规划

成功构建定制化 App 的初期准备

FileMaker
An Apple Subsidiary

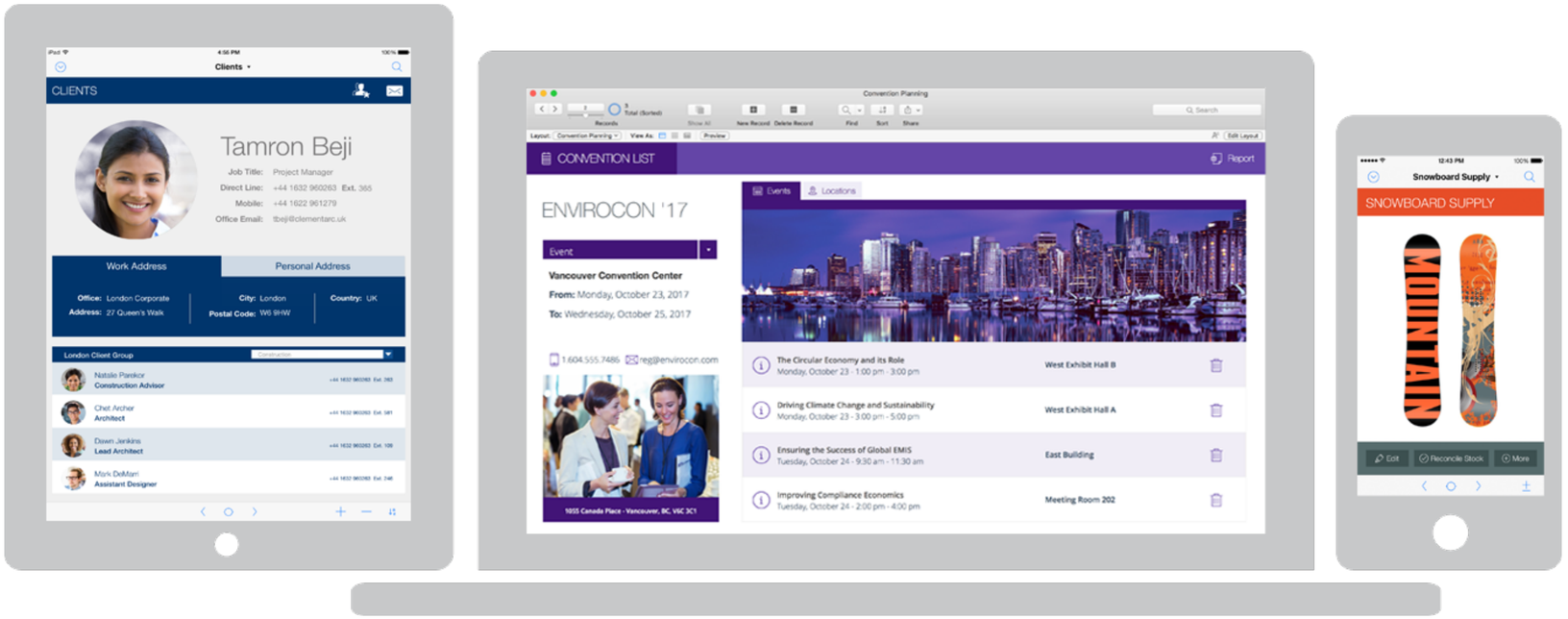
开始畅想！

如果您的企业需要管理联系人、资产、内容、发货单以及更多，选择哪款 App 能够完美地满足这些需求呢？

您是否想要在一个完整的解决方案中管理全部数据和业务流程？

阅读本指南，您将会了解使用 FileMaker 平台构建的定制化 App 将如何将您的畅想变为现实。

构建理想的定制化 App，让您的团队与业务保持连接。



FileMaker
An Apple Subsidiary

恭喜您！

您已经迈出了构建定制化 App 的第一步！

此为本指南所包含三部分内容的第一部分，以帮助您开始使用 FileMaker 平台构建定制化 App。

了解定制化 App 能够做些什么，发现并明确您针对定制化 App 的目标。

目录

什么是定制化 App？ 5

构建定制化 App 的步骤 6

开始规划 7

1. 评估目标 8

2. 描写用户使用场景并定义需求 13

3. 考虑集成、安全性和部署 23

4. 构建原型并获取反馈 28

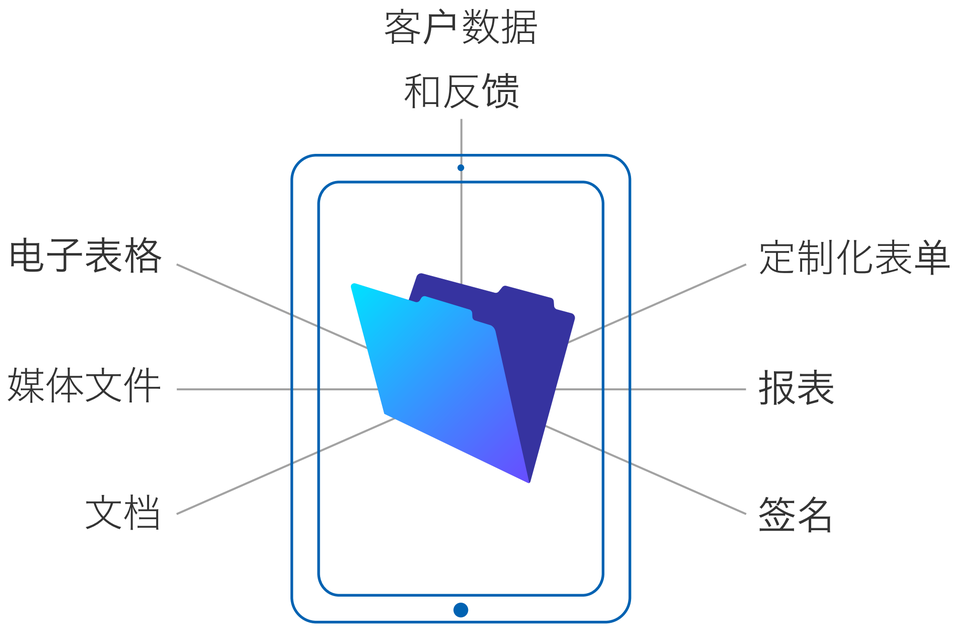
5. 获得构建定制化 App 的支持 31

FileMaker
An Apple Subsidiary

什么是定制化 App？

