

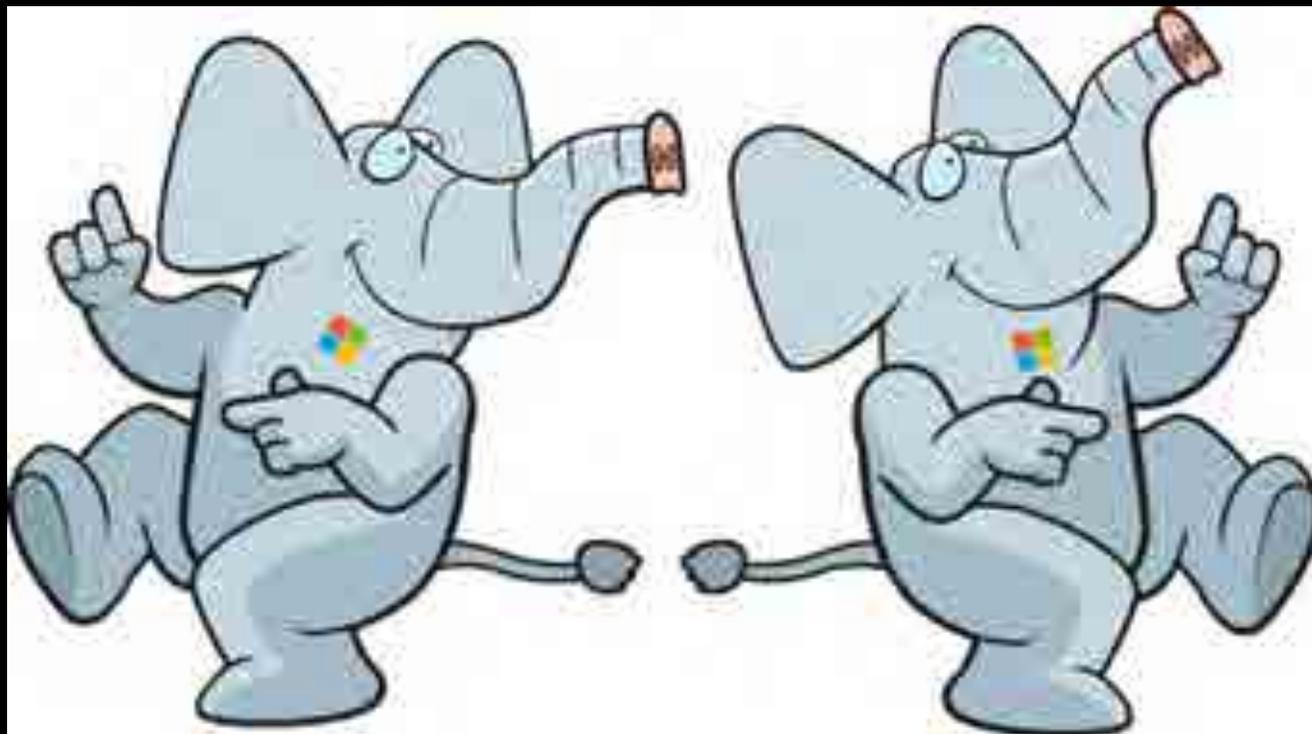
国际体验设计大会  
INTERNATIONAL CONFERENCE OF  
EXPERIENCE DESIGN 2015

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



# 让UX驱动敏捷

微软的敏捷UX转型实践

 袁小蒙 / 钟帆

 IXDC

# 预期收获

- 理解UX工作敏捷化的价值和实施要点
- 掌握一系列可以应用到日常工作中的经验和技巧
- 获得启发来应对大型成熟企业中的UX敏捷化转型难点



Xiaomeng Yuan 袁小蒙

UX Researcher II @ Microsoft

Previous jobs:

Usability Expert @ Siemens 2004-2006

Research Consultant @ User Experience 2006-2010



Bill Zhong 钟帆

Senior UX Designer @ Microsoft

Previous jobs:

UX Designer @ Panasonic 2002-2004

Usability Expert @ Siemens 2004-2006

Senior UX Manager @ Motorola 2006-2010, 2011-2012

Senior UX Manager @ Lenovo 2012-2014

你们呢？

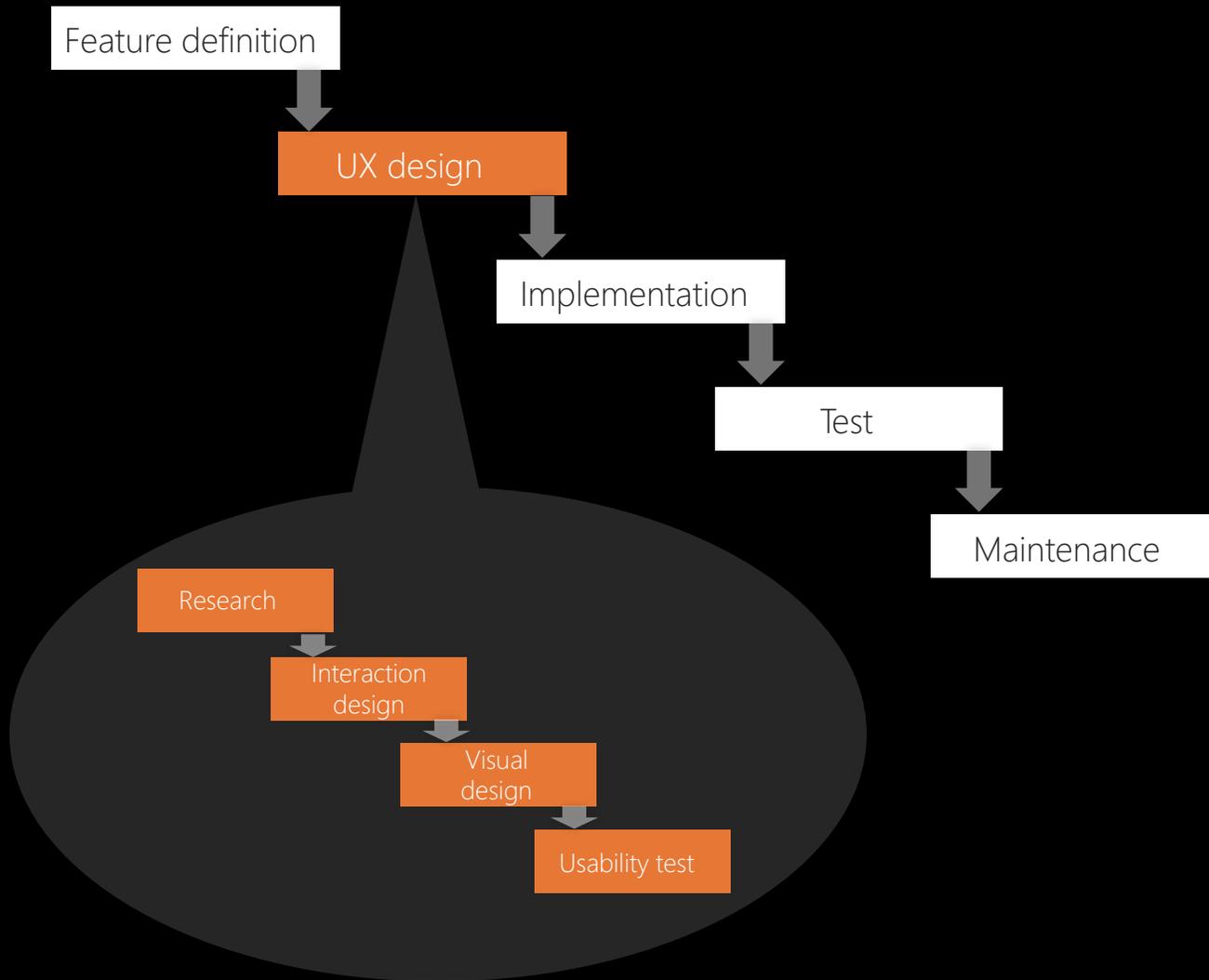


# 3分钟

了解坐在你左右的人：姓名、公司名称、职位、地域



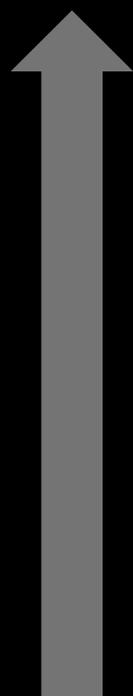
# 传统模式中的UX工作



- 清晰的顺序
- 每个环节都有清晰的输入输出
- 可靠的计划
- 费时间
- 闲置资源
- 不容易应对变化

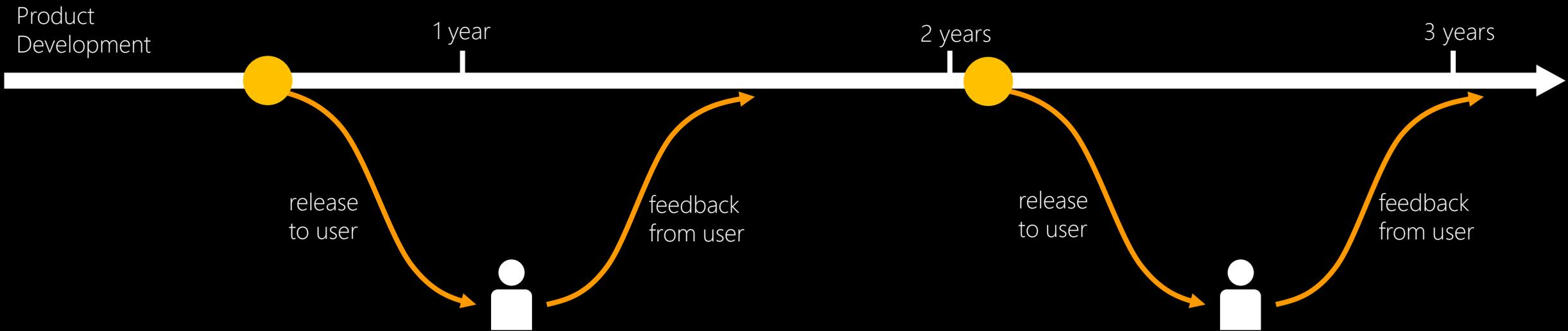
# Microsoft Office

Microsoft Office的版本演进:



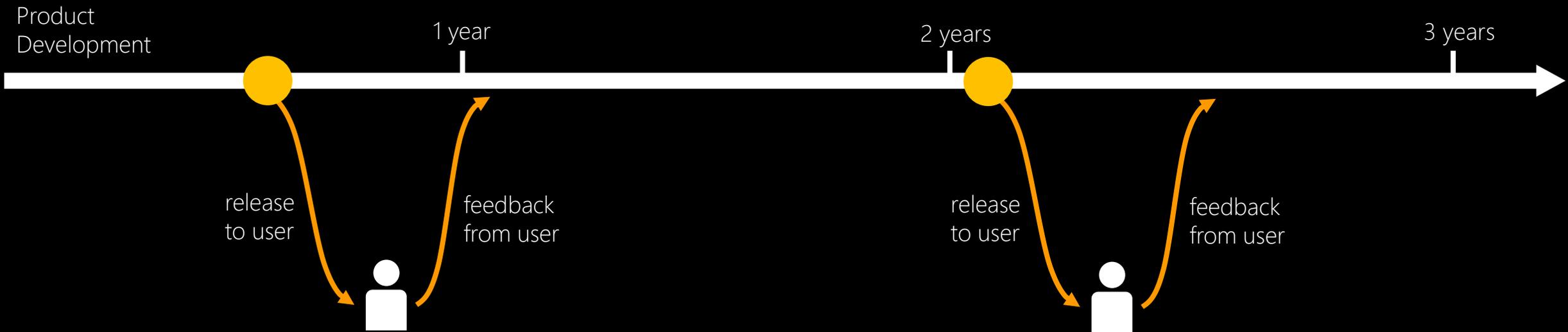
Office version	Operating system		Office support and date	
			Mainstream	Extended
2013	Windows (Client versions)	7, 8, 8.1	10 April 2018	11 April 2023
2013 RT		Windows RT	?	?
2010		XP SP3, Vista SP2, 7, 8, 8.1	13 October 2015	13 October 2020
2007		XP SP2, Vista, 7, 8, 8.1	10 April 2012	11 April 2017
2003		2000 SP4, XP, Vista, 7	14 April 2009	8 April 2014
XP		NT 4, 98, ME, 2000 SP3, XP, Vista, 7	11 July 2006	12 July 2011
2000		95 SP2, 98, 2000, XP	30 June 2004	14 July 2009
97		NT 3.51, NT 4.0, 95, 98	31 August 2001	28 February 2002
95		NT 3.51, NT 4.0, 98	31 December 2001	?
4		3.1	?	?

