

国际体验设计大会  
INTERNATIONAL CONFERENCE OF  
EXPERIENCE DESIGN 2015

IXDC

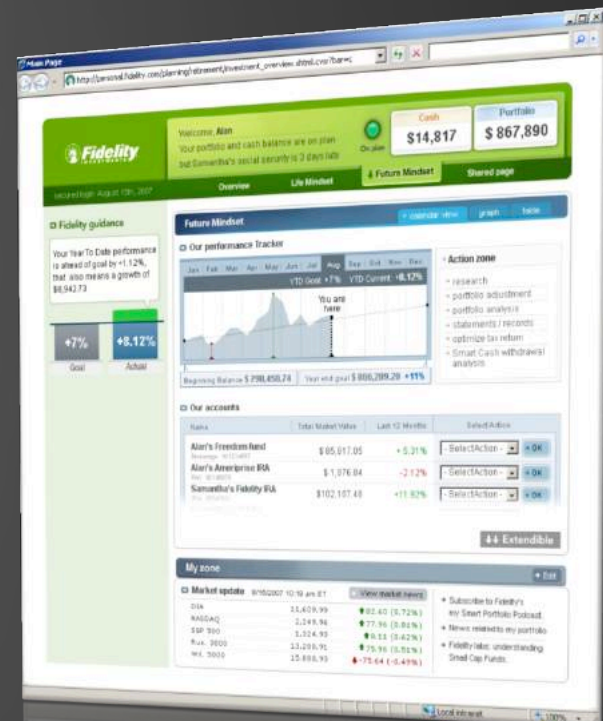
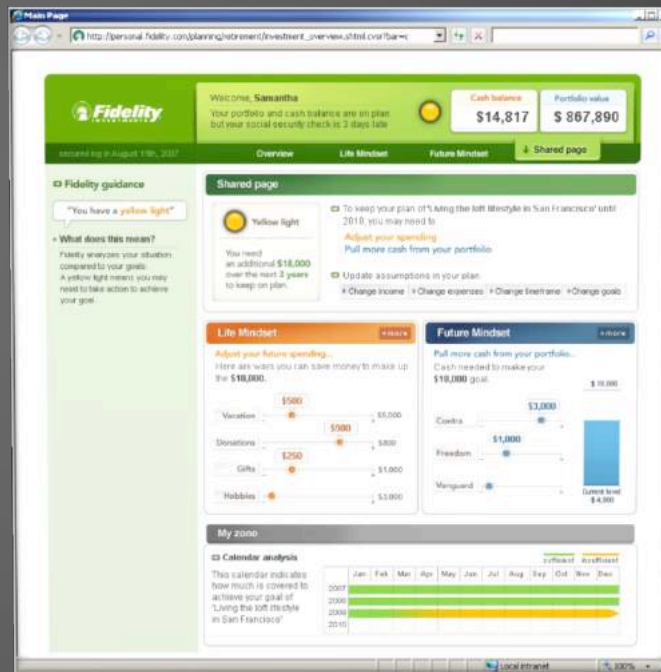
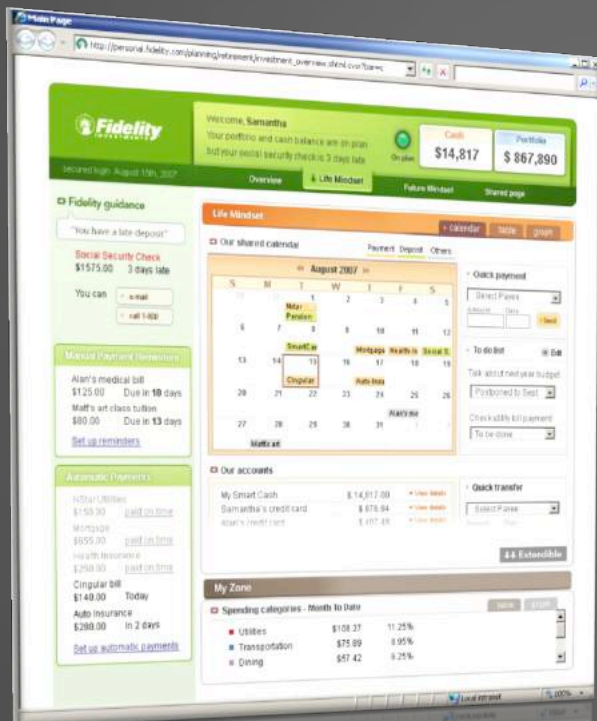
重新定义用户体验  
REDEFINE USER EXPERIENCE

