

unblock

# 產品設計

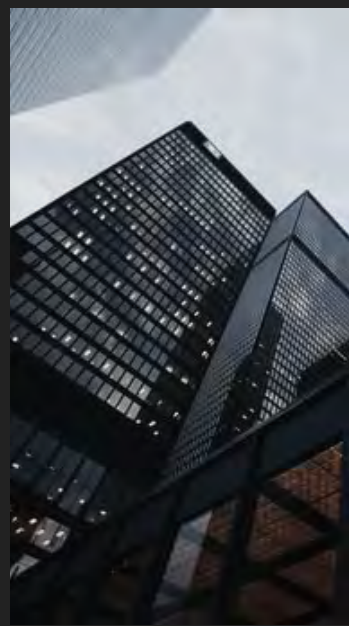
## 跨團隊溝通協作懶人包



UX設計導師

*Bianca*

Unblock 版權所有，翻售必究



unblock.team

UnblockDesign

# 利害關係人

溝通心法懶人包

## 0 如何辨識誰是利害關係人？

4 個重要問題，你可以問自己：

- 誰在意此專案？
- 誰會受到此專案的影響？
- 誰能影響這個專案？
- 誰能核准/拒絕此專案？

### Pro tip

和你的專案經理或 scrum 團隊一起列出所有利害關係人，會掌握到更多全局資訊喔！

## 利害關係人訪談模板

### 1 這個專案到底在做什麼？

- 這個專案的願景是什麼？
- 團隊對於這個專案過去有哪些嘗試？
- 我們做這個專案的原因是什麼？
- 我們對專案掌握了哪些已知事實？
- 這個專案/產品/功能最大的競爭者是誰？

### 2 關於使用者的理解？

- 誰是我們這個專案/產品/功能的使用者？
- 公司以往有累積過哪些相關的研究嗎？

### 3 利害關係人在這個專案的角色？

- 你在專案的角色/執掌/職責是什麼呢？
- 你負責這個產品/專案多久了？
- 這個專案結果如何會算是成功呢？
- 對於專案你有哪些憂心的地方嗎？
- 對於專案執行團隊你有哪些憂心的地方？
- 專案執行團隊有哪些角色或分工是會互相牽制的呢？
- 你想要如何/多常被納入使用者研究呢？
- 你有沒有其他推薦人選是我可以去聊聊這個專案的呢？
- 還有哪些事情是我需要知道的嗎？



# 利害關係人

溝通心法懶人包

## 信任公式

(確實性 credibility + 可靠程度 reliability + 熟悉度 intimacy)

(自我利益導向 self-orientation)

## 衝突管理常見錯誤

- 想要改變對方看法
- 忽略對方情緒
- 預設了對你「有邏輯」的事  
對於另一方也是「有邏輯」

## SMART 目標

- 專案目標是具體的
- 專案目標是可以衡量的
- 專案目標是可以達到的
- 專案目標要與公司長遠目標有相關性
- 專案目標具有明確的截止日期

## RACI 框架

- Responsible for completing the work 負責者
- Accountable for delivering the work 當責者/核可者
- Consulted about the work 事先諮詢者
- Informed about the work 事後告知者



# 利害關係人盤點表

| 關係人種類 | 名稱  | 職稱   | 商業需求 | 專案需求 | 影響力 | 專案興趣 | 溝通偏好        |
|-------|-----|------|------|------|-----|------|-------------|
| 專案贊助者 | ○○○ | 產品經理 | ○○○  | ○○○  | 高   | 高    | Email/Slack |
|       |     |      |      |      |     |      |             |
|       |     |      |      |      |     |      |             |
|       |     |      |      |      |     |      |             |
|       |     |      |      |      |     |      |             |
|       |     |      |      |      |     |      |             |
|       |     |      |      |      |     |      |             |
|       |     |      |      |      |     |      |             |
|       |     |      |      |      |     |      |             |



# 溝通計畫模板

## COMMUNICATION PLAN

| 活動   | 對象       | 訊息宗旨          | 媒介 | 溝通目標         | 期限/頻率 | 傳達人 | 優先性 |
|------|----------|---------------|----|--------------|-------|-----|-----|
| 站立會議 | 專案團隊+贊助人 | 追蹤進度與幫助成員解決困難 | 會議 | 定期討論進度跟遇到的困難 | 每日    | ○○○ | 中   |
|      |          |               |    |              |       |     |     |
|      |          |               |    |              |       |     |     |
|      |          |               |    |              |       |     |     |
|      |          |               |    |              |       |     |     |
|      |          |               |    |              |       |     |     |
|      |          |               |    |              |       |     |     |
|      |          |               |    |              |       |     |     |
|      |          |               |    |              |       |     |     |
|      |          |               |    |              |       |     |     |



