

# 设计师的个人成长与组织成长

**GUX** 广联达用户体验设计中心  
GLUDON USER EXPERIENCE DESIGN CENTER

EOLP 2017.06



## 印隽

全链路设计师，12年从业经验，擅长复杂系统的逻辑构建和设计建模，先后就职于CBSi、PPTV、分众传媒等企业，任职用户体验、产品设计团队Leader，打造过千万级流量的产品，跨界经历丰富，对用户体验体系的搭建和设计管理有深厚的累积和认知。

「UCDCHINA上海」发起人，维系千余人用户体验线下公益沙龙组织。  
Top100 Summit全球软件案例研究峰会讲师；MSUP客座教练；  
IxDC国际用户体验设计峰会讲师。  
多次为天猫数娱、阿里妈妈、途虎养车、太平洋保险、搜狗搜索、万达等企业提供专业分享。

Designer  
Virgo  
Otaku  
Maker



eolyin

Collector  
Post-80  
ACGer  
Speaker



Media



Game



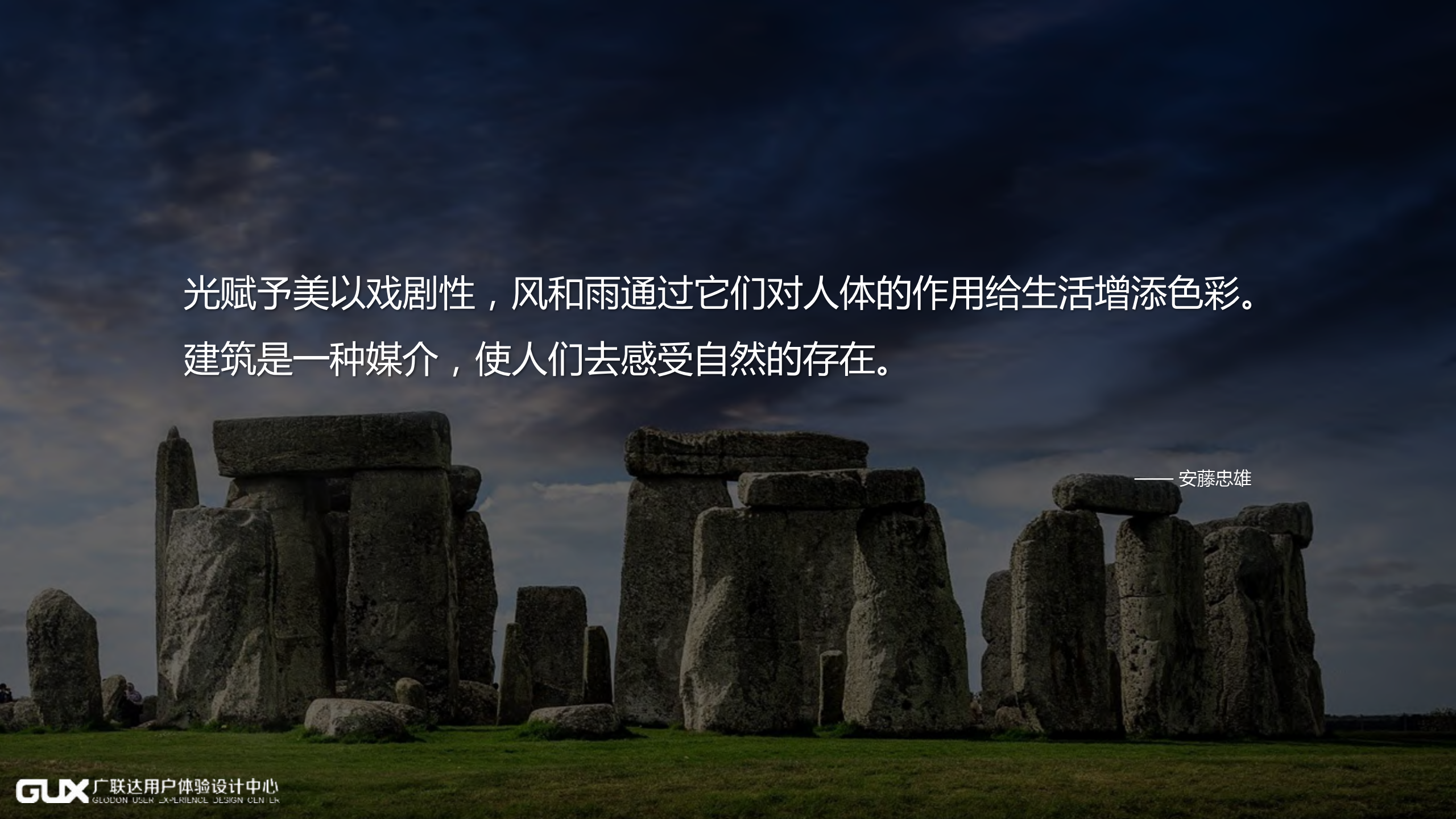
Video



O2O



Architecture

A photograph of the Stonehenge monument in England, featuring large grey stone structures arranged in a circular pattern on a green field. The sky is dark and cloudy, creating a dramatic atmosphere. The text is overlaid in white on the upper half of the image.

光赋予美以戏剧性，风和雨通过它们对人体的作用给生活增添色彩。  
建筑是一种媒介，使人们去感受自然的存在。

——安藤忠雄

现代人类一生中，有90%的时间是在「建筑」中度过



2016年中国国内生产总值744127亿元

2016年中国建筑业总产值193567亿元



导航栏

常用构件类型

- 轴网
- 柱
  - 框柱 (z)
  - 暗柱 (z)
  - 端柱 (z)
  - 构造柱 (z)
- 柱
- 墙
- 门窗洞
- 梁
- 板
- 空心楼盖
- 基础
- 其他
- 自定义
- CAD 识别

构件列表

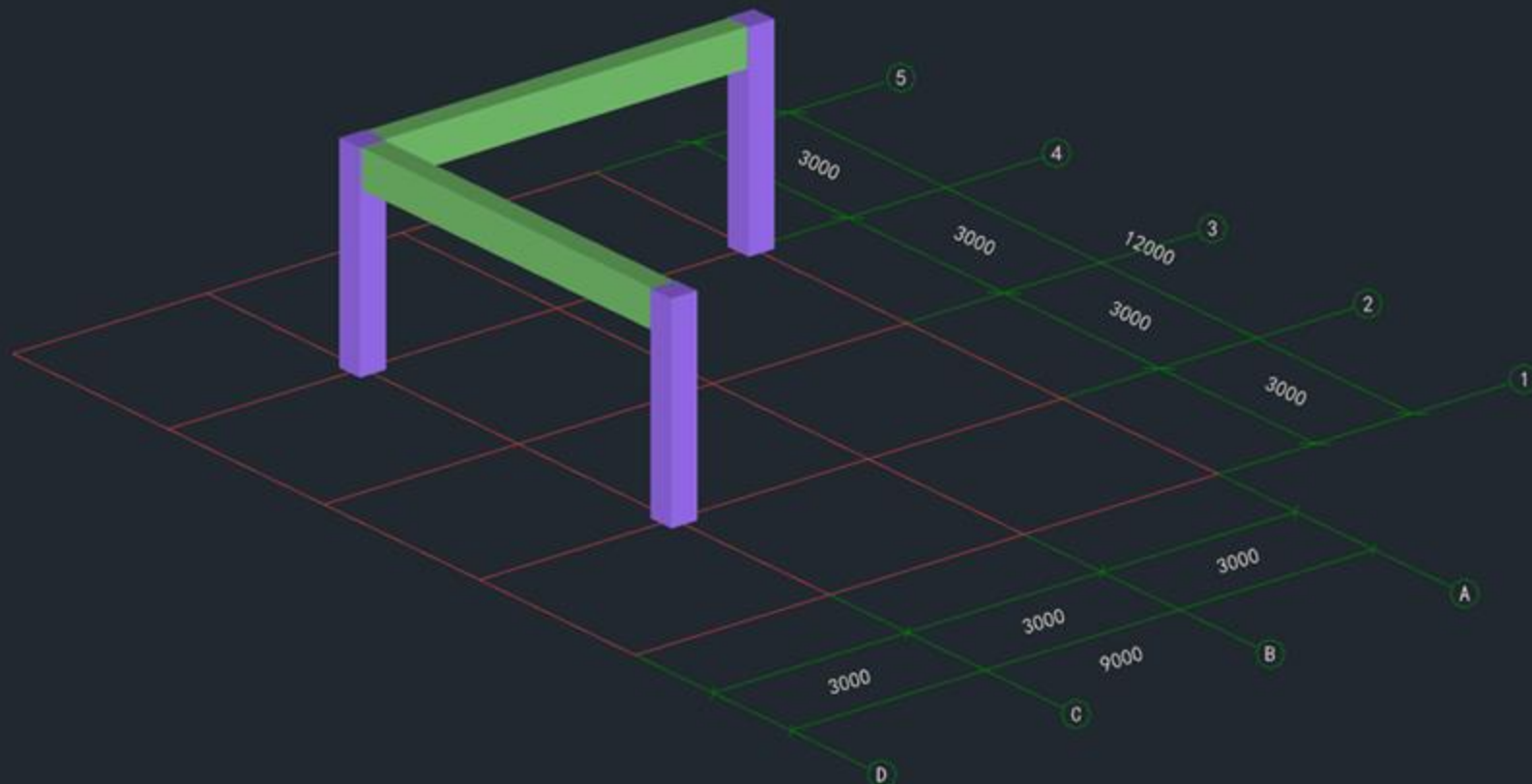
新建

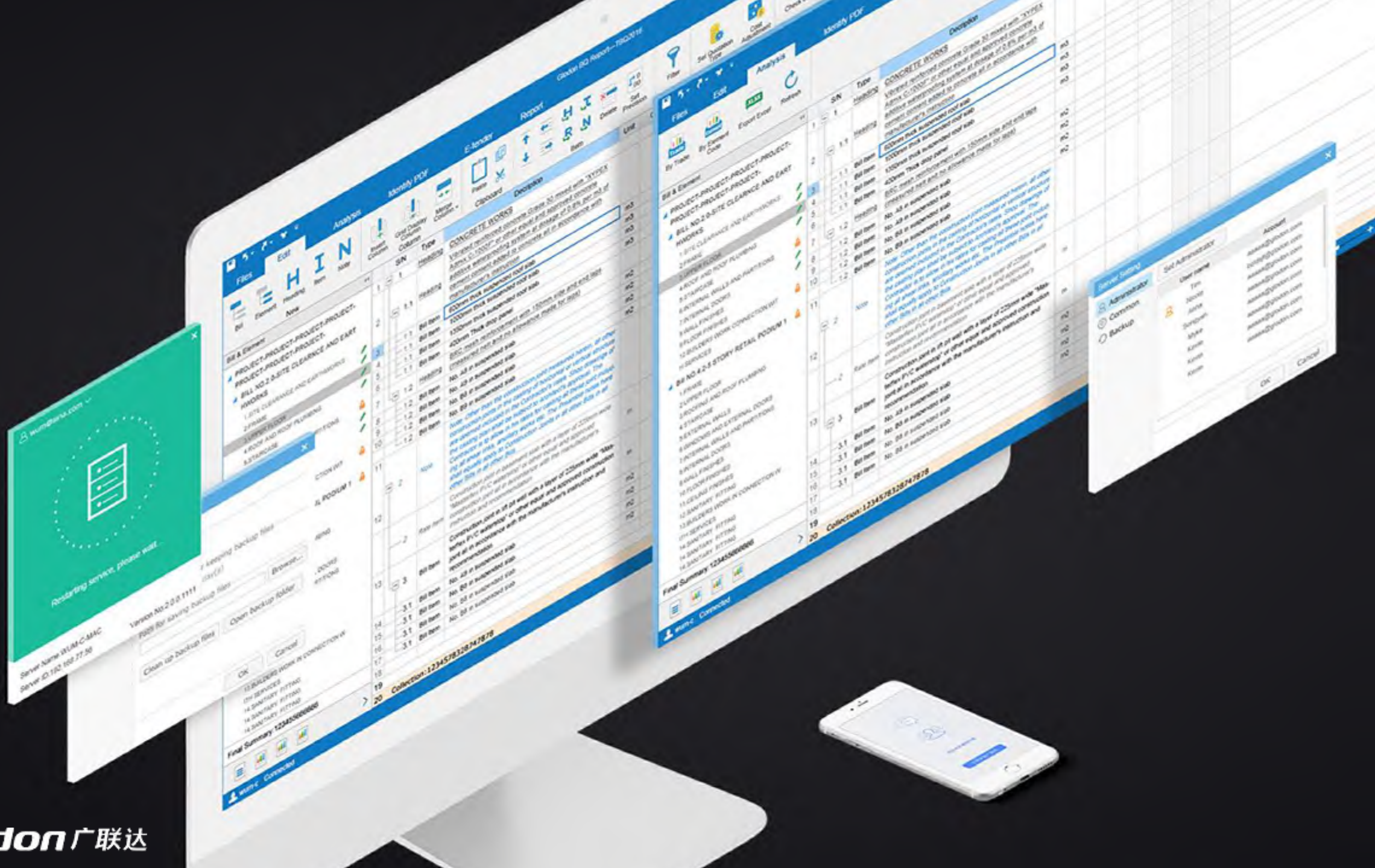
搜索构件

- 框柱
  - KZ-1
  - KZ-2
  - KZ-3
  - KZ-4

属性列表

	属性名称	属性值
1	名称	KZ-1
2	类别	框架柱
3	截面宽 (mm)	800
4	截面高 (mm)	800
5	水平端头	
6	备注	
7	其他属性	
8	汇总信息	
9	保护层厚度	









