

# UX 在 whoscall 中的角色

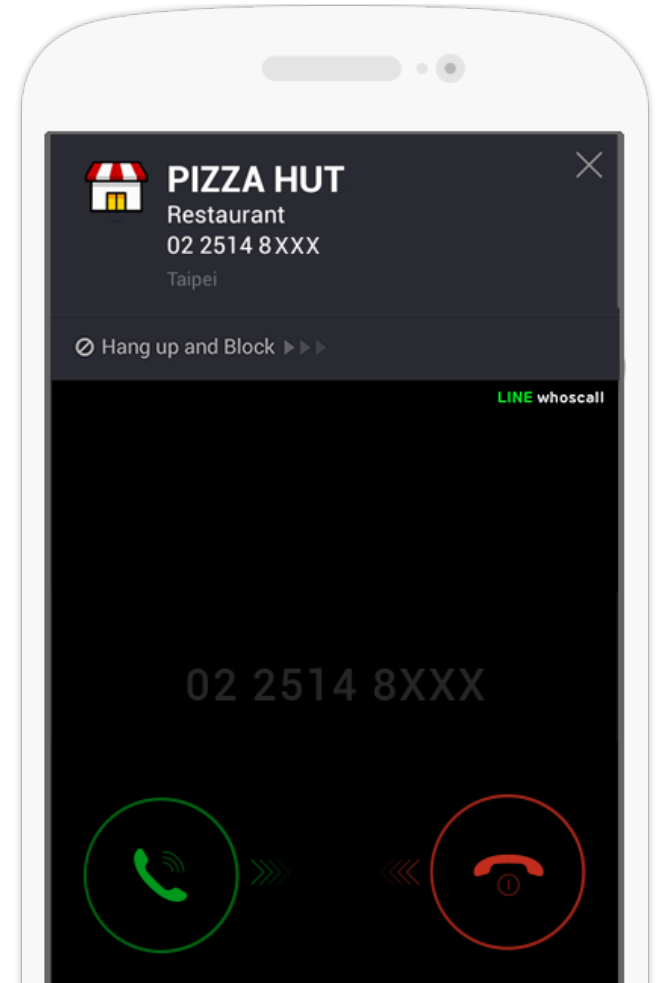
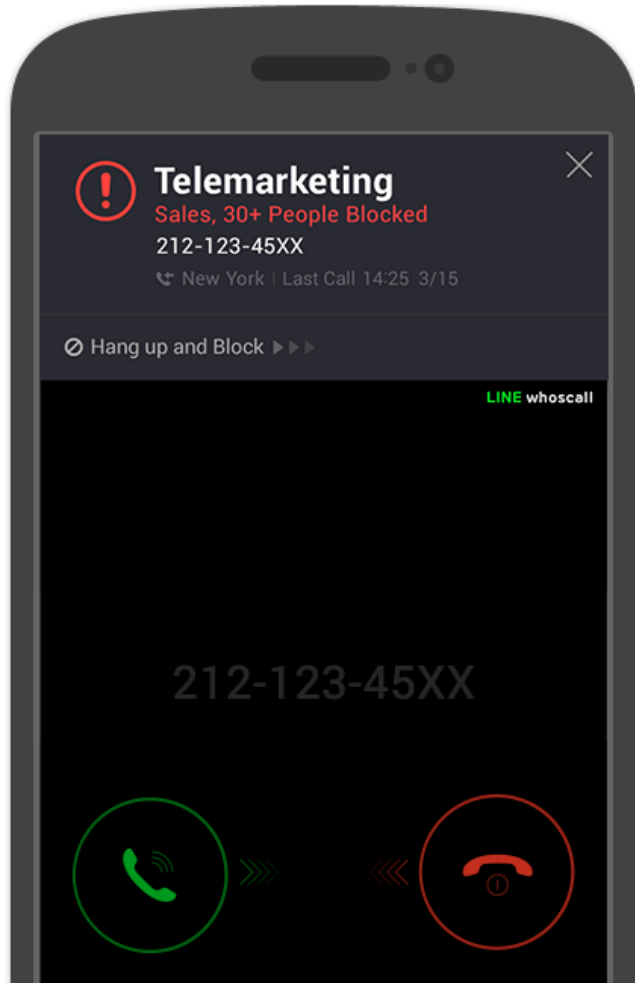
---

1. UX 迷思
2. 快速、低成本的 UX 作法
3. whoscall 案例分享

Gogolook/ Peter Su  
2014.11.05

# whoscall Introduction

## 即時辨識陌生來電資訊



# whoscall Introduction



2000

Three graduate school classmates decide to start a business with time outside work.



