

国际体验设计大会
INTERNATIONAL CONFERENCE OF
EXPERIENCE DESIGN 2015

IXDC

重新定义用户体验

REDEFINE USER EXPERIENCE

此资料仅供学习使用，版权归属原作者或公司，任何人不得用于商业用途，由此引起的法律责任自负
更多内容，请关注IXDC微信号：ixdcorg

Lenovo™

企业级应用 的极致用户体验打造

联想中国区服务事业部UED

2015-07-19 北京

CONTENT

1

ONE

团队介绍

2

TWO

企业级
应用介绍

3

THREE

联想企业级
应用战略布局

4

FOUR

核心方法论

团队成员介绍



郭潇

UED Team Leader

用户研究 (UR)



罗欢



刘雪

交互设计 (UE)



唐捷



于悦杰



胡静



陈洁

视觉设计 (UI)



王运



刘晋



王隰坤



陈高



吴军

前端开发



张翼峰



杨洋

S 主讲人 peaker



— 郭潇 —

中国区服务事业部
体验设计团队负责人

移动互联

智能硬件

云计算

带领团队进行企业级云计算平台产品、桌面虚拟化产品、消费类智能家居平台的基础用户研究及软件交互体验设计工作。曾负责过联想乐Phone三代产品的用户体验研究及设计工作。



— 唐晓彧 —

中国区服务事业部
交互设计

系统管理

云计算

负责软件产品需求分析、企业级软件产品研发的交互设计，涉及领域包含数据中心基础架构运维、云计算。参与建立企业级产品规范，积累了企业级产品用户体验设计的经验。



- ◆ 企业级应用定义
- ◆ 企业级应用发展趋势和现状分析
- ◆ 企业级应用互联网时代下面临的挑战

企业级应用包括什么？



企业级应用是

- 支撑企业信息化需求的系统或软件
- 为企业创建并部署的解决方案及服务
- 个人市场上，一些带有企业/行业性质的应用

1

移动化

IDC预言：2017 中国企业移动解决方案市场规模将达 **46.7** 亿

移动为先，轻便化、社交化

移动设备逐渐代替传统设备

BYOD模式盛行

2

简化复杂度

IDC调查：实现了简化IT的企业能够获得 **8300** 万美元的平均年收益
依托云平台，软件管理成本逐步降低
以简化软件的可用性为手段，提高员工生产效率

3

客户为先，用户至上

换位思考，理解客户

客户不是用户，用户更非客户

对客户有同理心，对客户的痛处感同身受

企业级服务即：帮助用户解决问题

企业级与消费型产品用户体验实现跨界融合

4

进入军阀混战阶段

企业移动应用厂商并购整合

传统IT巨头觉醒

互联网巨头加入，打造消费产品的企业级管理平台

现状



单笔交易规模大
业务流程和IT管理驱动



崇尚专业、稳定、安全



购买决策链长



不够重视体验设计、理念陈旧



客户购买动机理性



客户价值唯一



企业员工培训成本高

挑战





1

大家在平时的工作中还遇到过哪些问题？



联想企业级应用战略布局



聚焦在 4 大领域



全球 3 大企业级方案体验中心





15 min



体验设计核心方法论

- 调整阵型，UE前置
- 用户试用活动前置，用户角色扮演
- 竞争对手产品-对比分析
- 植入消费DNA, 用户“似曾相识”，营造“熟悉感”
- 打造企业级产品的独特气质

烦

客户不烦恼

繁

产品不繁杂

凡

理念不平凡



锦囊一：调整阵型，UE前置

改变UED与业务配合工作的时间点：从体验设计师在产品
开发早期介入，转变为在业务与客户意向签约期间介入。

通过快速交付POC

- 打造联想专业交付团队印象, 愉悦客户
- 快速锁定客户需求, 降低与客户的沟通成本和需求变更风险
- 提升UED团队的整体交付能力, 设计效率更快! 交付水准更好!