# 为什么要敏捷?



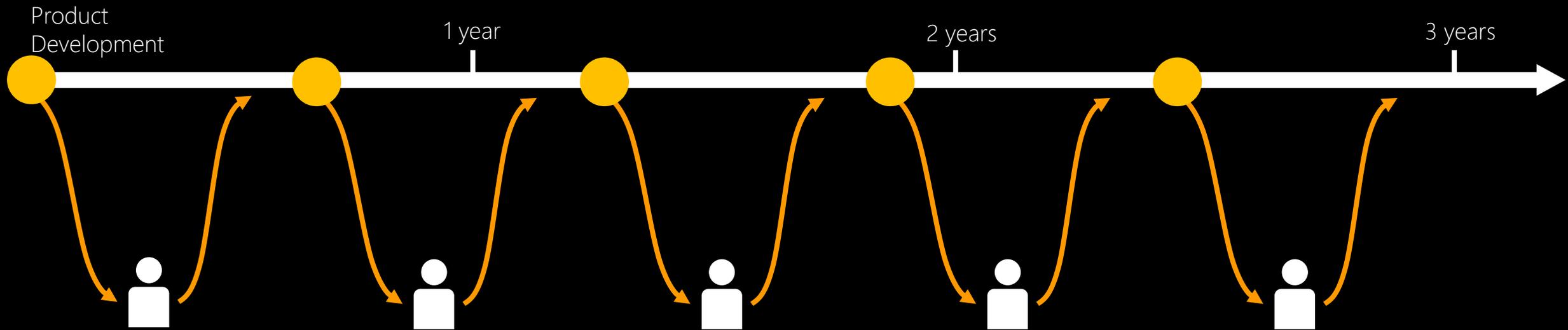
- 花太长时间去回应用户的反馈
- 对于市场环境的变化缺乏适应力

# 为什么要敏捷?



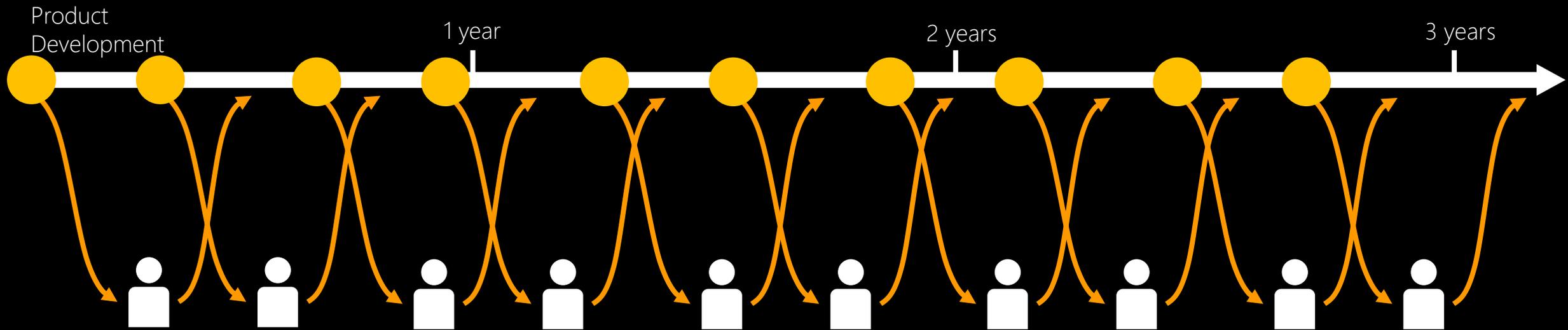
- 缩短获得反馈的周期

# 为什么要敏捷?



- 缩短获得反馈的周期
- 提高交付给用户的频率

# 为什么要敏捷?



- 缩短获得反馈的周期
- 提高交付给用户的频率

# 敏捷开发模式

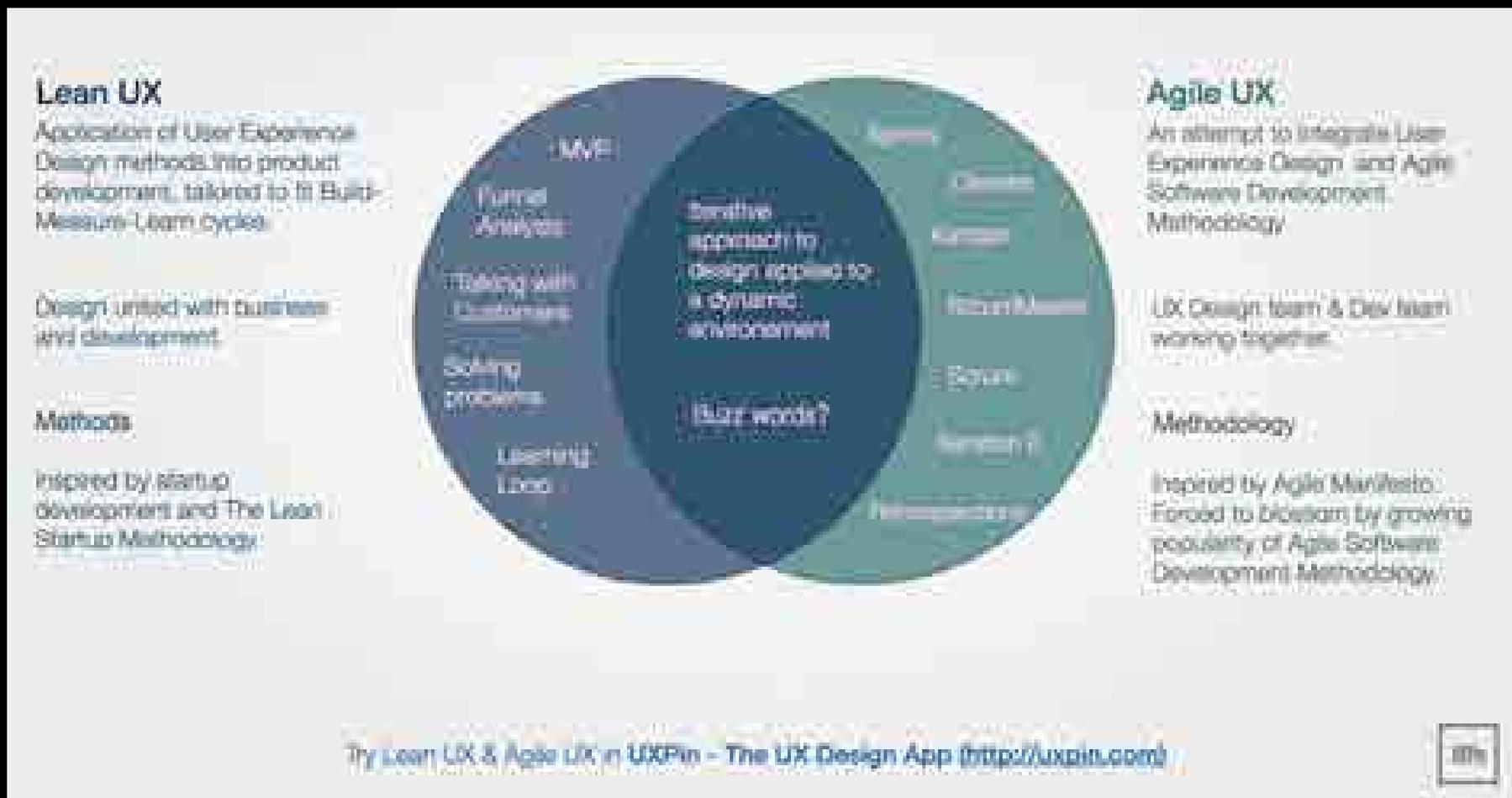


- Sprint ( 冲刺 )
- 小团队
- “滚雪球”
- 非完美的端到端体验
- Discover -> Design -> Develop -> Deliver

# Agile UX (敏捷用户体验)

“The integration of UX work into agile development model.”

# Lean UX vs. Agile UX



在敏捷模式下的UX工作有什么挑战?



# 敏捷模式下UX工作的挑战

- 设计的时间太有限了
- 无法做全局性的思考
- 没时间做用研和测试
- 过于简单的文档，造成误会
- 无法追求完美的设计
- 老是改
- ...

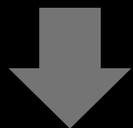
# 敏捷模式的核心思想?

瀑布模式:

理解需求

追求完美的工作

交付给用户



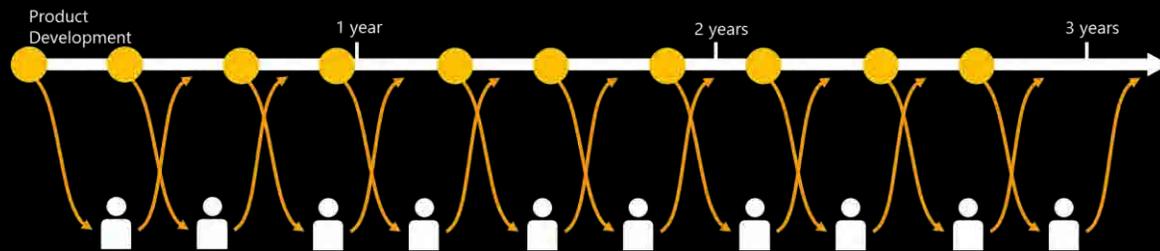
敏捷/精益模式:

做假设

给予假设的实现

验证假设

# 做到敏捷的手段



- 频繁交付给用户
- 快速交付给用户
- 尽快获得用户的反馈
- 尽快响应用户的反馈

全是关于用户，我们为什么不来驱动敏捷？

# UX工作如何驱动敏捷？

- 频繁交付给用户: 确保scenario的健康增长。
- 快速交付给用户: 更快地设计？不。让工程师和我们同时工作。
- 尽快获得用户的反馈: 快速用研；更早让用户参与；更积极地获取用户反馈。
- 尽快响应用户的反馈: 加班？不。用轻便的流程来应对变化。

