气泡图、曲线柱图、热力图等
分布	直方图、箱型图等
流程	漏斗图、甘特图、桑基图等
关系	关系网、韦恩图、旭日图等

01 可视化大屏配置工具-设计前期

问题2：确定MVP版本需要上哪些图表

结合上述调研结果，与研发讨论后，得出MVP版本所应包含的图表+组件 共25个：

 <p>数字翻牌器</p>	 <p>基本饼图</p>	 <p>轮播列表柱形图</p>	 <p>基本柱图</p>	 <p>水平基本柱图</p>	 <p>中国地图-飞线</p>	 <p>轮播列表</p>
 <p>基本曲线图</p>	 <p>单值百分比饼图</p>	 <p>普通表格</p>	 <p>曲线柱图</p>	 <p>中国地图-点热力</p>	 <p>散点图</p>	 <p>3D地球</p>
 <p>水平堆叠柱图</p>	 <p>雷达图</p>	 <p>时间器</p>	 <p>垂直堆叠柱图</p>	 <p>单张图片</p>	 <p>标题</p>	 <p>多行文本</p>
 <p>水平堆叠柱图</p>	 <p>雷达图</p>	 <p>时间器</p>	 <p>垂直堆叠柱图</p>			

01 可视化大屏配置工具-设计中期

面临的挑战

1. 如何低成本检验产品整体框架设计是否合理?



产品从0到1的过程中，没有实际的用户、开发周期又十分紧迫，在进入开发前如何能先行检验产品设计缺陷，及时调整设计以避免上线后大幅度返工？

2. 一期的25个图表配置如何实现高效设计和开发?

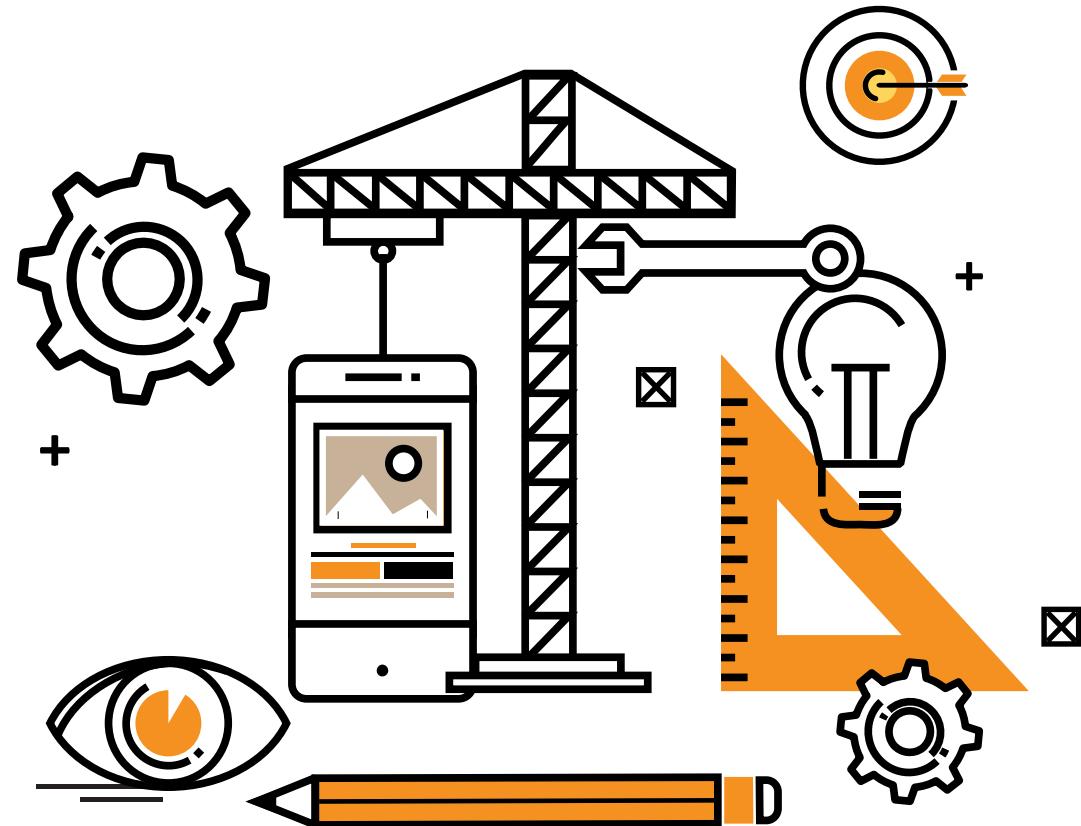


一期为了实现25个图表的产品目标，4~5个前端人员可并行开发，然而设计人员却难并行设计，应该如何做，使图表配置的需求和设计更为一致和高效？

3. 行业大屏模板如何设计？



该产品以市场解决方案部的探索为导向，一方面为市场侧提供产品原型展示、行业大屏支持，帮助市场更好宣传产品，带来客户；另一方面也接受市场提出的大屏模板需求，丰富产品行业模板。行业大屏模板作为一个持续性的需求，如何能够游刃有余地设计大屏模板？



设计中期 - 规范化与高效设计

01 可视化大屏配置工具-设计中期

问题1：如何低成本检验产品整体框架设计是否合理？

解决思路：在公司内部邀请可能的用户做认知走查，让其代入用户角色，进行快速的任务测试

认知走查执行流程：



邀请数据相关的业务人员、产品经理、数据分析师等共5人进行认知走查：
• 监控组业务人员（2人）
• 客户业务产品经理（2人）
• 数据分析师（1人）

走查任务包括：
1. 连接数据
2. 创建一个大屏
3. 新建并配置一个图表
4. 分享大屏

用户分别完成任务，并记录用户的操作过程与用户建议

输出设计问题点与可能的解决方案

01 可视化大屏配置工具-设计中期

问题1：如何低成本检验产品整体框架设计是否合理？

结果输出（部分截图）：共发现3个主要功能的13个设计问题点，其中1个重大设计缺陷，并予以优化。

问题类型	问题描述	解决方式
编辑页功能设计	两位用户添加组件到画布时，尝试使用拖动而不是点击添加	<input type="checkbox"/> 计划添加拖动功能，依赖前端调研
	多位用户不理解图层图的含义，有的误以为是组件添加区	<input checked="" type="checkbox"/> 图层区添加标题
	组件的数据源默认是静态数据，不是 CSV 文件，数据格式难以理解，体验者基本不理解	<input checked="" type="checkbox"/> 默认静态数据对用户理解数据映射与数据之间的关系有很大帮助，因此保留默认静态数据
	用户刚看到数据配置时，首先想的是先找数据源，先看到数据映射一时感到疑惑	<input checked="" type="checkbox"/> 遵循用户习惯，数据配置时先选择数据，再将数据字段对应到图表元素
		