愿天下  
没有看不了的图纸



广联达旗下产品



极速打开图纸  
天下武功，唯快不破



云端储存  
安全备份，方便快捷



随时随地看图纸  
手机、电脑、平板，同步

现场的拍照注  
让沟通更简单更快捷

立即体验

1

残酷的现状

# 设计专业厚度不够，缺乏产品和业务意识

- “以用户为中心”的战略方针不落地，与战术层之间存在大段空洞
- 设计执行团队专业能力不足，严重缺乏系统的理论体系和方法论累积
- 没有设计文化沉淀，招不到也留不住优秀设计师
- 留存设计师的能力得不到客观评估，没有晋升和培训体系，上升空间有限

# 设计支撑与产品迭代脱轨，跨职能存在高壁垒

- 好的设计方案，往往由于执行过程中的瞎指挥，或者没有资源执行，上线版本面目全非
- 设计的资源累积没有落到实体层面，公司没有对组件库、中台等对生产效率的影响引起重视
- 设计团队对技术、产品、运营的理解有限，导致方案发散，与实施脱节

# 跨部门的资源隔离，上层对设计价值的理解有限

- 缺乏跨部门跨产品线的打通，共性的机制无法形成合力，导致大量重复性工作浪费产能
- 自下而上的推动影响力有限，难以掀起波澜
- 设计方案没有专业的评审和指导，更多的是拍大腿式的决策
- “伪设计” 大行其道，被忽悠的产品线没有能力辨别，缺乏监管机制

# 数据分析能力不足，无法做到数据驱动设计

- 用于支撑产品和数据的数据获取渠道混乱，分散在各类系统
- 设计团队自身缺乏足够的获取、验证、解读能力
- 产品和体验链路上的各环节均缺乏明确的数据指标和依据
- 各产品对于同一数据指标的理解也未必一致

2

认知设计

设计，是一种逻辑重组





体验，是一种附加价值



\$ 3.99

-



\$ 1.29

=



用户体验  
User Experience



具像  
Concrete

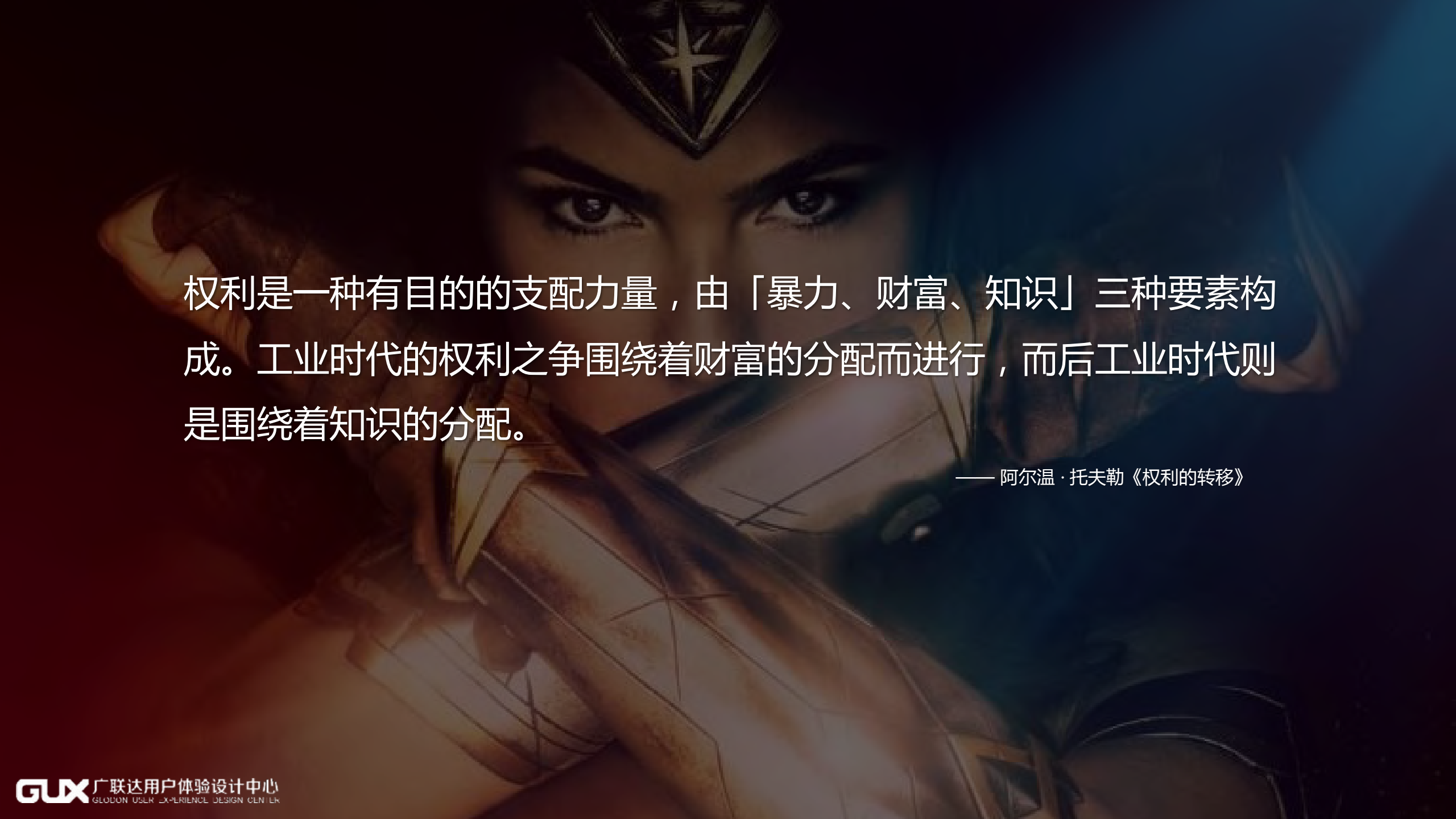
完成  
Completion



抽象  
Abstract

概念  
Conception

## The 5 Levels of User Experience



权利是一种有目的的支配力量，由「暴力、财富、知识」三种要素构成。工业时代的权利之争围绕着财富的分配而进行，而后工业时代则是围绕着知识的分配。

—— 阿尔温·托夫勒《权利的转移》

数量

占有

产品

物质

金钱

物质主义价值观

后物质主义价值观

质量

体验

服务

信息

时间

制造经济下  
单纯的形式美学

物质主义价值观

设计

后物质主义价值观

Design Thinking  
解决问题的思维和能力

有形实体  
Tangible Entity

The diagram consists of two large white circles on a black background. The left circle contains the text '有形实体' and 'Tangible Entity'. A white arrow points from the right side of the left circle to the left side of the right circle. The right circle contains the text '无形价值' and 'Intangible Value'.

无形价值  
Intangible Value



交互, 视觉, 动效, 品牌



规范, 中台, 工具, 原则, 灵感



理念, 底线, 根源, 价值观



有形

设计执行  
Design Execution



设计语言  
Design Language



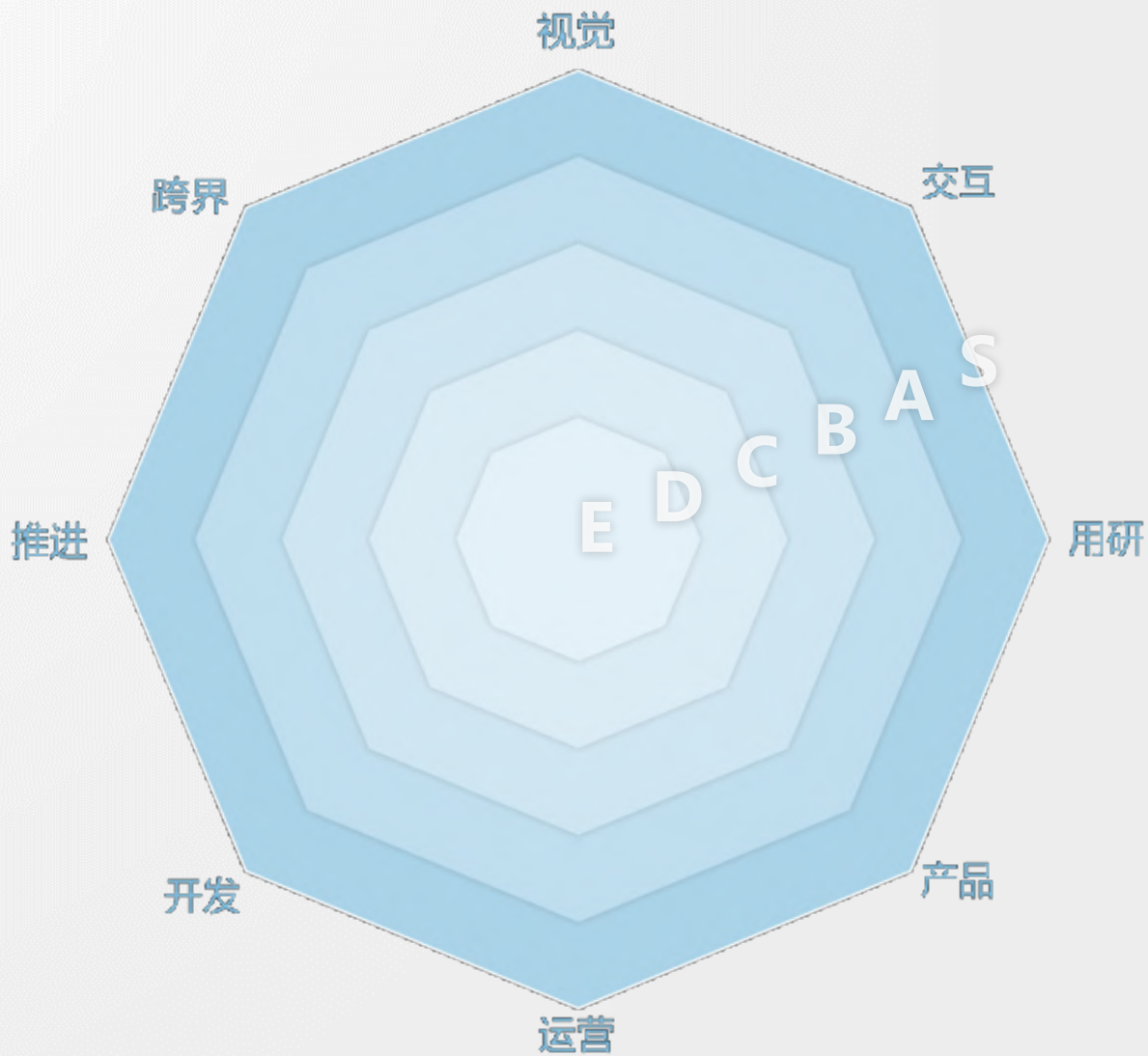
设计文化  
Design Culture

无形

1. 设计，是一种逻辑重组。
2. 体验，是一种附加价值。
3. 不是让设计坐在一起，就是设计团队。
4. 体验设计应在项目启动阶段就介入，而非单纯的下游执行。
5. 设计不应只关注产品的“Look and Feels like”，更应关注“How it works”
6. 设计团队应该提供的是面向全链路的整体设计解决方案，不是单纯出借人力。
7. 面向场景来做设计，而不是面向功能列表。
8. 需求来自于对用户的理解，来自于对群体效应的好奇，找到需求背后的心理诉求。
9. 可被衡量的设计价值，才是商业价值。