# 实践

文化

设计

用户研究

沟通

# 实践

文化

设计

用户研究

沟通

在你的公司内推广敏捷模式有遇到问题吗？





- 128,076 名员工(2014年6月)
- 40 年历史
- 瀑布流时代的领导者
- 矩阵式组织结构
- 多个地域
- 多时区
- 跨项目

优酷



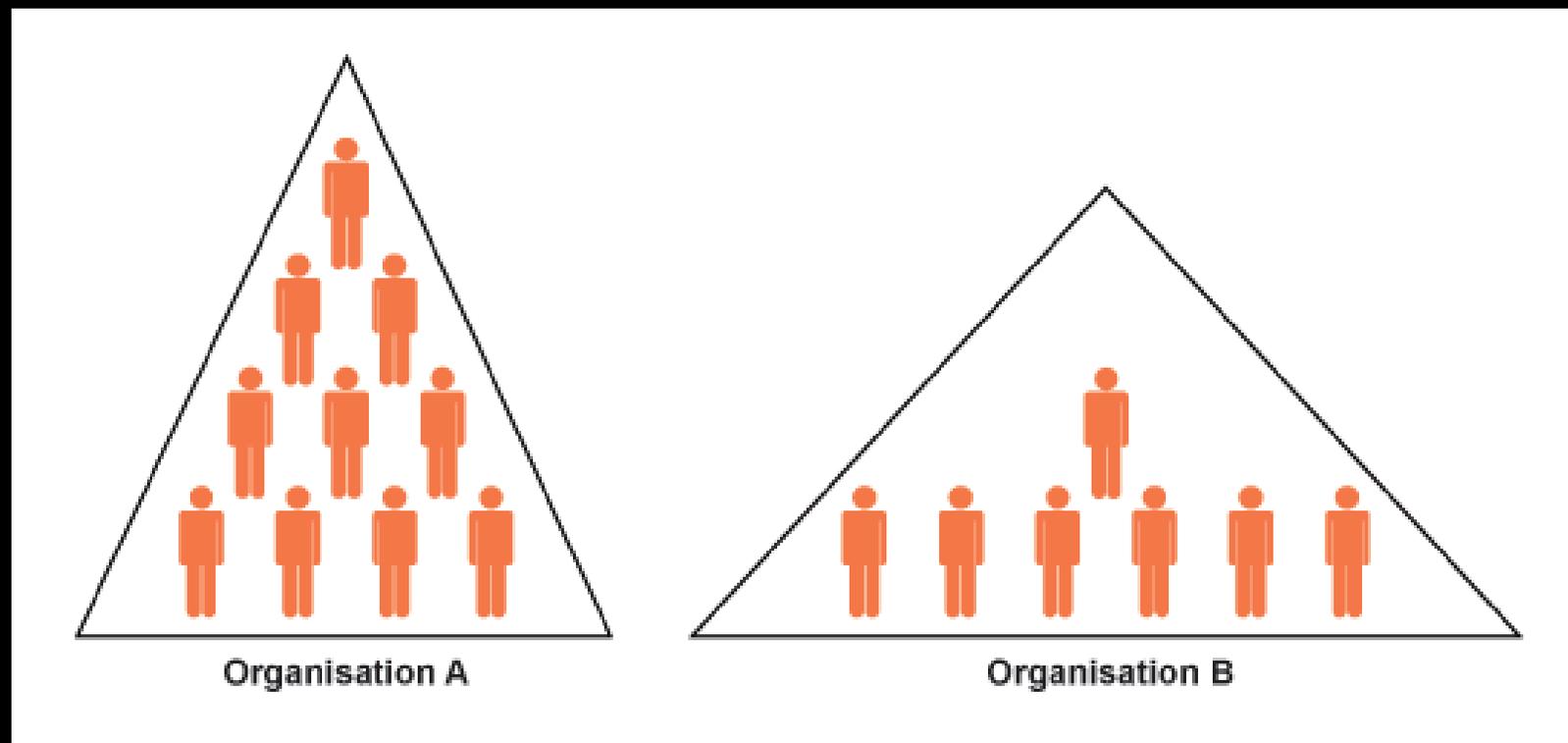


 Office

自上而下

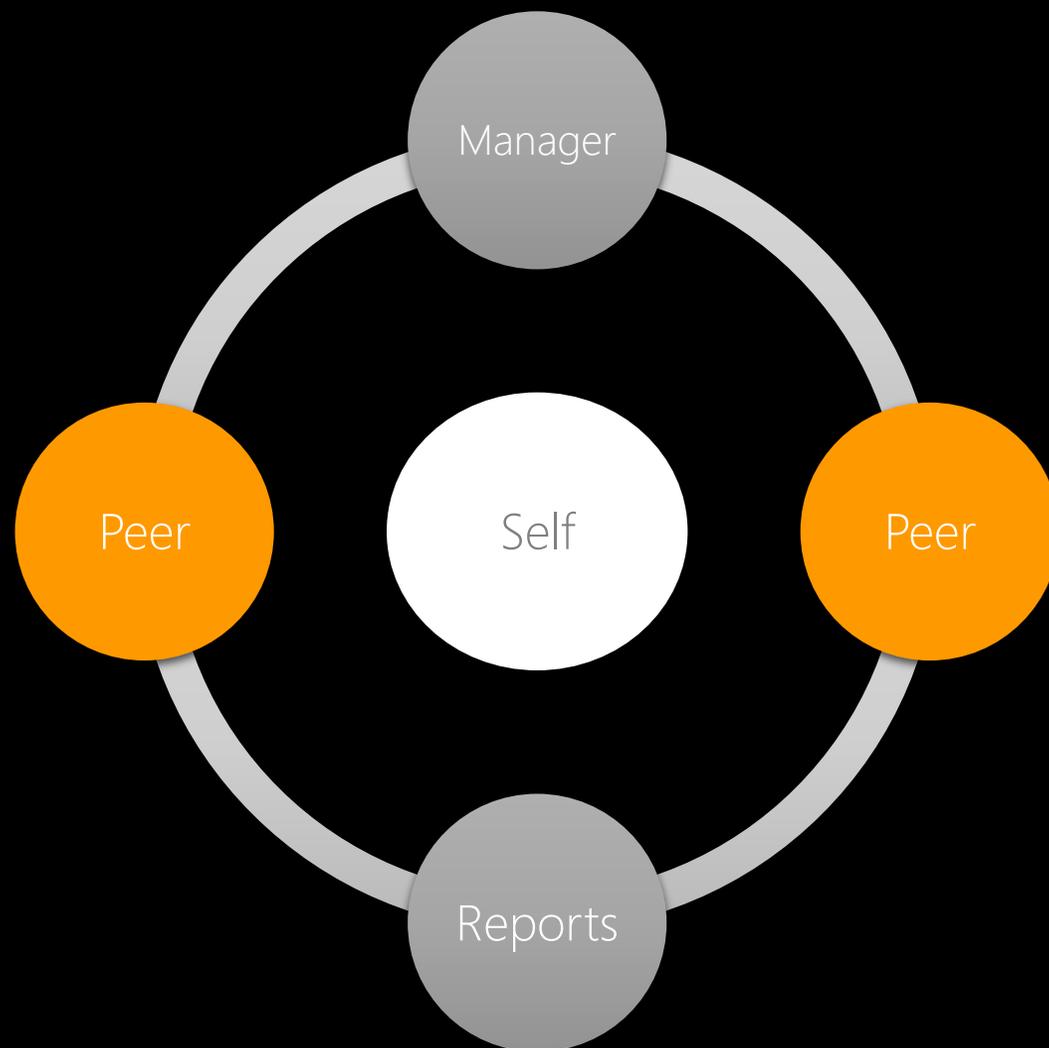
管理层在想些什么？

# 打造扁平化组织



# 新的绩效考核方式

- 360度评估
- 根据商业成果而不是产出量
- 缩短评估周期



# 知识培训



Bing Learning Program management curriculum for modern product development

Learning Topic No 3

## Partnering With UX Design

The slide features a green header with the text 'Bing Learning Program management curriculum for modern product development'. Below the header, the text 'Learning Topic No 3' is displayed in a smaller font. The main title 'Partnering With UX Design' is prominently shown in a large, bold, black font. The background of the slide is white with a subtle, light gray dot pattern.

