

# 钉钉产品体验报告

## 目录

一、操作环境 .....	2
二、产品简介 .....	2
2.1 产品定位 .....	2
2.2 产品基本信息 .....	2
三、产品分析 .....	3
3.1 产品结构图 .....	3
3.2 竞品分析 .....	4
四、产品体验 .....	6
4.1 消息聊天 .....	6
4.2 DING .....	7
4.3 工作 .....	9
4.4 通讯录 .....	11
4.5 我的 .....	13
五、总结建议 .....	14

## 一、操作环境

体验环境	
体验产品	钉钉 Android 版本
软件版本	V.5.0.6
手机系统	Android 10.0.0
设备型号	MI 9 SE

## 二、产品简介

钉钉，是阿里巴巴集团专为企业打造的一个工作商务沟通、协同、智能移动办公平台，帮助数千万企业降低沟通、协同、管理成本，提升办公效率，实现数字化新工作方式。

### 2.1 产品定位

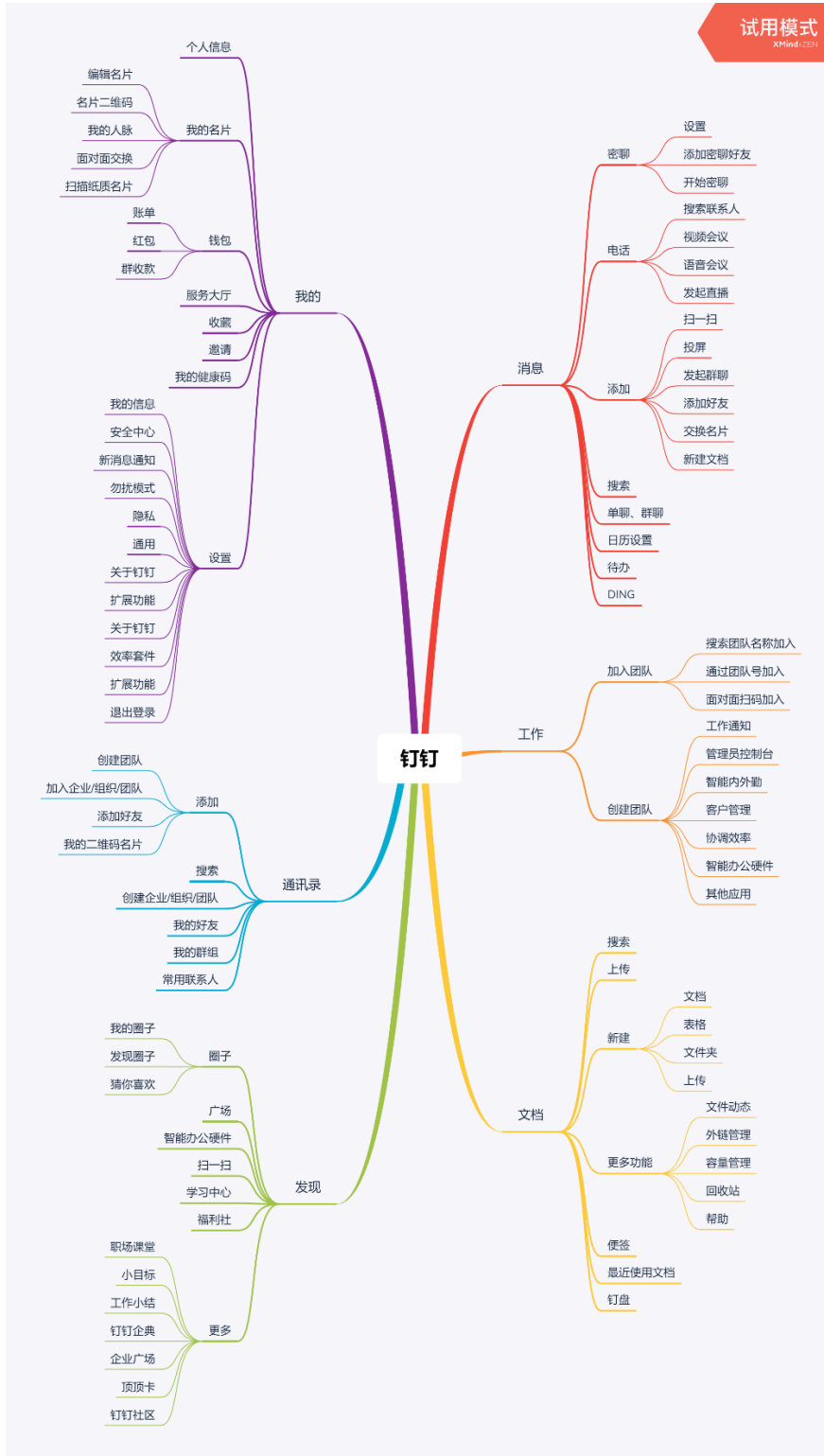
钉钉定位在免费移动办公管理平台，它使企业工作流程更高效、简单、安全。

### 2.1 产品基本信息

名称	钉钉 — 是一个工作方式
图标	
发布日期	2017.11.19
更新日期	2020.03.09
应用描述	钉钉，一个免费移动办公管理平台