定制化 App 是使用 FileMaker 平台构建的、旨在满足特定团队独特业务需求的 App。您可以根据一个简单的想法从头构建 App、通过修改现有的初始解决方案来构建或者通过从现有的电子表格导入数据来构建。企业通常在 iPhone、iPad、Mac、Windows 以及 Web 上跨平台使用定制化 App。

通过定制化 App 可访问何种类型的内容？



FileMaker
An Apple Subsidiary

构建定制化 App 的步骤

构建定制化 App 的工作分为三个阶段。

规划

构建

部署

我们将在三部指南中分别讲解这些阶段，引导您完成定制化 App 的构建，帮助您转型业务。

帮助您构建定制化 App 的三个原则

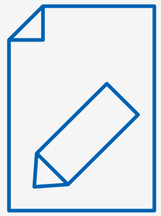
研究您可以使用定制化 App 实现哪些功能，以及您自己 App 的概况。我们从规划开始。

构建概述了如何在 FileMaker 平台上构建定制化 App，可指导您完成构建过程。

在业务实践中使用您的定制化 App。部署将介绍如何向用户推行您的 App。

FileMaker
An Apple Subsidiary

开始规划



您的团队对定制化 App 有何需求？首先列出对 App 的需求，从而确保找出您团队最大的痛点。

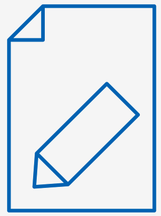
接下来的几个章节将引导您完成从需求评估、需求定义到获取定制化 App 反馈的整个过程。