自下而上

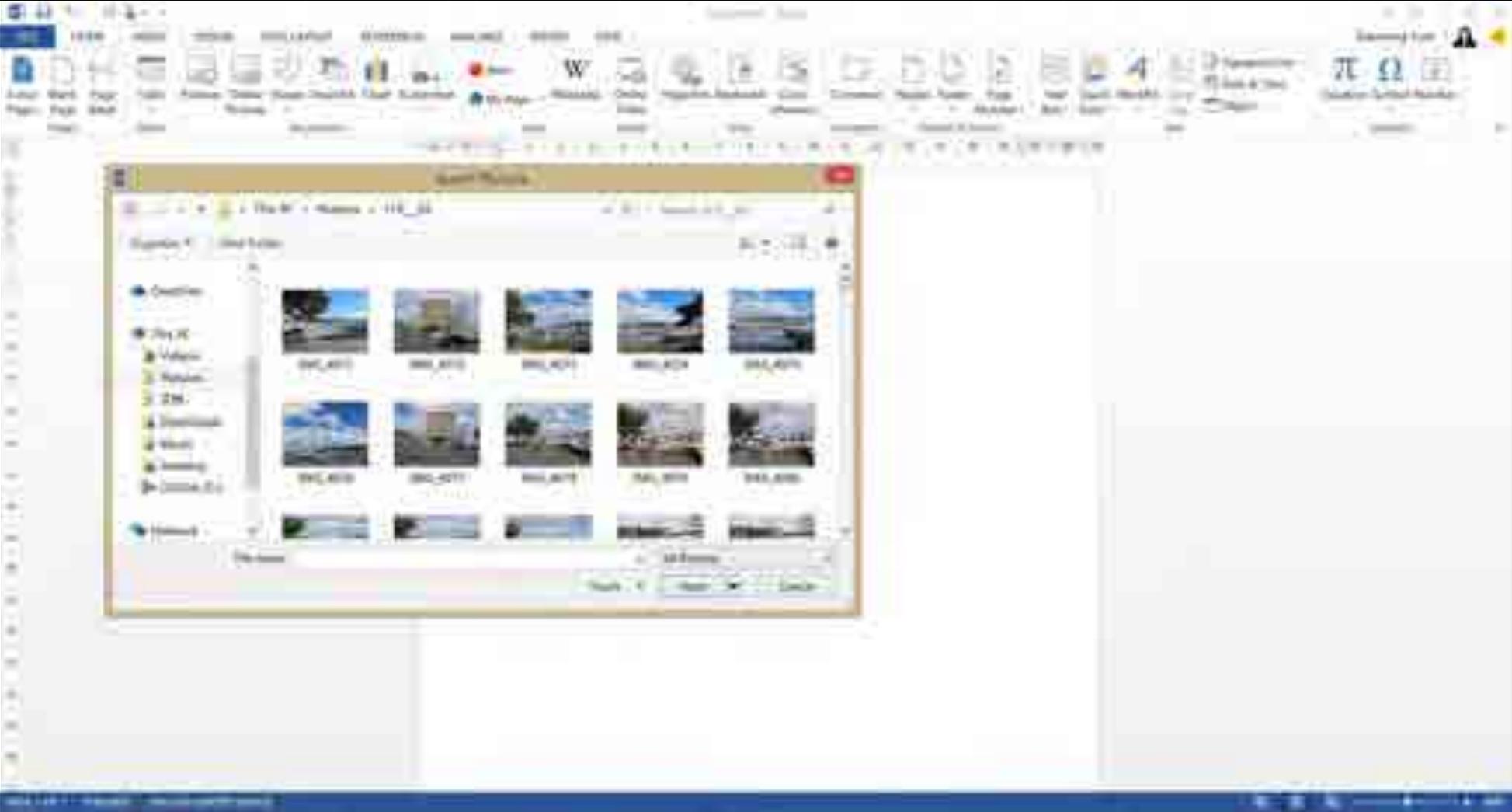
主流项目不能走敏捷流程，没有机会实践？

# 创新孵化项目就是机会

- 微软小冰
- Hackathon
- 天使投资



# 在大项目中用敏捷的方式来解决一个小问题

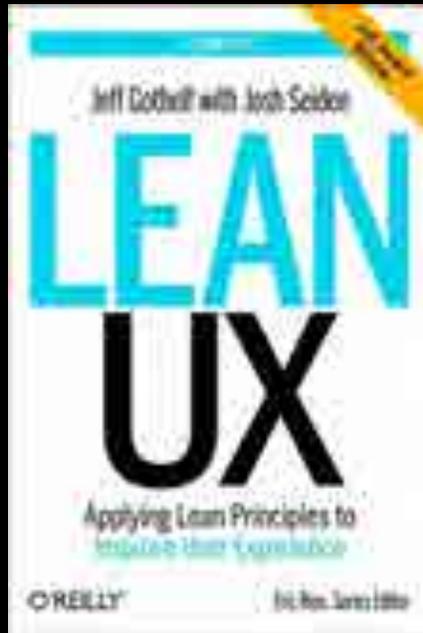


自下而上

在你的组织内缺少敏捷的气氛？

# 传教士

- 沟通，讨论，分享
- 你的敏捷开发成果最有说服力



Evolution



# 实践

文化

设计

用户研究

沟通

## 方法和流程

- 每个人都是设计师
- 超越设计本身
- 平行工作

+

## 设计策略

- 确保端到端的完整体验
- 从简洁的设计语言开始
- 别让全部工作被sprint绑架
- 贯穿设计与开发的风格向导

# 案例分享

Transition in Motorola (2009-2010)



Reality:

- Everyone needs ownership
- Everyone is sensitive on user data/feedback
- Quick decision making
- Limited time on design and development

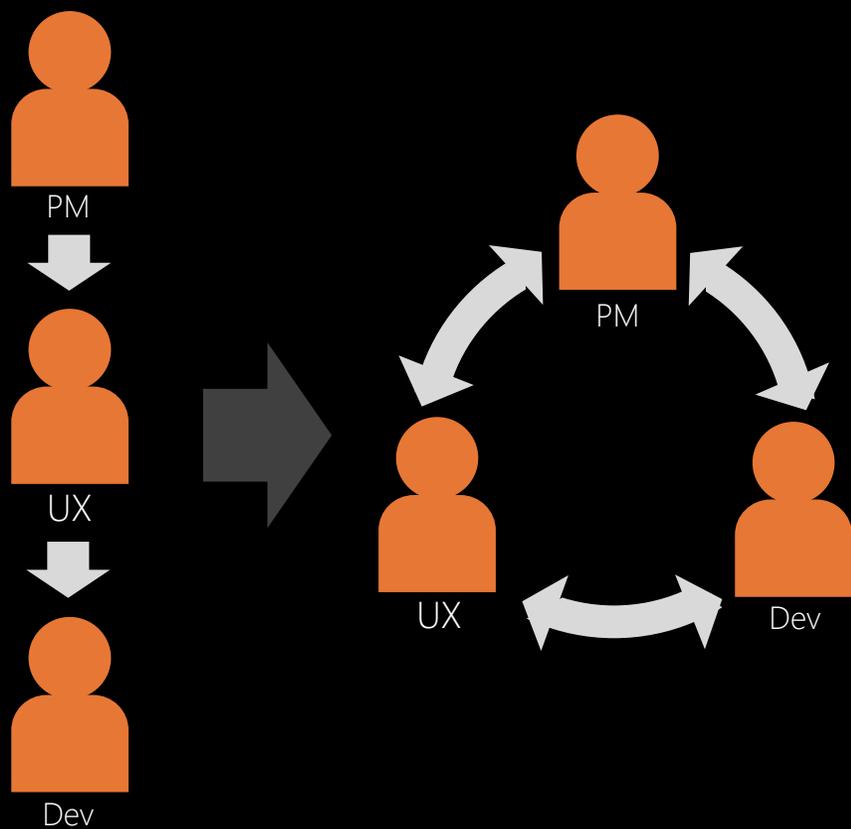
Our logic:

- "I make the design. You just follow it."

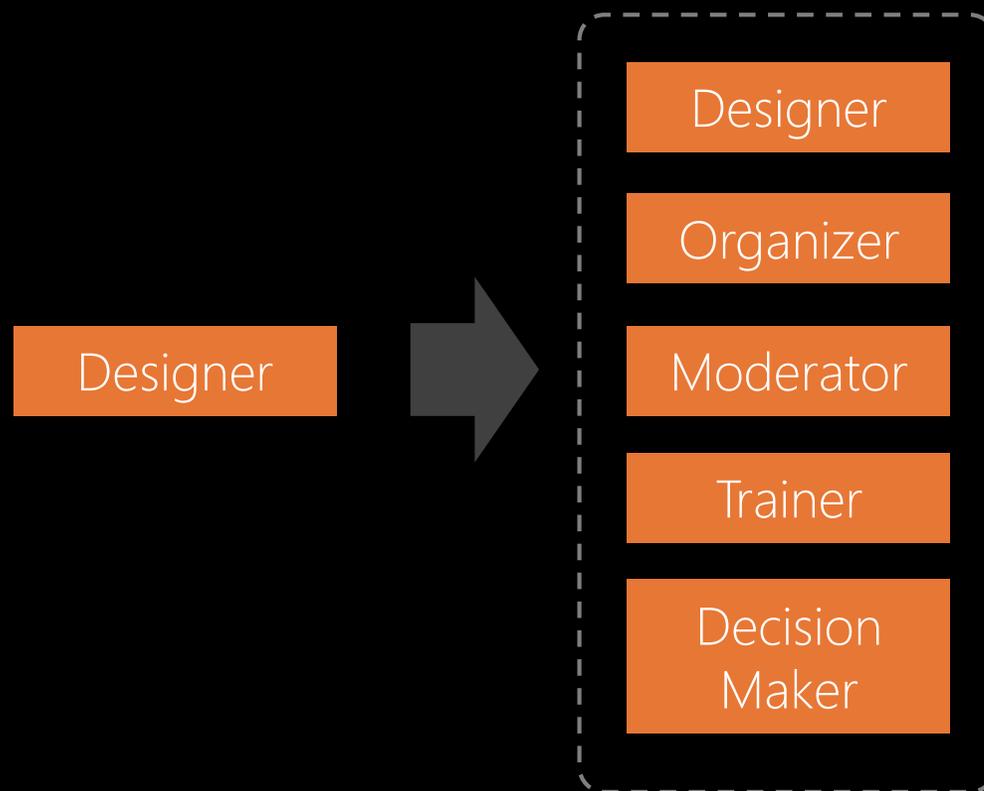
每个人都是设计师

# 每个人都是设计师

Transition of the role:



Designer's role in agile design activities



# 每个人都是设计师

- 原则:

- 让设计的过程保持透明
- 鼓励每一个合作者思考设计
- 帮助每个人获得设计知识
- 确保正确的流程方法
- 确保你永远拥有最终决定权

- 技能:

- 领导力
- "I love this idea! It's cool! The only challenge is XXXXXX. How about let's put it in backlog until we find a solution to XXXXXX?"
- 获得充分的信任

- 案例分享: EDU project

# 每个人都是设计师

## 联合设计的方法:

- 把设计贴在水房
- “Office hour”
- 联合设计工作坊
- 带有积极用户的联合设计小组

Post design in pantry



Virtual co-design team



# 每个人都是设计师

帮助每个人获得设计知识:

- “UX day”
- “Design game”
- 培训和分享

UX Day

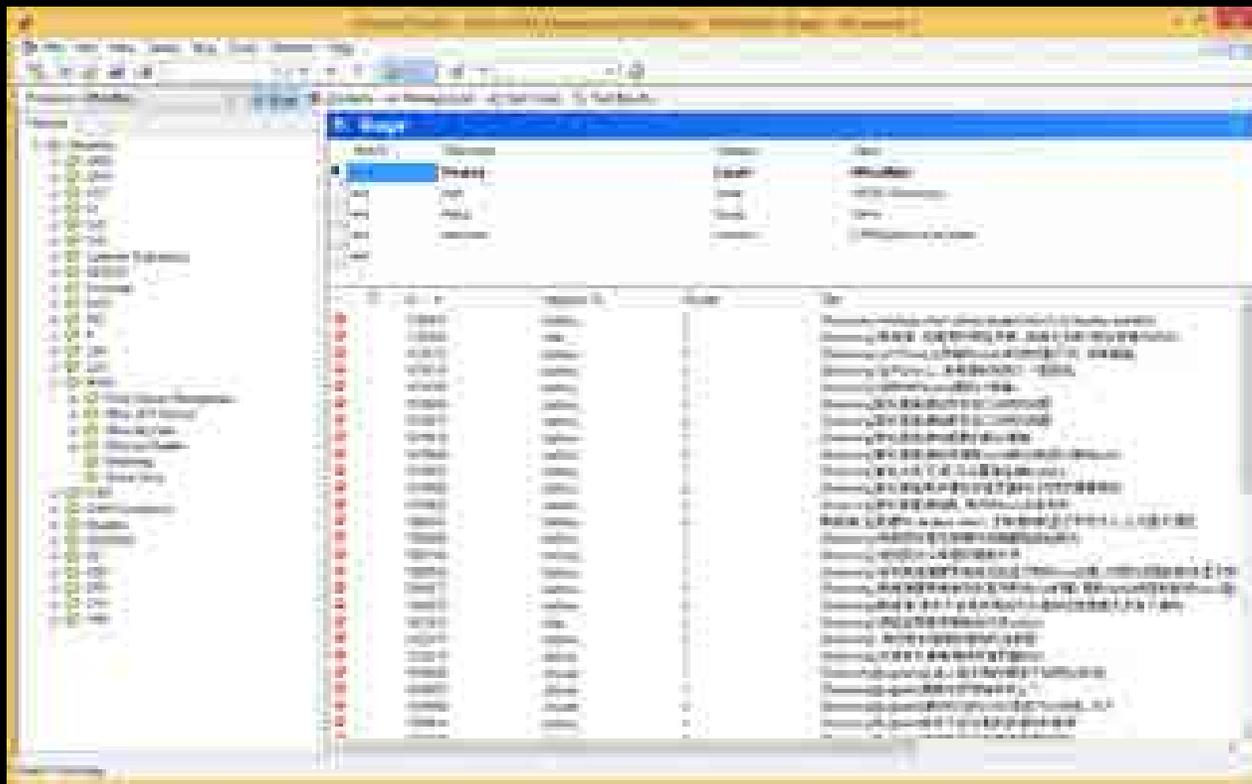


超越设计本身

# 超越设计本身

- 产品定义
- 前端开发
- 用户研究
- 测试
- 项目管理

UX bug list



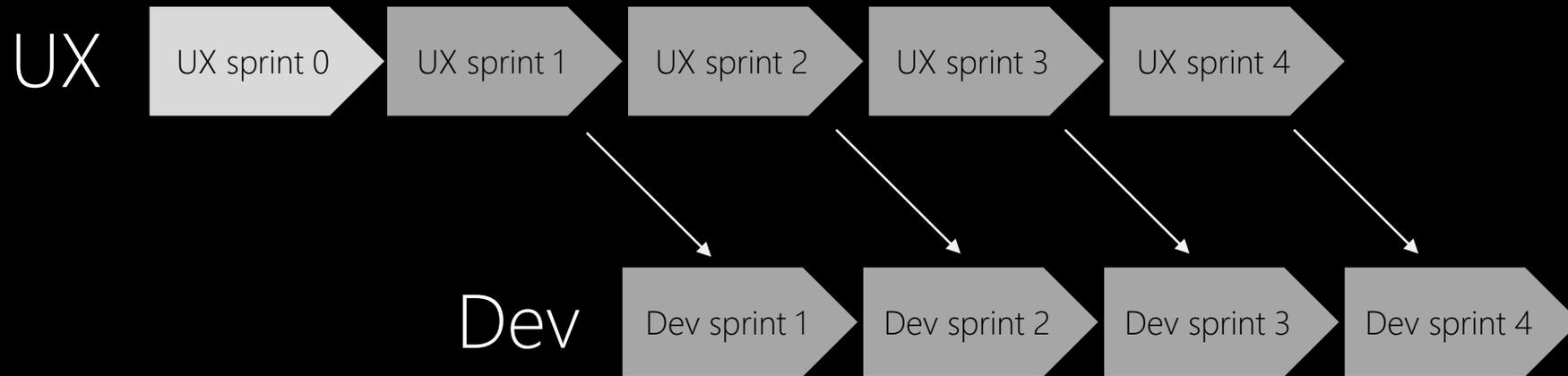
The image shows a screenshot of a JIRA bug list. The table has several columns, including 'Key', 'Summary', 'Status', 'Priority', 'Assignee', and 'Created'. The bugs listed are related to user experience issues, such as 'Unable to add items to the cart', 'The checkout process is confusing', and 'The search results are not relevant'. The table is sorted by priority, with high priority bugs at the top.

Key	Summary	Status	Priority	Assignee	Created
UX-123	Unable to add items to the cart	Open	High	John Doe	2023-10-26 10:30
UX-124	The checkout process is confusing	In Progress	Medium	Jane Smith	2023-10-25 14:15
UX-125	The search results are not relevant	Open	Low	John Doe	2023-10-24 09:00
UX-126	Mobile app crashes on startup	Open	Critical	John Doe	2023-10-26 08:45
UX-127	Accessibility issues for screen readers	Open	Medium	Jane Smith	2023-10-23 11:20
UX-128	Slow loading times for the homepage	In Progress	Medium	John Doe	2023-10-25 16:00
UX-129	Broken links in the navigation menu	Open	Low	Jane Smith	2023-10-24 13:30
UX-130	Inconsistent spacing and alignment	Open	Low	John Doe	2023-10-23 10:15

平行工作

# 平行工作

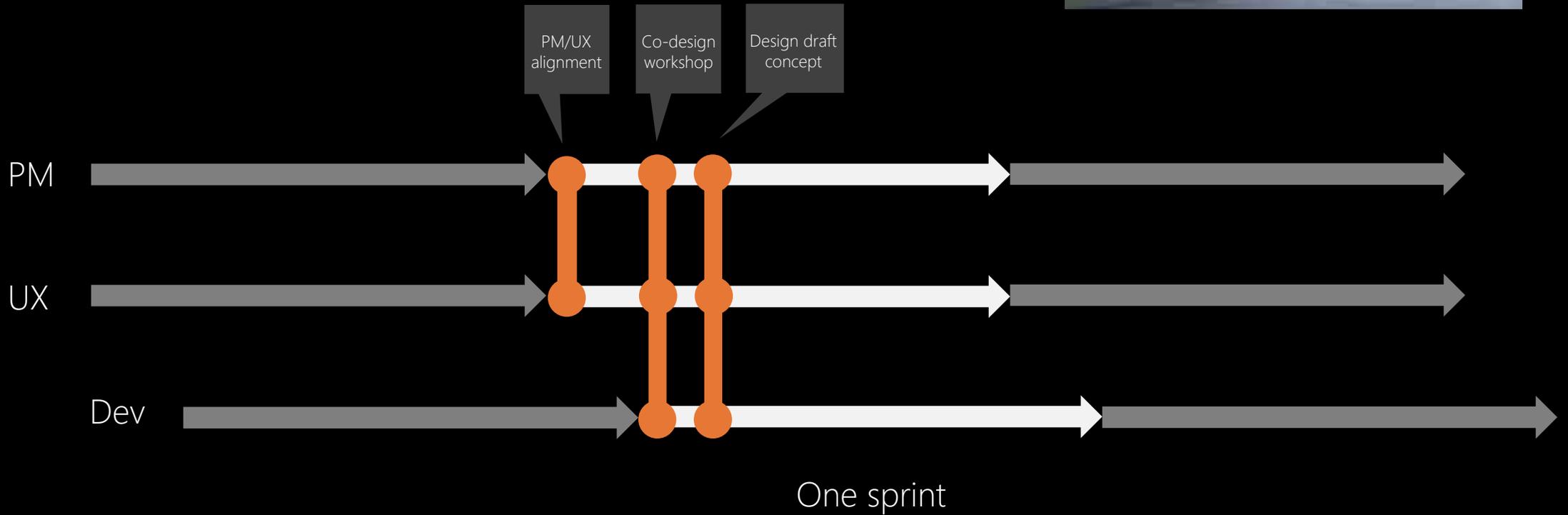
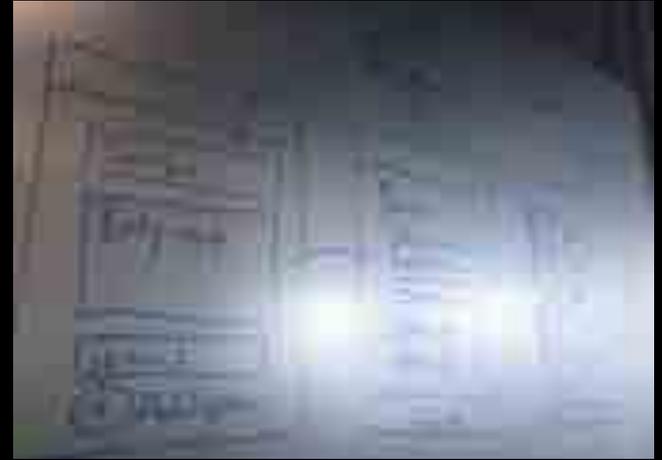
Knowledge from books:



在实践中不可行!

# 平行工作

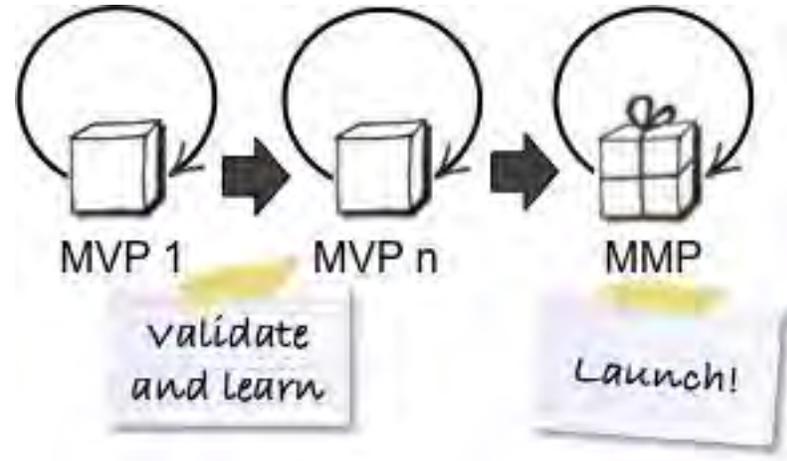
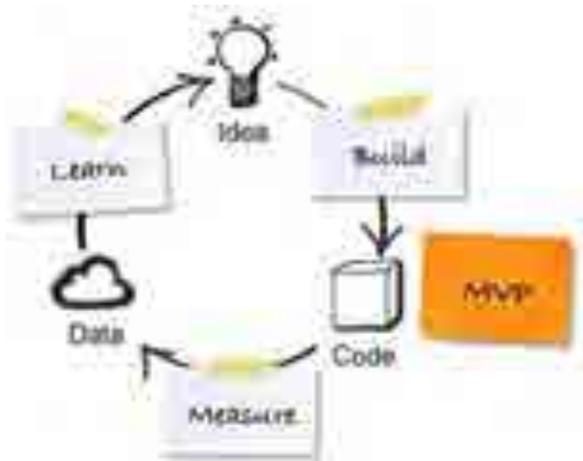
- 稍微错开
- 平行工作，起始于口头沟通
- 不断演进的风格向导



确保端到端的完整体验

# 确保端到端的完整体验

- “滚雪球”
- 从核心体验开始
- 包含on-board experience
- “MVP”
- 设计师应该和PM共同负责



# 互动游戏: 定义你的sprint

请把这些features分配在三个sprint中.



A classroom scene with a teacher and students. The teacher is standing at the front, pointing at a chalkboard. Several students are raising their hands. The chalkboard has some numbers written on it, including 55, 44, 72, 33, 19, 18, 21, and 98.