# 三、产品分析

## 3.1 产品结构图



钉钉的功能分为了六大模块，六个模块可以通过点击图标进行切换：

- 消息：消息模块中主要显示用户的最近聊天好友列表，还可以添加新好友，并且能够发起电话会议。
- 文档：文档模块方便用户更好的管理工作中的文档，也能够方便企业文档的备案与分类。
- 工作：工作模块可作为考核员工出勤情况的标准，也能够通过许多的工具应用，方便企业提升工作效率。
- 通讯录：通讯录模块包含公司的组织架构，方便快捷联系公司同事，也能查看同事详情，了解公司的组织架构。
- 发现：发现模块让用户能发现并加入喜欢的圈子，还可以体验更多钉钉其他功能。
- 我的：包含用户的个人资料和显示一些系统的工具。

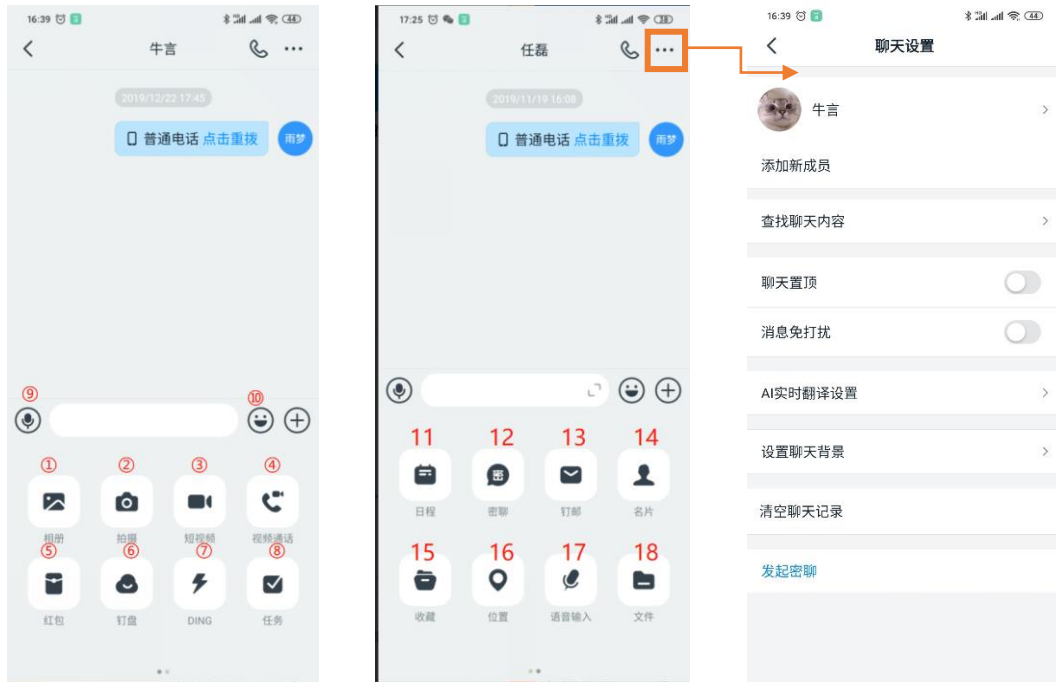
### 3.2 竞品分析

	钉钉	云之家
<b>理念</b>	钉钉，是一个工作方式	值得您托付的移动办行家
<b>基础功能</b>	IM 沟通、电话会议、通讯录查询、考勤打卡、日志、审批	审批、待办事项提醒、便捷的会议、内外通讯录、多种协同工具
<b>特色功能</b>	强大的云盘共享、DING 一下功能、钉邮功能（可接入多平台邮件）、连接智能设备、密聊、钉钉智	可接入多方 ERP 信息化系统、财务协同应用、自带第一方应用，云之家 CRM、满足大多数场景的审批功能、指定回复、

