

大锦囊资料库商业案例产品设计
与用户体验马化腾一品智库
一品智库-PPT精品

目录:

从案例谈产品设计与用户体验

- 产品需求设计
- 运营式研发
- 交互设计与视觉设计

口碑相传的产品设计之道

- 核心能力和速度
- 交互体贴细致，视觉简洁清爽
- 高端用户(意见领袖) 的关注
- 如何在良好口碑下持续增加功能

产品设计—口碑相传

- 暂不借外力情况下（无IM、营销），对自身产品的口碑验证
 - “QQ有这么多人，还需要其它推广措施吗？我们不想借助一些promotion手段，想看用户自然传播的结果，更加坚实一些”
 - “能搭好一个平台看着用户数‘自动’增长是多么爽的感觉！让我们每天都想想能做些啥不“打扰”增长的势头，持续的爽下去”
 - “我们不缺进来的用户，通过优秀的体验留住用户，才是我们的重点。口碑是可以通过优秀的产品体验积累起来的”

[QQmail用的越来越舒坦- IT评论- 茶乐网](#)

2008年11月19日 ... [QQmail用的越来越舒坦-QQ,qmail,mail,QQ邮箱,茶乐网](#) ... 发布:邓少炜| 分类:IT评论|

评论:3 | 引用:0 | 浏览:.. [点击这里获取该日志的TrackBack引用](#) ...

<http://www.tea6.org/blog/post/135.html>- [网页快照](#)- [类似网页](#)

[腾讯难得的好产品-QQMail-Semor Home](#)

2008年7月22日 ... [QQMail还支持邮件写博客](#)，当然是发布到QQ空间，而且可以在[QQMail](#)里面看[评论](#)，还可以

提交[评论](#)，这个做的非常棒了，用QQ空间的朋友肯定对这个功能 ...

<http://semorhome.cn/2008/07/about-qqmail.html>- [网页快照](#)- [类似网页](#)

[越来越强大的QQMail - 猪头笔迹- 胡乱的猪言猪语](#)

文件中转站功能是我彻底爱上[QQMail](#)的强大功能，虽然对于不同用户来说，存储时间 ...

请保证[评论](#)内容是日志或Blog内容相关的，灌水、攻击性或不当的[评论](#)可能会被 ...

<http://zhutou.info/archives/qqmail-58.html>- [网页快照](#)- [类似网页](#)

产品设计—口碑相传

- 找到技术的突破点，用户自然感受到QQ影音比暴风做得好
 - 在2019太平洋常用软件年度评选中，直逼老牌暴风，并成为年度新秀第一

8. 问题:视频播放(单选)---共229845票

序号	问题	比例	票数
1	暴风影音	 35%	80924票
2	QQ影音	 29%	65691票

18. 问题:年度新秀软件(多选)---共302021票

序号	问题	比例	票数
1	QQ影音	 24%	72533票
2	谷歌浏览器Chrome	 18%	54655票

♂煙圈问:QQ影音整体感觉很不错,界面清爽无广告,音效也相当棒!我觉得如果能像QQ播放器那样可以共享那就太好了...

好 我是QQ的专业玩家 (3天前)

笑看/lw人生问:我下载了QQ影音播放器这个文件可是乐了我直笑,因为这文件太好用了,给我带了许多方便,我忠心的要谢谢这

• 希望能推出不使用皮肤的经典界面的版本。 (3天前)

蚂 蚌问:QQPlayer的皮肤都很漂亮。但是,仍希望能推出不使用皮肤的经典界面的版本,就像MPC那样。

• 超越平台,做一个真正全能冠军? (3天前)

毒药问:非常喜欢你们的产品!原来用暴风影音!用了下你们的QQ影音还不错!现在我们公司全部都在用的你们的产品看电...

好 再提个建议~就是增加一个桌面播放~类似的快播就可以 (3天前)

暂无昵称问:很喜欢这个播放器~希望越做越好~干掉暴风~haha~群众的眼睛是雪亮的~

好 桌面播放功能 (3天前)

無柯耳珉问:QQ影音是我目前使用的最好的播放器,很贴心很实用!!!桌面播放是现在很流行的一种播放方式 一遍看桌...

