

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

使用海盗指标 (AARRR) 让商业机会和用户体验互融互助

工作坊分享内容:

- 什么是海盗指标?
- 海盗指标在产品开发中是怎么用的?
- Step by step: 海盗指标的应用4步骤
- [小组练习]
- 海盗指标在公司中的其他作用

什么是海盗指标？



AARRR ~!

海盗指标AARRR

一种以用户（或顾客）为中心的着眼于转化率的漏斗型的数据收集测量模型

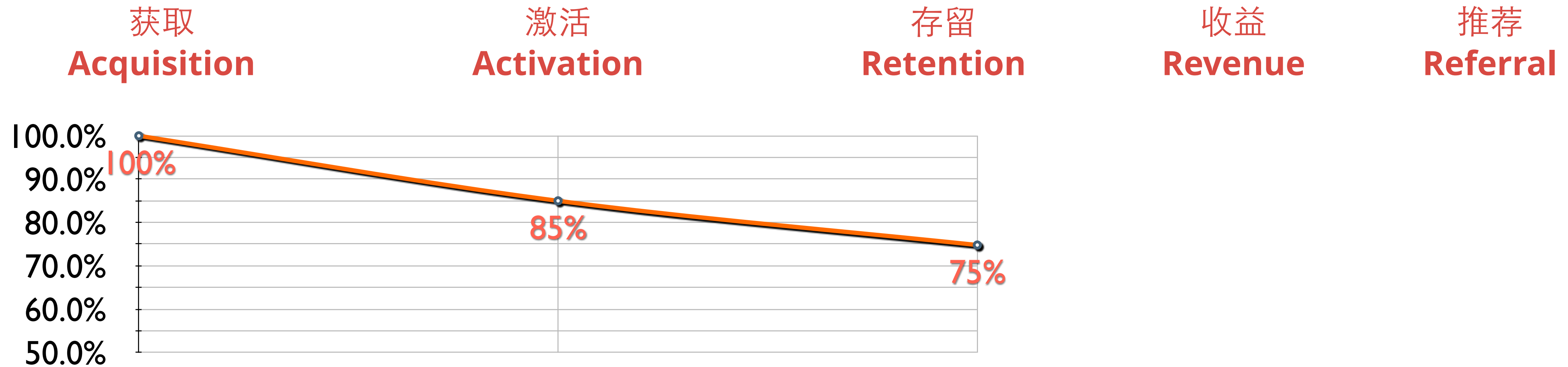


这5个指数的概念

- **Acquisition** **【获取】**：用户从不同渠道来到你的产品
- **Activation** **【激活】**：用户在你的产品上完成了一个核心任务（并有良好体验）
- **Retention** **【存留】**：用户回来继续不断的使用你的产品
- **Revenue** **【收益】**：用户在你的产品上发生了可使你收益的行为
- **Referral** **【推荐】**：用户通过你的产品，推荐引导他人来使用你的产品