事前准备

沟通成果

客户价值

1st

1. 不同行业案例相似方案案例



1. 通过其他案例的介绍，促进客户思维发散，brainstorming产品方向
2. 减少行业壁垒，初步了解产品scope
3. 互相了解各自做事流程及时间节点，为后续沟通沟通打下基础

通过了解其他行业案例，brainstorming产品方向及重要细节点。

2nd

1. 产品主要功能分析
2. 产品需求梳理



1. 产品大方向校正

进一步明确产品方向

3rd

1. 产品需求LIST
2. 主视觉原型



1. 客户设计确认

从文字描述，转变为图示，让产品更具象，帮助产品落地

4th

1. 主要功能高保真原型
2. 主视觉风格轴



1. 产品功能确认
2. 产品视觉风格确认

产品设计落地，在签约前前期保证产品的功能和美观度能达到上市标准，最大限度降低风险

1



锦囊二：用户试用活动前置，用户角色扮演

- **核心业务**

构建公共、私有和混合基础构架即服务 (IaaS) 云

- **目标客户**

以联想企业级主攻的8大行业为主要客户，需求体现立体多样化特征

- **产品定位**

混合深度管理、高效、安全、智能、灵活、原生

- **品牌定位**

专业高效、自主适配、安全可靠





客户

- 需要解决传统的手工部署系统、数据库、中间件等周期长，易误操作的问题。
- 提高开发测试环境的快速部署需求时效性。
- 有效节省项目预算、成本
- 提高资源利用率，以虚拟化资源替代传统的物理资源，合理提高资源利用率，资源利用透明化

提升效率
节约成本



用户

- 异构平台的统一界面操作，以便减少误操作
- 实现资源标准化：自动化的分配、调度、部署
- 解决设备数量多带来的管理问题

方便管理
简单易用

选择演员

	企业级
产品选择	管理层 - 业务/分析/顾问/CTO/IT架构师
购买决策	采购部门
安装整合	IT部门 - IT管理员/业务IT负责人
部署	IT部门 - 桌面管理
产品使用	业务部门的使用者/最终用户
使用/升级/迁移	IT部门 - 业务IT负责人/系统管理员/桌面管理
支持与服务	IT部门 - 业务IT负责人