一个帮助小学教师和学生家长促进沟通的APP

## Teacher:

- Sign up
- Sign in
- Send bulletin to all parents of her class
- Send bulletin to selected parents
- Create a text bulletin
- Recall a bulletin
- Modify a sent bulletin
- Insert an image when create bulletin
- Attach an attachment when create bulletin
- Create a survey
- Send a survey to all parents of her class
- Send a survey to selected parents
- Recall a sent survey
- Send reminder to remind parents replying survey
- View bulletin reading status of parents
- View survey result
- Post survey result as a bulletin to parents
- View sent bulletins
- View sent surveys
- Sort and reorder sent bulletins
- View parent list
- View parent's comments of bulletin
- Reply parent's comment of bulletin
- Delete parent's comment of bulletin
- Initiate an 1:1 chat with a parent
- Initiate a group chat with multiple parents
- Reply parent's comment of bulletin by 1:1 chat session
- Set my portrait
- Search sent bulletin
- Search sent survey

## Parent:

- Sign up
- Sign in
- Receive bulletin notification
- Read bulletin
- Comment on bulletin
- Recall a comment on bulletin
- Receive survey notification
- Read a survey
- Reply a survey
- Set my portrait
- Save image from bulletin
- Open attachment of bulletin
- Save attachment of bulletin
- View bulletin list
- Search sent bulletin
- Search sent survey
- Initiate an 1:1 chat with teacher
- Accept an 1:1 chat from teacher
- Accept a group chat from teacher
- Receive reminder of reading bulletin
- Receive reminder of reading survey
- Reject a survey
- Mark a bulletin as unread

从简洁的设计语言开始

# 从简洁的设计语言开始

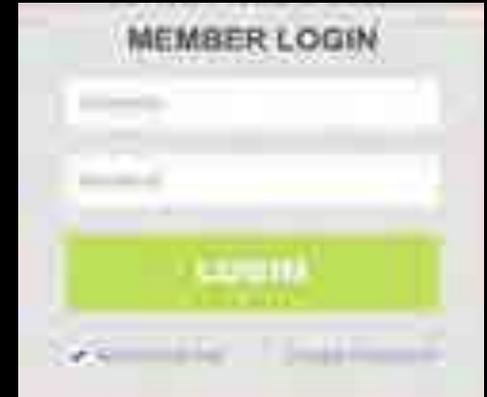
- 敏捷项目的早期，不要在视觉设计和实现上花费过多精力
- 随着迭代的进行，可以升级视觉语言



Not recommended



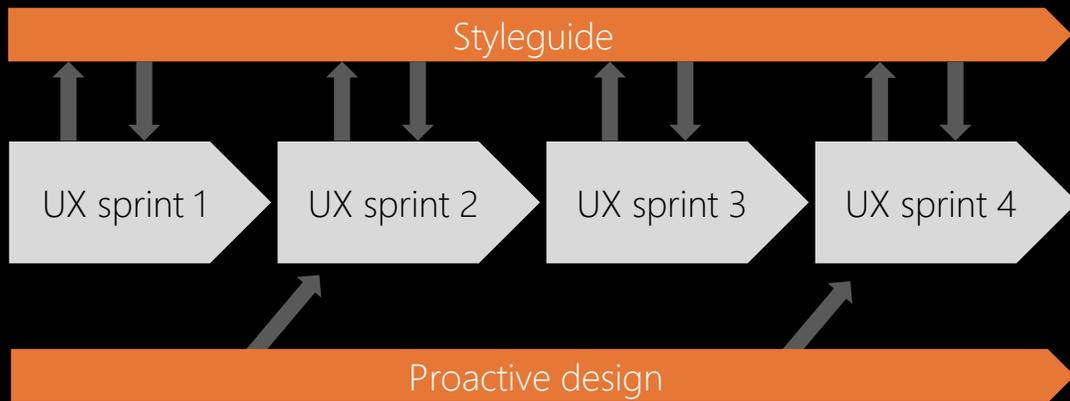
Recommended



别让全部工作被sprint绑架

# 别让全部工作被sprint绑架

- 风格向导 (非正式->正式)
- 预见性设计
- “Design jam”



Design jam



贯穿设计与开发的风格向导

# 贯穿设计与开发的风格向导

风格向导在敏捷模式下的作用？

## 对于设计师

- 节省投入到每个sprint中的精力
- 确保跨sprint的一致性

## 对于工程师

- 无需详细UI spec就可以开始开发
- 代码复用

# 贯穿设计与开发的风格向导

- 不仅定义controls, 还要定义patterns, layouts
- 不仅定义control/pattern如何工作, 还要定义什么时候用到它们
- 不仅制作设计上的风格想到, 还要制作相应的代码库

## 方法和流程

- 每个人都是设计师
- 超越设计本身
- 平行工作

+

## 设计策略

- 确保端到端的完整体验
- 从简洁的设计语言开始
- 别让全部工作被sprint绑架
- 贯穿设计与开发的风格向导

# 实践

文化

设计

用户研究

沟通

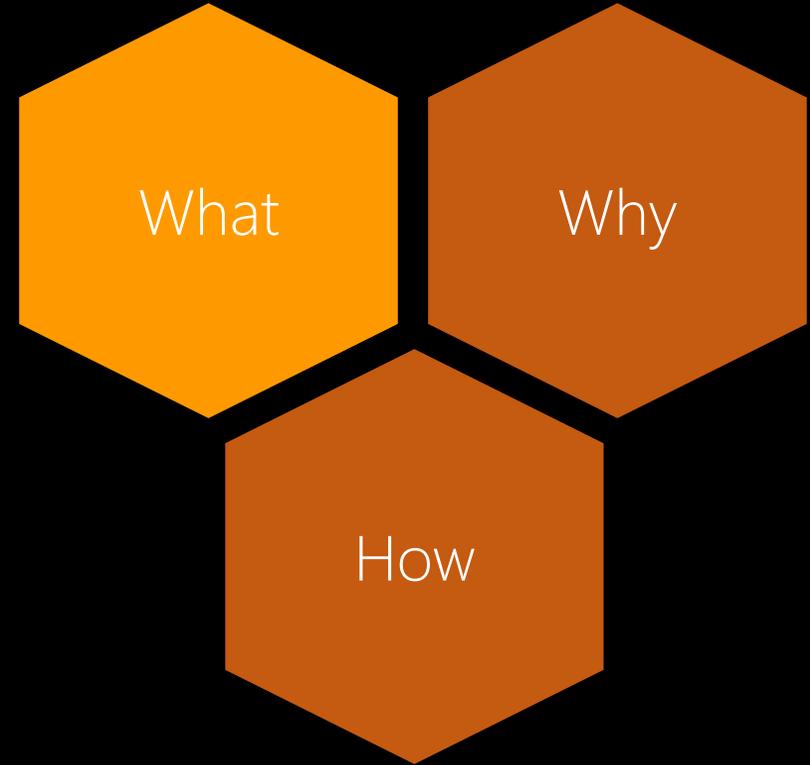
# 传统的用研



- 深入但很昂贵
- 招募，准备，执行，报告都很漫长
- 正式的设施，招募和文档
- 缺少参与度和影响力

# 敏捷模式对用研的挑战

- 没有时间做用研
- A/B test
- 数据挖掘



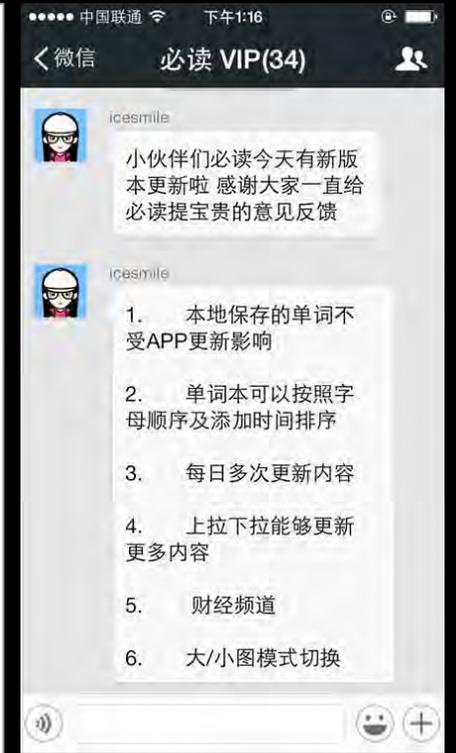
# 用研可以适应敏捷

- 快速
- 持续地
- 协作地
- 到办公楼外面去
- 借助多种渠道和数据

*在敏捷模式下，由于团队中的互动更为紧密和频繁，产品需求变化更快，用户研究员其实获得了更多机会从事研究并将研究发现转化落地。*

# 让用研快起来

- 新的招募方式
- 把一个大的研究拆分成多个小的研究
- 使用线上渠道：QQ, 微信, 论坛, 内置反馈
- 定制的A/B 测试
- 简化文档



# 持续地进行用研

- 用频繁的研究去快速地验证假设
- 找到天使用户
- 和用户互动起来



每个星期都做用研?

# 每个人都要做用研

- PM, 工程师, 设计师不能只是观察者, 而应该是主持者
- 用户研究员的角色是一个教练

Before



Now



# 让每个人都跟进研究成果

- 研究后立即进行总结与讨论
- 减少知识转达
- 大家一起做决定
- 人人产生深刻认识和改变动力



# 走出办公楼

- 跳出固有环境和人群
- 快速了解需求，验证产品
- Shadowing study
- 其他人际网络



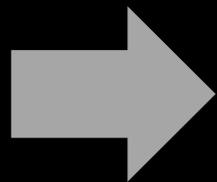
# 借助多种渠道和多种数据

- A/B 测试
- 使用数据分析
- 用户访谈
- 内置反馈
- 应用商店
- 微博，微信，QQ，论坛
- 客服



整合分析，贯穿始终

- 更快地研究
- 持续经常地研究
- 用所有可能的方式研究



快速地验证假设，  
指导产品开发

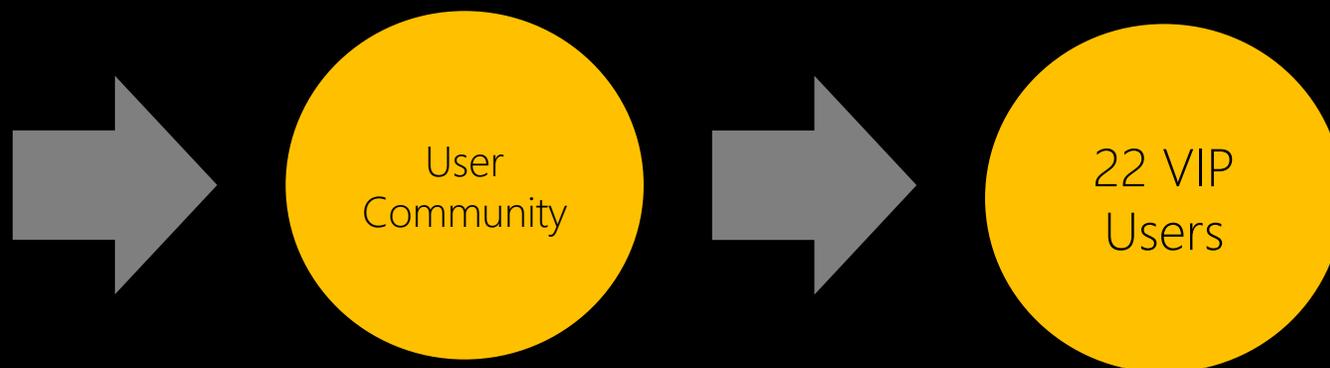
案例：必读

# 介绍

- 必读是一个创新项目
- 团队：1 PM + 1名设计师 + 1名用户研究员 + 4.5 名工程师
- 开发周期：3个月
- 计划：在开发的全过程和一个VIP用户组进行互动及时收取反馈