<p>图表内容与数据匹配用户看不懂含义</p> 		
<p>用户上传一份 EXCEL 文件，有多个字段，当只想使用其中部分字段时，无法选择</p> <p>添加支持数据源 EXCEL 文件添加选择字段功能 <input type="checkbox"/> 纳入2.0版本计划</p>		

01 可视化大屏配置工具-设计中期

问题2：一期的25个图表配置如何实现高效设计和开发？

解决思路：图表配置组件化抽取，常规配置保持一致，特殊配置再进行设计

通用模块

基础属性

图表尺寸
宽 1920 高 1920
图表位置
X 1920 Y 1920
图表位置
0 旋转角度 1 透明度

图表数据映射

图元素 映射数据字段 状态
img (图片路径) 可自定义 匹配成功
y(y轴) 可自定义 可选
s(纬度) 可自定义 匹配失败

系列1

系列1 系列2 系列3
文字色卡 蓝色系

通用控件

文本输入
输入图片地址

数值输入
2000
颜色设置
FF9500

下拉筛选
微软雅黑

显示/隐藏
▶ X轴
▶ Y轴

勾选
空值数据

通用控件组合

开启并设置具体值
自动更新 60 秒一次
可添加表单

全局变量

变量名	值	说明
x(x轴)	x轴的值	
数据字段	▲	

+ 新增变量

图片上传
背景图
输入图片地址
点击或拖拽文件到这里更换

01 可视化大屏配置工具-设计中期

问题2：一期的25个图表配置如何实现高效设计和开发？

结果：最后，产品的需求文档可以这么写（见下图），大大提高了需求效率，减少重复设计。

需求文档：

图标含义						
① 表示需要控制是否展示，并且默认展示						
② 表示需要控制是否展示，并且默认不展示						
③ 表示使用拖动条控件改变值						
④ 表示界面要有提示						
⑤ 表示控件是有加减按钮控制的						
⑥ 表示勾选框						
⑦ 表示单选下拉						

一级	二级	三级	四级	类型	默认值	说明
饼配置						
	外半径			③	0.7	0~1
	内半径			③	0.5	0~1
扇面配置						支持添加多个配置，如扇面1，扇面2
	扇面名称			文本		默认出三个扇面，每个颜色不一样
	颜色			纯色	@卢静雯	
值标签						
	标签位置			⑦	饼外	饼上，饼外
	标签距饼			⑤		当标签位置选择“饼外”时显示 ⑥ 标签离饼的距离
	类目			⑥		



研发界面实现：

01 可视化大屏配置工具-设计中期

问题3：需求模板如何设计？

解决思路：通过需求规范化、模板设计流程化，保证大屏模板的产出质量

大屏模板需求提交规范

*期望交付时间	如：2019/10/25 *至少提前2周提交需求 如果有多张模板，则需要提前更多时间
*模板所属行业	如：工业/制造业/互联网/政务/教育/零售/传媒 等
*模板主题	如：网络安全监控中心 模板主题应尽量明确，可附述详细场景
*模板期望尺寸/比例	如：尺寸1920*1080
*模板内容描述	如：用飞线地图表示攻击来源与攻击目标的情况，地图应该突出显示； 需要包括告警数量、攻击类型排行、机器可用性列表、攻击详情列表等内容 <ul style="list-style-type: none">• 模板应包含的内容/指标 有哪些• 模板有没有需要突出的内容/指标
模板示例	▪ 模板相关的截图(如果有的话)
模板样式要求	▪ 模板有没有倾向的色系，如蓝绿色、紫色（可附截图）

*同时提倡让产品、开发配置模板，让项目组成员亲自体验产品使用，推进体验优化。

模板设计流程化

	事项	岗位	要求完成日期
1	<input type="checkbox"/> 确认依赖功能&&组件已在线上环境	产品、研发	
2	<input type="checkbox"/> 模板内容确认（尺寸、指标、使用的图表）	产品	
3	<input type="checkbox"/> 使用大屏配置大屏分区及图表排版	产品	
4	<input type="checkbox"/> 造图表假数据	产品	
5	<input type="checkbox"/> 设计大屏	设计	
6	<input type="checkbox"/> 视觉稿确认	市场	
7	<input type="checkbox"/> 明确要上线的图表资源	设计	
8	<input type="checkbox"/> 图表资源上线（边框+装饰）	研发	
9	<input type="checkbox"/> 配置大屏	产品	
10	<input type="checkbox"/> 整理图层，对图层进行分组及重命名整理	产品	
11	<input type="checkbox"/> 大屏数据从β环境拷贝到线上 【产品专用（勿动）】空间中【模板】分组	研发	
12	<input type="checkbox"/> 把大屏加入模板库	产品	
13	<input type="checkbox"/> 在【模板】分组中分享大屏，获取链接 (注意：分享链接会被写入邮件，之后不要更改)	产品	

01 可视化大屏配置工具-设计中期

问题3：需求模板如何设计？

模板展示1：智慧城市大屏



01 可视化大屏配置工具-设计中期

问题3：需求模板如何设计？

模板展示2：工业数据监控中心



01 可视化大屏配置工具-设计后期



产品上线后：设计验证与优化

1. 可视化埋点，监测系统使用情况

- 监控产品的核心指标，通过核心数据反映产品的宏观情况。
- 验证产品主营业务流程，并发现产品问题环节，确定产品迭代优化方向。
- 获取真实的用户行为，还原用户画像。
- 获取阶段内的数据变化，检验运营效果。

2. 组织可用性测试，识别产品缺陷，优化产品体验

- 通过让用户实际体验配置具有代表性的图表，发现产品用户体验所存在的可用性问题。
- 测试新手引导的设计方案是否满足用户使用场景，指导新手引导的设计优化。

设计后期 - 设计验证与优化

01 可视化大屏配置工具-设计后期

1. 数据埋点，监测系统使用情况

解决思路：直接使用研发提供的数据接口配置一个数据埋点大屏

埋点指标梳理：

指标类型	指标名称(显示为中文)	粒度
基本指标	用户数	企业
	空间数	企业
	大屏数	企业、空间
	组件类型的计数	企业、空间
	使用模板创建大屏的计数	企业
	使用空屏创建大屏的计数	企业
	组件配置-数据源类型的计数	企业、大屏
	我的数据-数据源类型的计数	企业
	半年UV 日线	企业
	半年PV 日线	企业