传统的需求分析研究的阶段

企业级需求分析的研究对象

目的

通过试用竞争对手产品，提前了解用户在产品使用过程中的痛，发现产品在易用性、功能合理性以及视觉美观性等方面的问题，目的是设计出更符合用户预期的产品。

写剧本

- 完成分角色的场景剧本
- 选定参与剧本的“演员”
- 列出访谈提纲

定场景

- 选出用于试用的竞品或者产品原型
- 选出竞品或产品原型中完成场景的完整 workflow

开拍

- 分角色试用
- 完成使用后进行访谈

后期制作

- 整理访谈内容
- 定位共性问题
- 输出访谈报告

Take a Break



5 min



锦囊三：竞争对手产品-对比分析



功能性分析

- 目标客户
- 角色划分
- 组织层级
- 功能全集



交互分析

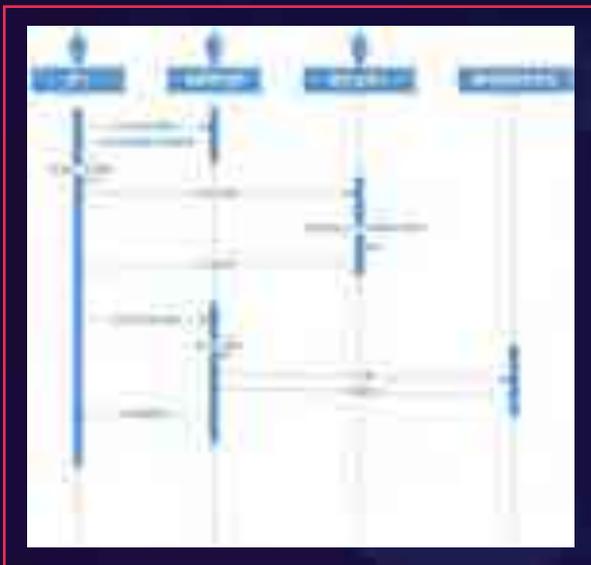
- 信息结构
- 页面布局
- 操作反馈
- 其他元素



视觉分析

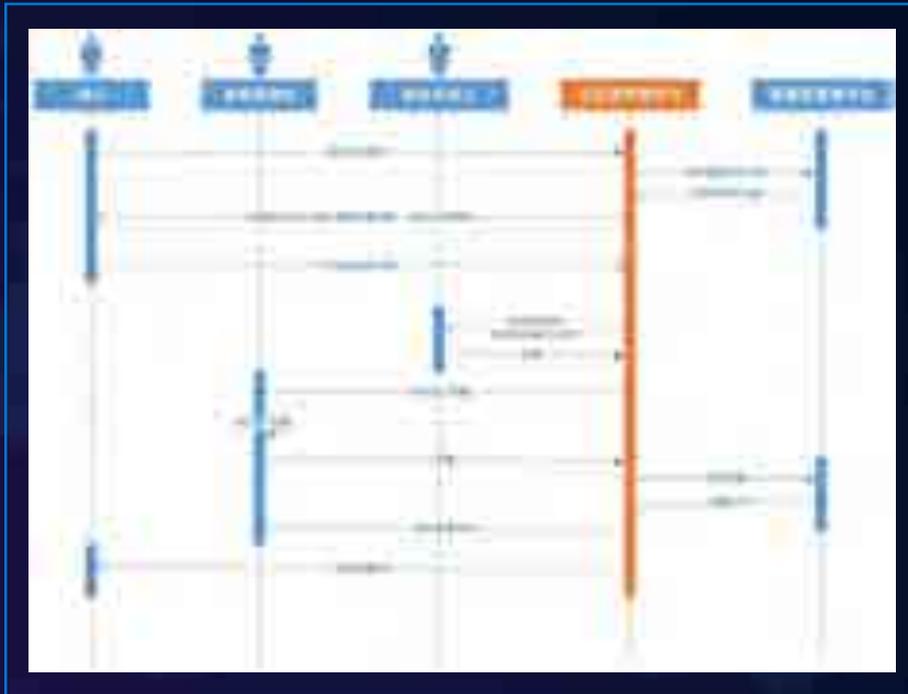
- 色彩
- 风格
- 交互框架
- 交互控件

Before



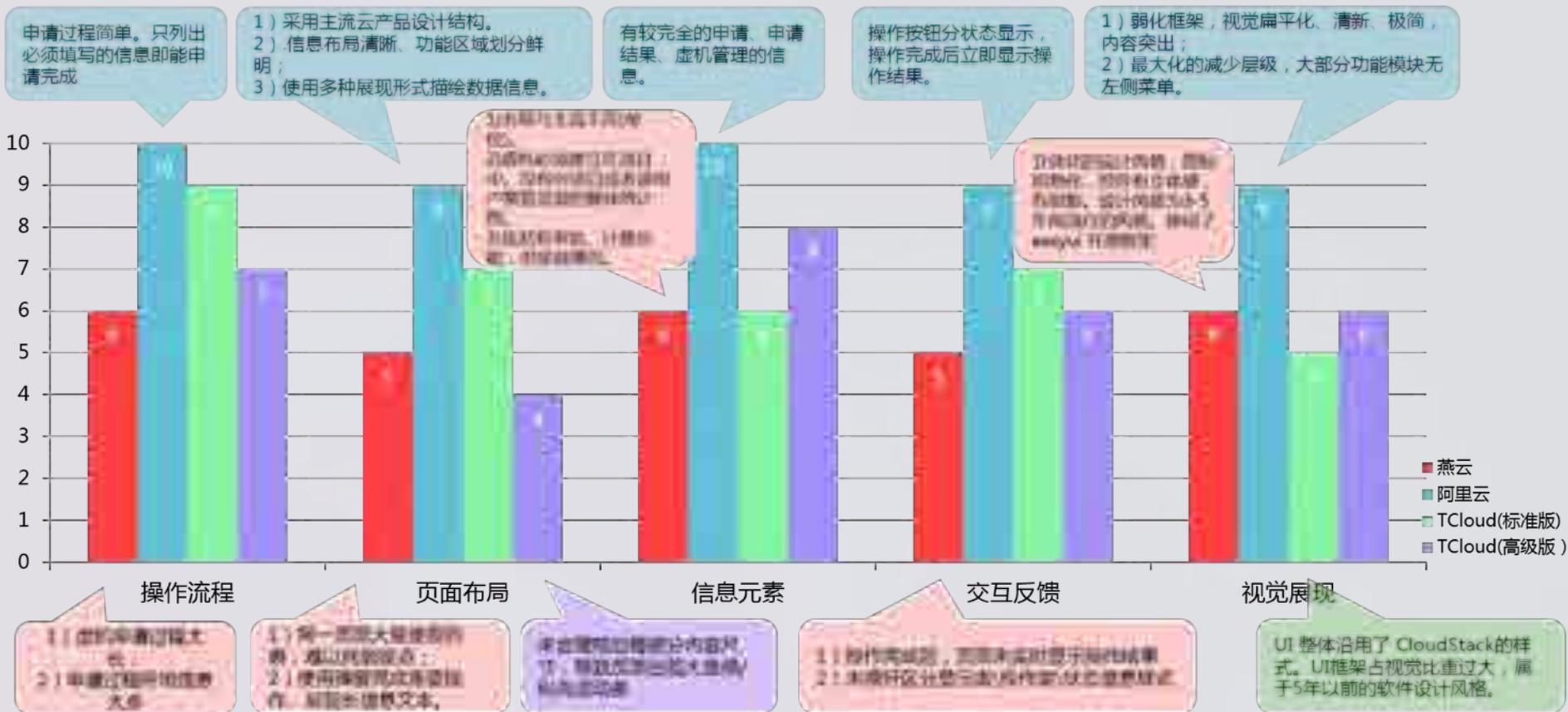
- 用户参与度高
- 全过程靠用户把控
- 可用资源的把控全程依靠人工

After



