

用设计思维打造 极致用户体验

王立杰 京东敏捷创新教练

下一代
软件研发
SOFTWARE
DEVELOPMENT

个人经历

Bell Labs 

 Agilent Technologies



Baidu 百度



 agile tour
2013

 用敏捷改变世界
AGILE 1001



王立杰

- 产品创新/精益创业爱好者、布道者，因出版《敏捷无敌》被江湖人称“无敌哥”。

- 京东首席敏捷创新教练
- 央视《给你一个亿》奋斗大讲堂，《精益创业》特邀讲师
- 北大光华/新华都商学院MBA，《创业机会分析与识别》特邀讲师
- 京东众创学院，《从0到1的商业模式探索》讲师
- 创业邦 Bangcamp，《精益创业实战课程》特邀讲师



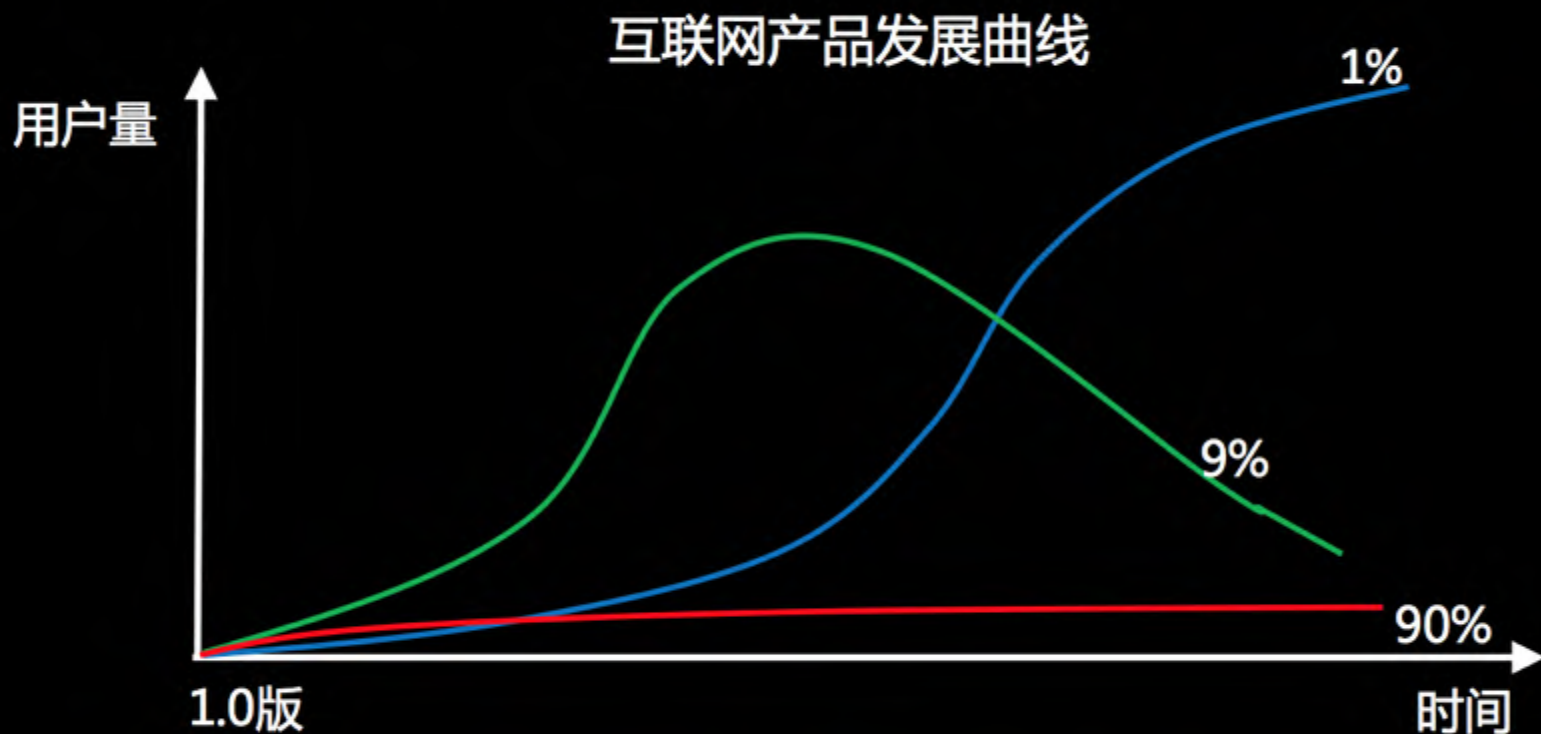


做个调查：

真正成功的互联网产品是 x% ？

大多数产品都是失败的

网络运营：曲线



做互联网容易，做好其实超级难！



当同类产品很多，竞争者全部涌向一个方向，那么怎么样才能够做到突围呢？占领市场的一席之地呢？





答案只有一个，
产品和服务的用户体验!