指标类型	指标名称(显示为中文)	粒度
报错指标	域名无法访问	企业
	config.js 获取失败	企业
	组件数据请求失败	组件
	网络问题，无法访问	企业
	组件交互出现错误	组件
	图片资源加载失败	企业、组件
	错误提示页面	企业

指标类型	指标名称(显示为中文)	粒度
响应耗时指标	访问工作空间首页	企业
	新增大屏	大屏
	查看分享大屏	大屏
	预览大屏	大屏
	访问token嵌入大屏	大屏
	新增组件	组件
	查询组件数据	组件

01 可视化大屏配置工具-设计后期

1. 数据埋点，监测系统使用情况

结果：埋点大屏配置（由于真实数据不便外发，以下大屏是假数据版本）：



01 可视化大屏配置工具-设计后期

2.可用性测试

解决思路：公司内有几个部门申请使用，借此机会对用户进行可用性测试，顺便帮助用户熟悉系统，同时达到培训目的

实验目标

- 对 **可视化大屏配置主流程** 相关功能进行可用性测试，发现产品用户体验存在的可用性问题；
- 测试 **新手引导** 的设计方案是否满足用户使用场景，指导新手引导的设计优化。

目标用户

- 公司内部 实际配置大屏的用户

实验方式

- 内部项目对接初期，识别大屏配置人员，与配置人员约定在给配置人员开通账号之前实行约1~1.5h 的可用性测试。
- 可用性测试一方面帮助产品识别可用性（流程、界面、交互、提示等）问题，另一方面配置人员也能通过可用性测试的流程熟悉产品的使用。
- 测试总体流程：测试事项说明-->体验新手引导-->体验线上系统并完成实验任务→实验后问题访谈。

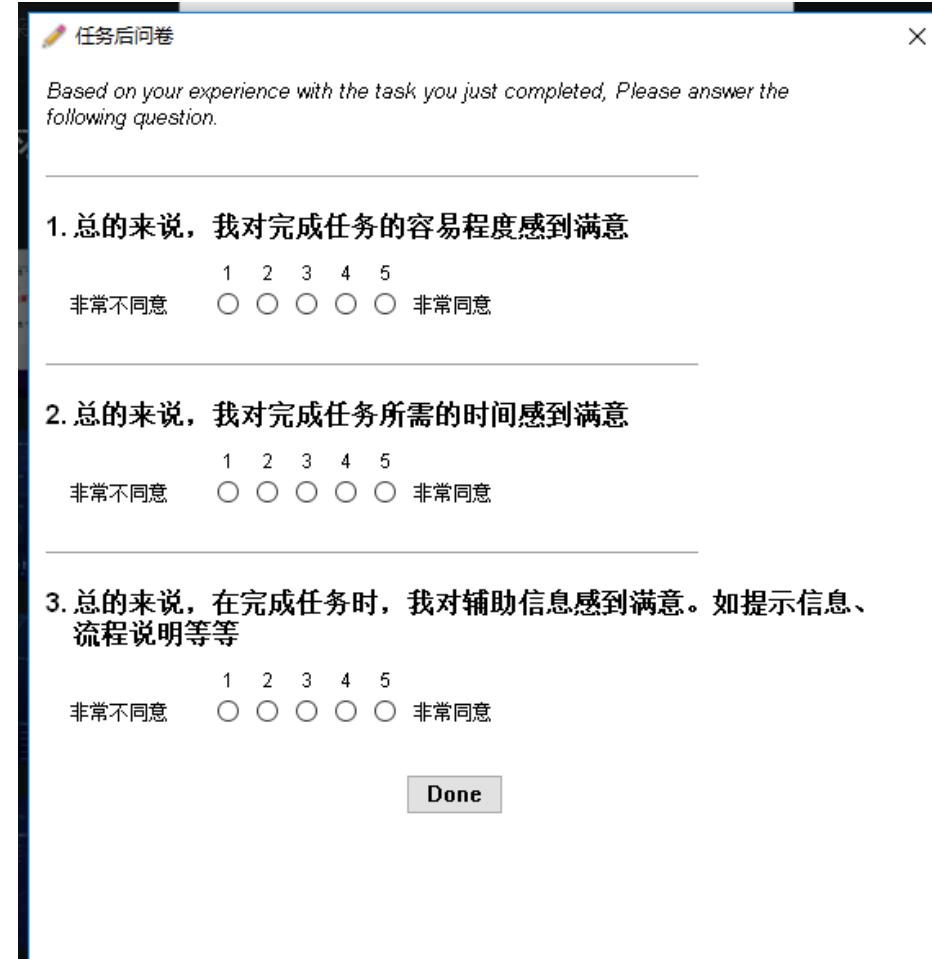
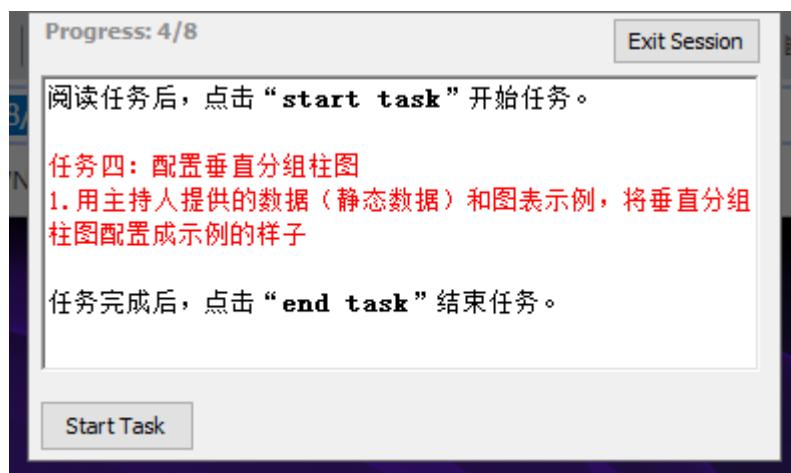
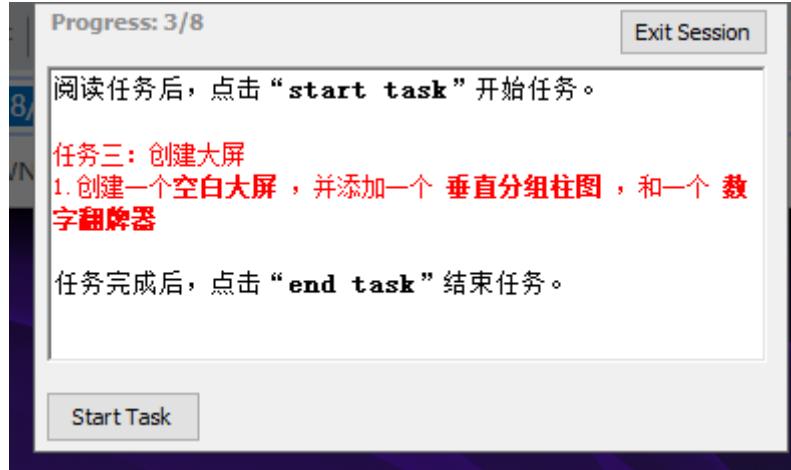
实验任务 (50min)

