

## 电信十年 从产品到服务

电信十年，桥中随同电信一起实践最前沿的互联网概念和实践、深入调研并了解广大中国互联网网络用户的网络使用习惯……

2007年，中国电信第一次找到桥中，开始了我们长达10年的合作。桥中为中国电信设计了第一代网关，惠及数亿用户；研究并设计了盲人触摸屏手机，分别获得红星至尊金奖、美国IDEA、成功设计三项大奖，联合国教科文组织亦对此设计背后的人文关怀和人性洞察大为赞赏；设计了“我的e家”，研究消费者的家庭生活，研究家庭用户的消费行为，为产品开发提供依据；中小企业的云服务解决方案，当时云概念刚刚兴起，阿里云和腾讯云都才刚刚开始……

时至今日，中国电信仍然不断寻找桥中的智力支持，请我们在不同领域贡献我们的智慧和经验。



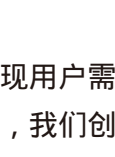
### 电信 直击问题

如何在红海中寻找蓝海？

如何探索模糊边界，定义全新概念？

如何从客户洞察发现市场机会？

## 01 网关



### 网关 背景&挑战

2010年，中国移动迅速崛起，给中国电信带来巨大的冲击和压力。当时，中国电信的网关还是功能驱动型，主要从实现功能和降低成本角度出发去开发产品，较少考虑用户需求及品牌形象。这导致大量用户往移动转移。中国电信聘请桥中来改变这种情况。



### 网关 洞察&突破

为了设计出既能体现用户需求，又可以体现客户品牌价值的产品，我们创造了一个设计思考模型来实现这个目的。我们认为优秀设计必须考虑到3个方面：

- 第一，基于消费者洞察，设计必须符合用户的需求甚至超越他们的期望；
- 第二，从商业战略高度上出发，体现并提高客户的品牌价值；
- 第三，考虑生产工艺，尽可能降低成本。

### 用户需求及期望

设计原则

商业品牌战略

生产制作工艺

为此，桥中首先用清晰的项目流程时间表标出了关键的时间点以及递交物，让客户得以积极参与我们全过程，帮助我们避免不必要的时间浪费。



继而以研究路线图工具，确定典型用户的身份。使用焦点小组及入户访谈形式获得需要的输入资料，用十字轴图发现用户使用现状及期望，了解设计趋势，明确品牌定位及发展方向，归纳出3个核心价值——年轻、高端、亲和，联系3个核心价值，得出清晰的设计原则以指导我们的设计。

最后，通过设计思维进行创造性发散，得出的初步设计方案，层层筛选，并得到最终设计解决方案。同时基于桥中的用户研究及商业洞察，得出商业品牌策略。



### 网关 发现&价值

客户对于这个结果非常满意，并准备把这整套开发模式推广到更多产品线上。

## 02 盲人手机



### 盲人手机 背景&挑战

2008年，触屏手机开始兴起，苹果尚未一统天下，在激烈的市场竞争压力之下，中国电信努力发掘潜在客户。

中国巨大的视力障碍人群（简称视障人群）手机用户成为他们的市场目标和服务对象。他们发现，视障人群有着使用触屏手机的强烈渴求，但是视障人群需要触屏手机么？什么样的手机才能既有触摸屏，又不妨碍他们使用？他们的手机需要摄像头么？

怀揣着不确定和困惑，他们再次来到桥中。

### 内部秘方 Recipes for organization Transformation

- 一茶匙的勇气 A spoonful of solid courage
- 用简单进行过滤 Filterer through Simplicity
- 用主动学习来蒸发 Steam it with Active Learning
- 多练少吹 Practice more than preaching
- 用坚持慢炖 Cook in a wok of persistence
- 加一杯现实 Add in a cup of Reality
- 拿老板的视角煮 Boil together with Organisational Ownership
- 冷却后喝下并庆祝 Let cool and drink in celebration



### 盲人手机 洞察&突破

#### 一. 用户为中心，了解用户

只有充分洞察视障人群的需求，才能打造让其满意的产品。

**A.**深入盲人用户的生活场景，亲身体会他们的心境：设计师进行蒙眼8小时，体验视障人群生活，为理解盲人生活形态提供良好基础。

**B.**观察盲人的日常用品和对于这些物品的摆放和管理方法，这些都是视障人士生活方式和行为习惯的真实体现，同时客观地反映出其生活需求。

**C.**聚焦到盲人获取和处理信息的途径和方法。

**D.**最为关注的依然是盲人当前的手机使用方式。我们通过人物画像总结不同年纪不同职业不同性别的视力障碍者，及他们的手机使用过程中的问题及需求，最终梳理出三大需求：

**界面：**大量菜单信息难以管理；

交互动作难以准确完成

**出行：**寻求明眼人帮助不容易

**获取信息：**读屏软件被广泛使用，但互动性不够。

桥中



#### 二. 根据痛点与需求,我们做出三套针对性方案

##### 方案1 —— 九宫界面

盲人需要清晰和简单的界面。调研发现，视障人士的方向感和次序感非常强，因此我们采用九宫概念设计了全新的触屏体验。

### 金融服务趋势



九宫展现强烈的方位和次序。九宫界面将所有的菜单信息和界面交互大体规范到九个点上，使得菜单的结构变得十分简明，易于被盲人理解和记忆。



##### 方案2 —— 摄像头眼

基于摄像头和3G视讯技术，视障手机用户通过明眼人或者服务中心获得远程视觉帮助。



### 盲人手机 发现&价值

我们保留通用设计特点的同时针对视障人士的痛点进行重点设计，满足了盲人并不希望被定义、渴望回归正常的社会心理需求。经过测试，得到了大量视障人士的喜爱与好评。产品因此获得红星至尊金奖并被世界工业设计协会首页报导。获得联合国教科文组织领导大加赞赏。

### 这种体验审计的方式可以帮助：



### Insight-based innovation

创新设计 • 源于洞察

T: (+86) 21 5059 6066

上海市静安区常德路 800号

八佰秀创意园区 C3幢2楼202室

202, Bld C3, 800 Changde Rd,

JingAn, Shanghai, China

桥中

CBI China Bridge

www.cbichinabridge.com