- 将资源管理、流程控制的任务转移到云计算的管理平台

竞品设计体验评价



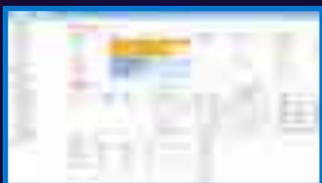
产品设计优化关键点：

1. 使用多样的可视化展现形式呈现数据内容，简单易读、重点突出；e.g. 首页Dashboard展示资源使用总览、告警、网络使用情况、虚拟运行情况等信息。
2. 操作简单、指引清晰。E.g. 申请虚拟机流程简单，控制在5步以内；
3. 灵活引入审批模块，根据客户公司环境定制；
4. 弱化UI框架，突出内容，扁平化更彻底。

关键结论

- ◎ **使用多样的可视化展现形式呈现数据内容，简单易读、重点突出**
 - e.g. 首页Dashboard展示资源使用总览、告警、网络使用情况、虚拟运行情况等信息。
- ◎ **交互架构：平而浅的结构，层级不超过3级。**
 - 同一页面上功能区域划分合理，结构清晰。将层级控制在2级，尽可能的避免出现了左侧菜单，部分功能导航则以TAB页签的形式在内容区域，方便用户查找和操作。
 - 导航样式为图标+文字的组合形式，图标简洁，清爽。结构和功能操作均扁平化，不再采用陈旧的下拉展开收起的样式。例如选择、查看和订单流程，信息平铺展示，流程简单、易懂。
- ◎ **操作简单、指引清晰。**
 - e.g. 申请虚拟机流程简单，控制在5步以内
 - 灵活引入审批模块，根据客户公司环境定制