They settled with 5 Apps for prototyping after beginning with over 50 ideas.



2010

whoscall is developed.



2011 Nov

Google CEO mentions whoscall in a public speech.



2013

Gogolook receives a 2nd round of funding with a revamped business model.



2012 Nov

With a lack of funds, the team begins to experiment with different business models.



2012 Apr

Gogolook is founded and receives its 1st round of angel funding.



whoscall reaches Top 10 Apps in the Middle East.



2013 Jun

Gogolook breaks even for the first time.



2013 Dec

whoscall is selected as one of the Best App of 2013 on Google Play.



whoscall rises to popularity in South-east Asia.

Power by  
**LINE**

2014

whoscall publishes jointly with LINE.

# whoscall Introduction

---



# UX 迷思

---

1. UX = 很花錢
2. UX = 漂亮的設計
3. UX = 使用者訪談
4. UX = UX 負責人的事情

# UX 迷思

---

## 1. UX = 很花錢

不同規模的組織，可以有不同的作法，  
不見得很花錢。

# UX 迷思

---

## 2. UX = 漂亮的設計

美感固然重要，但解決使用者需求才是基石。

# UX 迷思

---

## 3. UX = 使用者訪談

上線前訪談很重要，但上線後的量測與驗證同等重要。



# UX 迷思

---

## 4. UX = UX 負責人的事

UX = 大家的事。

對產品設計與開發、營運面有諸多影響。

# 快速、低成本的 UX 作法

---

1. 當今的挑戰
2. 了解不同地區、文化使用者的需求
3. 沒事多測試，多測試沒事

# 當今的挑戰

---

我們遇到的狀況：

使用者來自世界許多國家

市場變化很快

行動裝置使用情境多元

# 當今的挑戰

---

不管公司規模大小，現實是：

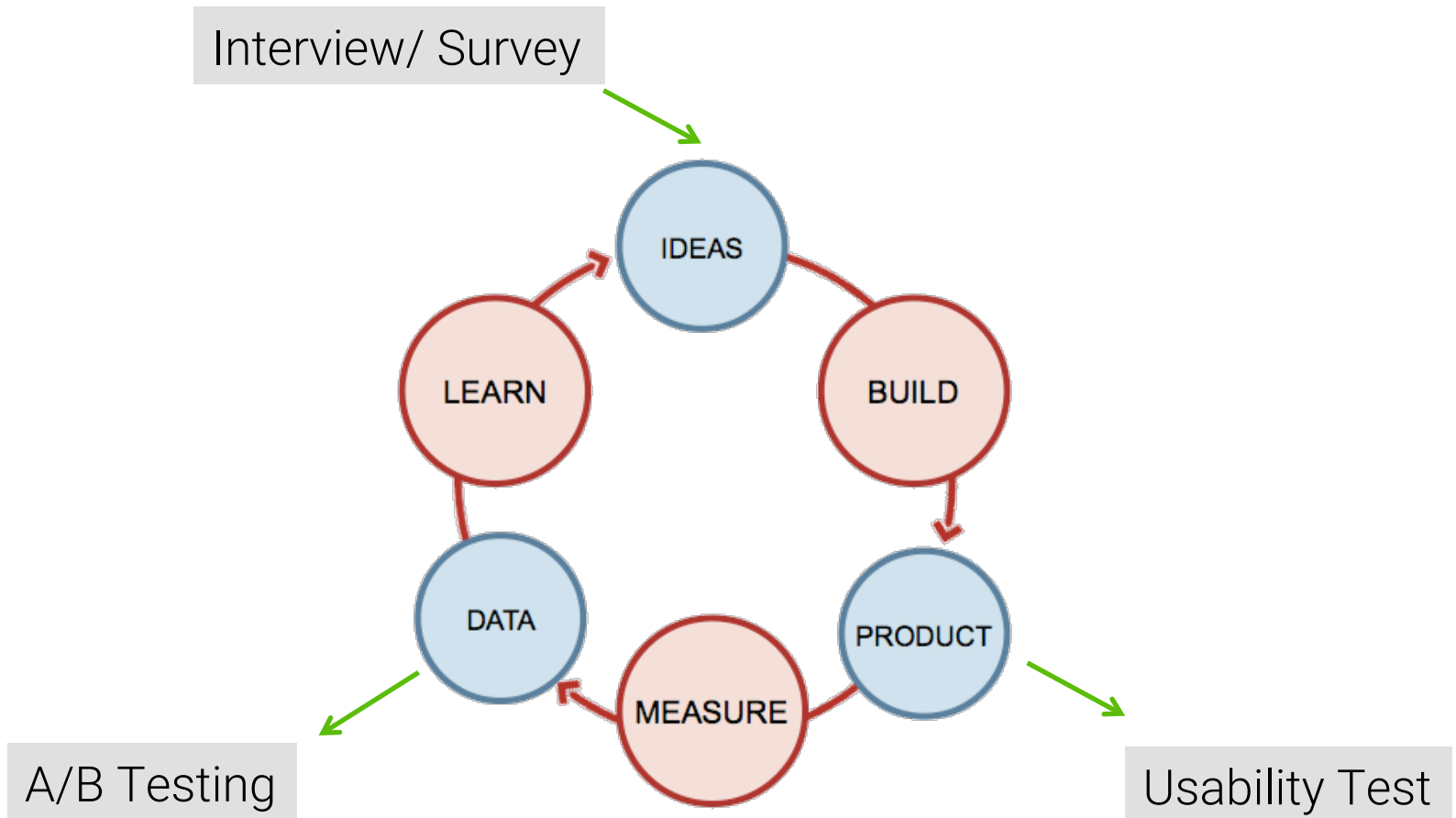
通常資源有限

通常時間很趕

我們永遠要追求最有效益的作法！

# 當今的挑戰

## Build-Measure-Learn 的產品開發流程



# 了解不同地區、文化使用者的需求

## 問卷調查

### Step1

嵌入  
User Cafe SDK



### Step2

透過 google 問卷  
設計問卷



### Step3

上傳問卷連結至  
User Cafe



### Step4

在 App 內做  
行動調查



### Step5

即時取得  
使用者意見



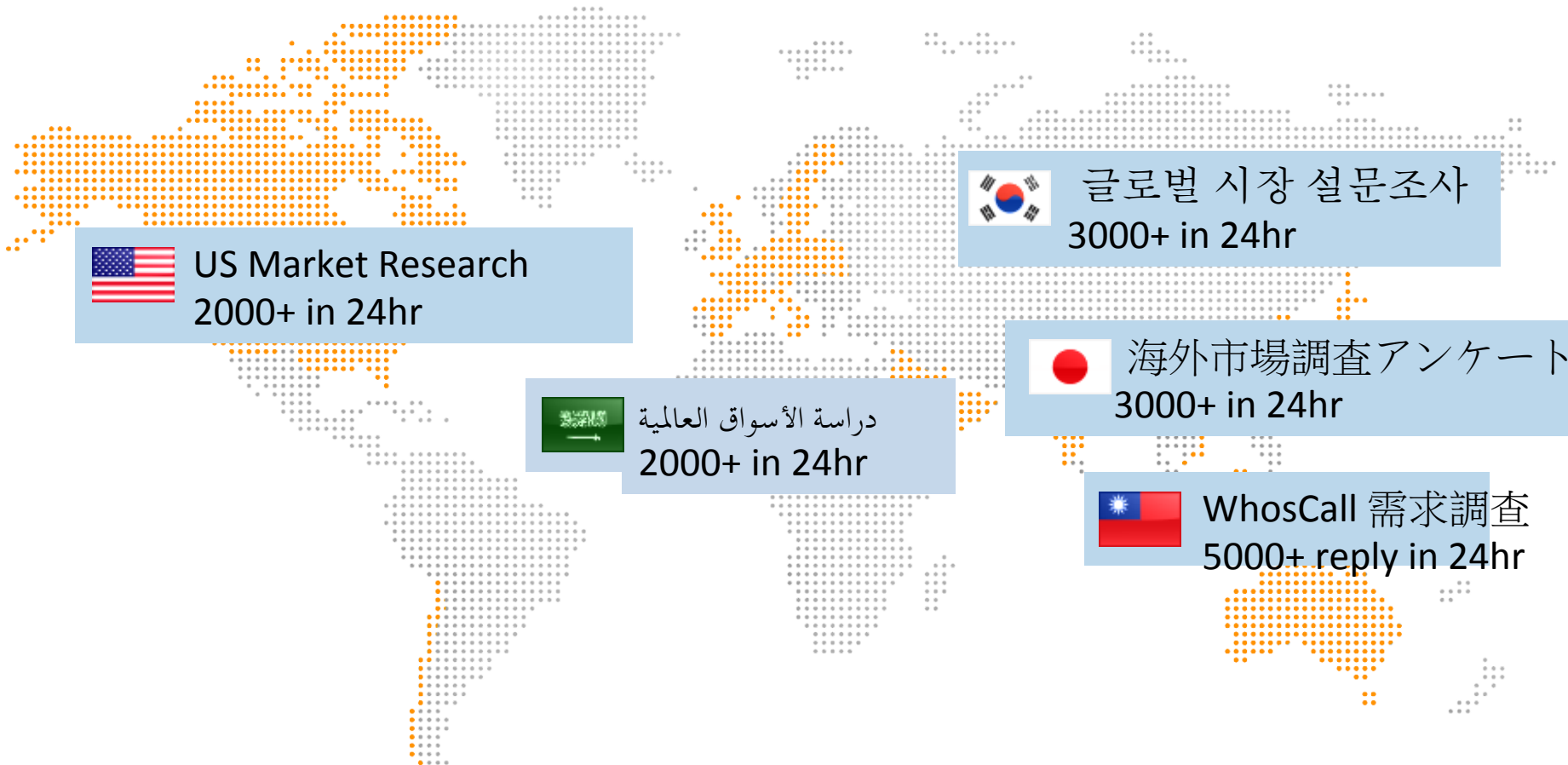
# 了解不同地區、文化使用者的需求

## 問卷調查



# 了解不同地區、文化使用者的需求

快速、低成本





# 沒事多測試，多測試沒事

---

為何要測試？

避免公說公有理，婆說婆有理的僵局。

# 沒事多測試，多測試沒事

---

## 建構 A/B Testing 的環境與流程

可以測試什麼？

icon