	任务名称	任务详情	涉及主要功能	记录：完成情况	记录：行为量化	记录：行为记录
1	查看新手引导 (5min)	1. 阅读任务后，点击“start task”开始任务。 2. 点击右下角按钮“show instructions”重新展开任务介绍。 3. 查看新手引导（原型），查看完回到首页 4. 点击“end task”结束任务。	新手引导	<ul style="list-style-type: none">▪ 0 (失败或放弃)▪ 1 (部分完成)▪ 2 (完成)	<ul style="list-style-type: none">▪ 完成时间：单位 min▪ 提示次数：主持人给用户的提示次数▪ 错误次数：用户错误的次数	<ul style="list-style-type: none">▪ 用户疑惑的地方▪ 用户卡住的地方▪ 用户执行的错误步骤
2	登录并熟悉系统 (3min)	1.关闭新手引导原型，打开准备好的线上环境 2.花2-3分钟浏览页面，浏览完回到首页				

01 可视化大屏配置工具-设计后期

2.可用性测试

解决思路：公司内有几个部门申请使用，借此机会对用户进行可用性测试，顺便帮助用户熟悉系统，同时达到培训目的
使用可用性测试自动化工具 Morae 进行测试



01 可视化大屏配置工具-设计后期

2.可用性测试

测试结果：识别22个体验优化项，推动了16个优化项的研发落地，优化产品体验。

注：本次可用性测试由于时间和样本数限制，只统计问题和出现问题的次数，以找出核心的共性的问题进行优化，用户主观满意度不统计在内。

	涉及功能	问题描述	解决方案	出现次数
1		<ul style="list-style-type: none">提出不明白交互什么意思（对交互功能的描述不够清楚）	"交互支持配置图表间的互动，如：选择下拉框中的值，曲线图根据下拉框所选值变化。"	1
2	添加图表	<ul style="list-style-type: none">第一次添加组件会想要拖拽添加，尝试两次之后会习惯点击添加		2
3		<ul style="list-style-type: none">找目标图表（垂直分组柱图、数字翻牌器）找很久，提到想要搜索	<ul style="list-style-type: none">先不处理	3
4		<ul style="list-style-type: none">点击按钮太小，添加时会容易点不中	<ul style="list-style-type: none">考虑修改添加按钮样式	3
5	画布	<ul style="list-style-type: none">没注意到放大缩小滑动条，用ctrl+滚轮尝试放大画布，实际上放大了网页	<ul style="list-style-type: none">?支持ctrl+滚轮放大画布	3
6		<ul style="list-style-type: none">横向滚动条不明显，不知道怎么横向滚动，没注意到横向滚动条	<ul style="list-style-type: none">滚动条大小调大，颜色亮一点 @卢静雯	1
7		<ul style="list-style-type: none">右键找不到对齐工具	<ul style="list-style-type: none">右键增加对齐	1
8	用户习惯	<ul style="list-style-type: none">1个用户下意识快捷键后退，1个想要找后退按钮	<ul style="list-style-type: none">暂不处理	
9		<ul style="list-style-type: none">2个用户按shift键多选，1个按ctrl键多选	<ul style="list-style-type: none">同时支持 shift 快捷键多选 (win&mac)	
10		<ul style="list-style-type: none">2个用户习惯点一下再点一下到里层的图层，另外1个用户没有成组的意识	<ul style="list-style-type: none">单击层层下钻的功能支持	
11	数据配置	<ul style="list-style-type: none">数据更改没有成功，更改后会点击画布区域	<ul style="list-style-type: none">增强数据映射匹配状态，匹配失败用红色警示数据字段和数据映射之间的关系用图形化提示表示	3

01 可视化大屏配置工具-设计后期

2.可用性测试

优化亮点：采用图形化提示形式，帮助用户理解界面逻辑关系

测试的时候发现，虽然界面有对一些难以理解的术语作出提示与说明，但是用户使用时依旧难以理解，用户认为需要看使用文档才能搞清楚。仔细分析发现，是因为文字描述比较生硬，而且相比于图像与视频，文字传达的信息量相对匮乏，与研发讨论后，对于一些难以理解的界面术语采用图形化提示。图形化提示上线后，用户交流群里相关的使用问题大幅减少。



优化前



优化后

01 可视化大屏配置工具-设计后期

2.可用性测试

优化亮点：采用图形化提示形式，帮助用户理解界面逻辑关系

测试的时候发现，虽然界面有对一些难以理解的术语作出提示与说明，但是用户使用时依旧难以理解，用户认为需要看使用文档才能搞清楚。仔细分析发现，是因为文字描述比较生硬，而且相比于图像与视频，文字传达的信息量相对匮乏，与研发讨论后，对于一些难以理解的界面术语采用图形化提示。图形化提示上线后，用户交流群里相关的使用问题大幅减少。



/02

客户监控统一平台

负责客户监控统一平台从0到1的交互设计，参与用户访谈，业务流程分析，设计任务流程，搭建平台框架。

项目介绍

平台用于统一客户监控告警业务处理流程。

- 客户接进来需要为客户配置监控（带宽、请求数之类的监控项目），触发设定的监控规则阈值时平台会产生告警，服务中心的**项目经理**和**客服人员**能够通过平台接收告警，排查和处理问题；
- 平台有专门的运维工作台，**运维**在工作台专门处理告警。监控注重告警问题能及时高效处理。