用户体验改变企业竞争格局

贴近客户

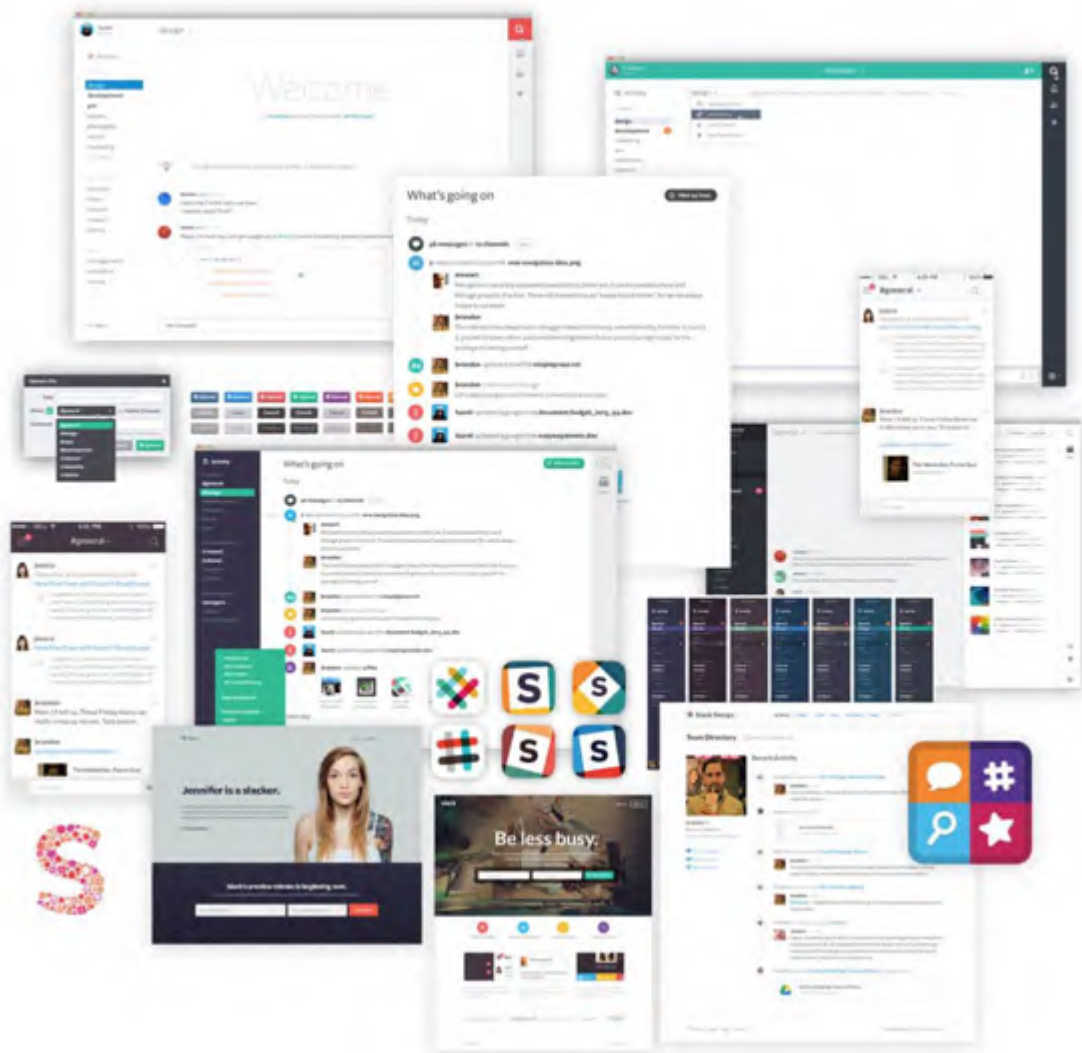
无缝的
服务体验

品牌忠诚度

善用数字渠道提升用户体验的企业比竞争者利润率高出26%

——《LEADING DIGITAL》

亚马逊准备收购的Slack，90亿美金



“秘密只有一个，Slack 做到了同类产品中用户体验最好而已。”