3

认知个体



**视觉：** 技法功底（手绘、色彩）、创意表现能力、实施能力（PS、Sketch）、扩展能力（动效、非线性编）等。例，作品能达到Zcool、Behance、Dribbble首页推荐水平者，可达到Rank A

**交互：** 逻辑、场景、信息架构、需求挖掘等，对UCD理念和各类方法论深度领悟。例，能完整输出交互解决方案者，包含前后台流程、业务流程、功能流、界面流程、分支流程、异常流程等等，可达到Rank A

**用研：** 定性研究方法（深访、焦点、走查、可用性），定量研究方法（聚类、交叉、因子探索）等的掌握程度和实施经验。例，能结合产品和运营数据，把Research结果落地到产品方案中，可达到Rank A

**产品：** 需求交底、业务属性、项目实施、数据分析、目标设定和拆解能力等。例，可独立撰写PRD，能直接面向研发团队输出Usecase和User Story，可达到Rank B

**运营：** 用户运营、活动运营、流量运营、数据运营等，具备对活跃、留存等数据的解读能力，具备策划能力等。例，能独立将Google Analytics等数据来源用于运营方案和验证中，可达到Rank B

**开发：** 掌握前端、后端、数据库语言等其中一种，能理解UML，能理解对象关系模型，能绘制时序，能把信息架构设计落地到表结构字段设计等。例，能独立实现静态页面，可达到Rank C

**推进：** Soft Skill，包含性格、情商、影响力、沟通能力、Leadership等

**跨界：** 专业跨界和行业跨界，经历中是否涉及体验设计、服务设计、品牌设计等多种设计领域，经历中是否有跨行业的累积和经验，如媒体、社交、游戏、视频、O2O、建筑、教育、能源等

注：以上仅为维度及定义简介，且不包含设计管理维度



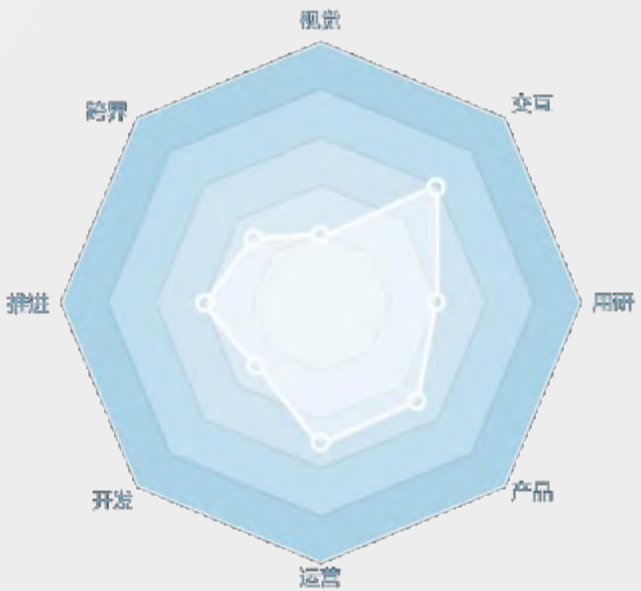
周XX

资深产品设计师，原洛可可用户研究&创新设计Leader，7年从业经验，获4项企划策略研究类国际奖项，10余个参与项目获国际设计奖项。跨界涉及工业设计、品牌设计、服务设计等多个领域。



周XX

高级交互设计师，美国工业设计协会(IDSA)会员，卡内基梅隆工业设计(MIIPS)硕士，擅长企业级产品的交互设计，和基于Google Analytics的数据驱动设计。



