

《数字化产品设计及运营》

一、课程情况

1.适用对象

适用于中国移动产品中心（总监、经理、主管）、电子渠道中心、政企运营中心支撑人员、技术中心支撑以及所有对产品感兴趣的同仁。

2.课程时长（天）

2天/期

3.课程简介/特色

(1) 课程简介

随着数字化的全国普及，数字化产品设计逐渐被用户所重视，而数字化产品设计其实是两个概念，即产品为根，数字化仅仅是一种工具，所以面对产品，如何挖掘其需求本身，如何在需求正确的前提下展开数字化设计，是根本，也令不少希望去座产品的同事感到头疼，那么如何准确客户需求，发现问题并且应用至产品中去是一个不小的难题。本课程将详细为您解析数字化产品设计与运营的全业务流程及关键点。

(2) 课程特色

- 本课程没有枯燥的理论，只有大量鲜明的观点、有趣的案例、实用的方法和真心的忠告，从思维和实操等多个层面为如何设计和运营好数字化产品提供了有价值的洞见，让我们能直面数字化产品设计和运营过程中的焦虑与困惑。
- 学员主要反馈：课程实用性强、实战易用、设计思维与运营相结合、体系化讲解数字化产品设计、产品运营的关键环节、与实际工作息息相关。

4.与中国移动贴合点

(1) 政企支撑中心：通讯行业进一步要求政企提升业绩，那该如何找到市场中的需求场景，并用数字化手段进行产品实现，本课程讲解清晰；

(2) 电子渠道中心：面对客户痛点，如何运营好我们的电子渠道，本课程讲解清晰；

5.课程目标/学员收益

- (1) 了解数字化产品设计定位，职责，素质及能力要求
- (2) 了解数字化产品需求的解决路径
- (3) 理解产品体验设计，交互设计等具体工作的办法
- (4) 掌握产品方案制定以及项目跟进管理
- (5) 掌握产品运营的各种方法和策略

6.课程纲要

■ 数字化产品设计概述

1. 心态转型：
 - 1) 如何从传统 IT 转为产品设计？
 - 2) 如何从传统项目人员转为产品设计？
 - 3) 其他方向如何转型到产品？
2. 能力转型：
 - 1) 产品设计在早期需要掌握什么能力
 - 2) 培养产品思维的四种方法
3. 未来前景：
 - 1) 当代产品设计所遇到的机遇与挑战
 - 2) 做产品设计与管理对未来的职业生涯有那些好处？

■ 数字化产品设计需求解决路径：场景

1. 深化客户视角：锁定用户画像
2. 聚焦客户视图
 - 1) 了解客户的经营定位和业务目标
 - 2) 从产品视图到客户视图的转变
 - 3) 什么是客户视图：全方位展示客户业务场景的完整视图
 - 4) 从把握需求点到挖掘场景流，对客户业务场景流进行还原并放大其细节情境。
 - 5) 找到应用场景：某项应用最可能被客户使用的所处场景，应用因场景而产生价值。
 - 6) 列出产品场景地图和解决流程。
3. 穿透场景锁定价值：
 - 1) 拜访客户探索需求，找谁谈？谈什么？怎么谈？
 - 2) 划清全流程环节，锁定关键主环节，找准场景关键人
4. 锁定应用价值，用产品与用户共创价值

■ 确定客户需求价值：

1. 是否阻碍了用户的业务流程
2. 该场景是否影响了客户的核心利益
3. 影响角色有哪些，是否影响与平台的进一步合作
4. 是高频场景还是低频场景

■ 数字化产品视图可视化

1. 如何利用数字工具进行场景需求的落地
2. 产品可视化流程及可视化架构的输出
3. 产品如何进行数字化交互表现
4. 如何把服务意识融入到数字化产品中
5. 品牌传达，色彩体系，视觉规范，图标设定等输出

■ 数字化产品方案拟定

1. 应用架构设计
2. 功能模块设计
3. 产品敏捷开发与迭代
4. 业务数据建模
5. 界面设计

6. 数据埋点设计
7. 权限设计

■ 数字化产品项目跟进与管理

1. 项目需求：粉丝意识与用户体验
2. 项目选择：基于大数据
3. 项目团队：虚拟化
4. 项目管理组织：扁平化
5. 项目计划：滚动与迭代
6. 项目执行：快速发应
7. 项目监控：在线化

■ 数字化产品营销推广

1. 锁定行业客户属性，根据客户属性定制营销策略
2. 地推，会销，传统代理的推广策略解析
3. 大行业客户的顾问式销售七步法法则解析
4. 线上平台属性解析
5. 找到线上平台与目标客户行业的交点，聚焦打击

以上课程的案例分析/小组讨论/工具应用/模拟演练：政府，医疗，教育等五个行业的典型场景分析和流程输出。具体如下：

1. 某知名工厂的场景挖掘与设计
2. 某质监局场景挖掘与设计
3. 某大型连锁超市场景挖掘与设计
4. 某财务局场景挖掘与设计
5. 某设计公司场景挖掘与设计
6. 某社区服务站场景挖掘与设计
7. 某大型房地产公司场景挖掘与设计
8. 某创业互联网公司 C 端产品设计
9. 某 B 端互联网公司设计与运营……

■ 课程回顾与问题解答

注：课程内容可按 XX 移动的具体需求及调研结果进行调整!