FileMaker
An Apple Subsidiary

规划步骤

01

评估目标



- **评估目标**
- 描写使用场景并定义需求
- 考虑集成、安全性和部署
- 构建原型并获取反馈
- 获得构建定制化 App 的支持

FileMaker
An Apple Subsidiary

您的目标是什么？

您的团队需要定制化 App 具有哪些功能？

明确您的目标，为您的机构以及未来的用户评估需求。

明确定义每个用户的需求

您的业务目标

哪些考核指标或效率提升能帮助您的业务达成目标？

您的团队目标

您的定制化 App 需要为团队完成哪些任务?

您的用户目标

您的用户需要如何使用这款 App？

FileMaker
An Apple Subsidiary

关注用户需求

您是否希望用户喜爱您为其构建的定制化 App？

您需要遵循以用户为中心的原则进行设计。在 App 设计过程中始终考虑用户的需求，并设定多个阶段与用户沟通并进行审核。

关注用户需求及其目标会带来更高效、更加用户友好的体验，从而产生一款用户重视的 App。

遵循以用户为中心的原则设计并规划您的定制化 App

- 首先，您需要**关注用户需求**及其目标，而不是 App 的功能。
- 与客户当面沟通并**了解他们的需求**，然后开始进行 App 的开发。
- 在规划和开发过程中与客户保持联络，并**预览开发中的定制化 App**。

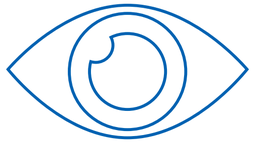
FileMaker
An Apple Subsidiary

关注用户需求：发现并定义用户的需求的方法

与用户保持密切联系。
他们是如何完成日常工作的？
哪些流程有待提高效率？
哪些流程影响了他们的积极性？

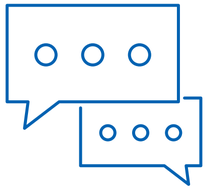
了解这些问题可帮助您对定制化 App 中需要包含的功能进行整体规划。

使用不同方法评估用户需求



观察与了解

花些时间与用户沟通，
了解他们现有的工作流程。



会话与访谈

发现问题、痛点与有待
满足的需求。

关注工作组、研讨会

收集多种观点。

调查问卷

通过在工作组中询问特定问题更好地
了解用户的工作流程和动机。

FileMaker
An Apple Subsidiary

撰写以用户为中心的目标陈述

目标陈述的目的在于您的 App 将如何解决给定的问题。

列出您要解决的问题，然后为每个问题编写一份目标陈述。

与团队成员审核目标陈述，从而让每个成员了解需要在定制化 App 中包含哪些功能。

撰写目标陈述

按照如下提示信息撰写目标陈述：

设计一项 [哪类 App 或功能？]

供 [哪类团队成员？]

来 [此部分 App 应实现哪些功能？]，

从而 [对业务有什么影响？]。

举例：

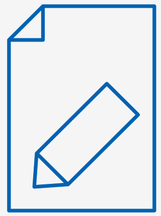
- 问题：安装人员未按时到场时，客户十分不悦。
- 目标陈述：设计一款人员跟踪系统供总部工作人员实时查看现场员工的状态，以便在安装将延迟时为项目重新调配人员或提前告知客户。
- 问题：医生在等待患者办理手续时处于空闲状态。
- 目标陈述：设计一款挂号 App，供导诊人员为急诊患者快速办理登记，从而减少医生的空闲时间，患者也能更快地接受诊疗。