海盗指标在产品开发中是怎么用的？

举个例子：浏览器（设计改动前）



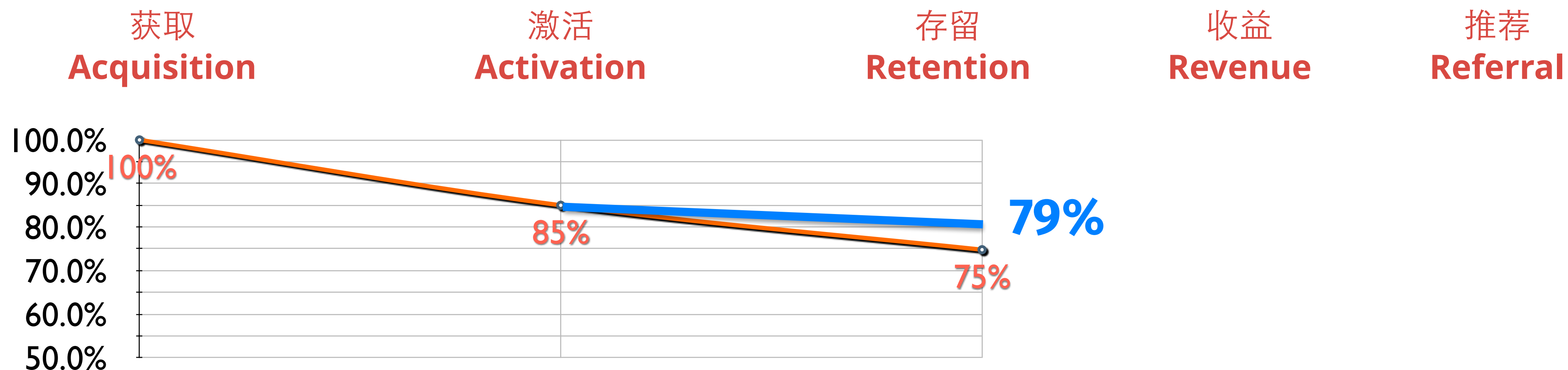
用户行为研究：

- 在激活后的前三天里，使用频率越高的用户，未来的存留率越高。
- 添加了书签的用户的存留率比没有书签的用户的存留率高很多。现在，只有4.6%的新用户在前三天使用期间会添加书签。
- 自己手动安装了插件的用户的存留率比没装插件，或被动安装插件的用户的存留率高很多。现在，只有20.5%的新用户在前三天使用期间会添加书签。

头脑风暴主题： How Might We (HMW)

- 为了提高存留率，HMW 让新用户激活后的前三天内添加书签或安装一个插件？
- 为了提高存留率，HMW 让新用户激活后的前三天里，每次结束使用前都会想再来使用？

设计改动后 — 方案a



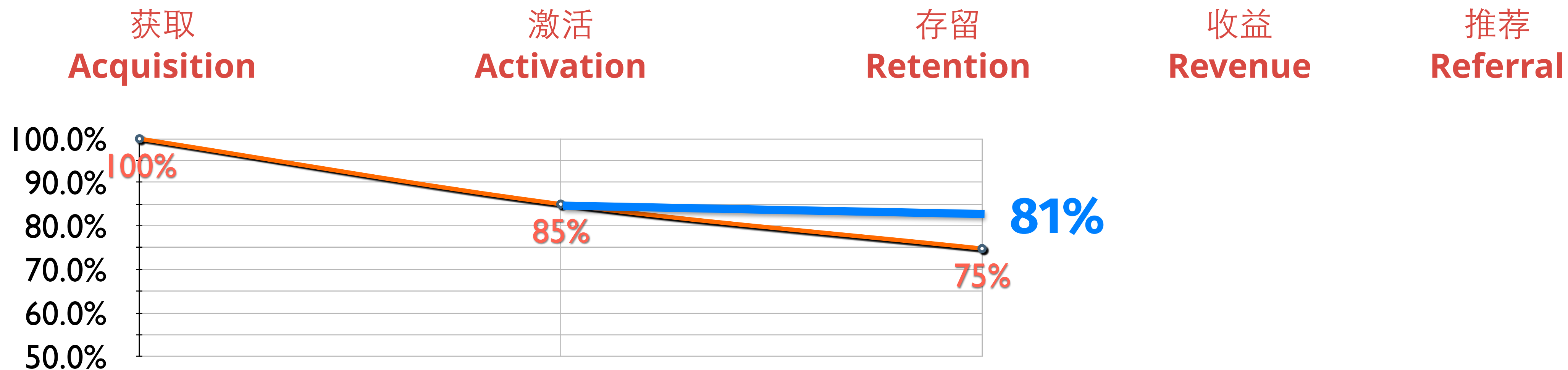
头脑风暴主题： How Might We (HMW)

- 为了提高存留率，HMW 让新用户在激活后的**前三天内添加书签**或安装一个插件？
- 为了提高存留率，HMW 让新用户**在激活后的前三天里**，每次结束使用前都会想再来使用？

设计方案a:

- 如果用户第二次（或以上）使用同一个网页，浏览器自动弹出对话框，提醒用户可以将此页加入书签
- 此动作重复，直到用户成功添加书签
- 用户添加了两个书签后，就不会再跳出类似提醒功能