产品设计—核心性能和速度

- QQ影音一推出就可以正面挑战暴风影音，不是因为功能多，界面漂亮，而是在性能和速度上直接超越了暴风
- 高清智能加速：
自动判别文件类型和机器显卡，选择合适的解码器并智能启动高清加速

	CPU	内存	显卡	操作系统
环境 A	AMD3800+	1G DDR2	NVIDIA 8600	Windows XP
环境 B	AMD3800+	1G DDR2	NVIDIA 8600	Windows Vista

测试结果——环境A (Windows XP)

	H264_01	H264_02	H264_03	H264_04	H264_05
暴风 2009	16%	7%	7%	10%	12%
QQ 影音 Beta2	9%	4%	9%	10%	9%
	H264_06	VC1_01	VC1_02	MPEG2_01	MPEG2_02
暴风 2009	17%	35%	38%	16%	25%
QQ 影音 Beta2	9%	35%	30%	14%	10%

测试结果——环境B (Windows Vista)

	H264_01	H264_02	H264_03	H264_04	H264_05
暴风 2009	99%	45%	65%	70%	99%
QQ 影音 Beta2	10%	8%	10%	12%	12%
	H264_06	VC1_01	VC1_02	MPEG2_01	MPEG2_02
暴风 2009	99%	93%	93%	30%	35%
QQ 影音 Beta2	13%	75%	80%	18%	25%

产品设计—核心能力和速度：无所不用其极,体现最强的技术

- 希望在承受范围内尽量强化这里的吸引力，打造国内最一流的文件平台
 - “希望我们在这里的建设要无所不用其极，什么方法都要想，加快速度。只要在文件传送这一点形成强大的难以逾越的实用性口碑，最终的胜算就大增”
 - “抓紧把超高速上传布局好，这里还是有机会在我们传文件快这个口碑上建立壁垒的。这里需要大量IDC布局和server调度程序建立门槛”

文件中转站

什么是文件中转站?



您可以将最大1G的单个文件保存到中转站，并将这个文件通过邮件轻松发送到朋友的信箱。

[开始上传](#)

中转站信息	
容量：	1024 M
剩余：	1024.00 M
单文件限制：	1024 M
存放期：	7天

过期提醒



- 优秀的技术实现+优秀的产品体验=优秀的产品
 - “对手机邮件客户端，需要一些协议级底层研究，最少流量的状态同步，向Blackberry看齐”

产品设计—交互界面：少即是多

- “做得越多越不好：我们常常经常告诉自己，是不是做得太多了？”
- 用户价值不会因为是一统了（大而全）而体现的，而是每一个单项是否能真正赢得用户的喜爱。“简单”的核心在于，做好最核心的10个，放弃其它的90个。
- 技术人员总希望将每个需要的不需要的功能都铺在面板上让用户看到，而好的产品总是让用户看不到技术的存在。



产品设计—高端用户的口碑影响力

- 收发邮件和阅读邮件与别人是不错，开心对多少人用，但能影响人，如IMAP/SMTP服务
 - 只有我们和网易Mail做了免费的IMAP服务!
- IMAP、邮件搜索、SSL并且是满足最挑剔的高端用户的需求
 - QQMail是国内第一家支持邮件全文搜索的邮箱

POP3/IMAP/SMTP服务

- 开启POP3/SMTP服务
- 开启IMAP/SMTP服务 (什么是 IMAP、它又是什么? 请阅读?)

- 收取选项:
- 收取“我的文件夹”
 - 收取“QQ邮件订阅”
 - 收取“垃圾箱”邮件
 - SMTP发信后保存到服务器



产品设计—高端用户口碑：只要是用户需要的，不妨大气一些

我们可以大气一些，对用户价值我如对应这么种，最得就是提高用户的口碑

- 只要在POP文件夹的回复(写信)的默认帐号选择该POP地址，且后来我们设置为好用户将所有发信地址都缺省设置为其它邮箱地址。后来数据证明，POP文件夹的使用用户超过85%都是活跃用户，我们人性化的服务是获得用户的认可。



→ 提供POP，提供自动转发，SMTP发送也自动保存到发件箱



→ 升级到50M附件 (业界最大)

产品设计—高端用户的口碑影响力: 安全和新终端接入

支持多帐号, 长久稳定与舒适

默认发信帐号:

pony@qq.com

711029@qq.com

关闭数字帐户: 711029@qq.com

支持双重密码, 更加安全

帐户安全

独立密码:

[修改独立密码设置](#)

(您已成功设置了QQ邮箱)

加锁“文件夹区域”:

[修改加锁设置](#)



iPhone



Windows
Mobile



Nokia
Symbian

支持高端和商务手机体验

产品设计—高端用户的口碑

• 浏览器的发展历程：如QQ Mail一直是兼容多种浏览器的

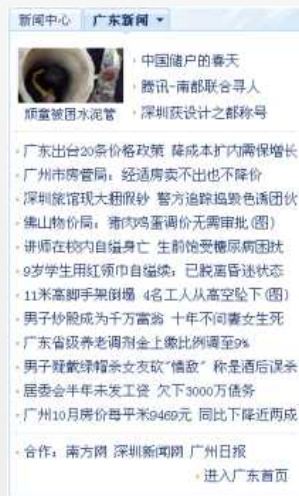
- IE内核类
- Firefox
- Chrome
- Safari
- Opera