FileMaker
An Apple Subsidiary

规划步骤

02

描写使用场景并定义需求



- 评估目标
- **描写使用场景并定义需求**
- 考虑集成、安全性和部署
- 构建原型并获取反馈
- 获得构建定制化 App 的支持

FileMaker
An Apple Subsidiary

撰写用户场景

通过询问一系列特定问题，您可以创建使用场景并总结不同用户将如何使用您的 App。

关注以下关键问题，开始确定用户目标。

- 谁将会使用您的 App？
- 用户需要使用这款 App 做什么？
- 用户将在哪些地点使用这款 App？
- 用户将在什么时间使用这款 App？
- 需要使用哪些设备访问这款 App？
- 这款 App 需要以何种方式与当前系统交互？

FileMaker
An Apple Subsidiary

撰写用户场景

使用场景可描述用户如何完成任务以及如何使用数据。

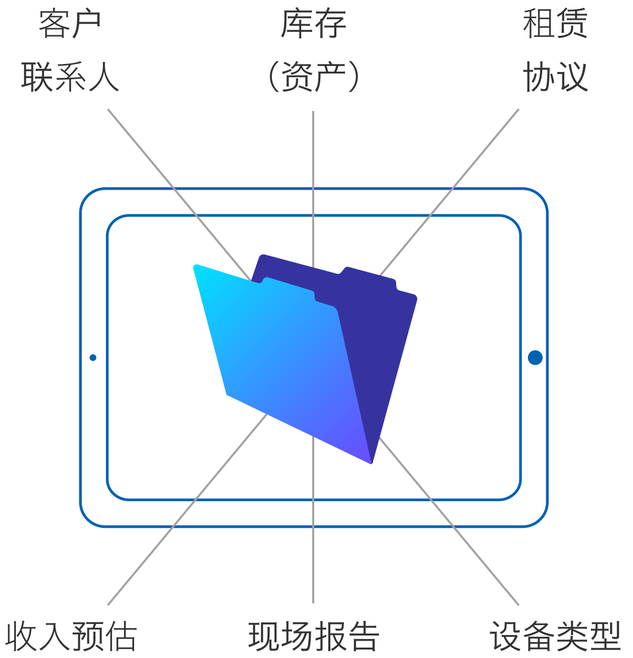
您目标陈述中的哪些内容适用于您所描述的用户？

使用场景可帮助您为 App 设定需求。定义每个用户角色的使用场景。

使用场景

Jennifer 是一家中型设备租赁公司的经理。

- 她需要一个系统来跟踪客户及其租赁的设备。
- 目前，她从不同来源收集到了一些姓名、网站、地址、租赁协议和设备类型。
- 设备出租后，她使用收集到的数据对客户进行跟进，同时进行库存规划、收入预估以及账务结算。
- 她每周将报表发送给现场员工进行客户跟进。
- 现场员工希望使用移动设备访问这些数据。



FileMaker
An Apple Subsidiary

撰写用户场景

首先，您需要考虑谁将会使用您的 App。

请回答以下几个重要问题。

您的用户是谁？

问题范例	举例
哪些用户和群组将会使用这款 App？	现场团队经理（个人） 现场团队代表（群组） 销售团队代表（群组）
用户的角色和职责是什么？	现场团队经理负责库存、发票和报表。 现场团队代表负责租赁协议、客户上门和产品交付。 销售代表负责销售潜在客户跟进和合同管理。
这款 App 是否将由多名用户同时使用？他们的角色相似还是不同？	多名用户将同时使用这款 App 履行不同的职责。

FileMaker
An Apple Subsidiary

撰写用户场景

思考每类客户需要 App 完成的任务。

您需要考虑以下问题。

用户需要什么？

问题范例	举例
用户需要解决哪些问题？	管理者无法有效地收集、管理并与现场员工共享客户清单与资产。
当前业务流程中存在哪些优势和劣势？	当前工作流程需手动操作且容易发生错误，包含难以维护和与团队共享的 Excel 电子表格。
不同团队的需求分别是什么？	现场团队经理需要获得客户的当前地址与租赁信息。 现场和销售团队需要远程访问客户、租赁及资产数据。