	能云考勤机、群直播、自带多个第一方阿里应用	会签、催办、同事圈、红包、工作平台
<b>解决痛点</b>	<p>1.审批效率低，拖慢工作进度</p> <p>2.繁琐的沟通、采购、差旅流程、复杂的人事管理</p> <p>3.沟通成本高等</p>	<p>1.组织互动少，工作效率低</p> <p>2.工作时间管理紊乱</p> <p>3.老板无法了解员工的真实感受等</p>
<b>优势</b>	主要体现在强大的提醒功能，安全的商业密聊功能	在于企业的文化建设，给人人性化的体验，在功能上，云之家更为广泛。
<b>差异</b>	利用企业市场做社交，更适合中小型企业使用	利用社交做企业管理，服务企业，更适合中大型企业使用
<b>共性</b>	钉钉和云之家同为办公协作软件，两者在功能上有很多相似之处，其中主要包括以下功能：文件存储与共享、办公电话、签到打卡、工作审批、提醒、企业群、视频会议	

## 四、产品体验

### 4.1 消息聊天



序号	功能说明
1	发送本地存储的照片或视频
2	发送拍摄的照片
3	发送录制的短视频
4	与对方发起语音通话&视频电话
5	发送红包
6	发送钉盘储存的文件
7	发送带有音效提醒的消息，即时对方提醒查看
8	新建任务内容
9	发送语音和文字，输入文字信息，已达到交流目的
10	发送表情，选择系统的标准头像表情，之后回推荐一些更好玩有趣的表情
11	发送我的日程
12	与好友进行密聊，确保商业机密性
13	发送邮件
14	发送自己或是其他的名片
15	查看收藏的记录
16	通过高德地图及时将目前的所在位置分享给朋友
17	发送语音，语音转文字，文字和语音

18	发送本地储存的文件
19	进行聊天设置，查看好友主页

## 优点：

- a.发送的语音可拖动进度条，可以随时暂停和播放，为语音聊天增加极大的方便。
- b.附带的功能多样，基本能满足与同事交流沟通时的所有需求。
- c.发送消息以后，直接显示对方的已读未读状态，提高了工作效率。
- d.有语音电话、视频电话和普通电话三种方式，能快速方便的联系到对方。

## 建议：

- a.拍摄和短视频都是用相机现场拍摄，虽然这样方便用户使用，但是也让用户对功能感觉有点混乱，可以将两项合并或者做取舍。
- b.位置功能，目前仅能通过搞得地图定位当前的位置，可以考虑在定位前让用户选择其他地图做定位。

## 4.2 DING



序号	功能说明
1	DING 发送方式的选择，采用了卡片 UI 的模式，向左滑查看更多
2	文本框，可输入消息内容
3	选择接收人，直接链接到好友列表，选择群组或者好友
4	附件：只可添加相册图片
5	DING 首页，可按照全部消息、未读消息、已发出消息、新评论查看
6	可对信息进行删除操作
7	点击可查看 DING 详情，包含接收人，发送人，发送内容等
8	右上角有钉住按钮，相当于收藏置顶，可将重要消息定住