# 找到VIP用户

- 在北京
- 有英文阅读的习惯
- 使用安卓手机



# 专属版本

- 针对VIP用户开发了一个专属版本
- 每周一发布，VIP用户会被提醒更新
- 每周提供反馈意见



版本	发布时间	使用范围
开发版	每天发布	仅限于开发团队内部使用于开发调试
测试版	每周一发布	提供给VIP用户使用

# 线上沟通

## 讨论新功能和提供反馈意见



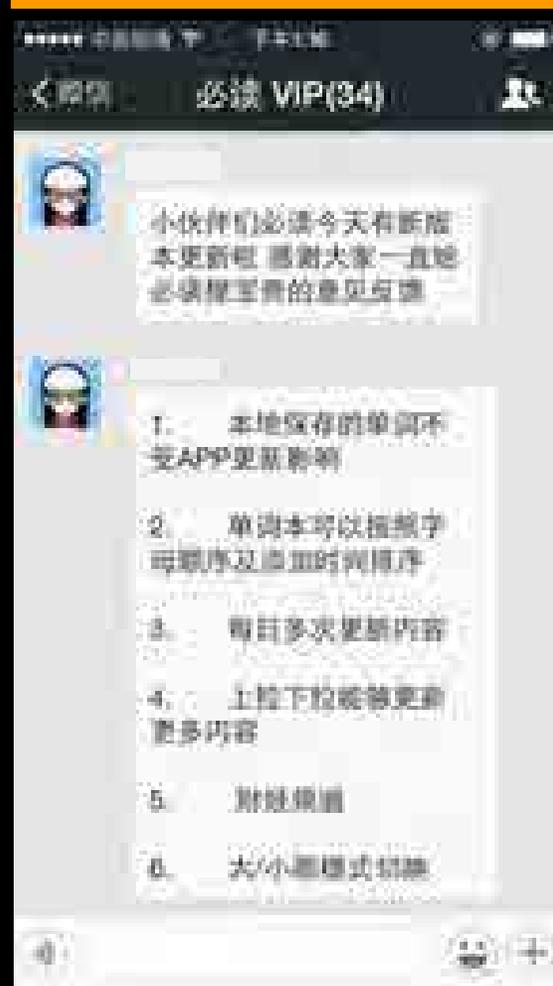
## 增进关系的聊天



## 活动邀请



## 发布新功能



# 电话访谈

- 每周电话访谈4个用户
- 深入地了解用户日常习惯和使用必读状况

## 个人信息:

年龄: 30-34

性别: 女

学历: 硕士

学校: 长春理工大学

专业: 计算机应用技术

感兴趣的内容: 新闻、科技、娱乐

## 使用 app 的习惯

1. 手机上生活类的 app 会使用得较多, 比如地图、购物、聊天
2. 在上班路上或者晚上的闲暇的时间使用 app, 通常会看排行榜或者朋友推荐来决定下载某个 app;
3. 会根据自己的需求搜索 APP, 根据排行榜选择下载。
4. 平时不看英文的内容, 只有与自己工作相关的内容才看。海淘时会看英文内容, 比如海淘母婴用品。

下载这些 APP 的原因:

- 1 朋友推荐
- 2 有需求, 再去收集 APP, 根据排行选择。

## 资讯类的 APP

腾讯新闻, 在微信中的推送就够了。

喜欢在电脑上看与工作相关中文的网站,

## 英文学习习惯

- 英文不好, 能看懂电子邮件, 不会影响工作。
- 使用的英文学习类的 APP: 知米背单词、VOA 听力。在上班路上听。
- 一直在进行英文学习, 但是动机不强, 断断续续的学习。
- 也没有专门的时间去学习英文
- 使用 APP 学习英文是因为很方便, 能够利用碎片化的时间
- APP 在自己的英文学习中有角色: 最主要的方式
- 英文学习的习惯, 英文好的人, 才会每个单词都查
- 英文好的人, 只要能够读懂资讯的, 都不需要查阅单词

## 在英语学习中的痛点

- 背单词难以坚持, 没有动力
- 时间不够

## 资讯类

主要是在电脑上面阅读, 因为电脑的屏幕很大, 工作开始的时候或者在工作累了的时候都会看看新闻。

几乎只看和母婴相关的。

## 对我们产品感到疑惑的地方

1. 对于资讯类的 app 只看标题就可以了。在阅读英文资讯的时候, 也是飞快的浏览。不认识的单词不会去纠结。因为可以猜出来。对于要看英文资讯的人, 在不查单词的情况下

# 座谈会

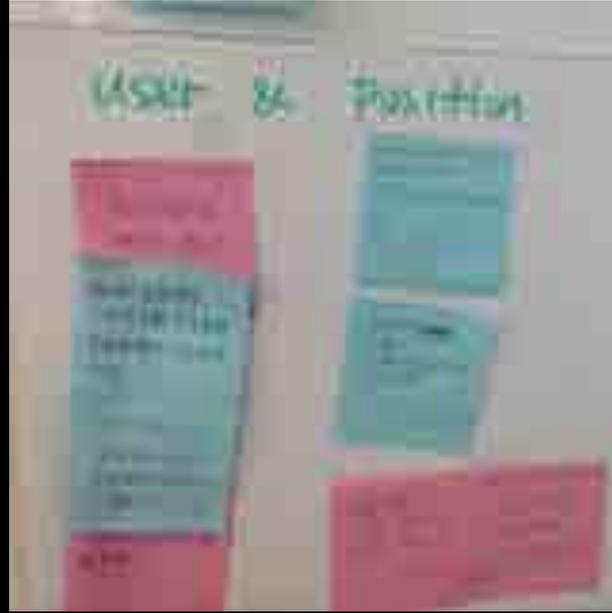
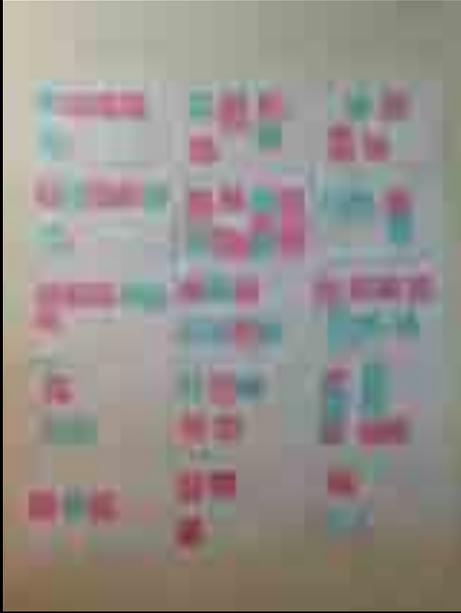
8月第一轮座谈



9月第二轮座谈

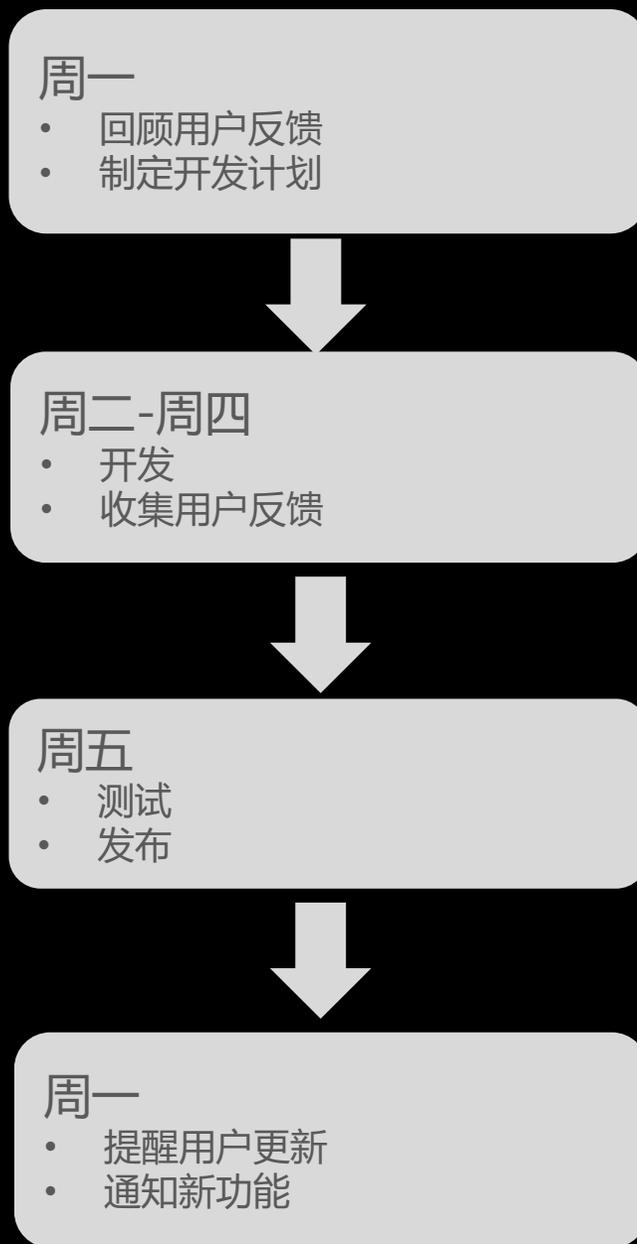
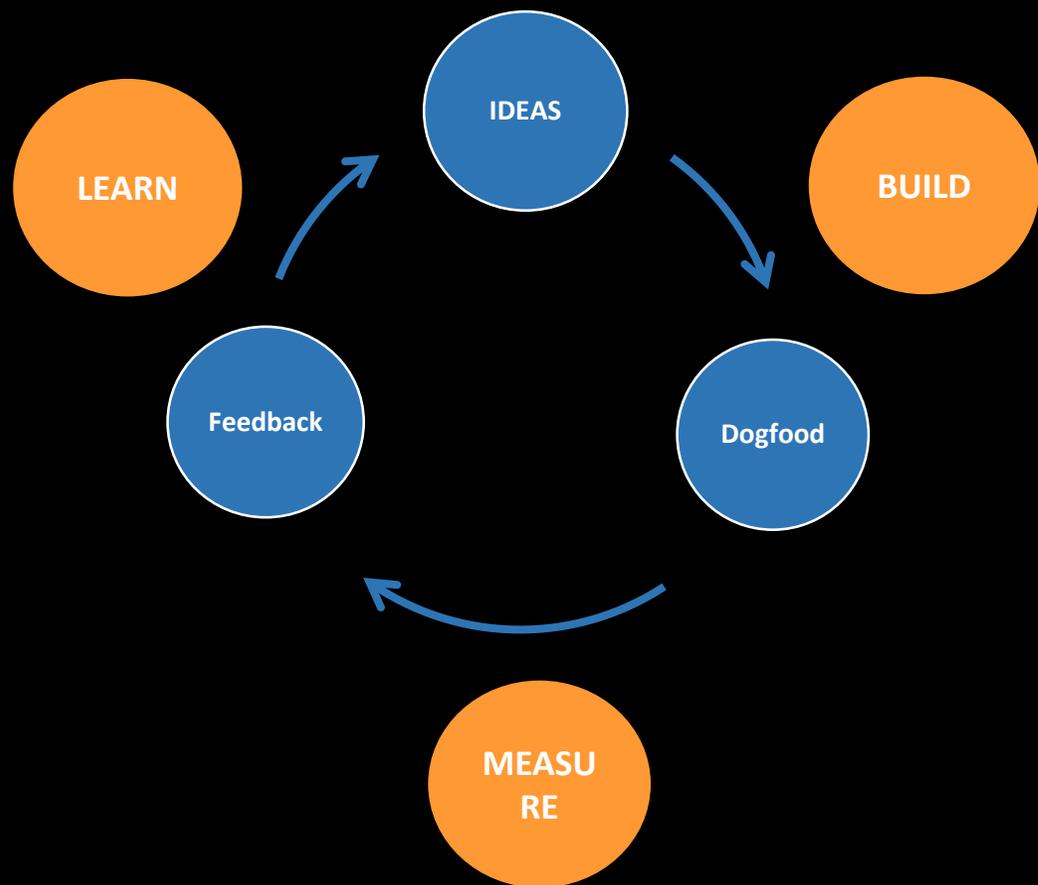


# 使用这些反馈



- 当周收集的反馈会加入下周的开发计划
- 根据用户反馈的严重程度选择优先开发的项目

# 这样做的好处?



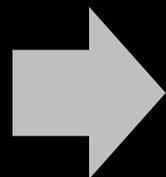
# 这样做的好处？

VIP 用户提供了52个建议，其中32个被采纳了

产品定位

产品功能

UX 设计



验证假设

产品的核心价值？



## 互动环节

讨论: 你的团队只有三个月的时间去开发一个家长老师沟通的应用。你如何开展用户研究?



