

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：ixdc.org



重新定义用户体验

Redefine User Experience

用户体验是什么？

What is User Experience?

界面设计

交互流程设计

可以帮我提升转化率

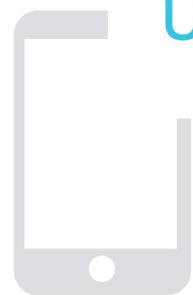
帮我改变企业的做事方式

创造独特的品牌和文化

...



“用户体验很重要，这是我们今年的公司战略之一！”



Update

“用户不喜欢、粘性不够，我要改版！”

BURBERRY Morgan Stanley LOUIS VUITTON TIFFANY & Co. adidas AVON Johnson & Johnson

ebay IBM PHILIPS VISA Canon CATERPILLAR SONY NOKIA

Kellogg's H&M Gillette 3M CAP f Adobe McDonald's citi

KIA Hyundai Toyota DELL SAMSUNG Apple hp GE intel Shell



CISCO HSBC Colgate Nike IKEA amazon Nintendo

Allianz SIEMENS HONDA Coca-Cola Audi ZARA Microsoft Panasonic

Disney ORACLE Budweiser XEROX Kleenex Heineken Pizza Hut Google



产品 & 服务
Product & Service



企业
Enterprise

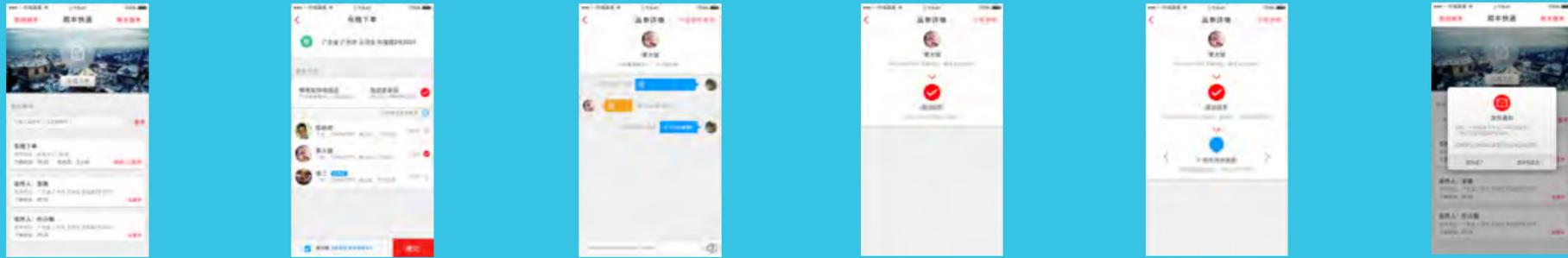
环境
System

产品 & 服务

企业

环境

用户端



下单前

下单

生成订单

上门路上

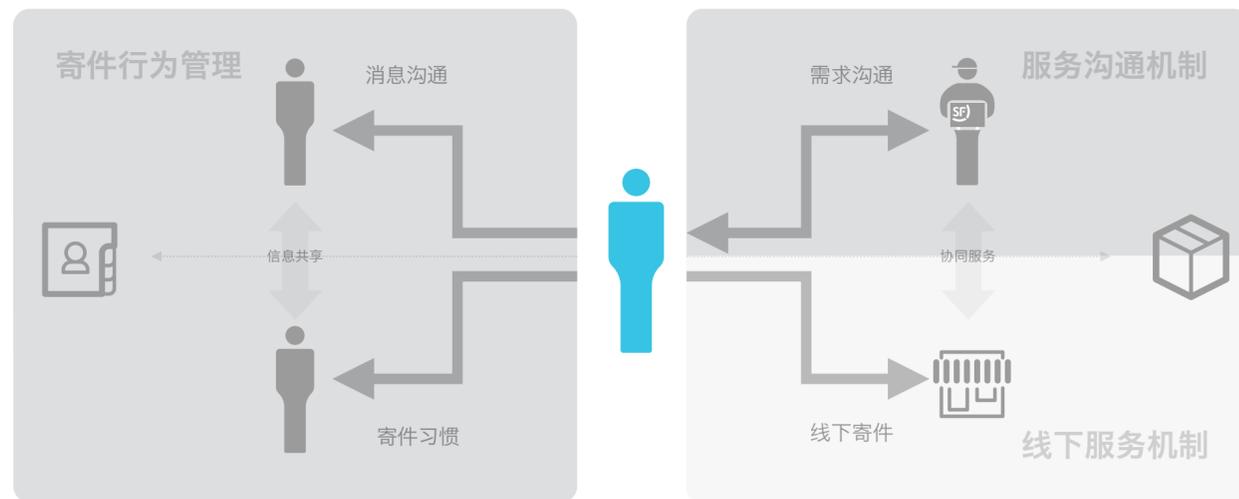
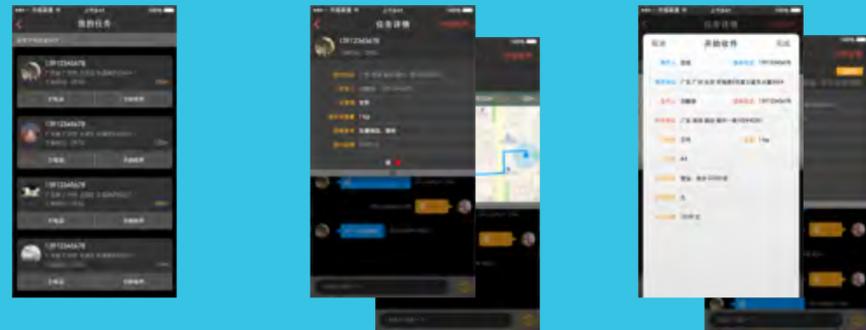
到府上收件