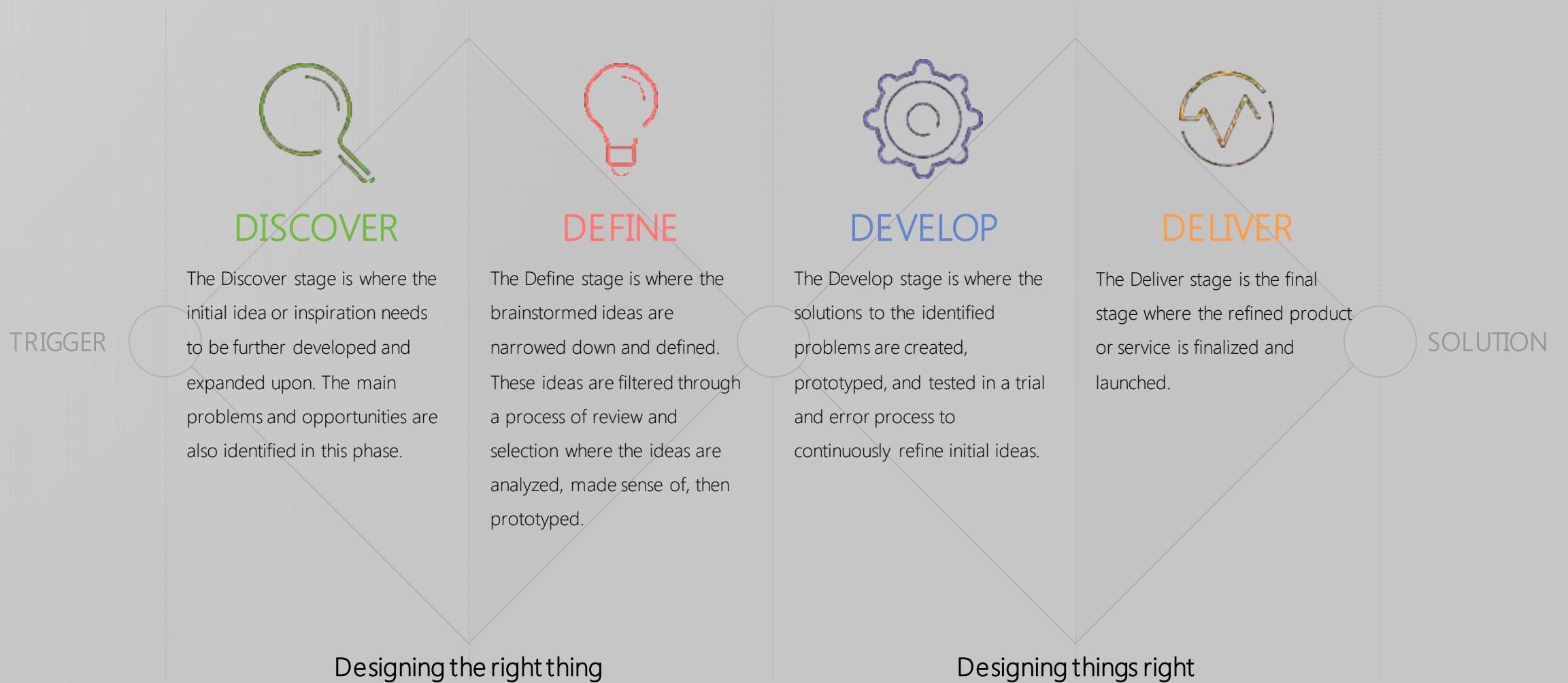
刘XX

资深交互设计师，东华大学数码艺术设计硕士，具备网页、移动、桌面三端设计经验，擅长结合建筑行业用户特点，提供整体界面和交互解决方案。

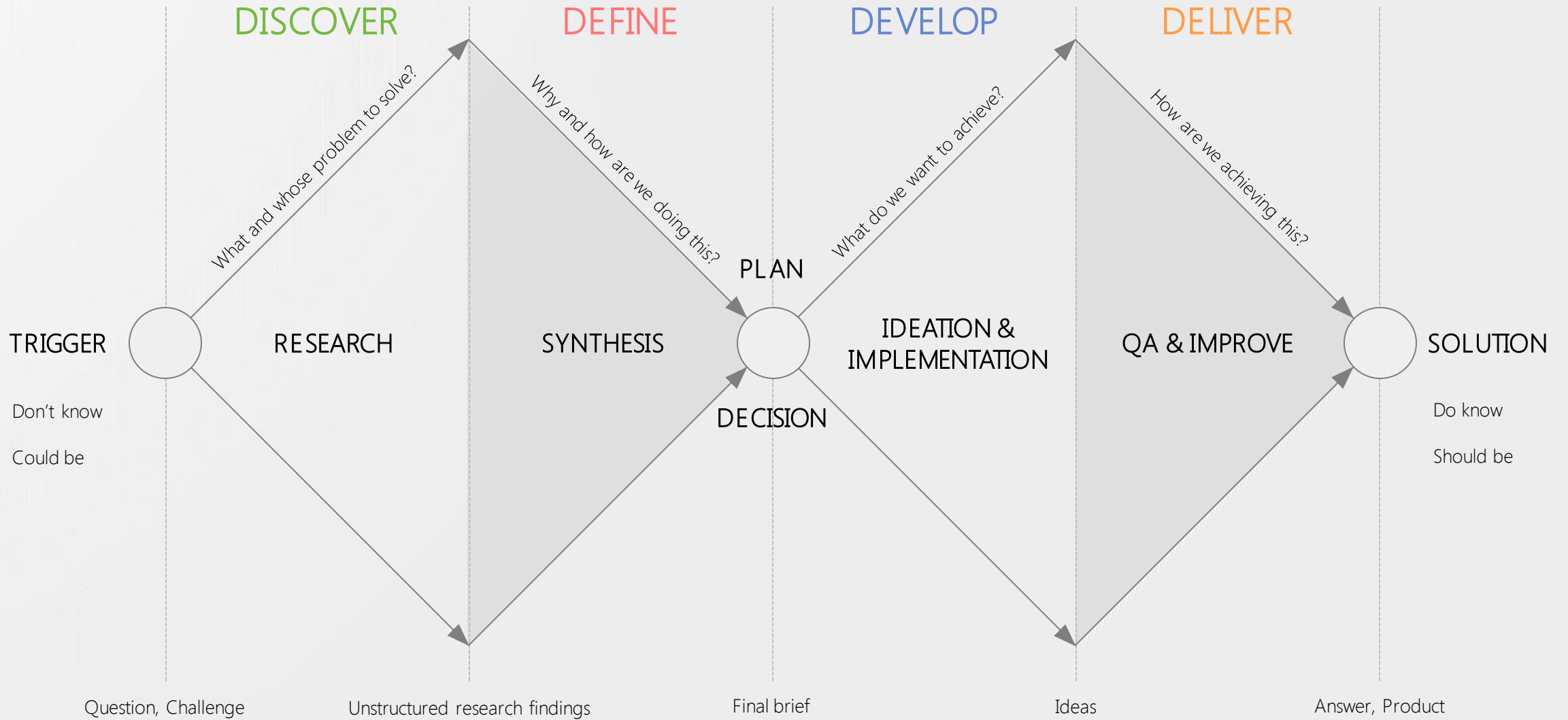


# 4 认知方法

# Double Diamond Design Process

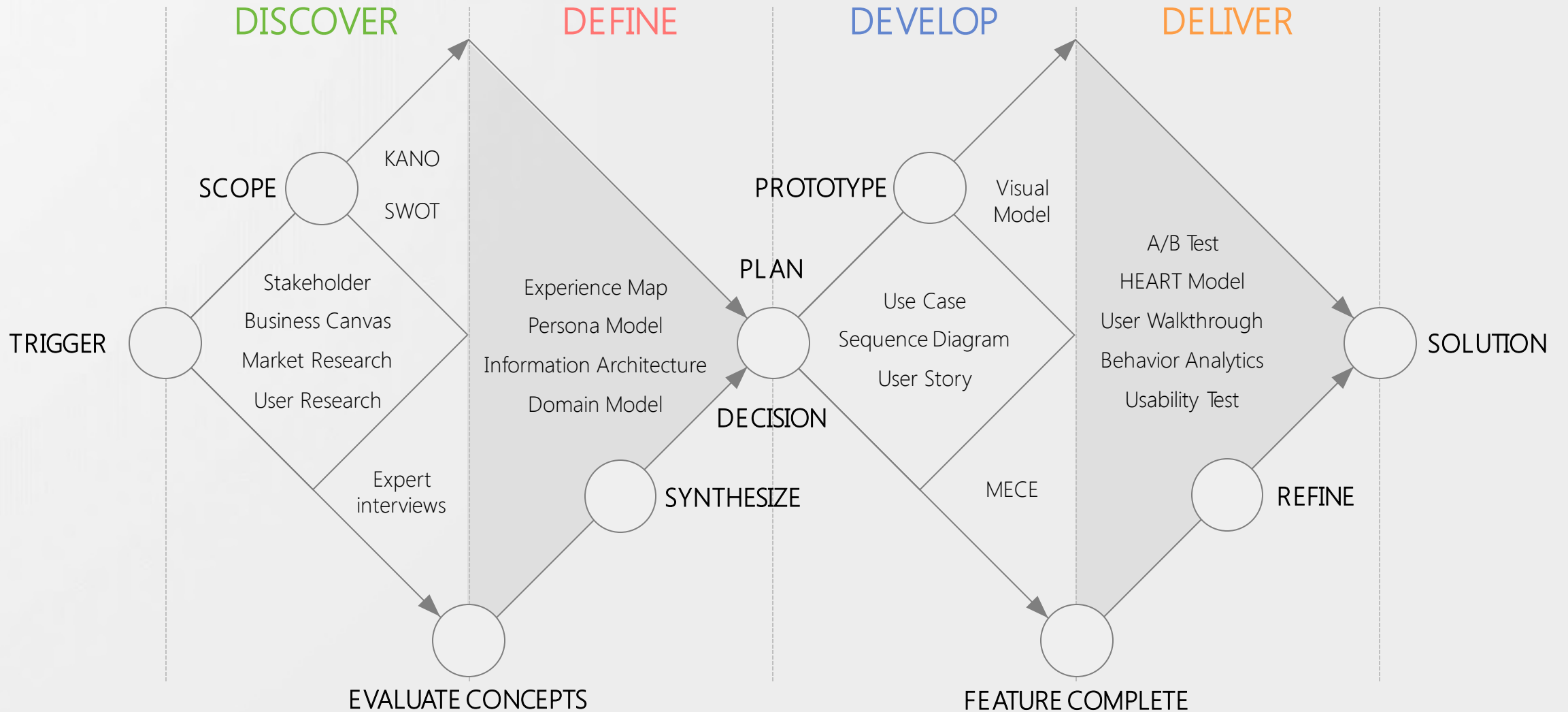


# Double Diamond Design Process

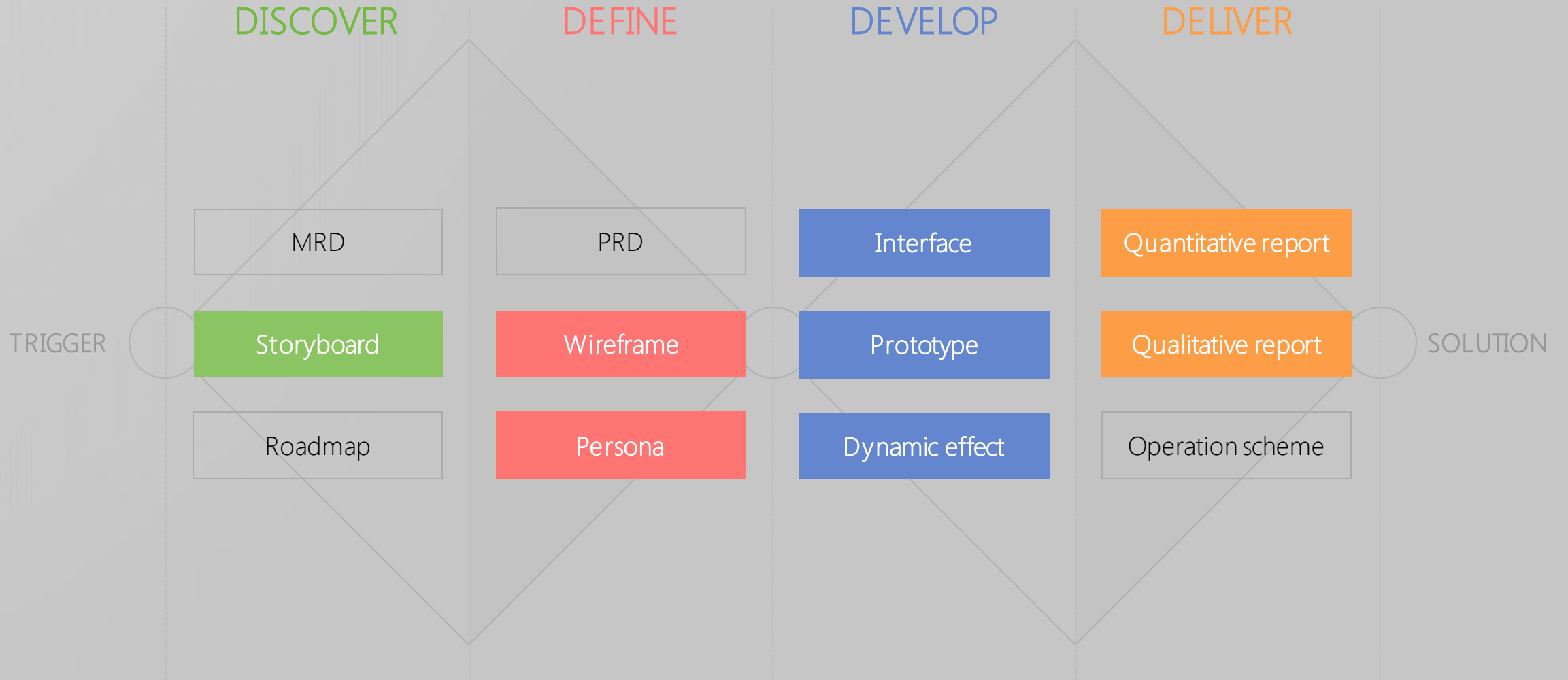




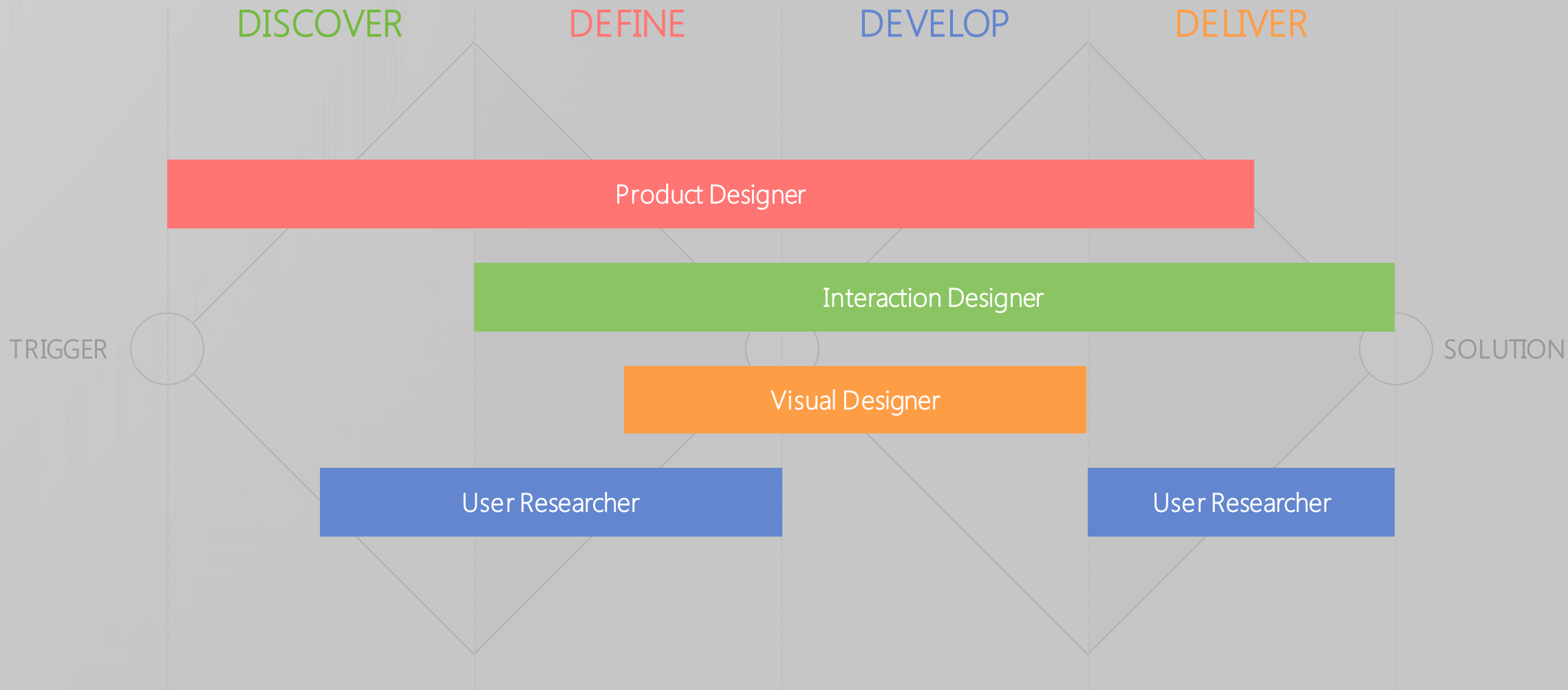
# Double Diamond Design Process



# Double Diamond Design Process



# Double Diamond Design Process



尽可能的接近现实世界，即以最自然的方式表述实体

事物  
Models

关系  
Relationship

图  
Diagrams

结构事物  
Structural Models

行为事物  
Behavioral Models

类    接口    协作    主动类    用例    节点    组件    交互    态机    分组    注释  
Class   Interface   Collaboration   Active Class   Use Case   Node   Component   Interaction   Statemachine   Package   Note

尽可能的接近现实世界，即以最自然的方式表述实体

事物  
Models

关系  
Relationship

图  
Diagrams

泛化  
Generalization

实现  
Realization

组合  
Composition

聚合  
Aggregation

关联  
Association

依赖  
Dependency

# 尽可能的接近现实世界，即以最自然的方式表述实体

事物