# 利害關係人參與評估矩陣

## STAKEHOLDER ENGAGEMENT ASSESSMENT

關係人

J.Demundo

不知曉

當下態度

抵制

中立

期望態度

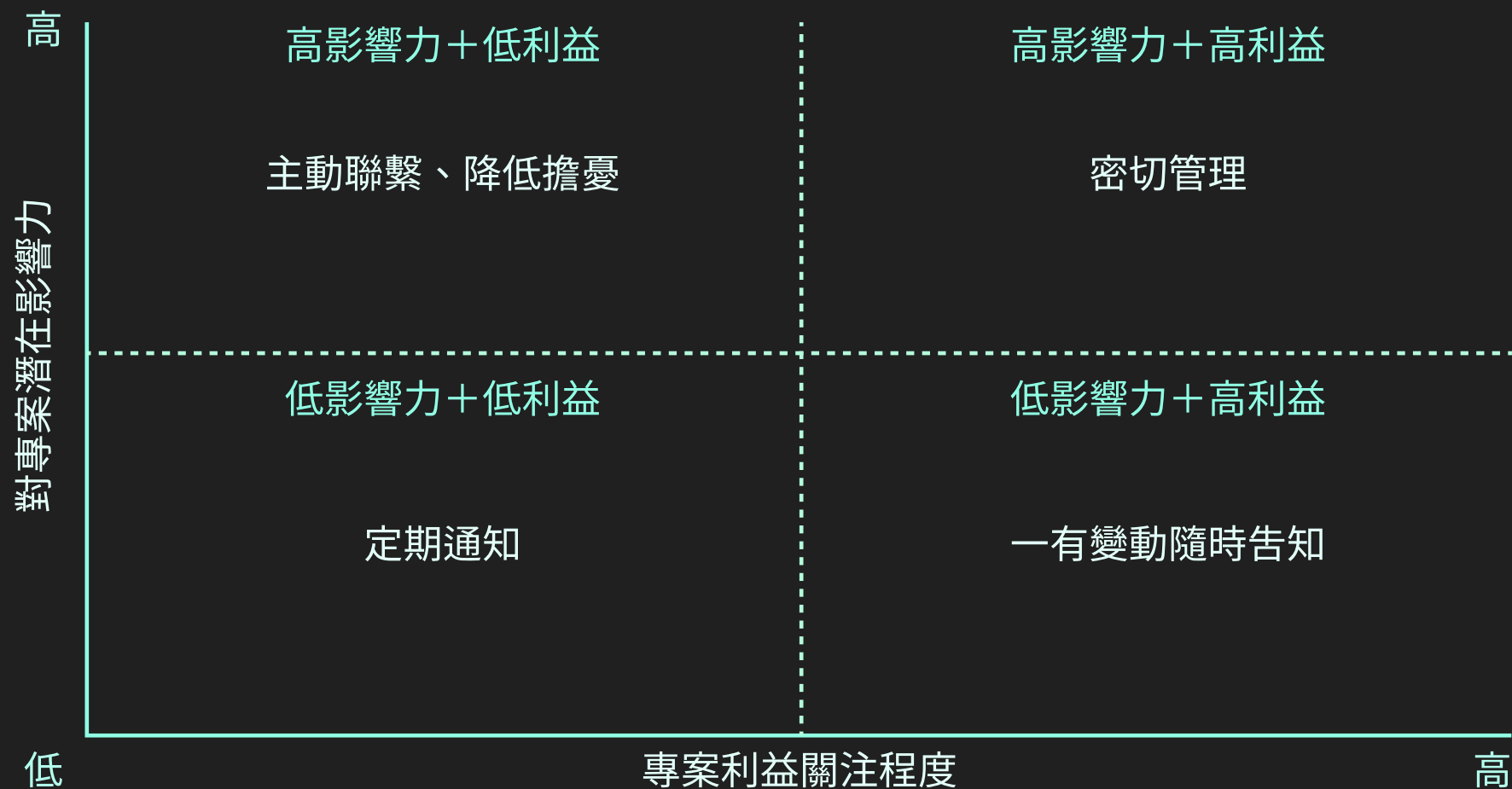
支持

帶領



# 影響力與利益矩陣

## POWER INTEREST MATRIX



# 團隊協作

溝通心法懶人包

## 設計觀點 Point-of-View

【User】needs to 【user's need】 because 【insight】  
【對用戶的形容】有【用戶需求】因為【洞見】

例如：身為一個一邊有全職工作又一邊兼職的自媒體經營者，我需要能夠快速製作每週貼文，因為平日上班加班很少有時間精心製作貼文。

## JTBD

When \_\_\_\_\_, I want to \_\_\_\_\_, so I can \_\_\_\_\_  
當\_\_\_\_\_, 我想要\_\_\_\_\_, 我才能\_\_\_\_\_

例如：當我剛搬到一個新城市時，我想要認識志同道合的人，我才能交到興趣相投的朋友。

## 我們如何... How Might We...?

例如：我們如何讓大家不忘記帶環保袋出門？我們如何讓青少年不因為看到 Instagram 修圖過的網美網帥照而感到自卑？



# 設計迭代

溝通心法懶人包

1

## 委員會設計的徵兆

- 設計師無止盡的妥協
- 專案會議超級無效率
- 設計結果不如預期

2

## 委員會設計的解方

- 盡力找出利害關係人給出某設計回饋的理由
- 時時提醒專案的指導原則 guiding principles（專案價值 values、方法 methods、已知數據 facts、SMART 目標）

## 延伸學習

- HEART Framework
  - Happiness 愉悅感
  - Engagement 參與度
  - Adoption 接受度
  - Retention 留存率
  - Task Success 任務成功率

- AARRR
  - Acquisition 獲取
  - Activation 活躍
  - Retention 留存
  - Revenue 收入
  - Referral 推薦





### Blair交心話

以前往往以為設計師只需要低頭做設計，殊不知設計是非常需要溝通手腕的，處理不當時，一開始做設計的熱情都可能因此被磨滅。不要灰心！

Unblock的我們會陪著你一起成長。設計的路上總是峰迴路轉，也許轉過了某個山頭，頓時你會發現自己的努力沒有白費，眼前會是清晰明亮的美景！我們是一群想用設計改變世界的人，千萬不要被世界改變了自己 💪

A handwritten signature in white ink, appearing to be 'Blair'.

去Unblock官網參考更多活動和服務

→ [www.unblock.design](http://www.unblock.design)

未來Blair將有更多實務的UX設計教學！