FileMaker
An Apple Subsidiary

撰写用户场景

思考用户将以何种方式、在哪些地点访问这款 App。

您需要考虑以下问题。

用户将会在哪些环境下使用这款 App？

问题范例	举例
用户将会在哪些环境下使用这款 App？明亮的日光下？还是在夜晚？	于白天和夜晚在办公室及现场都会使用这款 App。
用户是否能够始终保持与服务器的连接？	用户可以随时访问服务器。

FileMaker
An Apple Subsidiary

撰写用户场景

不要忘记记录时间。

您需要考虑以下问题。

用户将在何时使用这款 App？

问题范例	举例
用户将在何时使用收集的信息？	客户与资产报表每周都会发送给现场和销售团队。每天都可能会创建租赁协议。
您将在何时需要使用这款定制化 App？	这款定制化 App 需要在夏季租赁旺季时保持良好的运行状态。

FileMaker
An Apple Subsidiary

撰写用户场景

用户将如何使用您的定制化 App？这款 App 是否需要支持多个操作系统？

您需要考虑以下问题。

访问这款 App 需要使用哪些设备？

问题范例	举例
哪些用户会使用哪些设备？	现场团队经理和销售团队代表使用 Mac 和 Windows 台式机，销售团队代表和现场团队代表使用 iPad。
移动端用户最喜欢使用哪个屏幕方向？横向、纵向或两者？	现场和销售人员将会在 iPad 上使用两个方向来查看客户资料。
需要哪些手势、语音输入和图片捕获功能？	现场员工需要捕获客户签名并拍摄照片。
用户是否需要从移动设备上获得完整访问权限？	移动用户需要访问客户和租赁数据。

FileMaker
An Apple Subsidiary

撰写用户场景

这款定制化 App 将如何适应或改进您的当前业务流程？

您需要考虑以下问题。

这款定制化 App 需要如何与当前系统交互使用？

问题范例	举例
您的工作流程中哪个部分是重复的？	收集客户联系人和资产信息，并输入到多个电子表格中。
哪些标准可帮助您更好地做出业务决策？	总资产以及每个客户的资产列表。 资产成本以及每个客户的资产成本。 资产利用率。
您是否将要从其他系统迁移数据？	现场团队经理需要从当前电子表格以及会计软件中迁移数据。
这款 App 是否需要与其他软件整合？	这款定制化 App 需要访问不同来源的数据，包括客户关系管理（CRM）以及会计软件。

FileMaker
An Apple Subsidiary

定义您的需求

概述您的定制化 App 将如何运作，并根据您已经描写的使用场景提供详细的功能和作用列表。

举例：“租赁服务现场管理定制化 App 将允许现场管理者以及销售代表对客户、销售和库存信息进行实时管理。还将生成报表并整合到会计和客户关系管理（CRM）系统。”

如需了解关于该内容的更多详细信息，请参阅 FileMaker 培训教程：高级指南。

列出您的定制化 App 功能和作用

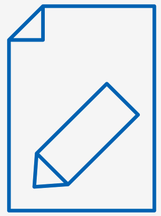
	功能	作用
☑	**表单**	在易于查看的 iPad 表单上浏览每个客户的资产和联系人信息，该功能适合在现场使用，同时创建适合在桌面上使用的表视图和列表视图。
☑	**报表**	生成每周报表
☑	**图表**	用于判断趋势的图表和图形数据
☑	**iOS / 移动设备**	在现场访问客户和资产数据。
☑	**Mac / Windows**	在办公室访问客户和资产数据。
☑	**自动化**	自动完成客户和资产数据的提取与整合。
☑	**整合**	提取不同来源的客户与资产数据。

