

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



ThoughtWorks®

# 从1到100

设计思维提升产品体验

// 设计思维尝试解决的是：  
如何平衡用户、商业、技术  
这三者的关系 //

## 2.设计思维是什么

如何进行创新探索的方法论，其中包含了很多创新的方式。

### 他的宗旨是

#### 从用户出发

解决问题的出发点  
是用户需求，而不是  
商业或技术先行

#### 两种思维结合

分析性思维和直觉  
性思维相结合

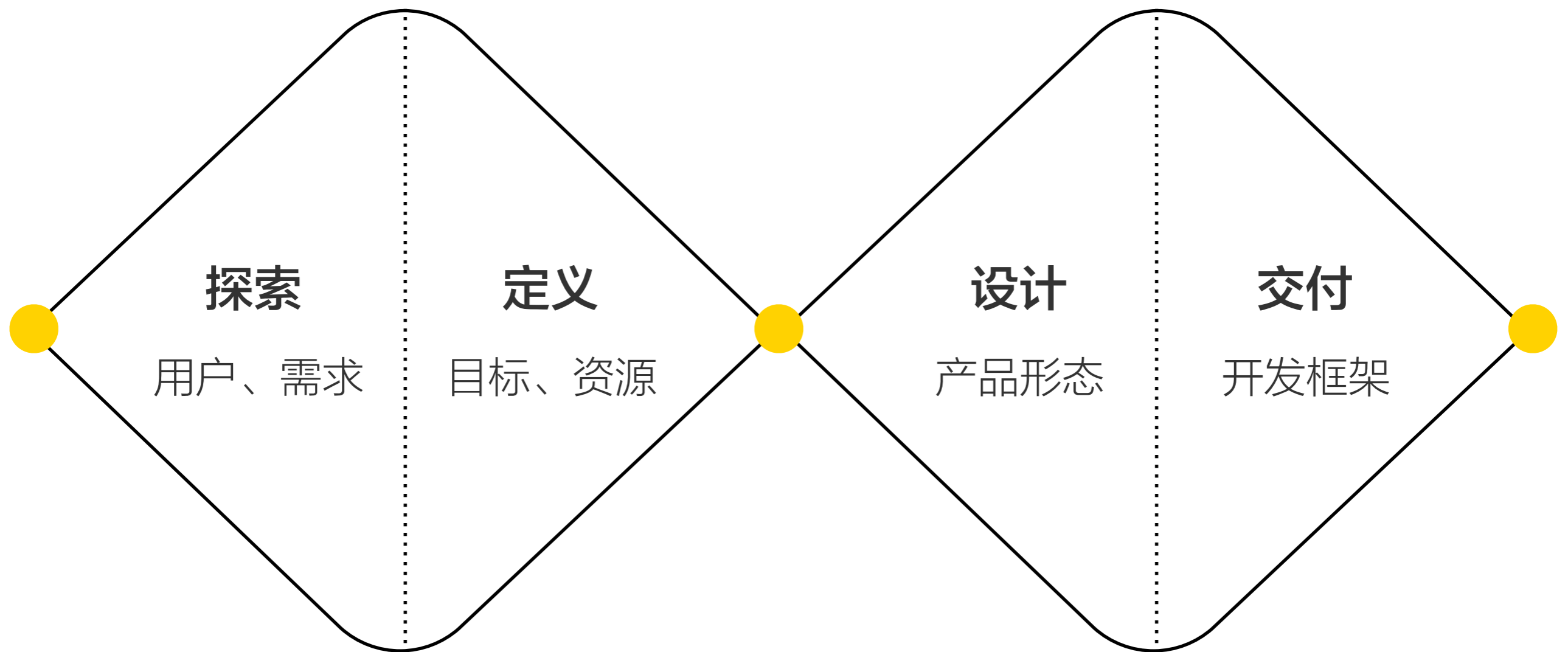
#### 发散与收敛

善用发散 - 收敛的  
方法

#### 协作方式

共同认可的团队  
协作式设计，角  
色与角色的重叠

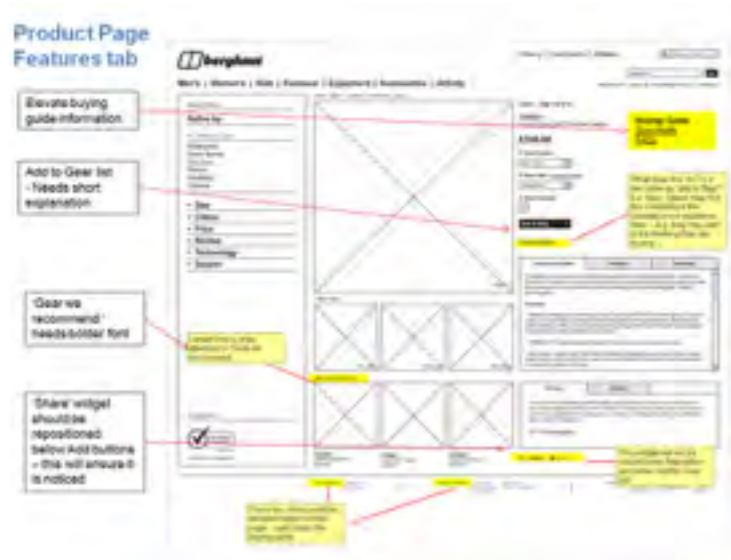
### 3. 如何实践设计思维



# 1 探索

“用户是谁？他们的需求是什么？”