设计改动后 — 方案b



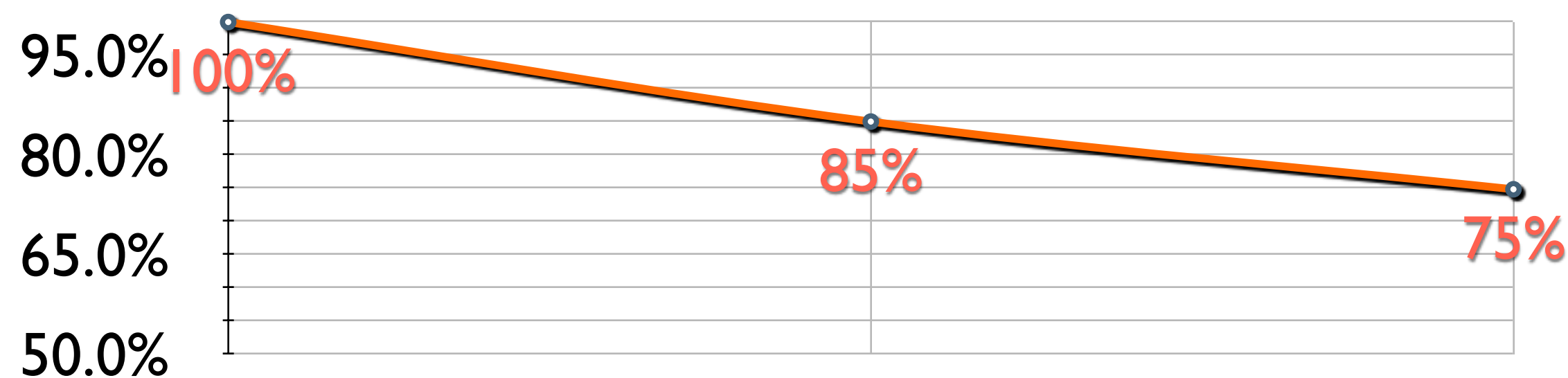
头脑风暴主题: How Might We (HMW)

- 为了提高存留率, HMW 让新用户激活后的**前三天内添加书签**或安装一个插件?
- 为了提高存留率, HMW 让新用户激活后的前三天里, 每次结束使用前都会想再来使用?

设计方案b:

- 用户持续使用浏览器30分钟以上, 工具栏上安装插件的按钮会自动高亮, 并出现悬浮窗口介绍
- 用户点击, 则会出现侧边栏, 显示最新最普及的插件, 推荐用户安装
- 用户安装了任意一个插件以后, 这种高亮以及悬浮窗口就不会再出现

获取 Acquisition 激活 Activation 存留 Retention 收益 Revenue 推荐 Referral



用户行为研究:

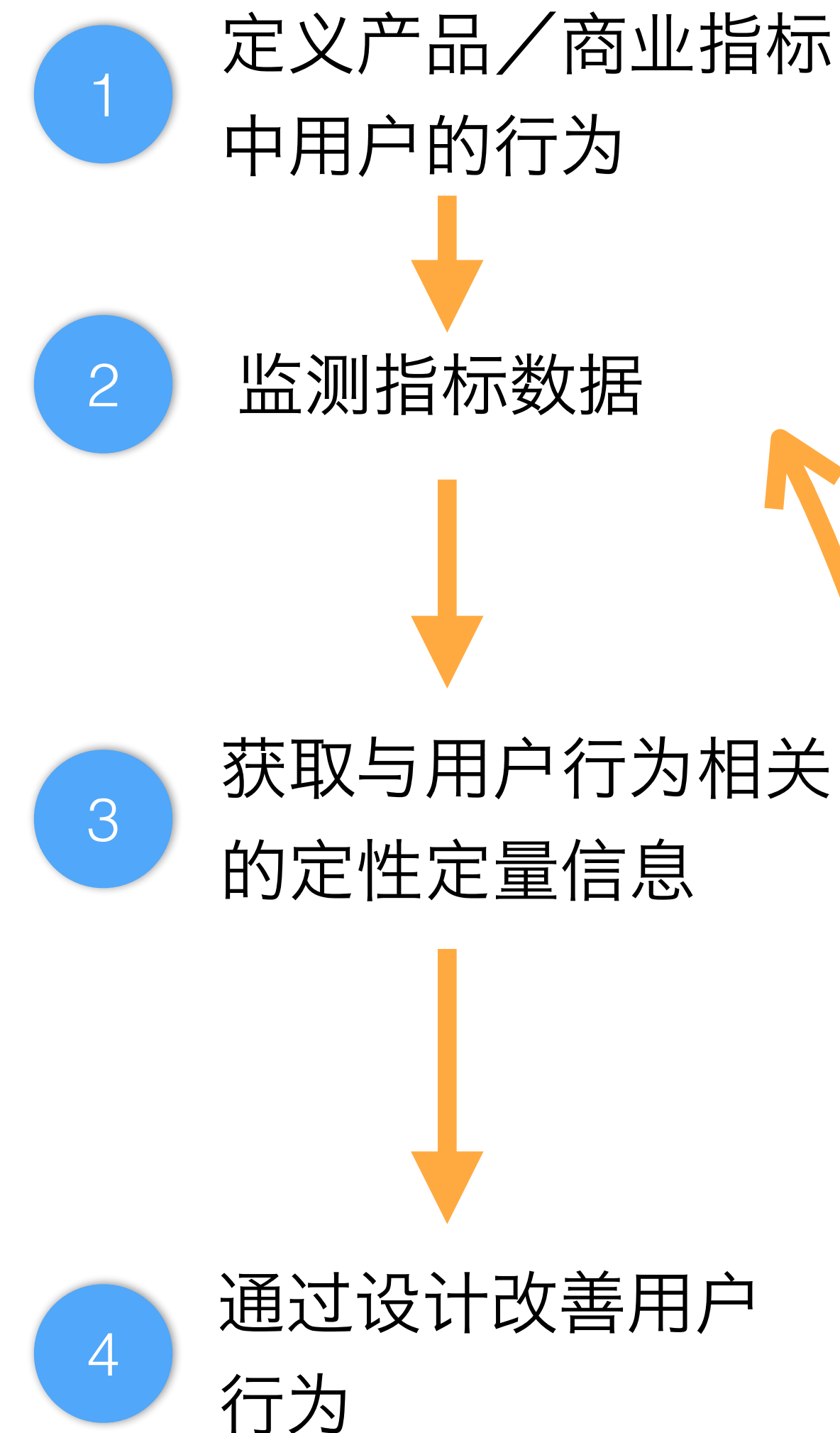
- 在激活后的前三天里，使用频率越高的用户，未来的存留率越高。
- 添加了书签的用户的存留率比没有书签的用户的存留率高很多。现在，只有4.6%的新用户在前三天使用期间会添加书签。
- 自己手动安装了插件的用户的存留率比没装插件，或被动安装插件的用户的存留率高很多。现在，只有20.5%的新用户在前三天使用期间会添加书签。

头脑风暴主题: How Might We (HMW)

- 为了提高存留率，HMW 让新用户激活后的前三天内添加书签或安装一个插件？
- 为了提高存留率，HMW 让新用户激活后的前三天里，每次结束使用前都会想再来使用？