# 实践

文化

设计

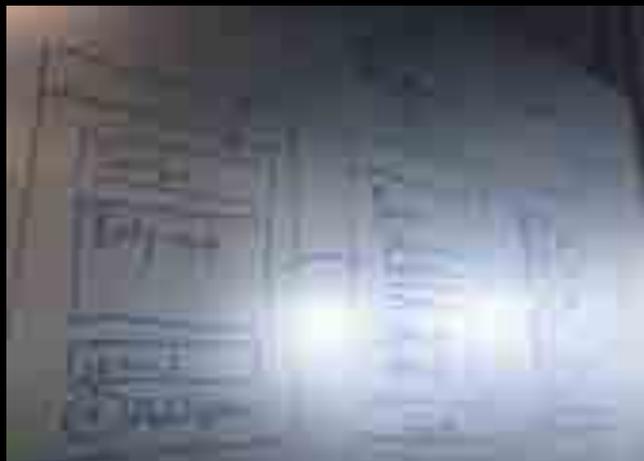
用户研究

沟通

采用更好的工具

# 采用更好的工具

- Sketch + paper prototype



- Quick prototype tools  
(Axure, Pixate, Modao for mobile..)

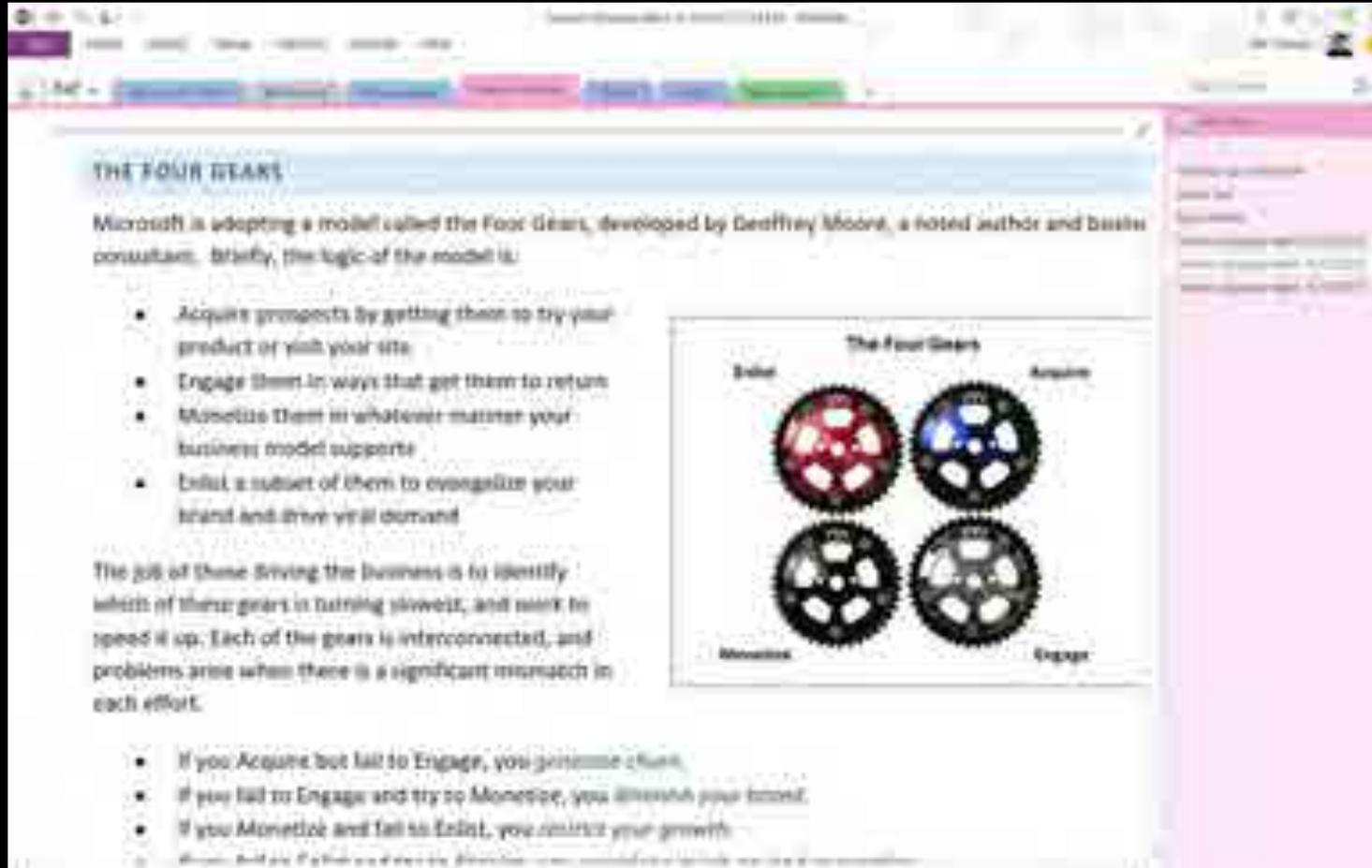


- Use mobile friendly collaboration tools



# 采用更好的工具

- Microsoft OneNote



The screenshot shows a OneNote page with the following content:

## THE FOUR GEARS

Microsoft is adopting a model called the Four Gears, developed by Geoffrey Moore, a noted author and business consultant. Briefly, the logic of the model is:

- Acquire prospects by getting them to try your product or visit your site
- Engage them in ways that get them to return
- Monetize them in whatever manner your business model supports
- Enlist a subset of them to evangelize your brand and drive viral demand

The job of those driving the business is to identify which of these gears is turning slowest, and seek to speed it up. Each of the gears is interconnected, and problems arise when there is a significant mismatch in each effort.



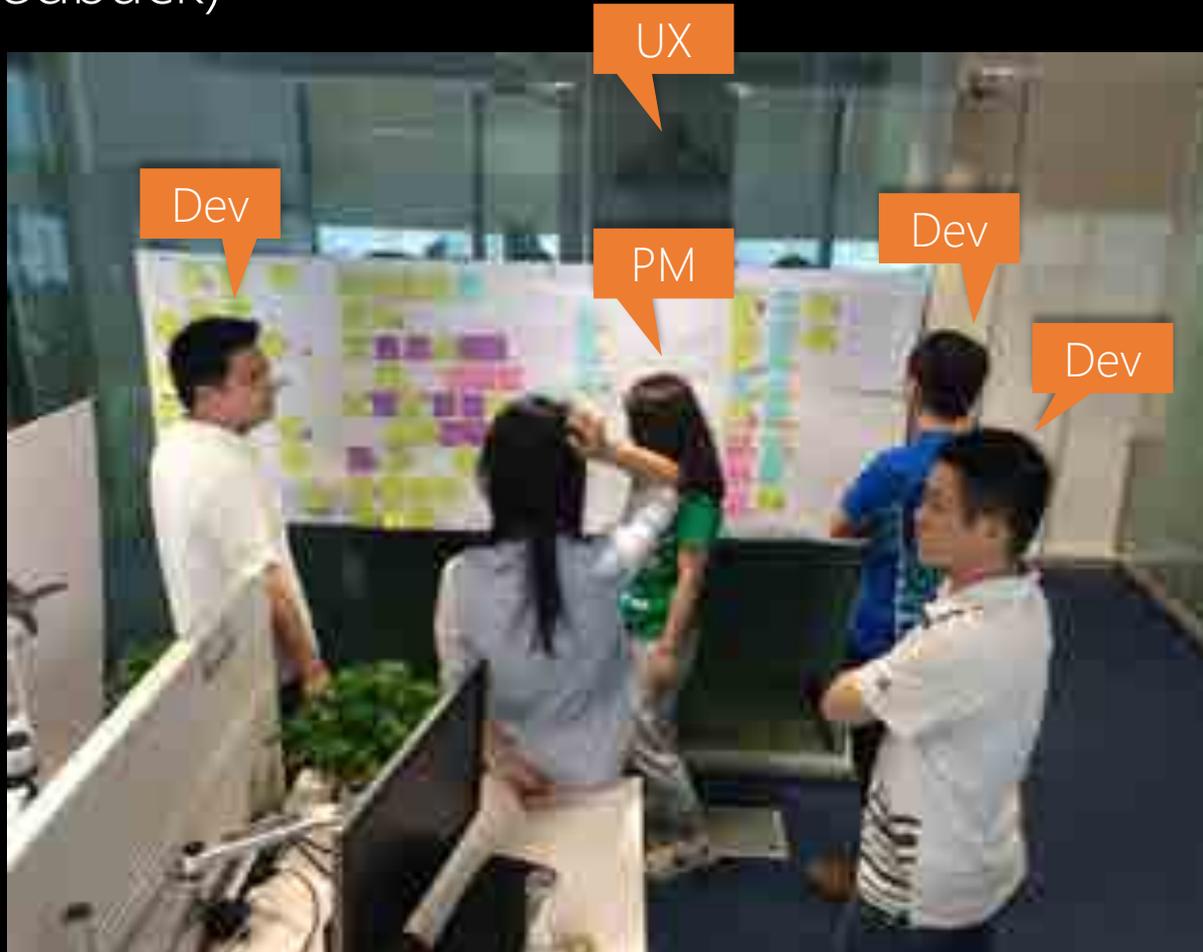
The diagram, titled 'The Four Gears', shows four interlocking gears arranged in a 2x2 grid. The top-left gear is red and labeled 'Acquire'. The top-right gear is blue and labeled 'Engage'. The bottom-left gear is black and labeled 'Monetize'. The bottom-right gear is black and labeled 'Enlist'. The gears are interconnected, illustrating how they work together in a business model.

- If you Acquire but fail to Engage, you generate churn.
- If you fail to Engage and try to Monetize, you alienate your brand.
- If you Monetize and fail to Enlist, you restrict your growth.

面对面沟通

# 面对面沟通

- 面对面沟通，所有相关的人参与
- 墙 (tasks, user feedback)



# 面对面沟通

- 小团队(1 PM, 1 researcher, 2 designer, 8 engineers)
- 开放区域，坐在一起，PM/UX/Researcher在中间
- UX人员可以在设计团队和项目团队都有座位



# 面对面沟通

- War room (1-2个, 基于主题)



# 面对面沟通

- 以口头沟通开始，以文档描述结束



采用更好的工具

+

面对面沟通

# 回顾：UX工作如何驱动敏捷？

- 频繁交付给用户
- 快速交付给用户
- 尽快获得用户的反馈
- 尽快响应用户的反馈

STCA  
Design



BINGSTUDIOS  
RESEARCH  
EDITORIAL  
DESIGN

我們  
在招人!

WE ARE STILL HIRING!

We still have many openings that need talented and enthusiastic designers to join!

Please visit us at

@微软必应设计

谢谢



[xiyuan@microsoft.com](mailto:xiyuan@microsoft.com)



[bizhong@microsoft.com](mailto:bizhong@microsoft.com)

# IXDC

## 国际体验设计协会

### 联系方式

官网：[ixdc.org](http://ixdc.org)

邮箱：[design@ixdc.org](mailto: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](http://ixdc.org)



微信号：[ixdcorg](https://www.ixdc.org)



[meia.me](http://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