视觉分析



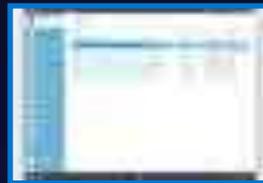
燕云



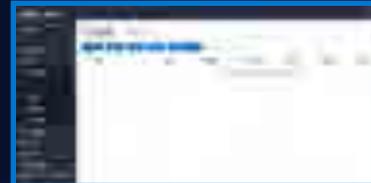
阿里云



亚马逊AWS



Windows Azure



腾讯云

竞品	类别	描述（风格、独特性）	评分
燕云	私有云	1.图标拟物化，控件有立体感，有投影。设计风格为3-5年前流行的风格。	6
阿里云	公有云	1.弱化框架，视觉扁平化、极简，功能区域划分鲜明，内容突出。 2.并未使用太多视觉元素来强调其企业风格。个性化设计不突出。	9
亚马逊AWS	公有云	1.极简设计，只使用少量线条进行区域划分， 2.产品内使用的icon具有非常独特的风格。	9
腾讯云	公有云	1视觉扁平化，层次清晰、易懂。 2.黑色框架搭配蓝色元素以体现腾讯云的稳定性与技术性。但左侧黑色菜单在视觉上显得过重，影响了整体的平衡。	8
微软Windows Azure	公有云	1.有很强的微软，将扁平化运用到极致，特别是引入快速创建菜单，可以将创建各类服务的功能置于同一个层级上。 2.各类操作引导性帮助很好的融入在操作过程中。 3.报错提醒和处理过程提示，清晰鲜明。 4.部分细节操作方式易用性不足。	9
IBM SmartCloud	混合云	沉稳大气稍显厚重的风格凸显IBM系统设计规范。在视觉上并未完全扁平化。	7

关键结论

◎ 后扁平时代

- 阿里云、腾讯云、微软Azure等几大公有云平台无论是在整体视觉上，还是布局合理性易用性上，均走在了前面。更符合当今互联网潮流，无论是视觉还是功能，扁平化的都更彻底。
- 全面扁平化之后，UI视觉出现严重同质化。“视觉处台前、交互处台后”的UI很难再通过视觉这个点做出彩。UI设计的焦点必然会转向如何用动态盘活视觉，用动态展现交互的方向转变。