—— Slack CEO
Stewart Butterfield

所以计思维打造极致用户体验——王立杰

那些反人类的产品体验



充电越来越多，但只能二选一。



明明两个USB，但只能用一个。

那些反人类的产品体验



跨一步向娘炮，
两步容易扯。



考验人类的神手机。

线上线下割裂的不一致体验



那些有良好用户体验的产品设计





福尔摩斯-喵喵喵 🐱🐱

👍 504

6-15 10:55

跟闺蜜去吃海底捞，喝啤酒，闺蜜说她不能喝，大姨妈来了，服务员小哥听到后默默的冲了一杯红糖水过来，把闺蜜感动得嫁给他的心都有了.....



ke1inclear

👍 428

6-15 11:45

有次去海底捞，和女朋友闹别扭，两人都是冷漠脸，服务员去拼了个果盘，上面是个笑脸，还有沙拉酱写的不要生气，一转头就看见那个服务员暖暖又有点羞涩的笑容。哎，成都好吃的火锅那么多，我和女朋友还是喜欢去海底捞



贝塔这次一定上岸

👍 2537

6-15 10:05

海底捞的服务员就差帮你付钱了



_李壮飞

👍 2512

6-15 09:19

海底捞的服务态度绝对是我要不是没钱就天天想去享受的存在

@我的极品评论
weibo.com/u/1583124707



carinayyyyyy- 🌟

+关注

6-13 23:01 来自iPhone 6s Plus

海底捞的服务员是有毒的 看我一个人在吃就抱了个玩偶来放对面 说是可以让我看起来不那么孤单 😊 我??????



海底捞真是一个奇怪的企业。作为餐饮行业最常考核的指标（KPI），比如利润率、单客消费额、营业额、翻台率，这些都不考核。张勇说，我不想因为考核利润导致给客人吃的西瓜不甜、擦手的毛巾有破洞、卫生间的拖把没毛了还继续用。