02 客户监控统一平台-项目背景

要解决的问题：

当前运营在出现问题前，很多预先准备工作做不了，没办法做到全局管控，只能等到质量问题发生后被推着走。
整个告警监控存在平台分散、告警重复、处理效率低下等问题。

监控配置分布在各个平台



告警通知繁多且重复



告警处理流程长，效率低



02 客户监控统一平台-项目背景

客户监控统一平台 属于监控业务线的平台建设，通过平台的支持提高监控的能力。

为解决上述问题，平台目标如下：

- 将客户相关的告警汇聚到一个平台
- 优化监控配置规范，减少告警通知
- 将流程打通，提高监控服务质量



02 客户监控统一平台-用户角色

通过用户访谈与业务调研确定了平台核心用户角色：[客服](#)、[项目经理](#)、[运维](#)



客服

- 日常工作是[解决客户的问题](#)
- 比较常见是网站访问异常，加速异常；
- 常使用的系统是conf\CI\TASK\SI\PMS
- 平均一个客服负责[60个左右中小客户](#)



项目经理

- 日常客户（多为大客户）[问题处理，报障、需求等事务对接](#)；
- 定期或不定期的项目总结，梳理项目情况，跟踪客户业务动态、未来发展方向；
- 常使用的系统是conf\CI\TASK\SI\PMS
- 平均一个项目经理负责[3~4个大客户](#)



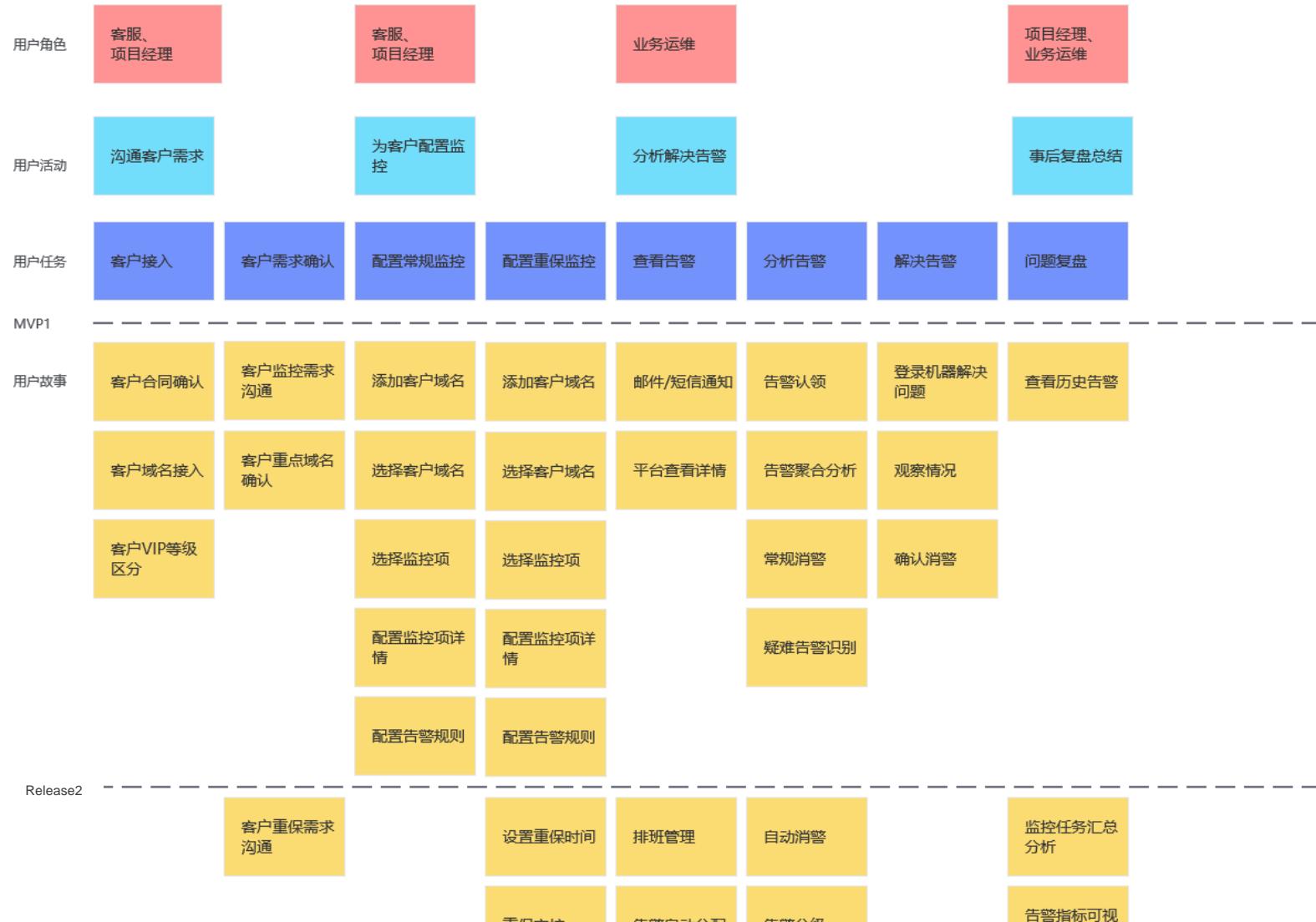
业务运维

- 日常巡检、[监控调度、告警处理、提供运维报告](#)等事项，保障系统的正常运行，保证客户的服务质量。
- 常用平台conf\eagle（查看常规告警）\meepo（查看客户类告警）\task\70
- [运维按告警优先级处理问题，不直接接触客户](#)