Models

关系

Relationship



Diagrams

静态

Static

交互

Interactive

行为

Behavior

实现

Realization

用例图

Use case diagrams

类图

Class diagrams

对象图

Object diagrams

时列图

Sequence diagrams

协作图

Collaboration diagrams

状态图

Statechart diagrams

活动图

Activity diagrams

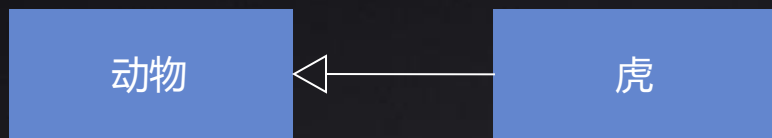
构件图

Component diagrams

部署图

Deployment diagrams

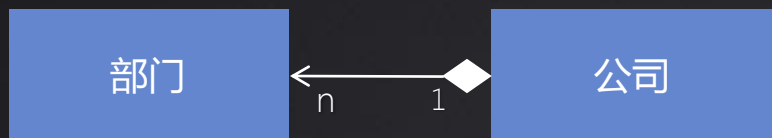
泛化  
Generalization



实现  
Realization



组合  
Composition



聚合  
Aggregation



关联  
Association



依赖  
Dependency



# Sequence Diagram

通过描述对象之间发送消息的时间顺序显示多个对象之间的动态协作。允许直观地表示出对象的生存期，因而时序图具备了时间顺序的概念，从而可以清晰地表示出对象在其生存期的某一个时刻的动态行为。这种时间概念的精确性使时序图在描述对象动态行为的时间特性方面具备了卓越的能力。

角色

Actor

对象

Object

生命线

Lifeline

控制焦点

Focus of Control

消息

Message

人

Customer

系统

System

对象名

ObjectName

类名

ClassName

同步消息

Synchronous Message

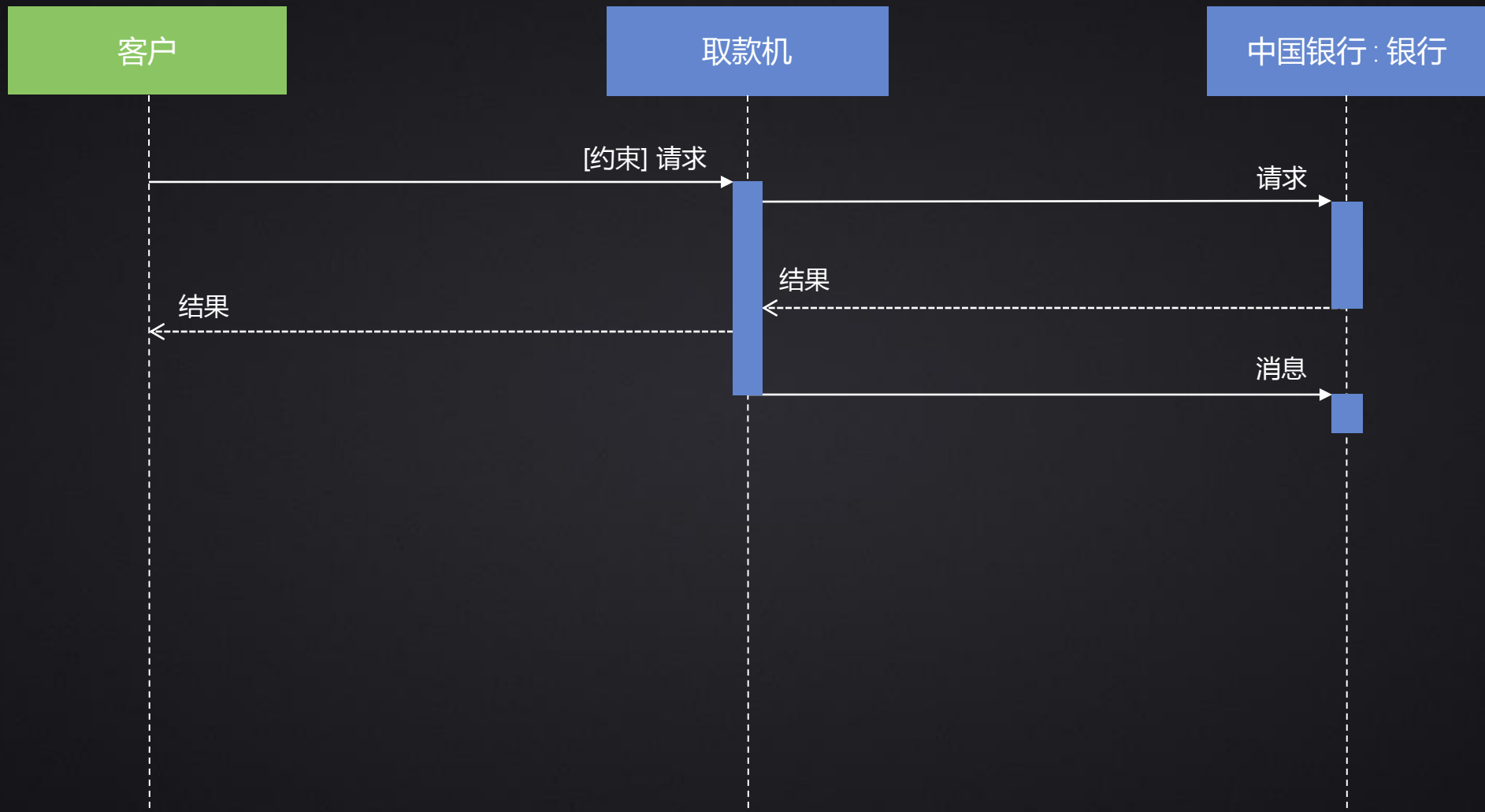
异步消息

Asynchronous Message

返回消息

Return Message





# 5 认知链路

全栈设计  
Full Stack Design

VS.