## 优点：

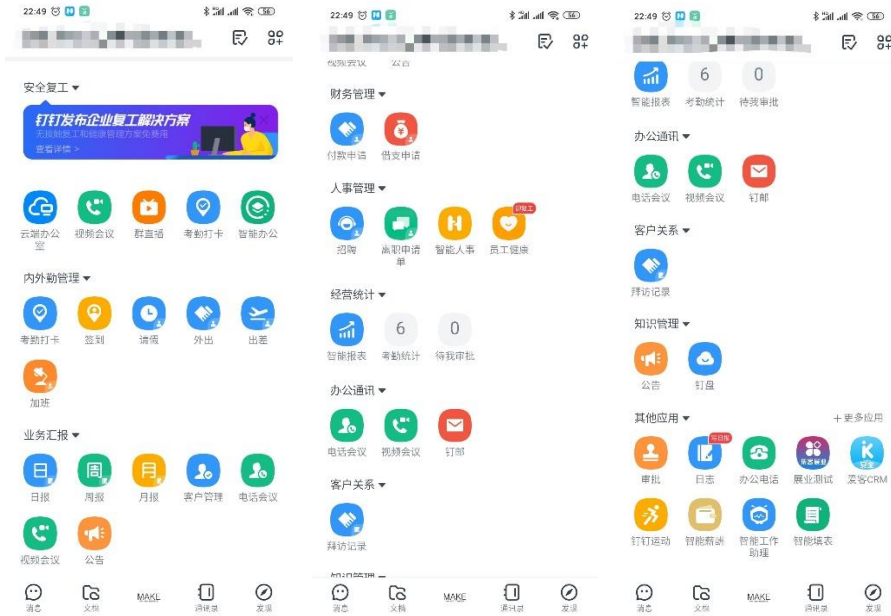
- a.便于快速协同工作，其中 DING 的发送方式分为 3 类：应用内发送、短信发送及电话发送，短信发送，定时发送，悄悄话发送，自定义发送。解决了消息必达的体验。
- b.可查看到消息是否已读的状态，如果将某条通知或者消息，发送给多人，也能够查看到多人已读未读状态，方便进行统计。
- c.可直接查看到未读消息的人，然后针对性的去提醒。
- d.无论对方手机有无安装钉钉 APP，是否开启移动互联网，均可收到 DING 消息，实现无障碍的信息必达。

## 建议：

- a. DING 功能是产品的特色功能，也比较好用，但是在首页被弱化了，可以适当在界面设计上做调整，强化功能。
- b.新建 DING 时，添加附件的地方，只能够打开相册，建议支持添加文件、视频

等。

### 4.3 工作



序号	功能说明
1	安全复工：云端办公室、视频会议、群直播、考勤打卡、智能办公
2	内外勤管理：考勤打卡、签到、请假、外出、出差、加班
3	业务汇报：日报、周报、月报、客户管理、电话会议、视频会议、公告
4	财务管理：付款申请、借支申请
5	人事管理：招聘、离职申请单、智能人事、员工健康
6	经营统计：智能报表、考勤统计、待我审批
7	办公通讯：电话会议、视频会议、钉邮
8	客户关系：拜访记录
9	知识管理：公告、钉盘
10	其他应用：审批、日志、办公电话、展业测试、爱克 CRM、钉钉运动、智能薪酬、智能工作助理、智能填表