生成电子运单

在途

派件

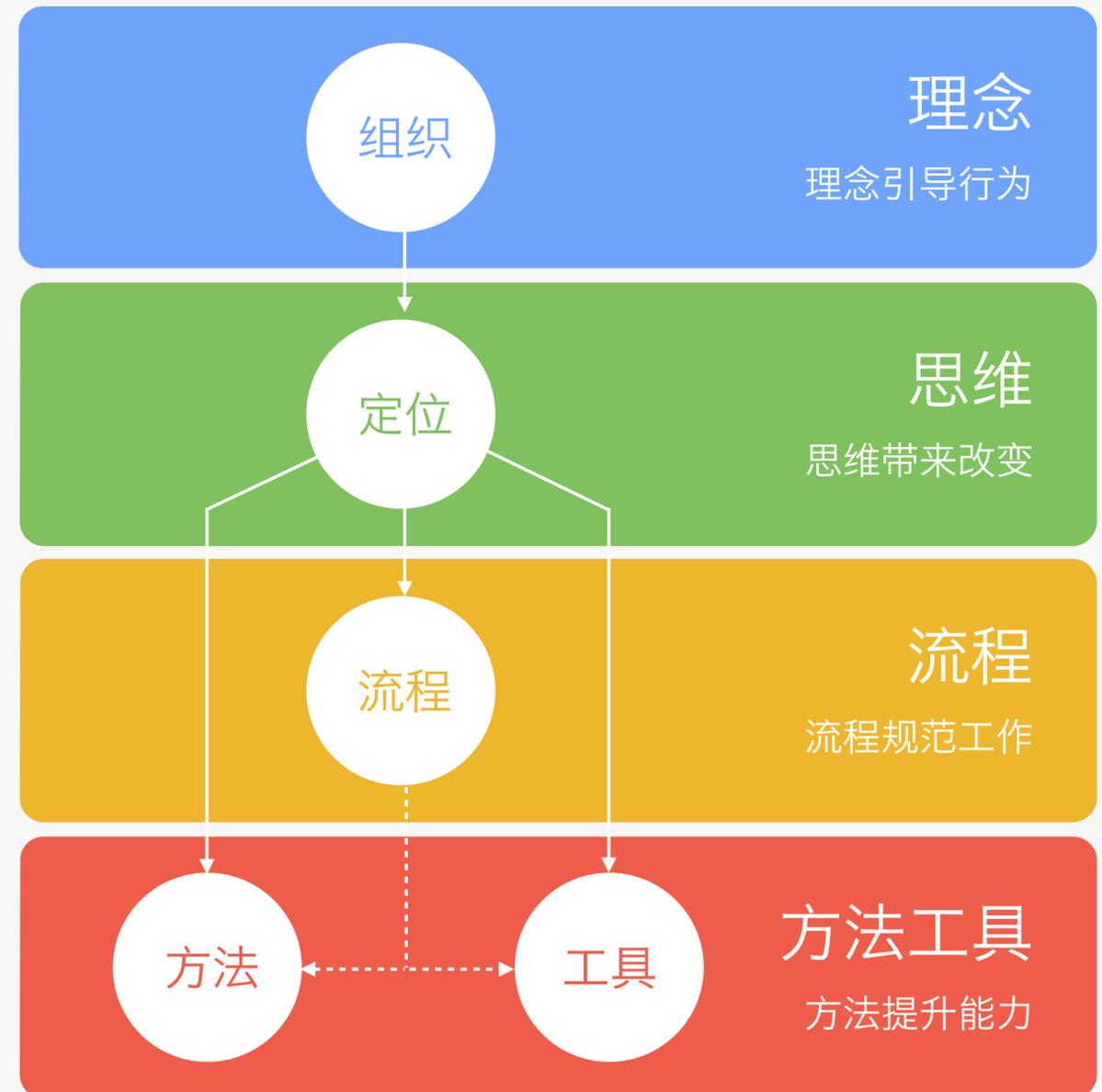
收派员端



产品 & 服务

企业

环境

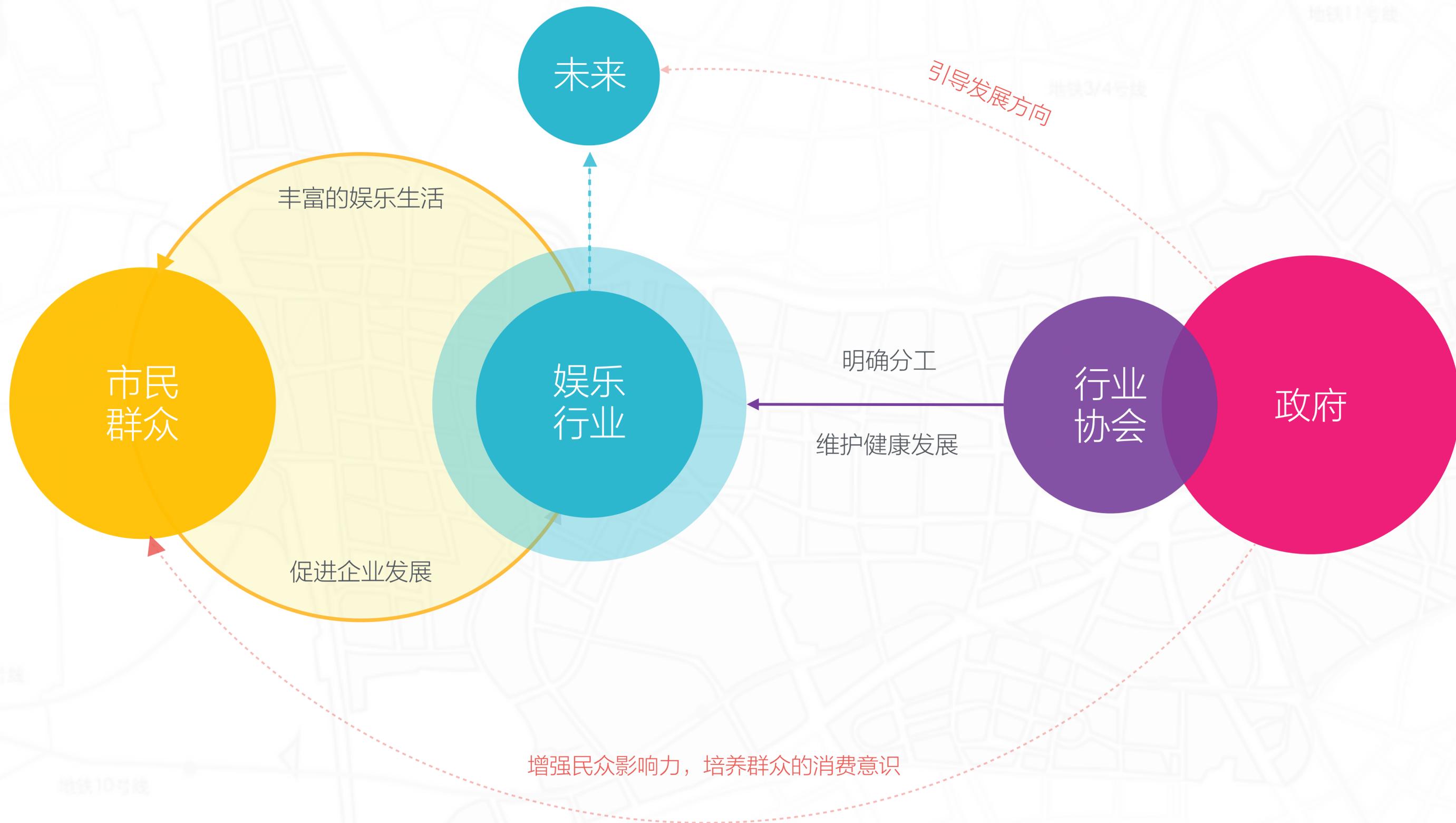


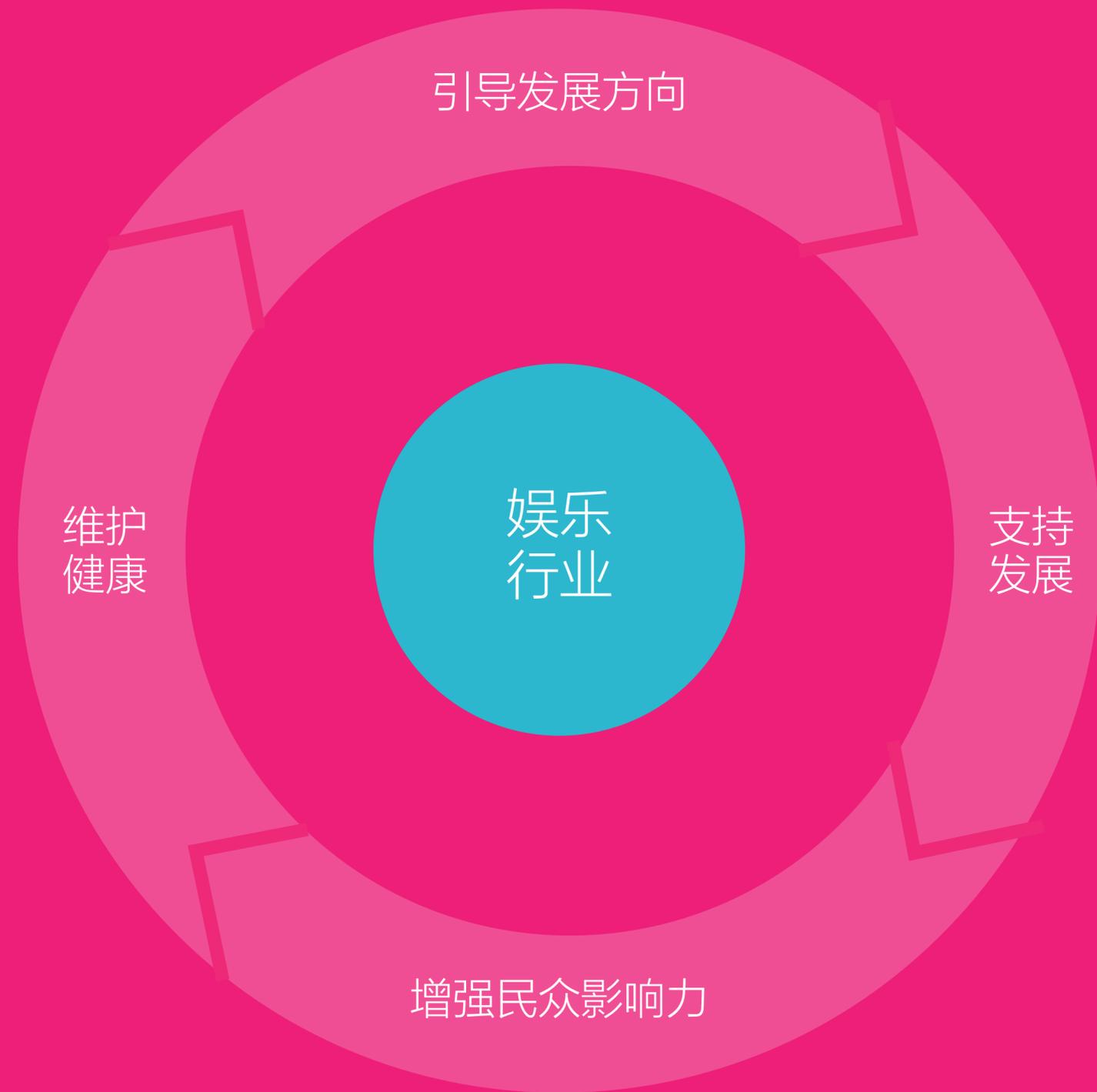


产品 & 服务

企业

环境





产品 & 服务
Product & Service



企业
Enterprise

环境
System

而事实上，我们看到的是这样...



神州专车
神州专车 安全第一



家里的十个好叔叔，
也斗不过车里的一个怪蜀黍。
不心存侥幸，
就不会身处险境！

Beat U

我是吴秀波
演员

我怕黑专车！

我怕黑专车！
Beat U



**我庄重承诺：
不使用神州专车。**

我是胡淑芬
普通乘客

我庄重承诺：
不使用神州专车。

产品 & 服务
Product & Service



企业
Enterprise

环境
System

产品 & 服务
Product & Service



企业
Enterprise

环境
System

形而上的
口号式

从制度的角度思考用户体验机制

形而下的
执行式

文化的角度思考设计美学与创新

策略
Strategy

思维
Mindset

流程
Process

形而上的
口号式

从制度的角度思考用户体验机制

工具
Tools

方法
Methods

模版
Templates

形而下的
执行式

文化的角度思考设计美学与创新



谢谢!

Thank You!
Grazie!