◎ 企业VI的自然融入

- 微软Azure和IBM SmartCloud则在扁平化的同时很好的参照企业VI设计规范，使系统能体现出公司的独特风格。

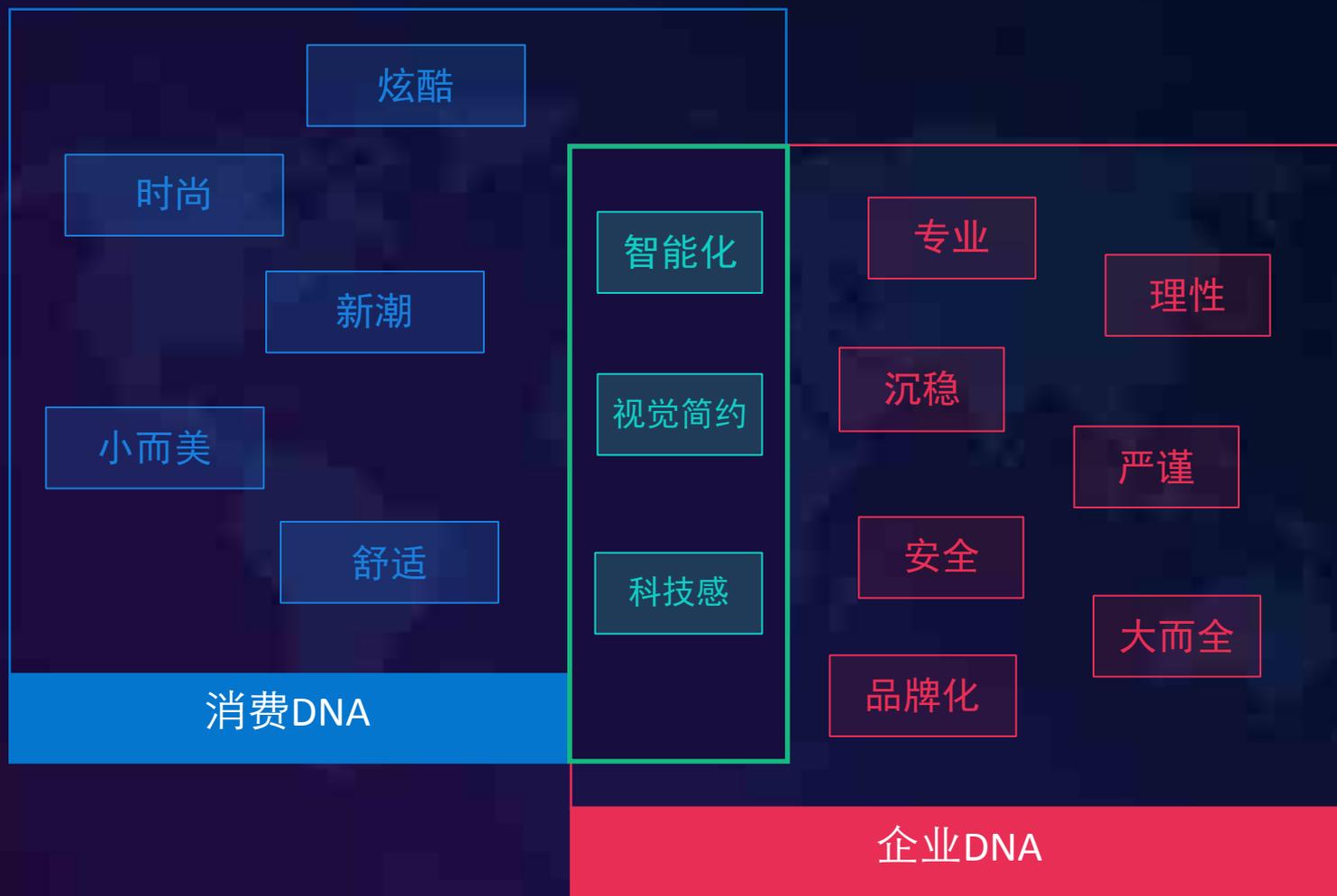
◎ 色彩特征

- 都采用了同一色系的色调，（banner区+内容区+主色调）黑蓝+白灰+蓝色，由于蓝色沉稳的特性，具有理智、准确的意象，蓝色是后退色，可以在视觉上增大空间。同时蓝色也是IT行业的代表色。