- 产品功能的向后兼容性
- 产品升级时的兼容性考虑，包括
 - 用户的设置的配置和使用习惯配置
 - 安装位置，文件夹的命名格式等
 - 如何更Smart的更改注册表（已有则无需再写，减少操作系统和安全产品的预警）

产品设计—满足用户个性化需求

- 在无形中提供针对用户的个性化服务
 - 默认提供本地新闻，并提供用户设置



- 本地天气，个性化换肤（推送+自定义）



产品设计—持续增加新功能

— 如何在良好口碑下持续增加功能

- 常规功能逐步补齐
- 细小局部创新永不满足
- 建立快速反应开发机制，实时灰度上线体验与反馈调整
- 谨慎增加，判断用量，适时出现
- 产品经理与开发人员的驱动心态

小结

- 产品设计

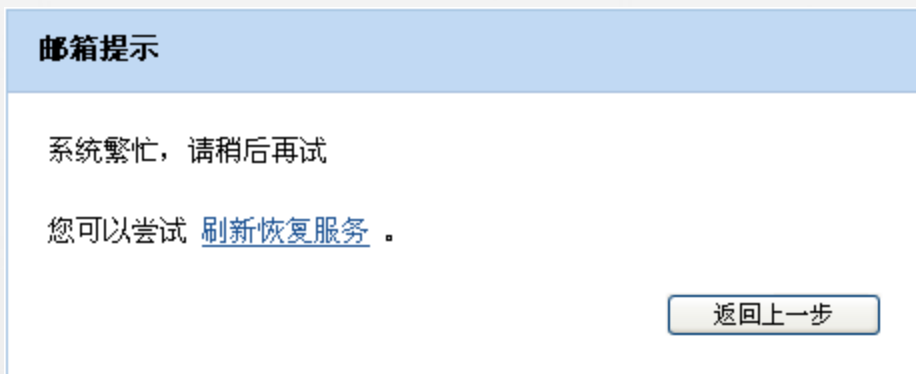
- 口碑传播
- 少即是多
- 兼容性
- 无所不用其极
- 关注性能和速度
- 抓住高端用户
- 大气的设计
- 满足用户个性化需求
- 寻求差异

• 运营式研发

- 服务可靠稳定：基础设施、架构、应用设计对容灾的考虑
- 日日用（包括周末），人盯人
- 看论坛，搜博客，重视反馈，体现开发团队的活力，拿口碑
- 建立快速上线测试机制

运营—不稳定会“功亏一篑”

- “运营真不能再出问题了。IDC和应用抗故障两方面都要加强，否则功亏一篑”
 - 07年QQMail出了一些运维故障。现在通过核心的系统和业务数据异常波动来发现问题



运营— 抗灾容灾能力

- “发生硬件故障时，至少要能让用户看邮件”
 - 今年发生好几次硬盘故障导致的几小时的邮箱不能用。现在QQMail正在开发“实时只读容灾系统”，即使硬件故障，用户也能利用实时备份的数据进入到邮箱的“只读”模式读邮件（同时支持写邮件）。



运营—跟踪用户定位问题

- “当看到用户在论坛和博客上提到有关邮箱的某些不明确的问题时，产品人员都会通过QQ、邮件等各种可能的联系方式，主动去联系对方，搞清楚问题的细节并解决问题。当然，用户也会报答我们一个好的口碑。”
 - 补充：有位QQ员工给我发信息，问我的QQ号码，想知道为什么我总收到那么多垃圾邮件。我给了他QQ号码。几个月时间过去了，垃圾邮件问题得到了解决，在这里对他说一声谢谢。只有那些精益求精的员工呆在企业里面，企业才能更好的发展，员工的前途才能更加光明。Tencent公司确实吸收了那些最优秀的员工，支持！

关于垃圾邮件的问题

发件人: lake <lakezeng@qq.com> 查看
时间: 2008年8月20日(星期三) 中午1:51
收件人: cjq.999 <cjq.999@gmail.com>

新窗口阅读

更多操作 ↓



Wesley Chen, 您好,

我是lake, QQ邮箱团队成员。今天看到您的一篇博客:

http://blog.163.com/1984_107/blog/static/59006030200871811147530/, 在文中提到收到大量垃圾邮件, 给您带来不便, 我们深表歉意。

我们对这个问题很重视, 希望能在您的配合套清楚原因, 并得以解决。请问垃圾邮件是出现在收件箱, 还是垃圾箱中? 方便告知您的QQ号码吗?