此资料仅供学习使用，版权归属原作者或公司，任何人不得用于商业用途，由此引起的法律责任自负  
更多内容，请关注IXDC微信号：ixdcorg

# 用户体验 体验用户



'06



'07





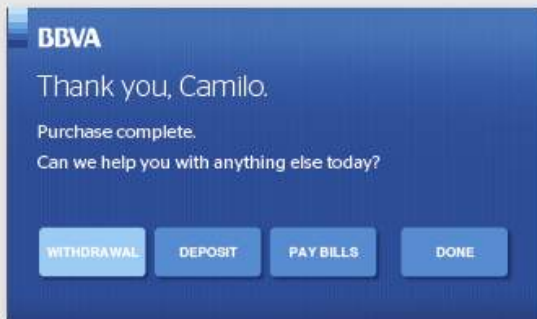


'08



# POS

Agent / Partner



# ATM

Kiosk, Drive-Thru, Easy Bank ATM



# MOBILE

Home, On the Go



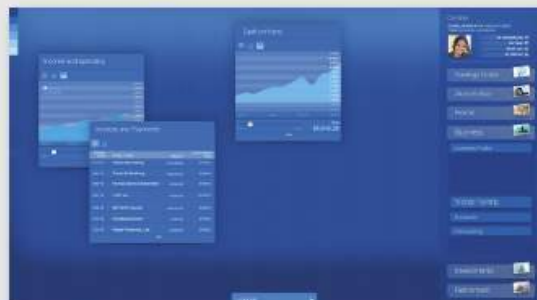
# WEB

Home, Easy Bank Cocoon



# TOUCHSCREEN

Well-Being Center



# STAFF iPad

Easy Bank, Well-Being Center

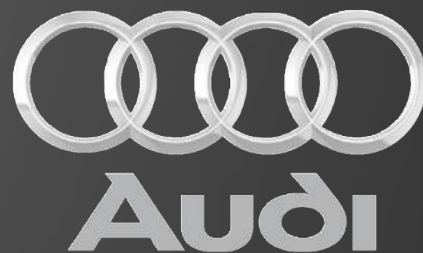






'15





# UX vs. CX



Closed

Open

Software

Service

UX vs. CX





“人”

是服务设计里最大的变数

却也是最大的资产



21



# 1. 以服务为中心

- a. 有哪些服务需求？
- b. 将服务设计分为人和科技
- c. 有“针对性”不代表“个人化”



## 2. 以客户为导向

- a. 跟人说人话
- b. 别让客户学习你的流程
- c. 跟着客户的节奏走



# 3. 关注行为模式

- a. 大数据是拿来用的
- b. 客户无法用传统方式来定义
- c. 需求随着模式改变





# 4. 不要装逼

- a. 信息不得不对称了
- b. 放弃“不良利润”
- c. 客户不在乎你多么辛苦



用户体验  
UX

“我该如何透过这个设备带给用户最好的体验？”

体验用户  
CX

“我该如何在客户和我们的品牌之间建立最好的关系？”





# IXDC

## 国际体验设计协会

### 联系方式

官网：[ixdc.org](http://ixdc.org)

邮箱：[design@ixdc.org](mailto:design@ixdc.org)

地址：广州市天河区建中路24号2楼

电话：4000-2233-85

### 扫一扫，获取更多信息



官网：[ixdc.org](http://ixdc.org)



微信号：[ixdcorg](https://www.ixdc.org)



[meia.me](https://meia.me)

## IXDC活动预告

8月：Workshop

服务设计——北京

9月：Workshop

产品设计与创新——北京

10月：领军人才班

国际用户体验领军人才班——各地巡回

11月：大会

2015国际设计思维大会——深圳

国际考察

服务设计之旅——西班牙

12月：大会

2015国际产品经理大会——杭州

01月：国际考察

创新设计之旅——美国