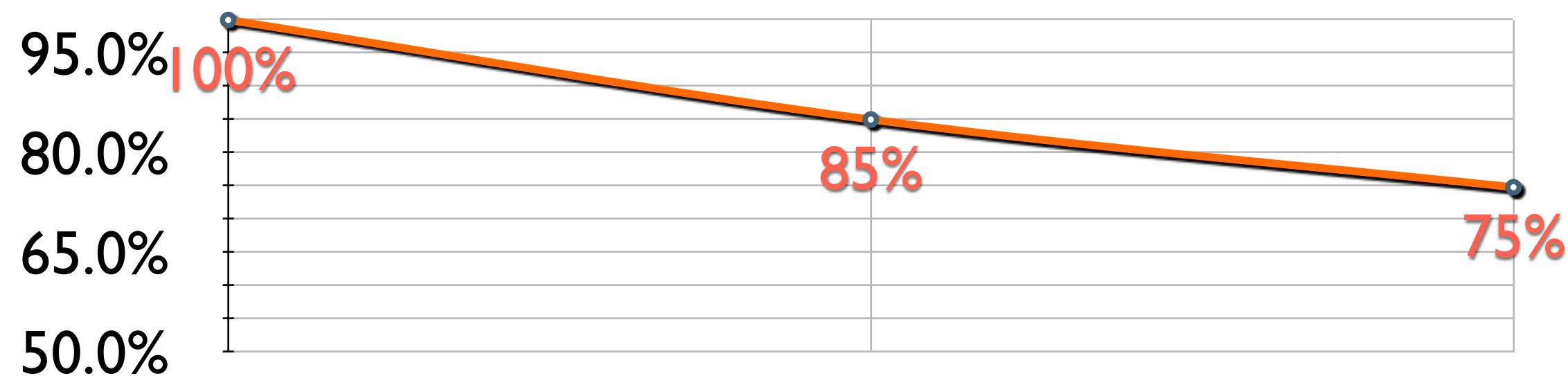
设计方案a:

- 如果用户第二次（或以上）使用同一个网页，浏览器自动弹出对话框，提醒用户可以将此页加入书签
- 此动作重复，直到用户成功添加书签
- 用户添加了两个书签后，就不会再跳出类似提醒功能



Step by Step 海盗指标的应用 & 小组练习

获取 Acquisition 激活 Activation 存留 Retention 收益 Revenue 推荐 Referral



用户行为研究:

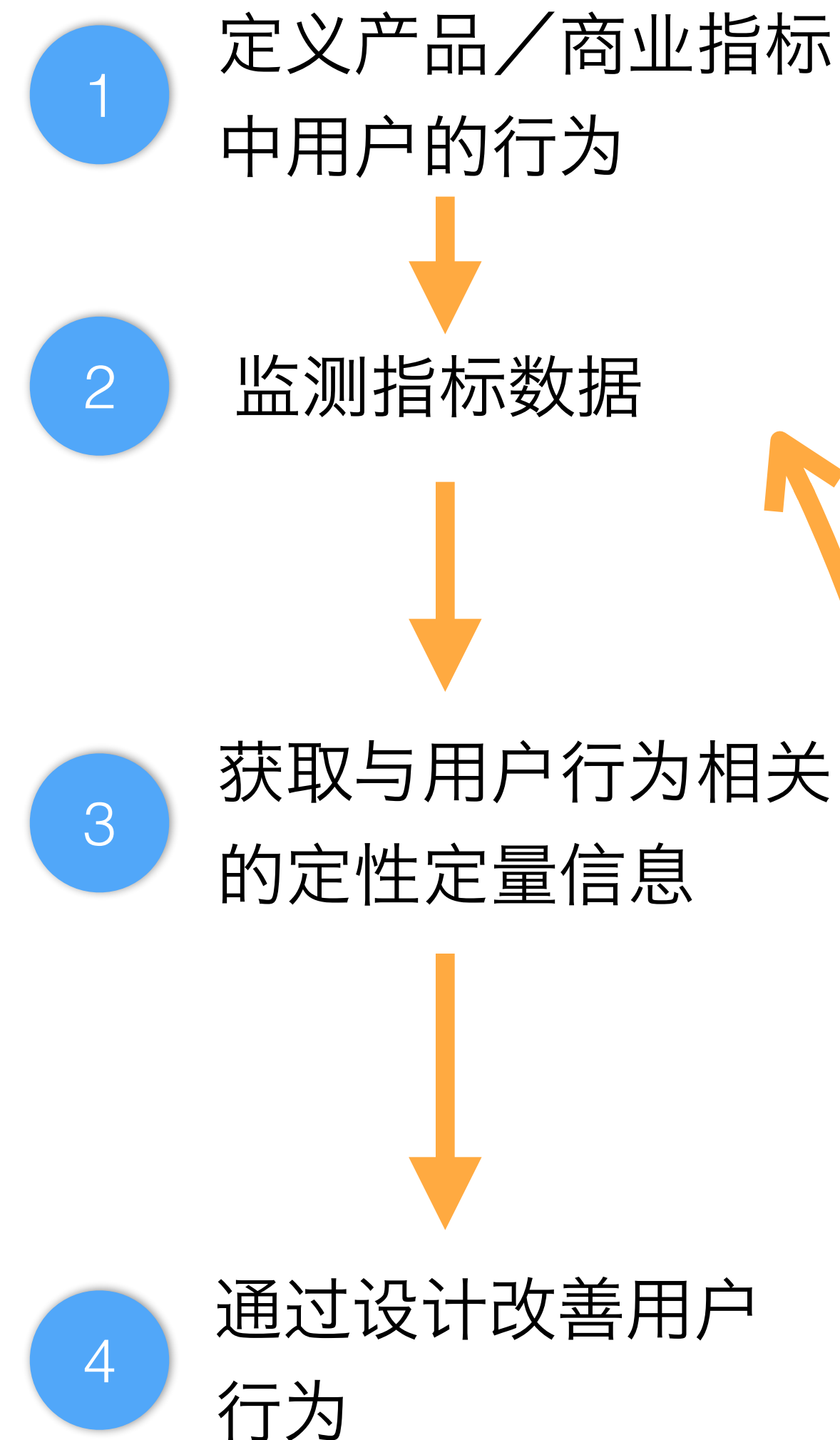
- 在激活后的前三天里，使用频率越高的用户，未来的存留率越高。
- 添加了书签的用户的存留率比没有书签的用户的存留率高很多。现在，只有4.6%的新用户在前三天使用期间会添加书签。
- 自己手动安装了插件的用户的存留率比没装插件，或被动安装插件的用户的存留率高很多。现在，只有20.5%的新用户在前三天使用期间会添加书签。