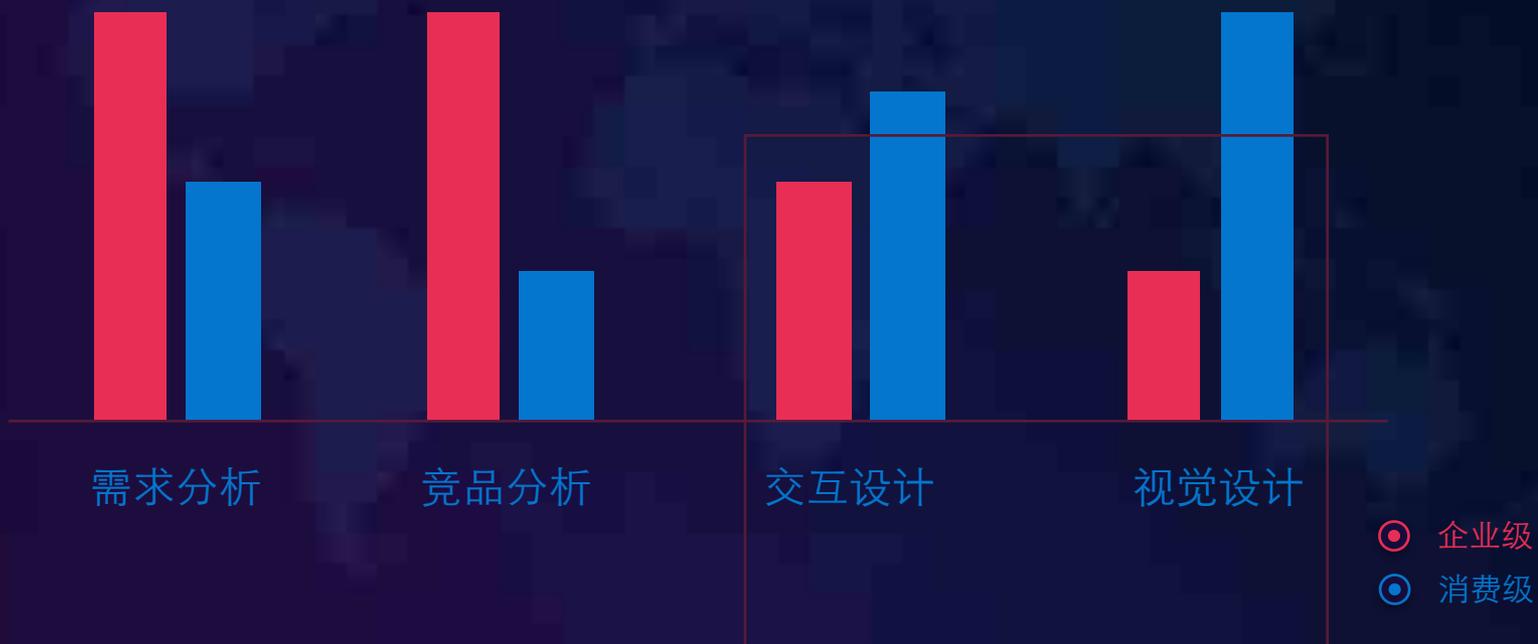


锦囊四：植入消费DNA, 用户“似曾相识”，营造“熟悉感”

消费DNA VS 企业DNA



侧重点不同



交互设计、视觉设计是短板

Material Design 规范中并未定义中文字体和排版要求。而且其给出的单位SP和DP与基于html的web UI的单位PX有所不同。所以在设计Web系统UI时，我们会做出选择、修改和创新。

Material Design UI Specification did not give any definitions about Chinese fonts and typography. Also, its display unit (SP/DP) is different to HTML (PX). Therefore, we will make some modification and creation.

60%

完整参照Material design

动效、按钮、卡片、提示框、
菜单、滑块、Tabs...

Followed "Material Design": 60%

- Transition
- Button
- Card design
- Pop-up box
- Menu
- Tab
- Sliding

20%

做出相应修改后使用

结构、文本排版、列表、表
单。

Modification: 20%

- Structure
- Fonts & Typography
- List
- Table

20%

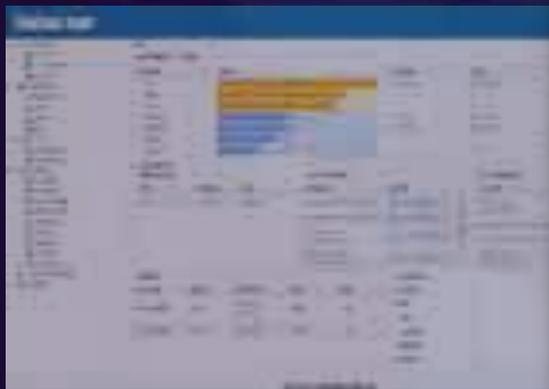
加入Lenovo元素

色彩、图标、注册/登录、搜
索、使用帮助。

Lenovo Style Customized: 20%

- Colors
- Icons
- Customized pages

优化视觉



Old



New



Material Design

对多种平台都提供了统一的设计规范，有详尽的规范文档以供参考。Google在多种平台影响力巨大，规范推广力度和速度都非常大，用户接受度高。



Modern UI

彻底扁平化、动画效果流畅绚丽，色彩丰富，演示使用Modern风格UI的产品效果出众。



iOS

迄今为止，用户满意度最好的设计语言。“扁平化”设计。在移动端被广泛接受，但无法移植到web端。



锦囊五：打造企业级产品的独特气质

Consuming the IBM Design Language

- ⊙ “ The Design Language is a curated menu, not a buffet, ”
- ⊙ “ Like a fine wine, the IBM Design Language gets better with age, ”
- ⊙ “Mix the ingredients and offer up your own appetizers ”

理念不平“凡”

信

faithful



达

Expressive



雅

Elegant



THANKS

联想TDC出品

2015. 07. 19

IXDC

国际体验设计协会

联系方式

官网：ixdc.org

邮箱：design@ixdc.org

地址：广州市天河区建中路24号2楼

电话：4000-2233-85

扫一扫，获取更多信息



官网：ixdc.org



微信号：[ixdcorg](https://www.ixdc.org)



meia.me

IXDC活动预告

8月：Workshop

服务设计——北京

9月：Workshop

产品设计与创新——北京

10月：领军人才班

国际用户体验领军人才班——各地巡回

11月：大会

2015国际设计思维大会——深圳

国际考察

服务设计之旅——西班牙

12月：大会

2015国际产品经理大会——杭州

01月：国际考察

创新设计之旅——美国