#### 优点：

- a. 功能按钮多样，应用场景丰富，功能齐全，考虑到了工作生活中如签到打卡、请假、出差申请、加班申请等多种情况。

b.对功能进行分类，方便了功能应用的查找

c.审批等功能工作效率高，

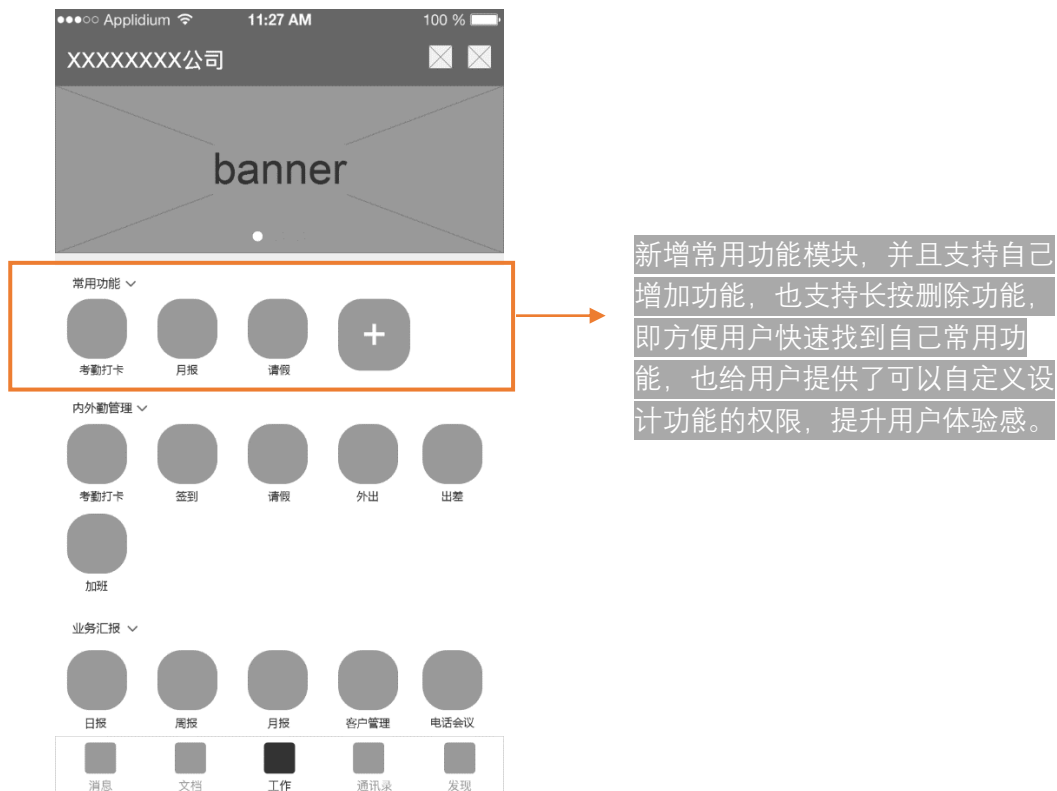
### 建议：

a. 功能太多，整体界面显得混乱，而且没有重点。并不是所有功能都是常用功能。建议增加一个常用功能模块，用户能快速找到常用功能。

### 解决的痛点：

用户无法快速获取到自己想要使用的功能。

### 增加的功能：



## 4.4 通讯录



序号	功能说明
1	可查看公司的组织架构
2	可查看添加的外部联系人
3	点击可查看企业主页，包含所在企业的基本内容
4	可以创建自己的企业、组织或者团队
5	包含标准的通讯录列表、群组功能
6	不用点击，直接显示了常用联系人列表

### 优点：

- 加入企业，能直接查看到公司的组织架构，组织架构中不仅包含各同事的姓名，还包含其基本信息和联系方式，能直接与同事进行联系。
- 满足与同事工作交流的基本要求，提高了办事效率。