全链路设计  
Full Process Design

产品研发

Product Development

全链路设计

Full Process Design

产品运营

Product Operation

# 产品研发 全链路设计

FULL PROCESS DESIGN for PRODUCT DEVELOPMENT

**GUX** 广联达用户体验设计中心  
GLOBON USER EXPERIENCE DESIGN CENTER

# 广联达授权管理驱动



# 广联达用户生命周期

为所有用户提供线下到线上的完整体验链路

了解

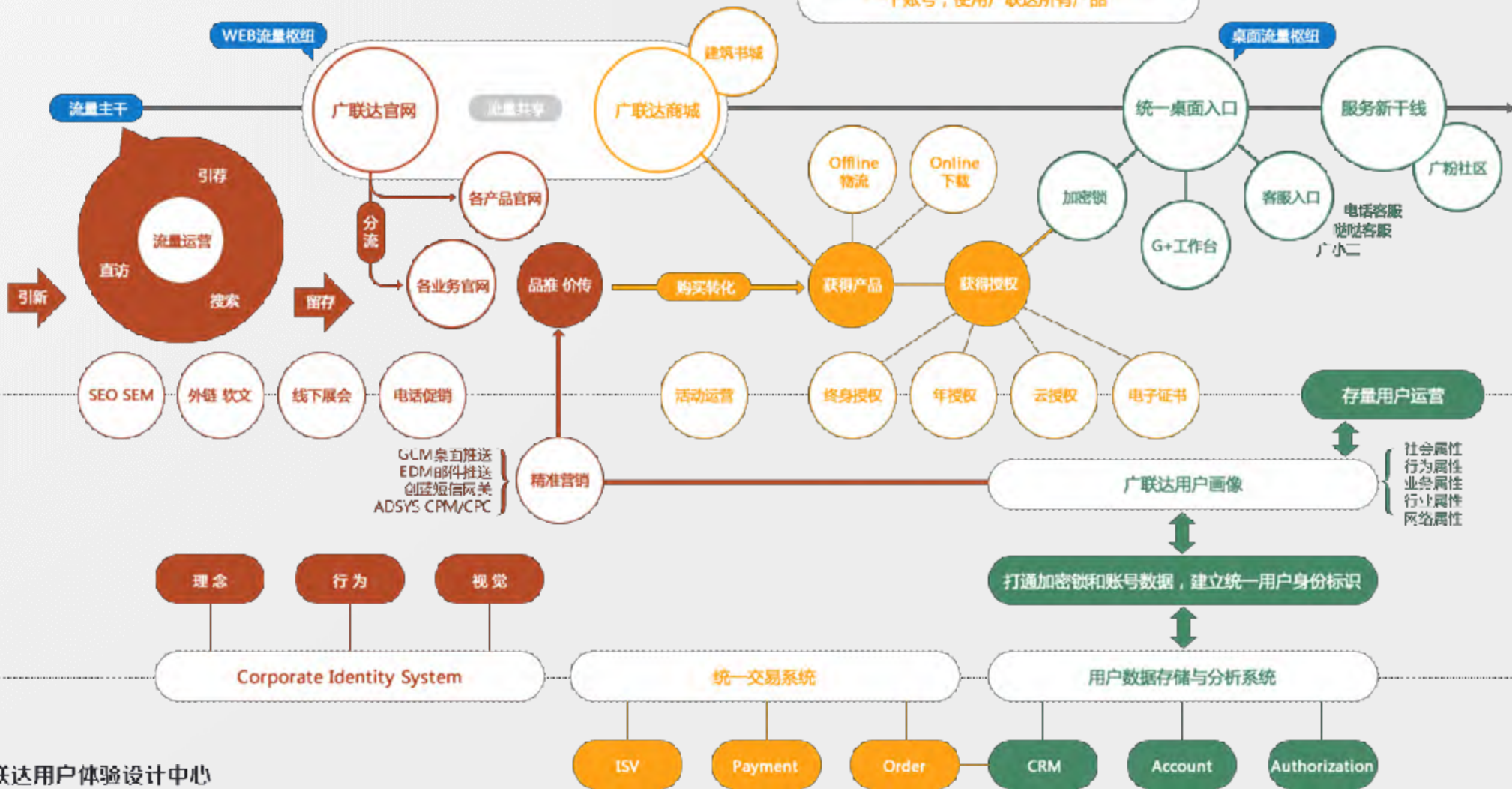
认知

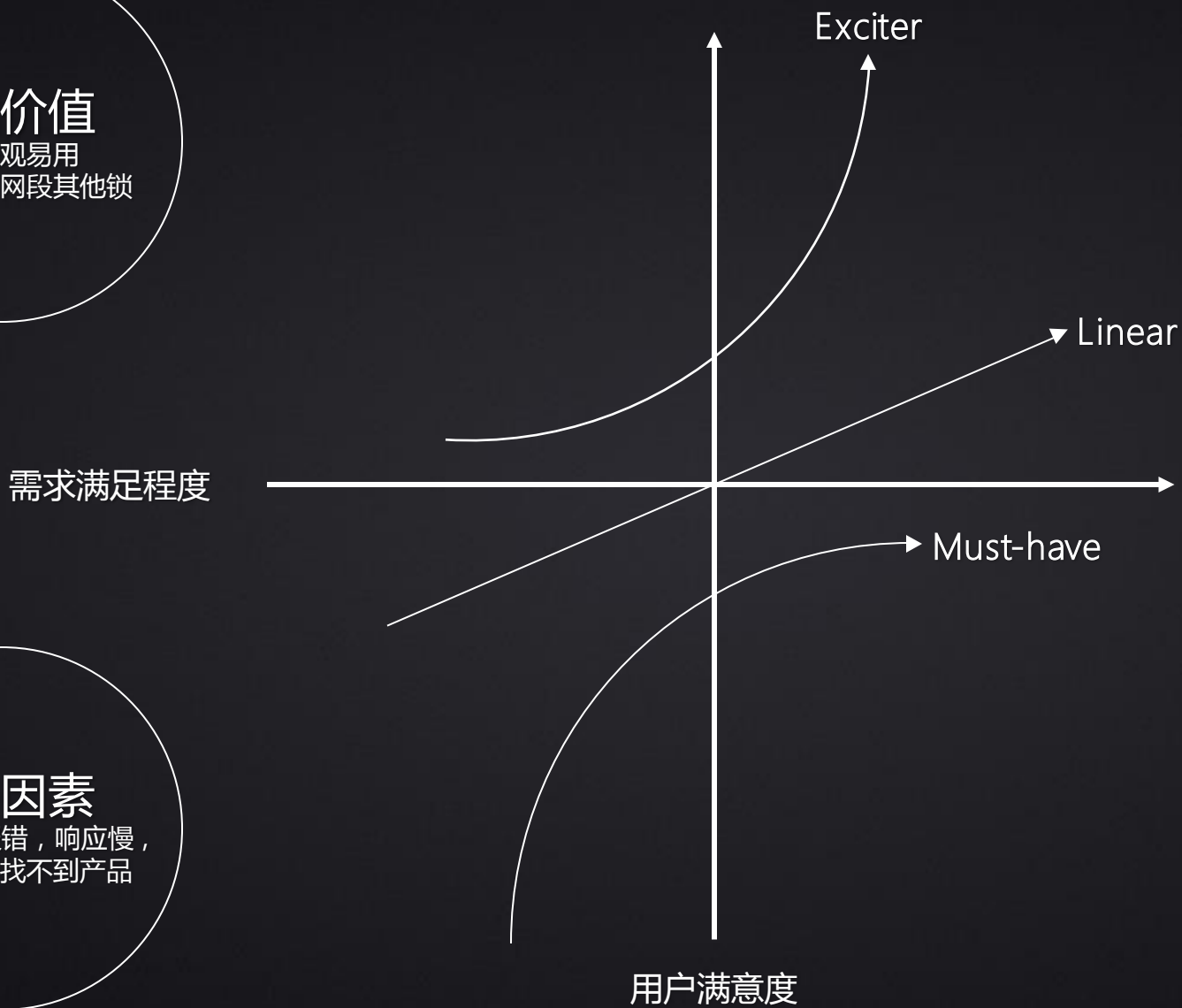
购买

获取

使用

一个账号，使用广联达所有产品







# 设计目标

产品认知

Product

用户对加密锁驱动的认知，  
由辅助加密锁正常使用的驱动  
转变成锁管理和打通广联  
达其他产品的平台

核心功能

Function

深度优化产品的核心功能：  
所有类型锁的激活，绑定，  
查找锁，显示所内产品等

商业价值

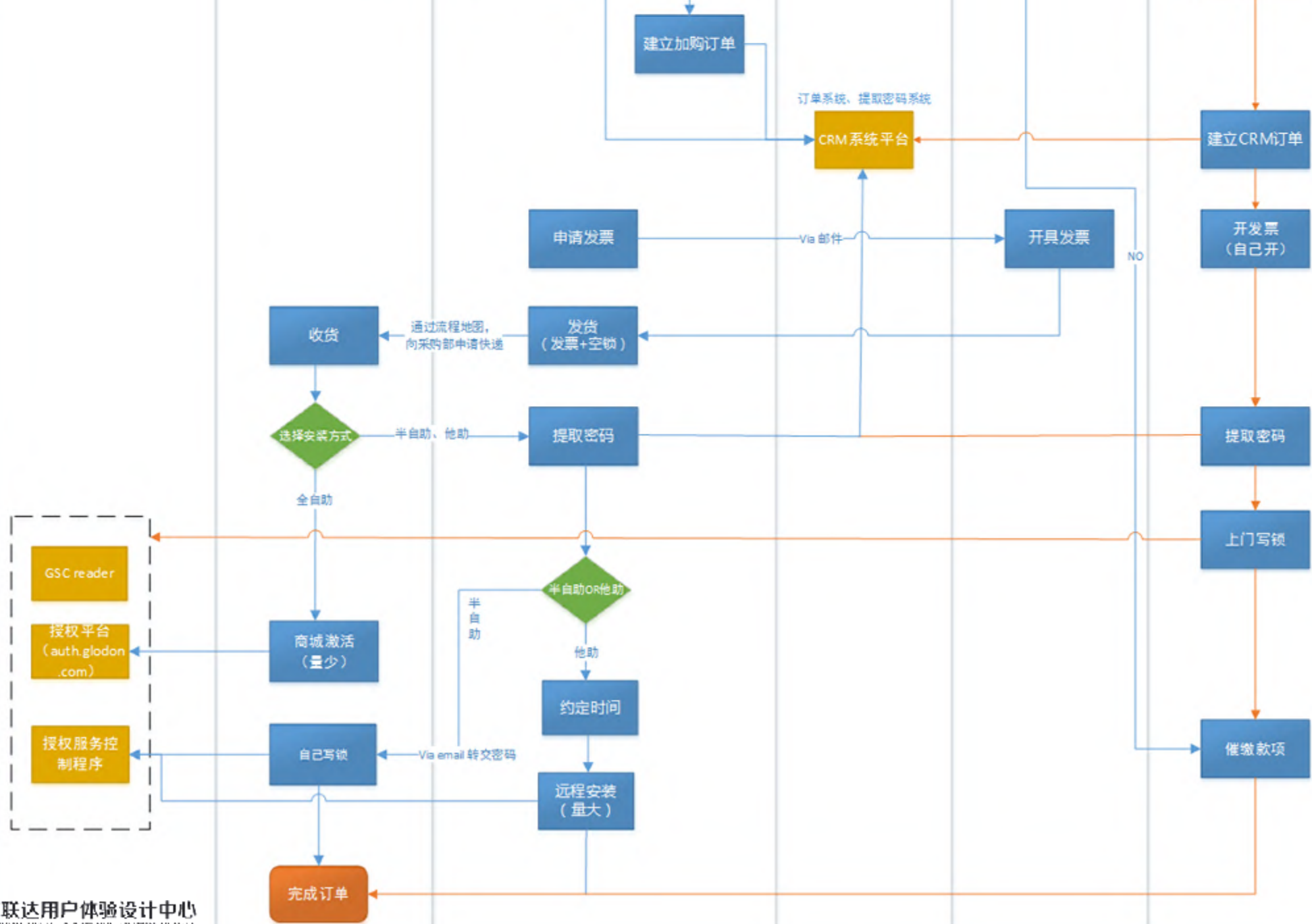
Value

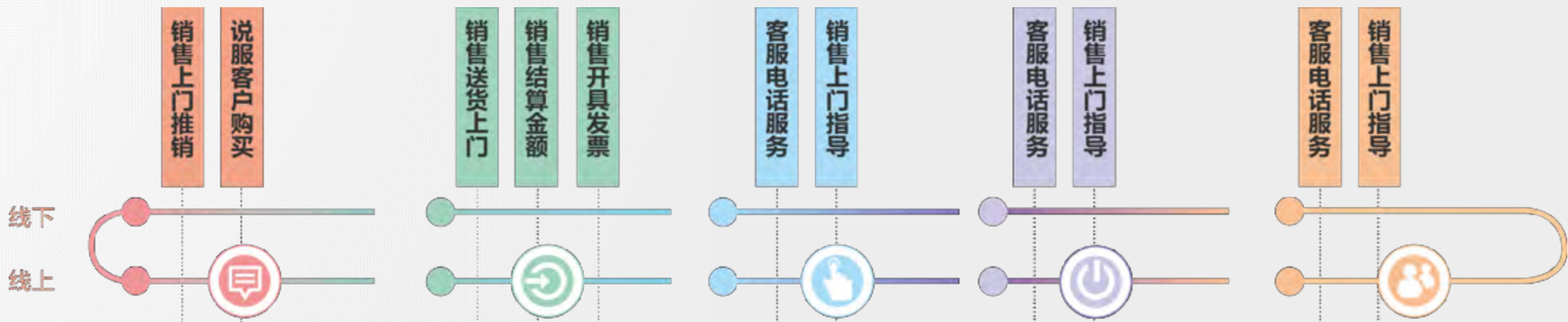
增加并优化丢锁补锁流程，  
保障正版用户的利益，加密  
锁驱动本身慢慢向平台化发  
展，可作为一个广联达用户  
的流量入口

体验改善

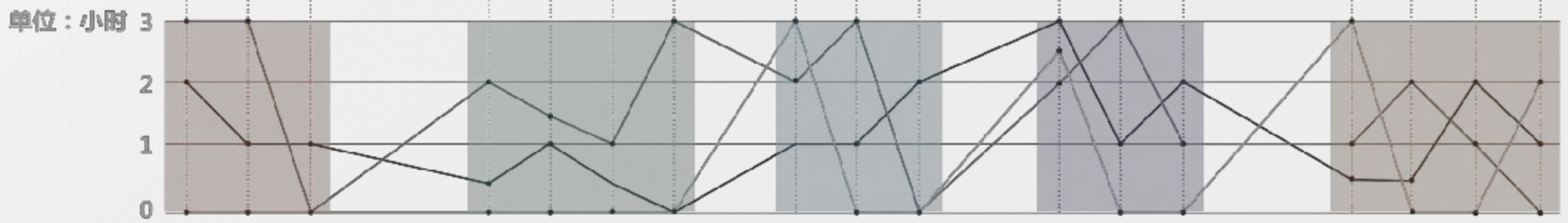
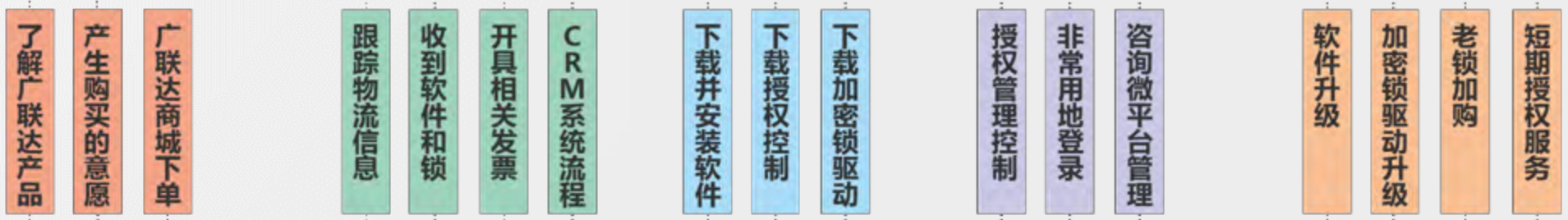
Experience

通过微交互改善老版让人疑  
惑的“激活”和“绑定”流  
程，全新的视觉设计提升产  
品体验和形象





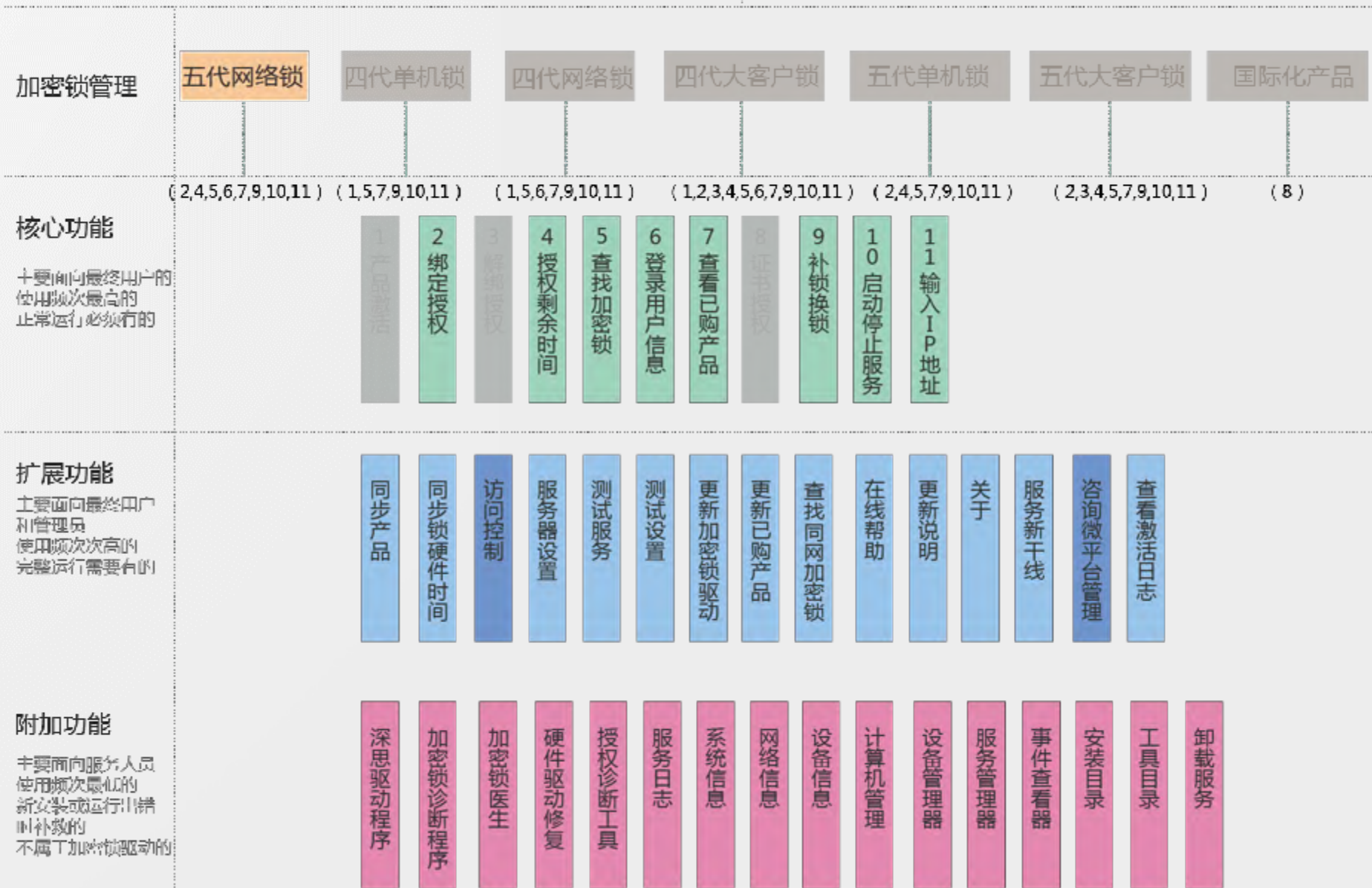
**购买**      **收货**      **安装**      **授权登录**      **增值需求**



- 用户 20小时
- 销售 35小时
- 客服 15小时

3类人群的流程参与度曲线

# 加密锁驱动信息框架



主要面向最终用户的  
使用频次最高的  
正常运行必须有的

主要面向最终用户  
和管理员  
使用频次最高的  
完整运行需要有的

主要面向服务人员  
使用频次最低的  
新安装或运行出错  
时补救的  
不属于加密锁驱动的

MAIN SCREEN-HOME PAGE



MAIN SCREEN-KEY LIST PAGE



MAIN SCREEN-PRODUCT LIST PAGE



• FLOW-LOST A KEY :



• FLOW-ACTIVATE A GEN4 STANDALONE KEY

First time with a key

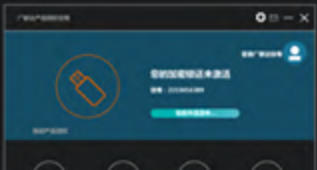
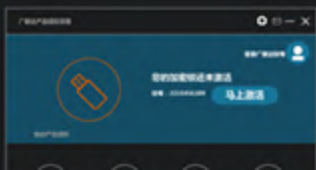