头脑风暴主题: How Might We (HMW)

- 为了提高存留率，HMW 让新用户激活后的前三天内添加书签或安装一个插件？
- 为了提高存留率，HMW 让新用户激活后的前三天里，每次结束使用前都会想再来使用？

设计方案a:

- 如果用户第二次（或以上）使用同一个网页，浏览器自动弹出对话框，提醒用户可以将此页加入书签
- 此动作重复，直到用户成功添加书签
- 用户添加了两个书签后，就不会再跳出类似提醒功能



Step 1

定义产品/商业指标中用户的行为

	获取 <i>Acquisition</i>	激活 <i>Activation</i>	存留 <i>Retention</i>	收益 <i>Revenue</i>	推荐 <i>Referral</i>
Chrome 浏览器	<ul style="list-style-type: none">• 下载安装• 硬件销售	通过某种方式打开网页	<ul style="list-style-type: none">• 通过某种方式打开网页• 进行搜索	<ul style="list-style-type: none">• 进行搜索• 点击新页面的推荐内容	使用 Google Hangout
iTunes					
人民优步					
苹果手机					

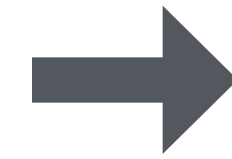
选择正确的矩阵探针

1. 使用海盗指标

Acquisition



Activation



Retention



Revenue



Referral



2. 设定对应的用户行为

Download started

Download succeeded

Viewed account page

Opened browser

Opened a web page

Signed up

Logged in

Opened a page via search

WebRT- "invited a contact"

3. 选择矩阵探针

Click on the page #

InstallerSuccessful #

ActiveInstaller #

Step 2 监测指标数据

	获取 <i>Acquisition</i>	激活 <i>Activation</i>	存留 <i>Retention</i>	收益 <i>Revenue</i>	推荐 <i>Referral</i>
Chrome 浏览器	100%	85%	75%	75% (ARPU \$1)	20%
iTunes					
人民优步					
苹果手机	90%	89%	88%	88%	