FileMaker An Apple Subsidiary

规划步骤

03

考虑集成、安全性和部署



- 评估目标
- 描写使用场景并定义需求
- **考虑集成、安全性和部署**
- 构建原型并获取反馈
- 获得构建定制化 App 的支持

FileMaker
An Apple Subsidiary

设定功能后，您还需要

制定一个计划，说明您的定制化 App 将如何与其他系统整合，如何确保其安全性以及如何为用户部署。

构建定制化 App 需要考虑哪些因素：

- **数据**：您的数据来源是什么？
- **安全**：您需要采取哪些安全措施？
- **部署**：您将如何为用户部署？

FileMaker
An Apple Subsidiary

数据来源影响操作复杂性

您是否拥有数据来源访问权是决定定制化 App 结构的重要因素。

您的数据来源是什么？

- 如果您**拥有并掌控自己的数据来源，**则可以更加轻松地进行构建与部署。
- 如果您**需要管理员或其他系统来实现对自己数据的访问，**请做好复杂性增加的计划。

FileMaker
An Apple Subsidiary

您需要采用何种安全级别？

每款定制化 App 均需具备安全性。

您可以参考以下所列事项确定为用户采取何种安全类型和级别。

您将如何确保敏感信息的安全？

- 您是否要存储客户或员工的个人信息？
- 您是否将要存储商业机密或未来的产品信息？
- 这款 App 是否包含信用卡卡号或其他财务数据？
- 您是否需要遵循其他相关规则，如 HIPAA？

安全选项

- 通过使用 FileMaker 软件创建用户账号和密码来实现**内部**管理安全验证。
- 此外，您也可以使用通过 Open Directory 或 Active Directory 等外部系统实现的**外部身份验证**。
- 确定您是否需要**加密数据**，以便在 FileMaker 中构建 App 时选择正确的设置。

FileMaker
An Apple Subsidiary

预先进行规划，确保顺利实施。

“部署” 是指您为用户提供定制化 App 的方式。

部署是构建定制化 App 的一部分。请您提前进行规划。

您将如何部署定制化 App？

针对交付和访问的考量因素：

- 如何将这款 App 交付给用户？
- 多少用户需要访问这款 App？
- 他们是否要远程访问？
- 您是否需要一名系统管理员？

FileMaker Server 可让多名用户同时访问您的定制化 App，同时提供自动备份功能和安全的数据连接。

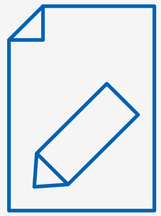
参阅部署指南，进一步了解部署。

FileMaker
An Apple Subsidiary

规划步骤

04

构建原型并获取反馈



- 评估目标
- 描写使用场景并定义需求
- 考虑集成、安全性和部署
- **构建原型并获取反馈**
- 获得构建定制化 App 的支持

FileMaker
An Apple Subsidiary

开发原型

现在，您已经清楚地了解用户的目标和需求，开始您定制化 App 的设计吧。

首先，从原型或草图入手。

通过向用户展示原型，您可在开发过程初期对功能和可用性进行测试。这样可确保用户了解您的开发方向，并认同您的做法可以满足他们的需求。

下载适用于 iPad 和 iPhone 的纸上原型模板。

您已准备好开始制作原型了

制作原型的目的是在您投入大量时间进行开发之前，要与团队确认定制化 App 的概念。

- 您可以提供 “纸上原型”，其中包含定制化 App 元素的粗略框架，列出或描述用户可能会采取的操作，并陈述您的定制化 App 将会如何做出响应。
- 用户针对 “纸上原型” 做出反馈。
- 准备对原型草图进行反复修改以确保获得足够的用户反馈。

FileMaker
An Apple Subsidiary

测试您的原型

在花费大量时间开发之前，要与目标用户确认设计效果。

与用户频繁进行测试

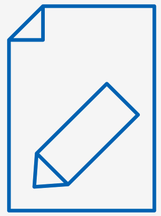
出色的开发需要一个迭代的过程。您需要为每个修改版本及时获得用户反馈，并根据反馈继续完善您的设计。