02 客户监控统一平台-用户故事地图

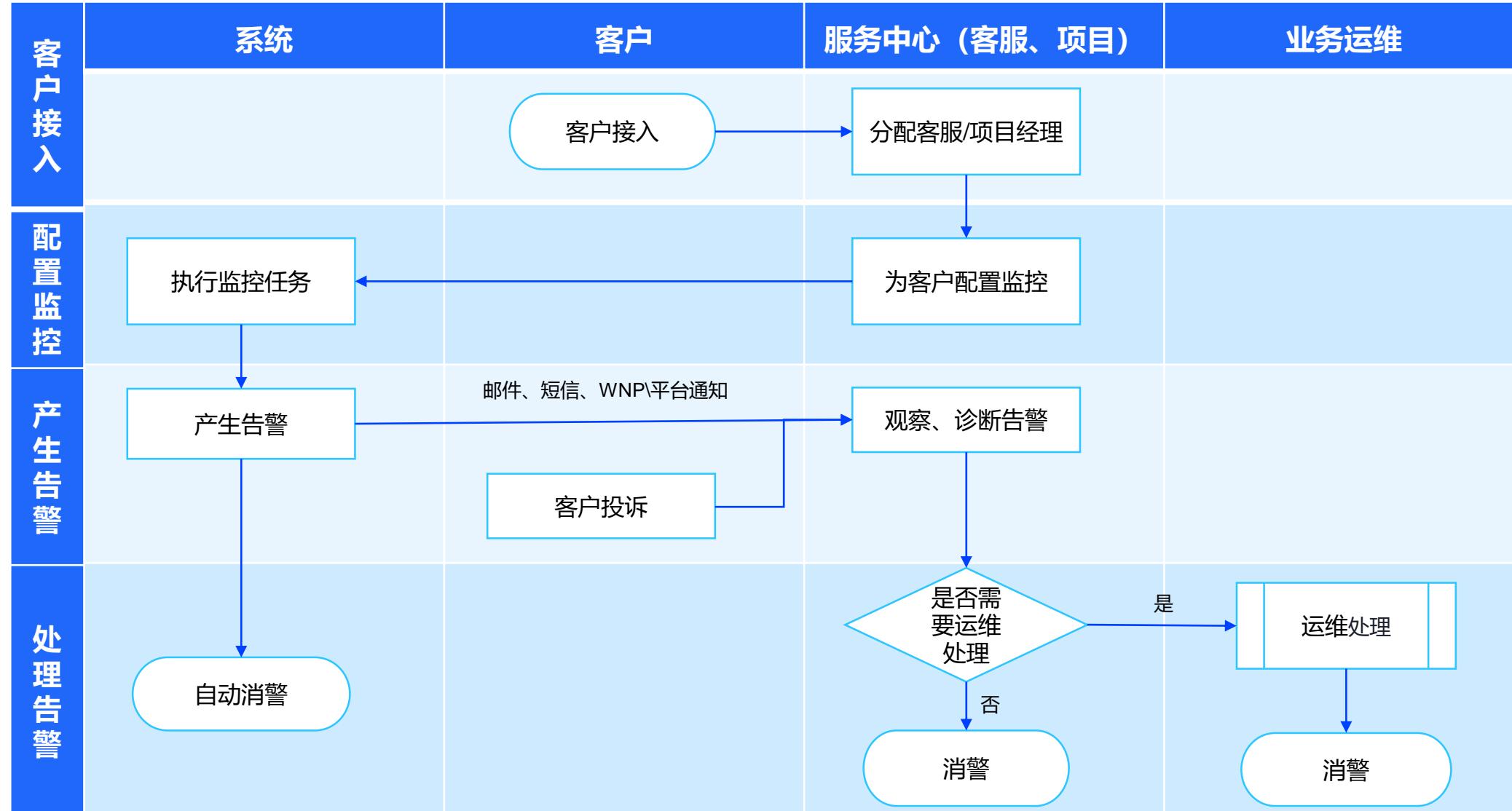
邀请核心业务人员共同绘制用户故事地图（如下）：

故事主题：从客户接入到为客户配置监控、处理告警，完成服务闭环。



02 客户监控统一平台-核心业务流程

根据用户故事地图，梳理出核心任务流程



02 客户监控统一平台-核心业务流程设计落地

面临的问题：产品涉及的用户角色众多，作为一个全新的平台化业务流程，如何验证当前的流程设计的合理性？

解决思路：产品原型出来后，邀请各需求方共同评审一遍，然后再找目标用户做可用性测试，在开发前发现问题，验证设计。

2 测试流程

实验前访谈（了解用户基本信息）--->任务型实验（了解任务成功率&失败率）--->实验后访谈（用户建议&疑惑）--->填写SUS量表（可用性量化）

3 测试结果

3.1 结果综述：

- 通过为期2天的可用性测试，结果表明当前系统框架设计整体上是合理的，项目人员可用性测试的满意度高于其它用户。|
- 由于用户习惯于对任务维度进行监控配置，域名粒度的入口也比较弱，导致在实验过程中与域名相关的任务失败率高（用户仍然从任务维度解决域名相关任务）
- 流程设计中的修改域名流程不合理，与新增流程有杂糅
- 其它交互设计问题

3.2 任务成功率

任务编号	任务名称	测试人数	失败人数	失败率
1	新建日常任务	7	0	0
2	新建重保任务	7	0	0
3	修改任务	7	0	0
4	修改域名-单个域名	7	5	71.4%
5	修改域名-多个域名	7	5	71.4%
6	查看域名/任务	7	3	42.9%
7	删除域名/任务	7	4	57.1%

02 客户监控统一平台-核心业务流程设计落地

面临的问题：产品涉及的用户角色众多，作为一个全新的平台化业务流程，如何验证当前的流程设计的合理性？

解决思路：产品原型出来后，邀请各需求方共同评审一遍，然后再找目标用户做可用性测试，在开发前发现问题，验证设计。

3.3 SUS分数统计

- 计算出来的SUS分值为 **70.7** 对照SUS分数曲线分级范围，系统可用性评级为 **C**，表示可用性为**一般**，大约比 **58%** 的其它系统可用性更好（百分等级）。系统还有很大的优化空间
- 另外，结合被试的角色来看，**项目人员的SUS评分总体相对稳定偏高，而由于运维和客技评分偏低**。优化方向可以多关注客技和运维人员测试中遇到的问题。

SUS量表统计详情链接：[SUS量表评分统计&分析](#)

3.4 测试常见问题

颜色标记说明

	重要问题或次要但优化成本低的问题，原型评审前优化
	次要且优化成本高的问题，原型评审后优化
	待下期规划的问题

问题编号	问题描述	问题出现人数	问题等级	优化建议
1	修改域名：用户理解成修改监控项而不是修改任务，不理解为什么跳到新增任务且认为不合理	4	严重	修改域名流程：当用户不选择修改原先任务时提供新增任务的入口，将新增和修改概念明确化，去除理解歧义（原流程也是相同，只是虽然是新增却挂在修改流程下让用户疑惑） 修改多个域名时场景实际上是新增一条任务，先把修改多域名功能隐藏，若修改的域名跟任务完全一致，就
2	客户配置页中用户没有发现域名粒度的tab页并使用，用户以往都是在任务粒度配置或修改监控配置（任务失败率高的直接原因）	5	重要	客户配置列表页：取消原来tab切换任务/域名维度的交互方式，改为切换按钮切换展示维度
3	新增任务流程：用户觉得复选框默认选中且禁用的形式可点击，并尝试去点击。	7	重要	选择套餐内监控项时的复选框，当监控项为必配时去除复选框，以免产生可以点击的误解
4	监控项配置模块：信息层级不清晰，用户不容易理解	5	重要	监控配置模块：优化视觉层级，使更清晰