Step 3

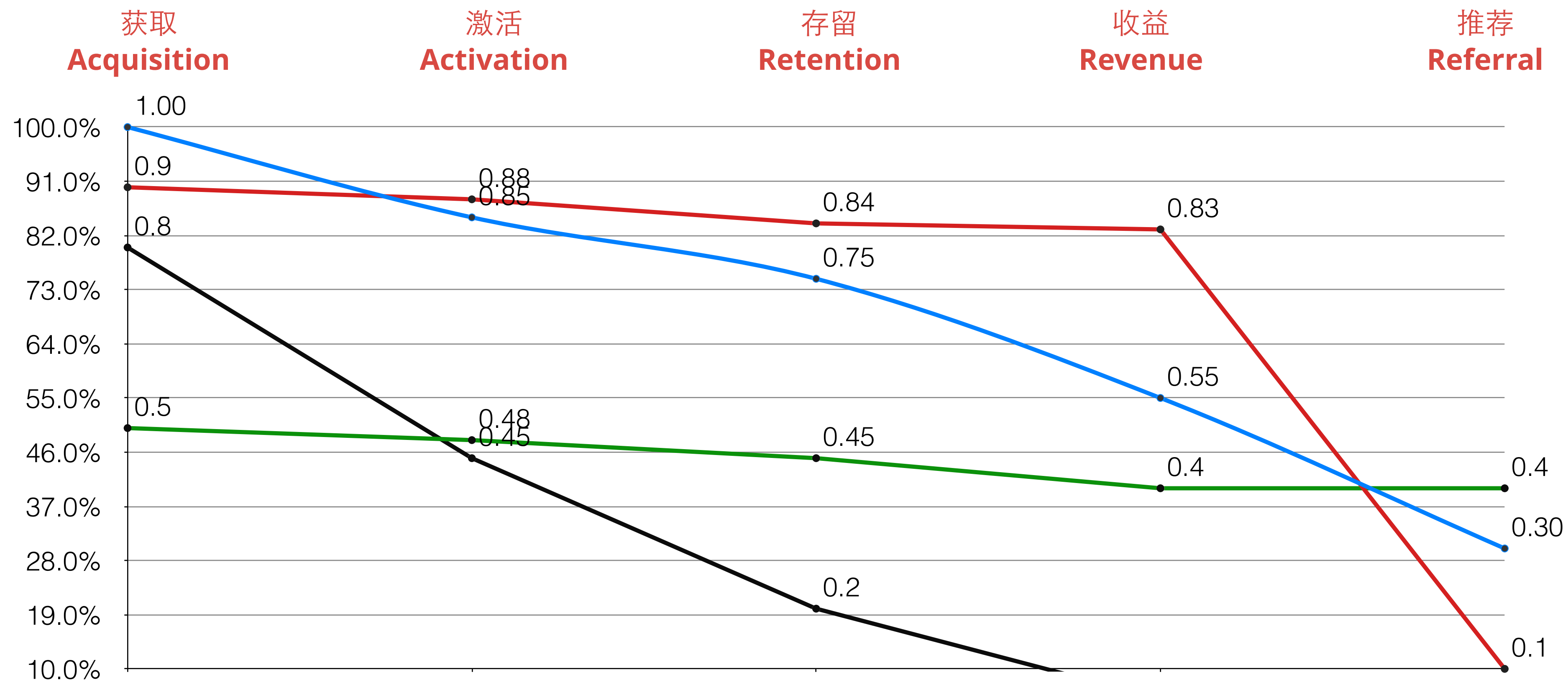
获取与用户行为相关的定性定量信息

Step 4 通过设计改善用户行为

来听听你们的？

有关海盗指标的其他讨论

使用海盗指标理解公司类型



使用海盗指标制定公司 或产品线的工作方向以及目标

Examples of Company Directions Goals

	10% increase in usage hours	\$10m incremental monthly revenue	25% of ADI have user Accounts
Acquisition	<ul style="list-style-type: none"> Total # of monthly unique profiles 	<ul style="list-style-type: none"> Total # of monthly unique profiles 	<ul style="list-style-type: none"> Total # of monthly unique profiles
Activation	<ul style="list-style-type: none"> Average session length 	<ul style="list-style-type: none"> Identify the "TAM" -- % of users making use of monetizable feature 	<ul style="list-style-type: none"> Identify the "TAM" -- % of users seeing a CTA to obtain an Account Conversion rate of CTA
Retention	<ul style="list-style-type: none"> % of profiles that show increasing total monthly session time 	<ul style="list-style-type: none"> % of "returning" users to the monetizable feature 	<ul style="list-style-type: none"> Cancellation rate
Referral	<ul style="list-style-type: none"> ? eg % of ADIs that use "Like us on Facebook!" prompt 	<ul style="list-style-type: none"> ? eg % of feature users that have made use of referral mechanism 	<ul style="list-style-type: none"> ? eg % Account owners that have made use of referral mechanism