• FLOW-ACTIVATE A GEN4 WEB KEY

Without key



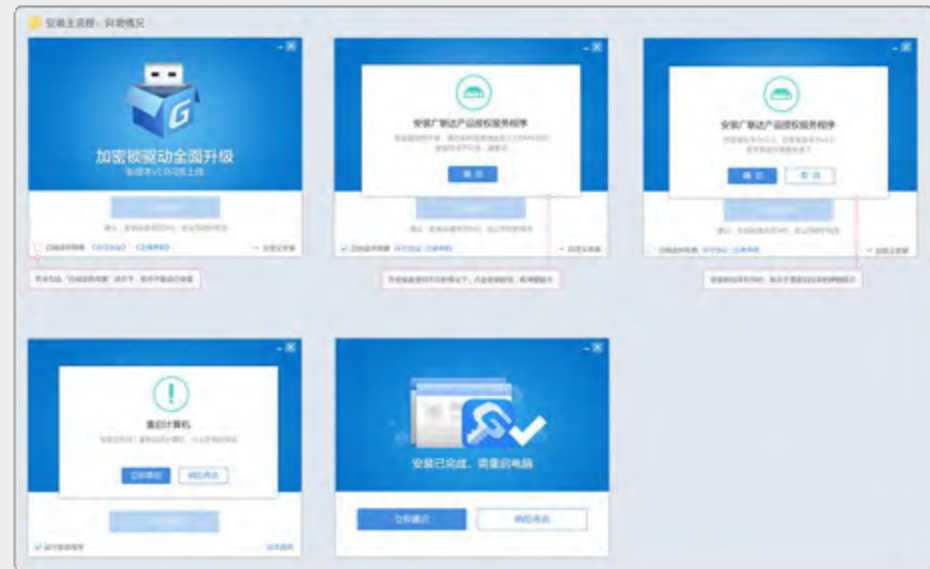
• FLOW-ACTIVATE A GEN4 STANDALONE KEY





## 安装主流程

安装主流程



## 主流程方案

软件安装、使用及常见问题



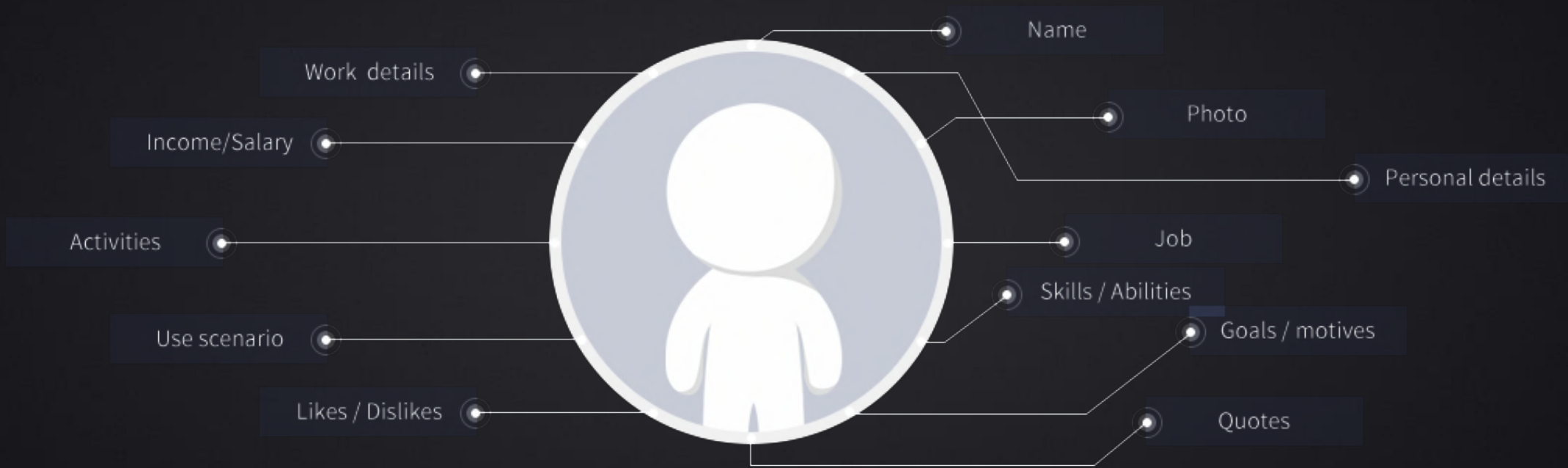
软件安装



软件安装



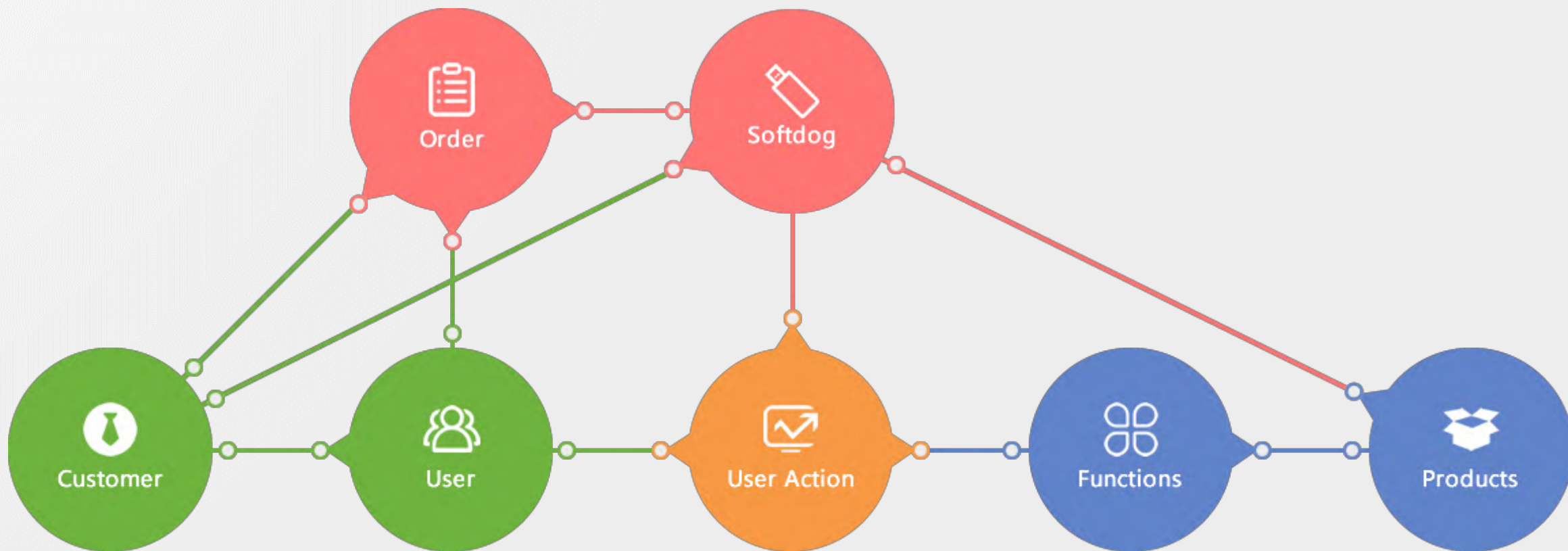
# 广联达用户聚类分析框架







# Glodon User Action Domain Model



Jul 17, 2016 - Aug 17, 2016

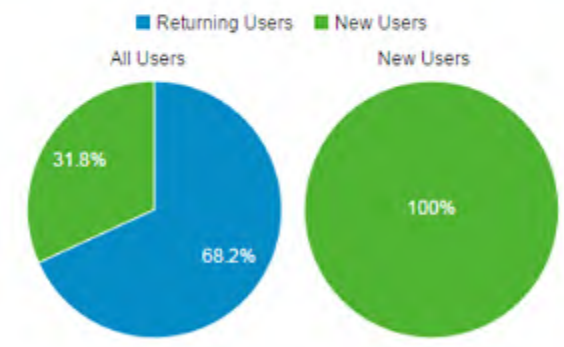
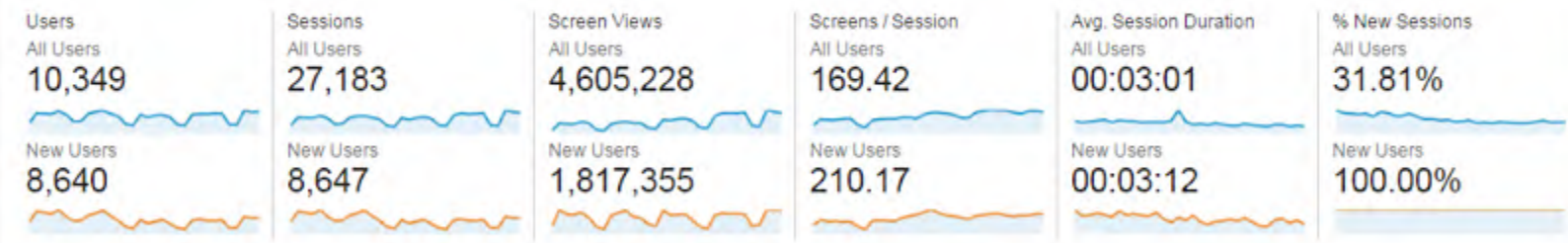
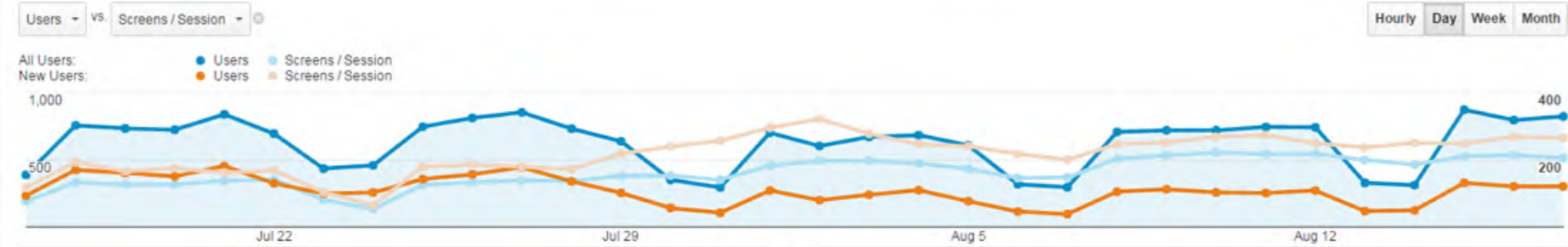
Search reports & help

### Users Overview

Email Export - Add to Dashboard Shortcut



Overview



**Demographics**

Language

Country

City

**App Info**

App Name

Language	Sessions	% Sessions
1. zh-CN		
All Users	15,528	57.12%
New Users	5,934	68.62%
2. zh-cn		
All Users	11,468	42.19%

- Dashboards
- Shortcuts
- Intelligence Events
- App Overview
- Real-Time
- Audience
  - Overview
  - Active Users
  - Lifetime Value **BETA**
  - App Versions
  - Cohort Analysis **BETA**
  - User Explorer
  - Demographics
  - Interests
  - Geo
  - Behavior
  - Devices and Network
- Acquisition
- Behavior
  - Overview
  - Screens
  - Behavior Flow

Jul 17, 2016 - Aug 17, 2016

## App Versions

Customize Email Export - Add to Dashboard Shortcut

All Users  
100.00% Sessions

+ Add Segment

Explorer

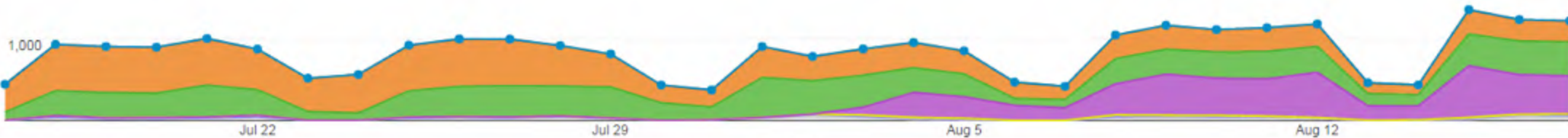
Sessions Users

Sessions vs. Select a metric

Day Week Month [Chart Icon]

● Sessions ● 3.8.520.3118 ● 3.8.522.3173 ● 3.8.526.3194 ● 3.8.522.3167 ● 3.8.522.3153 ● Other

2,000



Primary Dimension: App Version

Plot Rows: Secondary dimension

[Search] advanced [Grid Icon] [Refresh Icon] [Print Icon]

App Version	Sessions	Screen Views	Screens / Session	Avg. Session Duration
	<b>27,077</b> % of Total: 99.61% (27,183)	<b>4,605,228</b> % of Total: 100.00% (4,605,228)	<b>170.08</b> Avg for View: 169.42 (0.39%)	<b>00:03:02</b> Avg for View: 00:03:01 (0.39%)
<input checked="" type="checkbox"/> 1. 3.8.520.3118	<b>11,328</b> (41.84%)	67,606 (1.47%)	5.97	00:03:32
<input checked="" type="checkbox"/> 2. 3.8.522.3173	<b>9,148</b> (33.79%)	2,813,714(61.10%)	307.58	00:03:03
<input checked="" type="checkbox"/> 3. 3.8.526.3194	<b>5,234</b> (19.33%)	1,405,650(30.52%)	268.56	00:01:26
<input checked="" type="checkbox"/> 4. 3.8.522.3167	<b>292</b> (1.08%)	92,422(2.01%)	316.51	00:02:44
<input checked="" type="checkbox"/> 5. 3.8.522.3153	<b>233</b> (0.86%)	3,781(0.08%)	16.23	00:05:41
<input type="checkbox"/> 6. 3.8.521.3132	<b>144</b> (0.53%)	958(0.02%)	6.65	00:03:39

- Dashboards
- Shortcuts
- Intelligence Events
- App Overview
- Real-Time
- Audience
  - Overview
  - Active Users
  - Lifetime Value **BETA**
  - App Versions**
  - Cohort Analysis **BETA**
  - User Explorer
    - Demographics
    - Interests
    - Geo
    - Behavior
    - Devices and Network
- Acquisition
- Behavior
  - Overview
  - Screens
  - Behavior Flow
  - Crashes and Exceptio...

wdicon

wdicon-platform

bimface-icon

BIMplatform

mark


 单个模型3  
.m-single-rvt

 单个模型文件  
.m-single-model

 图纸文件  
.m-single-dwg

 警示提示-32  
.m-tip

 toolbar切图-13  
.m-zoomRect

 m-位置  
.m-address

 m-上传图片  
.m-img

 toolbar-鼠标中点旋  
转  
.m-rotateMouse

 编辑  
.m-edit

 批注切图-云线  
.m-cloud

 toolbar-动态观察  
.m-rotate

 toolbar-视角  
.m-view

 toolbar-选中构件旋  
转  
.m-rotateObj

 toolbar-隐藏构件.  
.m-hideObj

 toolbar-相机旋转  
.m-rotateCamera

 toolbar切图-3  
.m-selected

 主页  
.icon-zhuye

 构件选择器2  
.icon-  
goujianxuanzeqi2

 toolbar切图-5  
.icon-toolbarqietu5

 toolbar切图-5.2  
.icon-  
toolbarqietu52

 toolbar切图-2  
.icon-toolbarqietu2

 评论  
.icon-pinglun

 toolbar切图-2  
.icon-toolbarqietu2

 toolbar切图-6  
.m-fly

 旋转  
.icon-xuanzhuang

 添加批注3  
.icon-tianjiapizhu3

 构件选择器  
.icon-  
goujianxuanzeqi

 属性  
.icon-shuxing

 属性  
.icon-shuxing

 定位  
.icon-dingwei

 添加批注  
.icon-tianjiapizhu

 批注切图-6  
.m-text

 toolbar切图-7  
.m-more

 批注切图-2  
.m-arrow

 toolbar切图-12  
.m-fit2d

 批注切图-5  
.m-mark

 toolbar切图-2  
.m-camera

 toolbar切图-4  
.m-home

 toolbar切图-5  
.m-fit

 toolbar切图-1  
.m-filter

模态统一规范：

实际效果：蓝色 20%透明

模态尺寸：包含默认模态：320px X 200px border: 1px F0CC  
包含输入/设置模态：580px X 420px border: 1px F0CC  
空模态尺寸：640px X 480px

模态位置：默认窗口居中

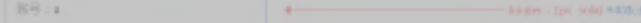
所有模态的加载和退出用一加载动画实现  
打开模态：下移20px 0.3s ease-in动画  
关闭模态：上移20px 0.3s ease-out动画