02 客户监控统一平台-核心业务流程设计落地

面临的问题：产品涉及的用户角色众多，作为一个全新的平台化业务流程，如何验证当前的流程设计的合理性？

解决思路：产品原型出来后，邀请各需求方共同评审一遍，然后再找目标用户做可用性测试，在开发前发现问题，验证设计。

3.6 设计优点

1. 相比较于eagle平台的配置，用户对新系统的配置持肯定的态度，新系统信息架构更清晰直观。
2. 用户对套餐的概念都能理解并接受

3.7 用户原有习惯&认知

1. 用户配置监控的频率较低（基本上一两个月配置一次监控，一个月修改两三次监控）。用户配置习惯大都来自于eagle（最常使用eagle进行配置）
2. 用户修改配置时会先搜索是否已经有任务存在，若没有才新增
3. 用户把任务当中一批域名的配置集合，增删改都习惯在任务维度操作，从而忽略新系统提供的域名维度

4 设计优化决策

优化类型	优化决策
流程优化	1. 修改域名流程：当用户不选择修改原先任务时提供新增任务的入口，将新增和修改概念明确化，去除理解歧义（原流程也是相同，只是虽然是新增却挂在修改流程下让用户疑惑）
信息层级优化	1. 客户配置列表页：取消原来tab切换任务/域名维度的交互方式，改为切换按钮切换展示维度 2. 监控配置模块：优化视觉层级，使更清晰 3. 查看域名页面：监控项与阈值档位展示方式与任务统一，减少认知歧义
操作优化	1. 选择套餐内监控项时的复选框，当监控项为必配时去除复选框，以免产生可以点击的误解 2. 客户列表添加操作栏，操作栏内添加查看客户配置操作 3. 监控配置操作支持不同区域运营商配置不同阈值
提示优化	1. 增删改流程的提示内容优化 2. 添加阈值档位的说明提示 3. 告警通知，首次通知文案优化或提示 4. 告警通知外部内部区别的提示说明
细节优化	1. 编辑or查看页面的标题栏在鼠标向上滚动时显示（解决用户不好找到编辑返回操作的问题） 2. 监控目的提供填写说明提示 3. 去除门槛值的默认值0，增加时间范围默认值00:00~24:00

02 客户监控统一平台-核心业务流程设计落地

面临的问题：产品涉及的用户角色众多，作为一个全新的平台化业务流程，如何验证当前的流程设计的合理性？

结果：可用性测试完了之后进行了最后一次原型评审，各需求方一致同意新的设计流程并表示满意。

The screenshot shows the 'Client Monitoring Platform' interface. The top navigation bar includes '客户监控平台' (Client Monitoring Platform), '客户监控配置' (Client Monitoring Configuration) (which is selected), and '监控套餐管理' (Monitoring Package Management). A user profile icon and the email 'username@wangsu.c...' are also present. Below the navigation, a breadcrumb trail shows '163 网易163'. A message at the top states: '客户VIP等级从3级升到4级, 待修改的任务有: 任务名11 task119 (点击任务名可修改任务, 所有任务修改完后该提示自动消失)'. A '新增任务' (Add Task) button is located on the left, and '任务视角' (Task Perspective) and '域名视角' (Domain Perspective) tabs are on the right. The main content area displays a table of monitoring tasks:

任务名	域名	统计方式	监控项	最近更新情况	状态	操作
非关键域名带宽监控	gzapg2010.cn;163.letv.com; v.youdao.com...	合并统计	带宽-节点; 带宽-回源; 状态码; 请求数	张艺 2018-07-09 12:00	开	查看 编辑 删除
https0状态码报警	static.t.126.net;lady.163.co m	分开统计	带宽-节点; 状态码; 请求数	张艺 2018-07-09 12:00	关	查看 编辑 删除
全部域名带宽突增突降	按客户全选	分开统计	状态码	张艺 2018-07-09 12:00	开	查看 编辑 删除
重保 网页监控	按网页加速全选	合并统计	带宽; 状态码	张艺 2018-07-09 12:00	开	查看 编辑 删除
对外域名回源100M	timg.ws.126.net;2010.163.c om	合并统计	带宽-节点; 带宽-回源; 状态码; 请求数	张艺 2018-07-09 12:00	开	查看 编辑 删除
重保 商城监控	gzapg2010.cn	分开统计	带宽-节点; 带宽-回源; 状态码; 请求数	张艺 2018-07-09 12:00	开	查看 编辑 删除
djl_带宽告警	www.djldong.com; www.163.com ...	分开统计	带宽-节点; 带宽-回源; 状态码; 请求数	张艺 2018-07-09 12:00	关	查看 编辑 删除
重保 163网页监控	www.djldong.com; www.163.com ...	分开统计	带宽-节点; 带宽-回源; 状态码; 请求数	张艺 2018-07-09 12:00	开	查看 编辑 删除
重保 图片回源监控	static.t.126.net;lady.163.co m	合并统计	带宽-节点; 带宽-回源; 状态码; 请求数	张艺 2018-07-09 12:00	关	查看 编辑 删除
云音乐对外v系列带宽告警	gzapg2010.cn;163.letv.com; v.youdao.com...	合并统计	带宽-节点; 带宽-回源; 状态码; 请求数	张艺 2018-07-09 12:00	开	查看 编辑 删除

At the bottom, it says '共 100 条记录' (Total 100 records), '每页显示 10' (Display 10 per page), and a page navigation bar with buttons for '上一页' (Previous Page), '1' (Current Page), '2', '3', '4', '5', '...', '10', and '下一页' (Next Page).

02 客户监控统一平台- 20+监控配置项规范化设计

面临的问题：业务流程统一之后，需要将分布在各个平台的20+监控配置项迁移到新平台，这20+监控项该如何规范化设计，以保证一致性？

解决思路：**先行调研各监控项现有配置，抽取具有共性的业务配置，做成业务组件，并与相关方进行评审，后续设计时便可像拼乐高一般将配置项拼起来。**

The image shows two screenshots illustrating the design of monitoring configuration components.