Revenue	<ul style="list-style-type: none"> Total number of search queries reported from Google 	<ul style="list-style-type: none"> \$ from Finance 	<ul style="list-style-type: none"> ?

Product metrics

Examples of probes

使用海盗指标制定协调团队间的合作

	团队贡献点与合作
1 定义产品 / 商业指标中用户的行为	<ul style="list-style-type: none">• Metrics + IT+UR/PM: Assign key user events to metrics, and convert them in to probes.
2 监测指标数据	<ul style="list-style-type: none">• Metrics + IT : data collection, analysis and visualization.
3 获取与用户行为相关的定性定量信息	<ul style="list-style-type: none">• Customer support: user feedback, input/sentiment report, etc.• UR: deep dive in the issue, set design questions.• Metrics: explore influencers and verify impact.
4 通过设计改善用户行为	<ul style="list-style-type: none">• UX + Marketing + Eng: brainstorm ideas, design, prototype and test• Eng + Metrics: develop, and instrument new things if needed• Marketing (PR+Customer support:): prepare release pitches, etc.

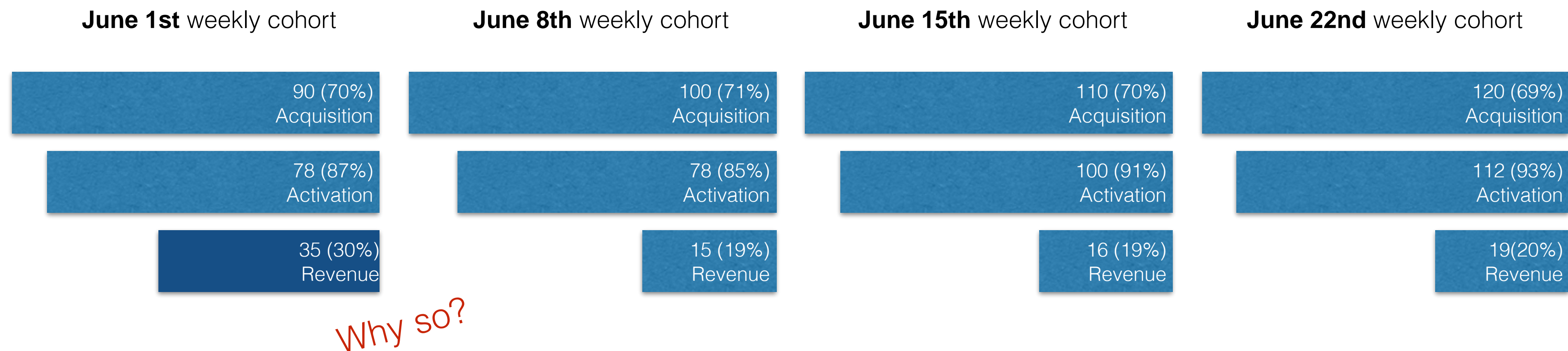
海盗指标进一步的应用：利用细分属性

Examples:

- Join date
- Country
- Gender
- Internet speed
- Data plan type
- User segment

Coupling funnels with cohorts help gain more actionable insights, which is useful to step 3 .

“加入日期” 作为属性的转化漏斗



“国家” 作为属性的转化漏斗



Can we have a formula between US users & revenue?

使用海盗指标 (AARRR) 让商业机会和用户体验互融互助

Q&A?

IXDC

国际体验设计协会

联系方式

官网：ixdc.org

邮箱：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



微信号：[ixdcorg](https://www.ixdc.org)



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