表单尺寸：



表单间距：



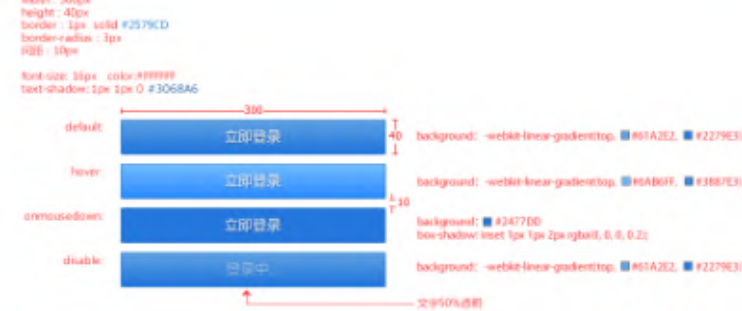
默认字体：



文字颜色：



注册登录



信息确认模态：

width: 320px  
height: 200px  
按钮尺寸: 30px X 50px  
按钮颜色: "确定" 或 "关闭" 为灰色  
"确认" 颜色按照需要确认操作的类型判断, 一般默认蓝色, 警告性操作为橙色, 创建/新建类操作为绿色, 具有设计感  
图标: 30px X 30px  
颜色均确认按钮颜色



信息输入input：

注册登录input: width: 300px, height: 40px, border: 1px solid F0CC, border-radius: 1px, padding: 10px, font-size: 14px, color: #333333, 输入框: 14px X 14px



1) 显示任务确认：



2) 一般确认：



信息输入/设置模态：

width: 580px  
height: 420px  
(部分信息输入/设置模态尺寸会根据具体内容部分调整, 如需求设计师会标注)  
按钮尺寸: 30px X 50px  
按钮颜色: "确定" 或 "关闭" 为灰色  
"确认" 颜色按照需要确认操作的类型判断, 一般默认蓝色, 创建/新建类操作为绿色, 具有设计感

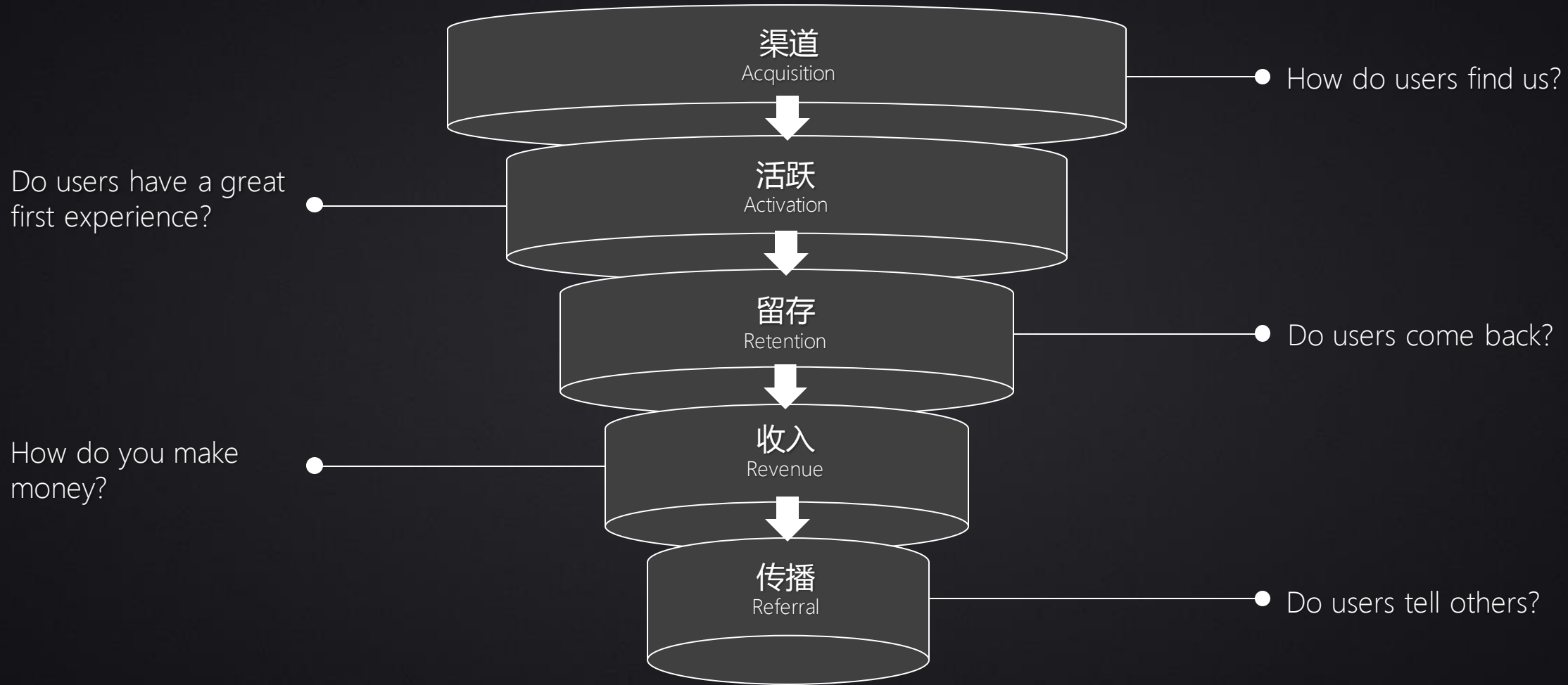


# 产品运营 全链路设计

FULL PROCESS DESIGN for PRODUCT OPERATION

**GUX** 广联达用户体验设计中心  
GLOBAL USER EXPERIENCE DESIGN CENTER

# AARRR Metrics Funnel Diagram





渠道  
Acquisition

UV

CAC

CPM \ CPC \ CPA \ CPS

Campaign

活跃  
Activation

DAU / MAU

DOSU

PV

SV

CTR

Key Actions

留存  
Retention

1-Day

7-Day

30-Day

Take Rates

收入  
Revenue

ARPU

ARPPU

LTV

PBP

传播  
Referral

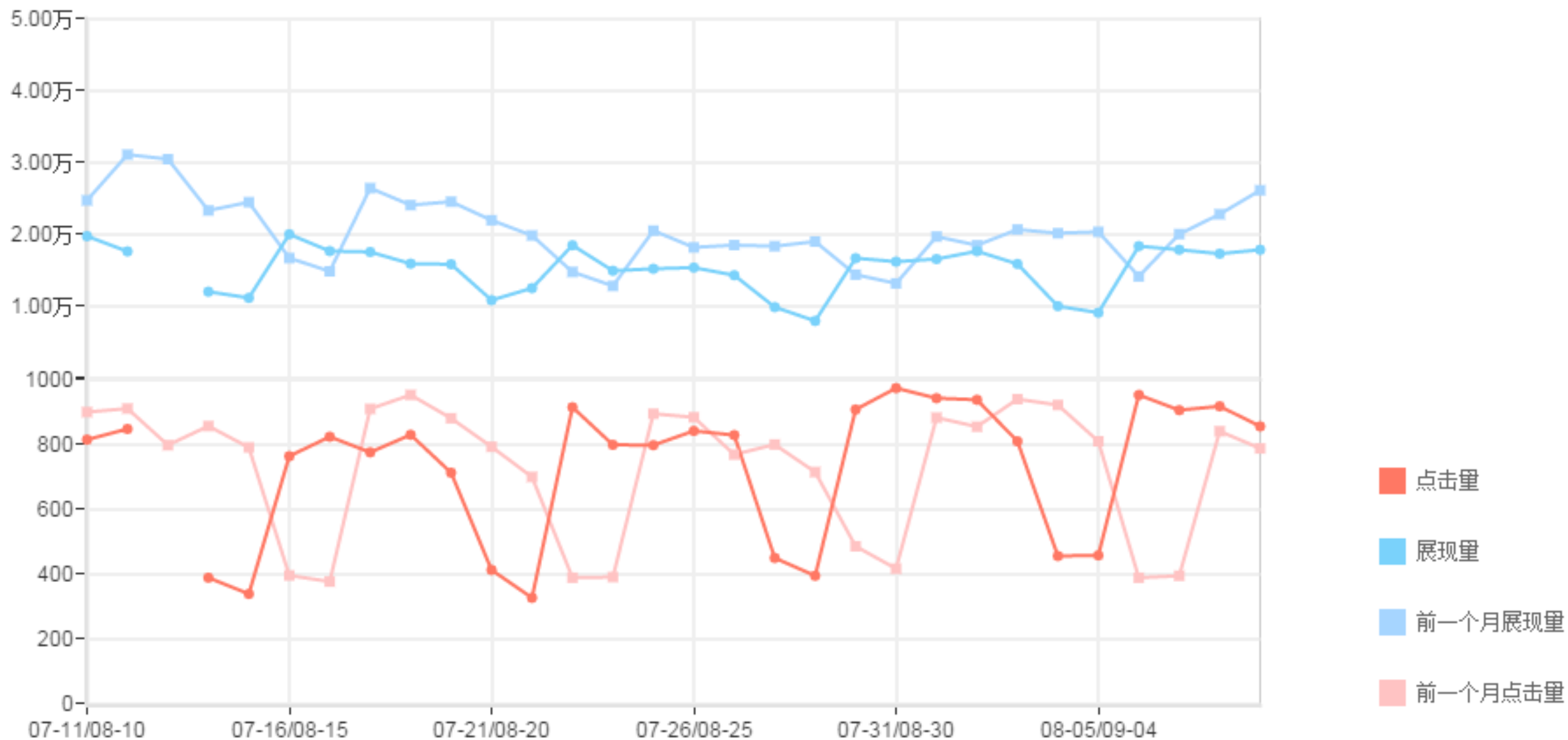
K-factor

SIS

NPS

点击量: **21,128**

展现量: **437,556**



	Day 0	Day 1	Day 2	Day 3	Day 4	Day 5	Day 6	Day 7	Day 8	Day 9	Day 10	Day 11	Day 12
<b>All Users</b> 385 users	<b>100.00%</b>	<b>11.43%</b>	<b>8.45%</b>	<b>2.27%</b>	<b>3.35%</b>	<b>4.44%</b>	<b>5.37%</b>	<b>2.67%</b>	<b>4.17%</b>	<b>1.52%</b>	<b>3.00%</b>	<b>4.00%</b>	<b>5.56%</b>
Aug 26, 2016 26 users	100.00%	15.38%	7.69%	3.85%	11.54%	7.69%	0.00%	0.00%	7.69%	0.00%	3.85%	3.85%	11.54%
Aug 27, 2016 17 users	100.00%	5.88%	11.76%	17.65%	5.88%	5.88%	11.76%	0.00%	0.00%	0.00%	5.88%	0.00%	0.00%
Aug 28, 2016 11 users	100.00%	0.00%	9.09%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	9.09%	18.18%	0.00%
Aug 29, 2016 21 users	100.00%	4.76%	0.00%	0.00%	4.76%	0.00%	0.00%	0.00%	4.76%	0.00%	0.00%	0.00%	
Aug 30, 2016 25 users	100.00%	4.00%	4.00%	0.00%	0.00%	8.00%	8.00%	8.00%	8.00%	8.00%	0.00%		
Aug 31, 2016 32 users	100.00%	9.38%	6.25%	0.00%	0.00%	9.38%	6.25%	6.25%	6.25%	0.00%			
Sep 1, 2016 36 users	100.00%	16.67%	0.00%	2.78%	5.56%	2.78%	5.56%	2.78%	0.00%				
Sep 2, 2016 19 users	100.00%	15.79%	15.79%	0.00%	0.00%	5.26%	15.79%	0.00%					
Sep 3, 2016 18 users	100.00%	11.11%	16.67%	0.00%	5.56%	0.00%	0.00%						
Sep 4, 2016 20 users	100.00%	5.00%	10.00%	5.00%	5.00%	0.00%							
Sep 5, 2016 44 users	100.00%	22.73%	11.36%	2.27%	0.00%								
Sep 6, 2016 39 users	100.00%	23.08%	20.51%	0.00%									
Sep 7, 2016 35 users	100.00%	8.57%	0.00%										
Sep 8, 2016 42 users	100.00%	0.00%											

$LTV = (\text{单用户月购买频次} * \text{客单价} * \text{毛利率}) * (1 / \text{月流失率})$

$CAC = \text{用户获取成本} + \text{后续(促活)成本}$

LTV > CAC 可发展

LTV < CAC 没有机会


LTV / CAC = 3 可健康发展

LTV / CAC > 3 市场拓展略保守

# 商业决定设计模式

产品为用户服务，设计把品牌、商业模式、产品逻辑  
“翻译”成可被用户理解的语言。

—— 阿里UCAN



人 没有牺牲的话 就什么也得不到  
为了得到什么 就必须付出同等的代价  
这就是炼金术的「等价交换」原则  
那时的我们坚信着 那就是世界的真理

—— 《Fullmetal Alchemist》 Alphonse Elric

**Glodon 广联达**

只为成就你的蓝图





Thanks