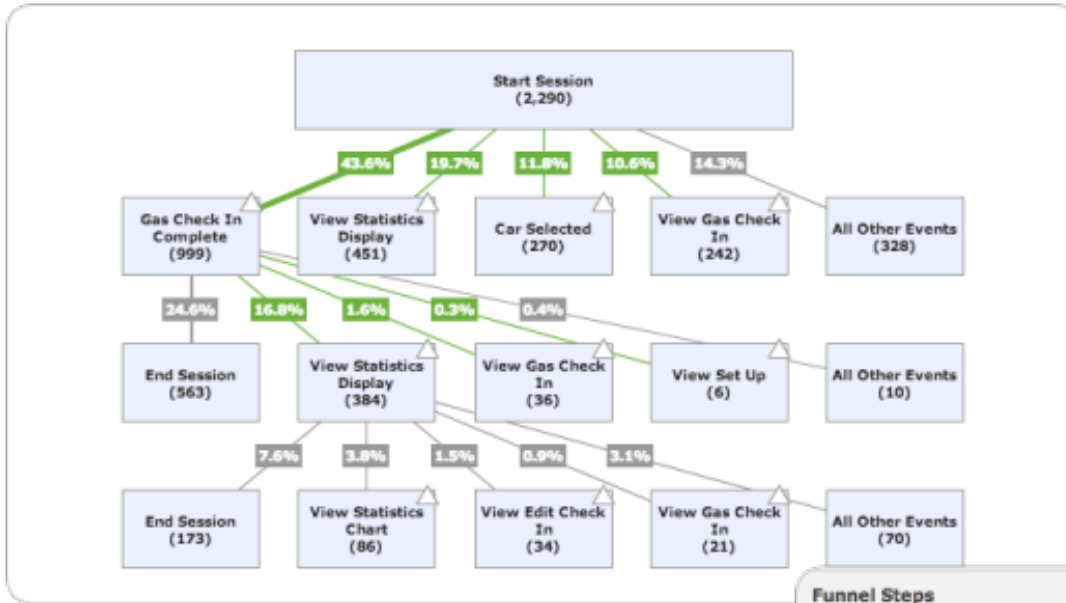
註冊流程

關鍵動作（如付款、分享）

# 沒事多測試，多測試沒事



## User Paths



## Funnels

Step	Users	Conversion %
Choose Car	255	
Check In	110	43.1%
View Check In	62	56.4%
View Stats	45	72.6%

mouseover a step and click to show step definition

**17.6%**

# 沒事多測試，多測試沒事



## Retention



# whoscall 案例分享

---

# whoscall 案例分享

---

1. 使用者訪談，了解原因。

定性的探討，了解使用者需求或困擾。

# whoscall 案例分享

---

## 2. Survey，確認問題範圍

定量的驗證，了解使用者的觀點與意見。

# whoscall 案例分享

---

## 3. 實驗設計

從訪談、Survey 結果進行假設。



# whoscall 案例分享

---

## 4. 量測、比較與分析

透過量測結果進行比較，驗證假設是否成立。

# 最後幾件事

---

最基本的事情通常被遺忘



# 最後幾件事

---

你多久沒跟使用者對話了？

Paul Adams



THE BLIND PRODUCT MANAGER

*Ask any product manager and they will tell you that seeing and talking to their users is critical to success. Yet few walk the walk and in effect, they are flying blind.*

謝謝!

---

[petersu@gogolook.com](mailto:petersu@gogolook.com)