那么他们考核什么？**考核客户满意度、员工积极性、干部培养。**



6-15 10:09

哈哈哈哈哈，我上次披着头发去吃火锅，结果店员给我拿了两根皮筋，调侃我说：我帮你扎双马尾辫吧，我扎得可好了！哈哈哈哈哈

用设

@EINBAULT06

以用户为中心的体验时代

用户体验时代：以用户为中心的商业场景

演员：用户们

道具：产品与服务

剧本：企业

线下店
网站

APP
微信



物理产品
服务





这我都认可，
但怎么才能打
造良好的用户
体验呢？

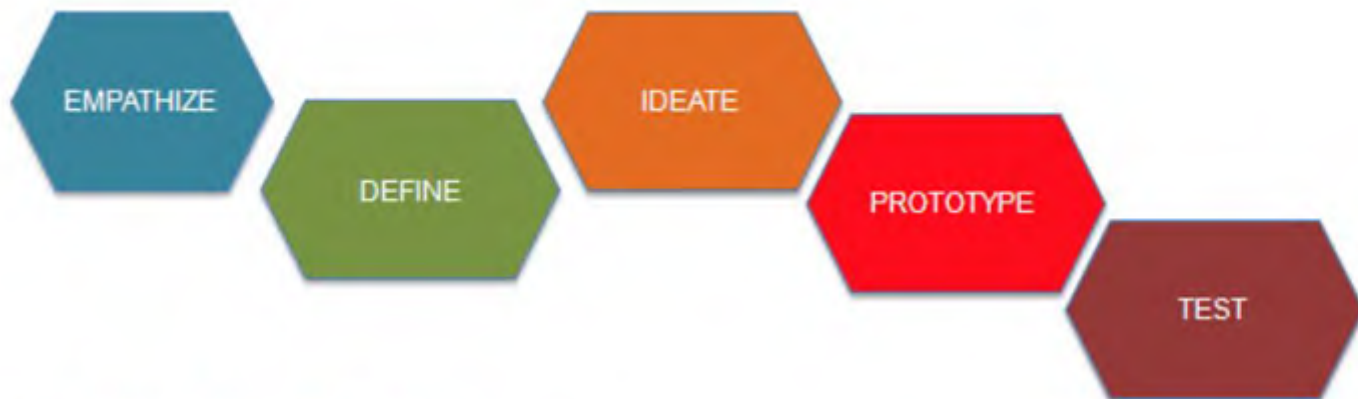




不难！只要你懂得
设计思维！



硅谷的创新奥秘---斯坦福设计学院



HASSO PLATTNER

Institute of Design at Stanford

硅谷各种传奇

除了商学院，还有D.School

DT方法论



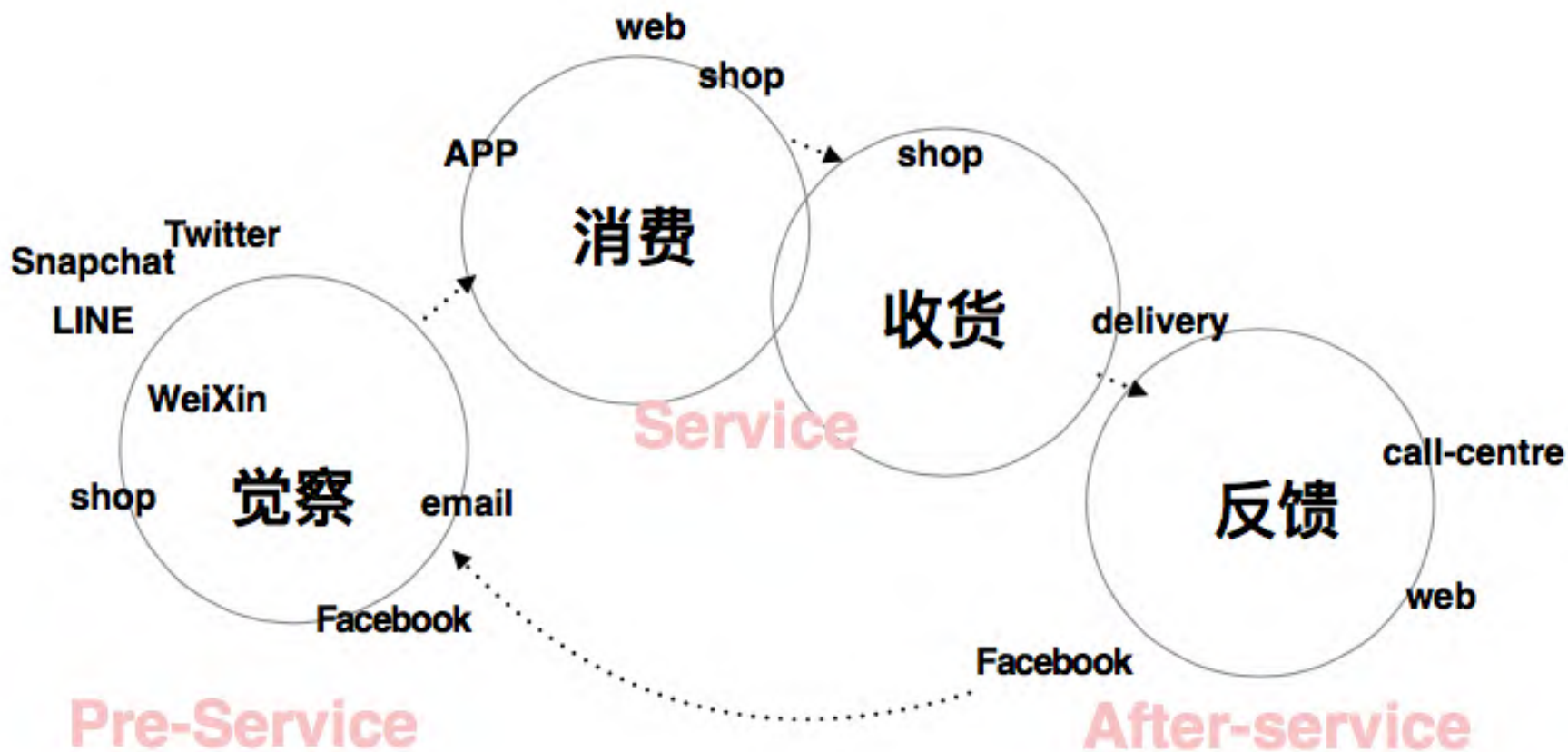
用设计思维打造极致用户体验—王立杰



咱们再来看看如何
用它提升用户体验！



用户体验需要打通端到端服务闭环



提升用户体验和品牌忠诚度

超出用户预期的才叫体验



好的用户体验要能够让用户有所感知



12分20秒就到手的iPhone6S



12分20秒就到手的iPhone6S



让用户尖叫的
端到端体验

京东创新“刘三角”四大层次

用户

产品

价格

服务

用户体验&品牌

可见

不可见

成本

效率

数据驱动管理

物流、财务系统
IT系统

平台

团队

基础

|| 谢谢诸位聆听