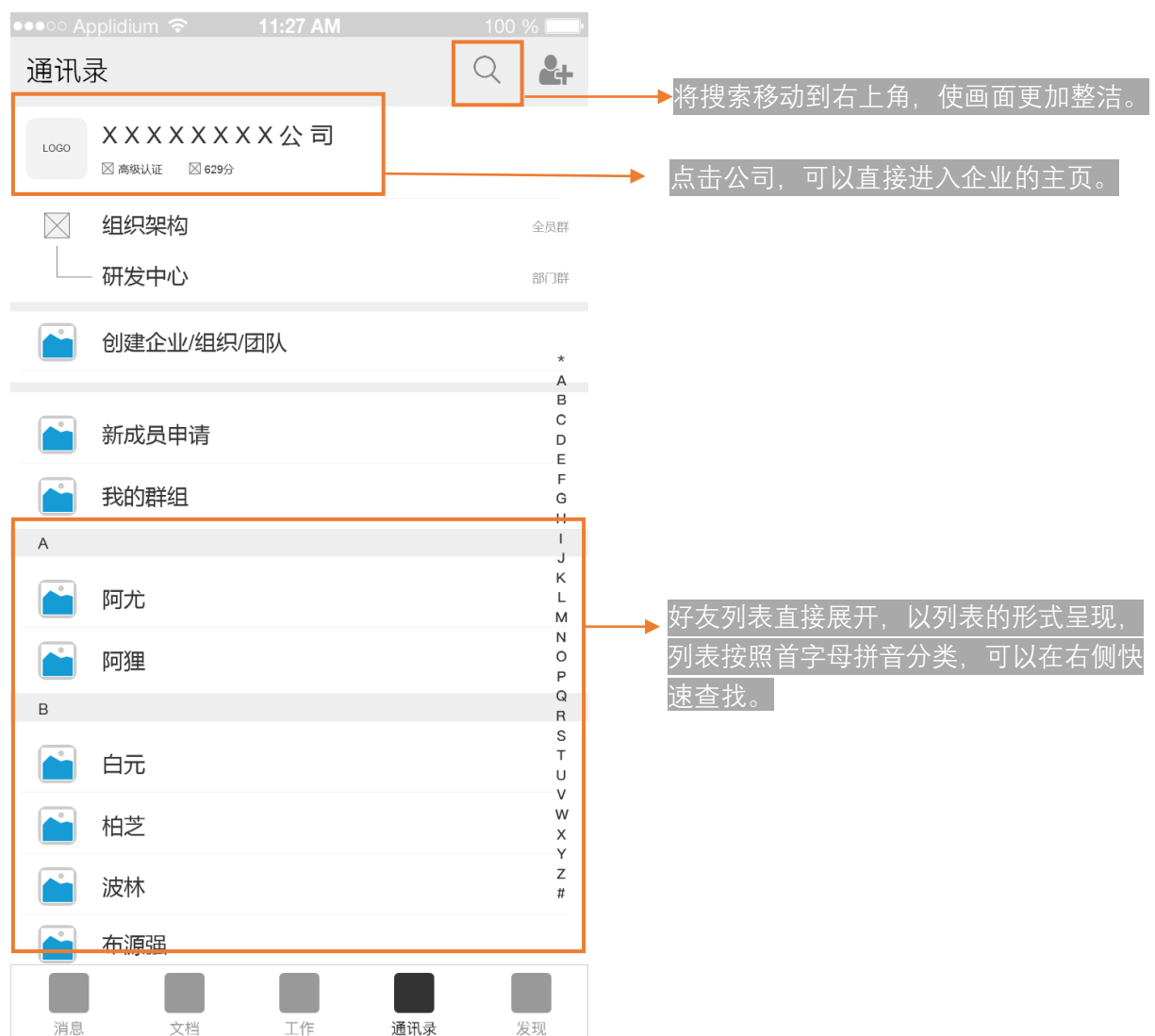
### 建议：

a.常用联系人与消息里的联系人一致，某种程度上显示重复，而我的好友却需要点击以后才能够查看到，也是以列表形式呈现的。建议将常用联系人改成我的好友，减少功能的重复，增加用户体验感。

### 解决的痛点：

用户无法快速方便的找到自己的好友，操作流程过于复杂。

### 修改的功能：



## 4.5 我的



序号	功能说明
1	进入个人主页，主页中会展示个人的动态和资料
2	用户可以自己更换头像
3	用户可以添加工作状态，包括：请假中、生病中、出差中、会议中、外出中、专注一下、休息一下、和自定义状态
4	用户个人的二维码名片，可以分享给朋友
5	在使用钱包前，用户需要绑定自己的支付宝
6	服务大厅包含一些指南推荐，也可以联系钉钉客服
7	自己收藏的消息，通知等
8	可邀请钉钉好友，创建团队或者加入团队
9	我的健康码（新功能），需要自己申请，显示自己身体状态
10	关于钉钉的系统设置和安全设置

### 优点：

- a. 界面设计简单，但是功能齐全，满足了用户中心的基本功能。

b. 与时俱进，退出健康码，在疫情期间，能基本监测个人健康情况。

### **缺点：**

a. 进入服务大厅以后，界面过于复杂，让人看不到重点。而且重复了许多功能的入口，虽然方便，但拜访逻辑不够清晰。建议不要在每个页面都将所有功能设置入口，可以将其他不常用的页面上的重复功能去掉或者弱化。

### **解决痛点：**

重复功能过多，导致用户对功能明确位置模糊，需要自己花时间摸索，学习成本高。

## **五、 总结建议**

钉钉自上线以来变快速迭代，增加多种功能满足用户的不同需求，但从体验上来看，钉钉团队还是以强势的运营策略为主，从而导致用户体验上的瑕疵。当前版本是 5.0.6，功能已趋近完善，因此后期版本会以提高用户体验(比如让用户感到功能繁杂的体验等)和强化与软件提供商的合作为主。

体验完产品后主要发现产品整体上有以下几点可以优化的问题：

- a、 界面整体混乱：在界面布局上，钉钉的功能拜访略显杂乱，开发团队恨不能把钉钉所有功能点在每个页面中都添加一个入口。相当于把许许多多的功能堆在桌面上，虽然很方便，但拜访逻辑不够清晰，用户需要自己花时间去摸索，学习成本较高。
- b、 核心功能 DING 很棒，但是在呈现上没有着重突出表现出来。建议突出核心功能 DING,使 DING 的操作更简便。