FileMaker
An Apple Subsidiary

规划步骤

05

获得构建定制化 App 的支持



- 评估目标
- 描写使用场景并定义需求
- 考虑集成、安全性和部署
- 构建原型并获取反馈
- **获得构建定制化 App 的支持**

FileMaker
An Apple Subsidiary

是否准备好构建定制化 App？

要选择最佳方法，请向自己提出以下问题：

您有多少时间可以花费在这个项目上？

您是否愿意学习新技术？

您是否做出了咨询帮助的预算？

参加 DIY 测试

哪种方式最适合您？

独立完成

开始独立开发，并通过以下资源充实自己的知识：

- 定制化 App 学院 (Custom App Academy)
- FileMaker 培训教程
- 培训教材
- 网络研讨会与视频
- FileMaker 社区
- 第三方培训课程

FileMaker An Apple Subsidiary Business Alliance

聘请顾问

第三方顾问提供一系列服务，并可在任何时间、任何项目阶段提供上门服务。

FileMaker An Apple Subsidiary Business Alliance

获得向导

将您的资源与顾问的专业知识相结合，兼顾两种方法。

FileMaker An Apple Subsidiary

您需要哪些资源？

开始构建定制化 App 时，您需要考虑时间、成本和范畴。

回答以下问题，评估资源需求：

- 您的需求复杂性如何？
- 需要具备哪些关键功能？
- 哪些功能会让作品更加出色？
- 您有多少开发时间？
- 您的预算是多少？

FileMaker
An Apple Subsidiary

FileMaker 商业联盟 (FBA) 顾问

FileMaker 顾问提供广泛的服务：从布局设计辅导至项目特定内容（例如：异质数据源整合）辅导，从而帮助您完成 App 的设计、开发与托管。

然而，FileMaker 开发者之间也存在差异。FileMaker 商业联盟 (FBA) 成员已与 FileMaker, Inc. 建立了合作关系，可提供定制化 App 开发领域的专业知识及其于 FileMaker 平台的专业服务。

FileMaker 顾问有三种类型：

FileMaker 商业联盟白金成员

白金成员咨询机构提供更为广泛的服务，在 FileMaker 定制化 App 开发最佳实践方面拥有更深入的知识。他们可以承担从简单到复杂的各类项目。

FileMaker 商业联盟成员

他们可提供 FileMaker App 开发的丰富实践经验和深入知识。

自由职业顾问

他们拥有在 FileMaker 平台上构建定制化 App 的丰富知识，通常可承担规模较小的项目。挑选一名拥有 FileMaker 认证的顾问，这意味着您将获得更高水准的知识、经验和技能。

FileMaker An Apple Subsidiary Business Alliance

查阅资源

我们提供出色的资源，在您使用 FileMaker 平台开发定制化 App 的过程中提供帮助。

在线学习、培训与社区

FileMaker.com/cn 学习网站为您提供定制化 App 学院 (Custom App Academy) 培训教程、网络研讨会、讨论会、视频和教材：
http://www.filemaker.com/cn/learning/

官方 FileMaker 社区可在您与其他 FileMaker 用户和专家之间建立连接。获得问题解答、观看视频并访问技术概览、使用指南文章、白皮书以及更多内容。
https://community.filemaker.com/

FileMaker.com/cn 支持网站提供产品文档和知识库文章，帮助您做出购买决策并指导您进行安装：
http://www.filemaker.com/cn/support/

Lynda.com 提供第三方培训（仅提供英文）：
http://www.lynda.com/FileMaker-Pro-training-tutorials/199-0.html

很多 FileMaker 顾问通过提供培训课程与服务帮助您完成整个流程的每个步骤。
http://www.filemaker.com/cn/partners/find-a-partner/

FileMaker
An Apple Subsidiary

如何开发您的 App？敬请期待下一部指南：

构建

帮助您使用 FileMaker 构建定制化 App 的初始向导。