Left Screenshot: A sidebar titled "Monitoring Item Configuration Component" containing a tree view of configuration items. The "Configuration Components" node is expanded, showing:

- Configuration Item Grouping
- Time Segment + Threshold Configuration (Modal Editing)
- Structured Multi-threshold Configuration (In-line Editing)
- Time Range
- Region/Area
- view
- Operator
- Flow Name/Data Source/Regular Expression (Input Matching Multiple)
- Select Server/Specific Machine
- Function Extension
- Multiple Selection Fields
- Alert Rule
- Threshold Input
- Vocabulary Standard

Right Screenshot: A configuration page titled "Service Center - Daily" with a note: "适用于配置内容比较多的情况，将内容分组展示，方便用户寻找，分组顺序按监控时间、监控范围、报警规则、告警展示和其它辅助内容向下排布". It displays five sections:

- Monitoring Time
- Monitoring Scope
- Alert Rules
- Alert Display

02 客户监控统一平台- 20+监控配置项规范化设计

面临的问题：业务流程统一之后，需要将分布在各个平台的20+监控配置迁移到新平台，这20+监控项该如何规范化设计，以保证一致性？

解决思路：先行调研各监控项现有配置，抽取具有共性的业务配置，做成业务组件，并与相关方进行评审，后续设计时便可像拼乐高一般将配置项拼起来。

监控项配置组件1212

- 版本说明
- 配置组件
 - 配置内容分组
 - 时间段+阈值配置 (弹窗编辑)
 - 结构化多阈值配置 (行内编辑)
 - 时间范围
 - 地区/区域
 - view
 - 运营商
 - 流名/数据源/正则表达式(输入匹配多个)
 - 选择服务器/特定机器
 - 功能扩展
 - 字段多选
 - 报警规则
 - 阈值输入
 - 名词规范

普通输入，阈值单位放进输入框里，方便用户填写

%

带简单参考值提示

参考值：10%

%

带复杂参考值提示

参考值

机器和源分别在国内和海外：400 ms
机器和源同在国内或在海外：100 ms

ms

02 客户监控统一平台- 20+监控配置项规范化设计

面临的问题：业务流程统一之后，需要将分布在各个平台的20+监控配置迁移到新平台，这20+监控项该如何规范化设计，以保证一致性？

结果：设计效率提升约100%（原本2周的原型量，1周完成），研发效率提升约50%，以下为部分监控配置原型截图。

监控项

监控项列表 带宽-节点（必配）

带宽-节点（必配）
请求数-节点（必配）
状态码
添加监控项

服务中心-日常 + 添加阈值档位

* 阈值值 M

阈值配置 添加时间段

时间段	上下限阈值		突增突降		操作
	上限值(M)	下限值(M)	条件	参照点1	
16:00~20:00	100	10	满足任一参考点	5分钟前：突增幅度大于18%且绝对值大于12M；突降幅度大于81%或绝对值大于22M	编辑 删除

地区 全选

运营商 全选

带宽异常诊断 ② URL去问号合并计算

请求数 TOP URL TOP10 不诊断 不诊断
带宽 TOP URL 不诊断 不诊断
请求数 TOP refer 不诊断
请求数 TOP UA 不诊断
请求数 TOP 用户IP 不诊断

备注

下一监控项

/03

企业环网

负责完成产品 Mac客户端/Windows客户端/移动端的多端设计,统一多平台用户体验。

项目介绍

企业环网是一个企业VPN工具，能够帮助企业用户在办公室之外通过PC或移动端设备使用公司内网的所有系统及应用。



03 企业环网

面临的问题：如何设计在多平台一致的用户体验？

解决思路：区分两大内容（1.需要遵循平台设计规范的内容；2.需要在不同平台间保持一致的内容）



总结：平台规范是用户习惯的代表，交互形式遵循平台规范才能最大程度的尊重用户习惯，保证用户使用无碍。遵循平台设计规范也能最大限度发挥不同设备的长处。

03 企业环网

面临的问题：如何设计在多平台一致的用户体验？

解决思路：区分两大内容（1.需要遵循平台设计规范的内容；2.需要在不同平台间保持一致的内容）



总结：产品形态在不同平台保持一致是为了让用户能在设备间保持一致的心理模型，增加用户的亲近感，加深品牌印象。

03 企业环网

面临的问题：如何设计在多平台一致的用户体验？

设计页面展示（登录--移动端 vs PC端）



03 企业环网

面临的问题：如何设计在多平台一致的用户体验？

设计页面展示（修改密码--移动端 vs PC端）



/04

其他（个人展示）

除了组外项目，在工作之余会和UED同事一起做探索性课题“活力单元”，帮助完善UED用户体验体系。自身在也会写blog总结、手绘插画等作为业余充电。



04 其他（个人展示）

新手引导模式分析

主讲人：缪心怡

可用性测试指南

主讲人：缪心怡

客户监控业务流程分享

主讲人：缪心怡

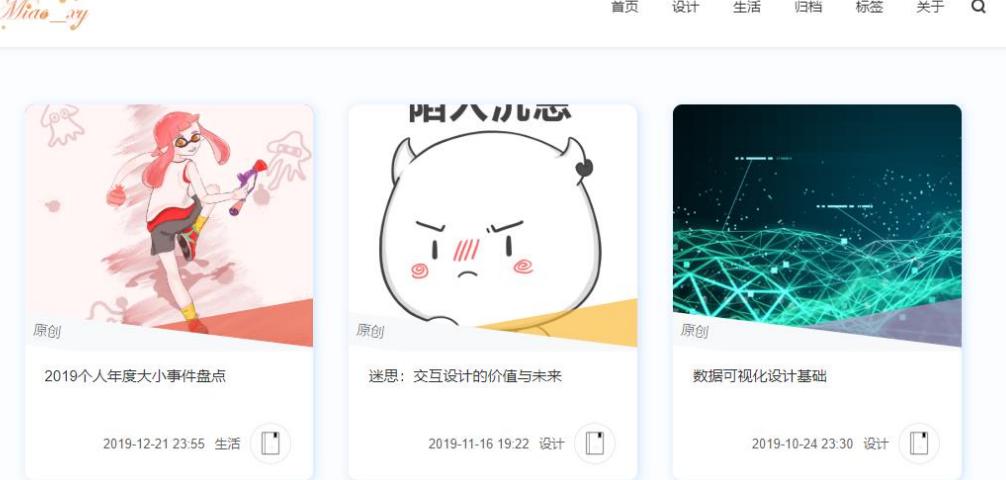
工具&配置类产品设计分析

主讲人：缪心怡

用户体验体系搭建-探索性课题

04 其他 (个人展示)

Miao_xy





Thanks!

Designer: 缪心怡