期待您的回复!

日志

· 刚毕业

字号: 大 中 小

繁忙的日子

忙碌之间, 两个月又过去了, 就像今天晚上的日食一样, 来也匆匆, 去也匆匆, 来不及让人细嚼品味。在年初, 人生处于低谷的时候, 我根本就不知道怎么样才能走出来, 内心极度敏感、脆弱, 仿佛, 看不到一点光明的曙光。只有内心深处的一种意念支撑着我, 没有任何人, 任何事情能阻止我前进的步伐。我, 绝对不允许自己定现在这种状态下停留太久! 没想到, 我真的做到了。这两个月, 我真的是彻底忘却了那层身覆粉的生活, 已经有两个月不曾关注心理学, 不再研究哲学了, 也不看科学的文学作品了。这是一个多么大的进步啊。我终于能很平淡的看待一箱的问题了。真是, 接受了整个世界。那些琐碎难堪的往事, 早已烟消云散。

转移注意力, 学一些自己感兴趣的东西, 感觉自己还能学出去, 还能进步, 这种感觉真是太美了。我对一门编程语言产生了浓厚的兴趣, 我把每天工作之外的时间都投入进去, 每天晚上睡觉的时候, 都意犹未尽, 连梦也是想着怎么把那个算法实现, 或者觉得的更好, 员都不新的情况, 也不断的意识到自己的创造力, 内心更加的兴奋, 我觉得每天都在进步, 每天都有成就感。我申请了一个技术论坛的管理员, 每天聊到各个国家, 各种人的各种问题, 然后我会不厌其烦的为他们寻找各种解答方案, 学习那些牛人的思想, 获益匪浅。那些人, 有开博论坛的技术专家, 有著名公司的经理, 也有那些刚毕业的大学生。我想不到有人会深, 感受看他们对技术的执着, 感受看他们帮助别人的那种慷慨热情, 为自己是其中的一员而自豪。也许, 这种生活, 才是我理想的生活—永远的阳光, 永远的蓬勃向上的势头。

我有时候真的感觉这个世界真好笑, 那么多人, 为了生活的好一些, 变得那么世俗, 那么现实, 那么多人, 为了一点蝇头小利, 不择手段别人的利益, 那么多人, 冰冷的面容, 冷漠的让人觉得可怕; 那么多人, 浑浑噩噩的活着, 一天到晚都在那几斤肉, 那么多人, 为了迎合别人, 从来不敢暴露自己内心的真实想法。人生活了几十年, 那么计较, 计较上天的不公平, 计较待遇的不公正, 计较生活不够美好, 有意思吗? 有些时候, 还不如活出自己的风采, 把握住每一天的机遇!

以前认为自己是一个多么执着的人, 现在想起来也值得好笑。该执着的时候需要执着, 该放手的时候要果断放手, 无所谓多么执着, 活出自我, 无愧于自己就好。有个朋友说, 人的一生, 无非千日欺, 欺人, 被人欺, 自欺是愚昧, 欺人是无聊, 被人欺是窝囊。两个月没有好好休息了, 这个周末好好放松一下了, 有些邮件好久不曾打开, 今天看了一下, 一堆一堆的垃圾邮件, 在这儿给大家一些建议, 希望你们有所收获。

Google邮箱是这个地球上最好的免费邮箱了。酒越酿, 越有滋味, Google邮箱有点普通, 你用的越多, 会发现更多的惊喜, 显然看起来就不像人, Google邮箱特有的搜索功能, 让我能在自己上千封邮件中, 随时检索出自己想要的东西。以前觉得QQ邮箱挺好的, 现在我的QQ邮箱都快成垃圾箱了, 一堆一堆的垃圾邮件不间断的骚扰着我的QQ邮箱, 让人烦的都不想理它。如果你懂技术, 最好用英文搜索。中国人的分享精神, 对于外国人来说, 真的差远了, 不是我贬低同胞。

补充: 有位QQ员工给我发信息, 问我的QQ号码, 想知道为什么我总收到那么多垃圾邮件。我给了他QQ号码, 几个月时间过去了, 垃圾邮件问题得到了解决, 在这里对他说一声谢谢。只有那些精益求精的员工呆在企业里面, 企业才能更好的发展, 员工的前途才能更加光明。Tencent公司确实吸收了那些最优秀的员工, 支持!

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/388124064073006047>