## 1. EXPERT REVIEW 现有产品分析



## 2. COMPETITIVE REVIEW 竞品分析



## 3. SURVEYS 数据分析



➡ 发现问题

➡ 确定用户范围

## 4.CONTEXTUAL ENQUIRY 用户调研、实地考察



- ➡ 发现问题
- ➡ 验证问题
- ➡ 确定用户范围
- ➡ 缩小用户范围



**“从用户需求出发而非商业策略先行”**

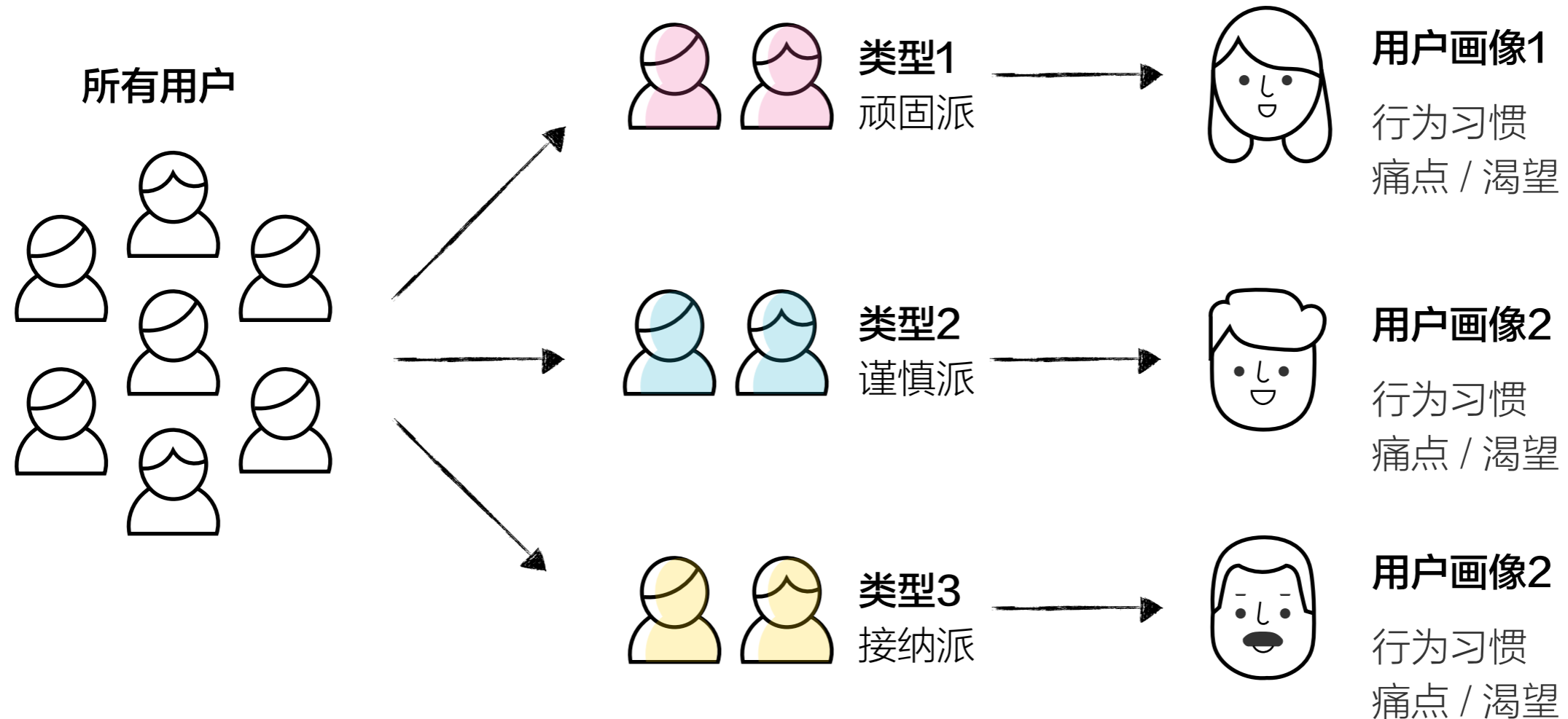
**产出：用户观察和采访的文档、照片**

## 2 定义

“产品目标？商业目标？我们有资源吗？”

## 1.PERSONA

### 用户画像



➡ 发现问题

➡ 验证问题

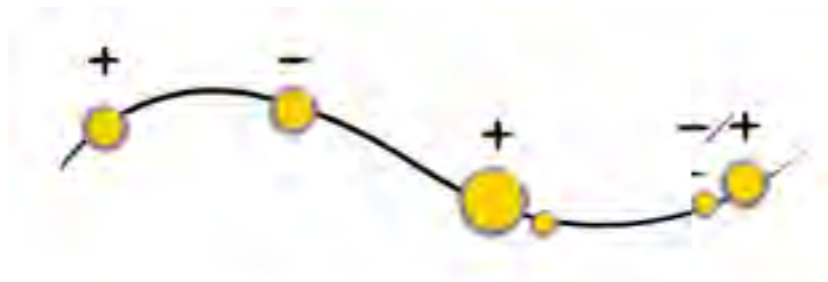
➡ 确定用户范围

➡ 缩小用户范围

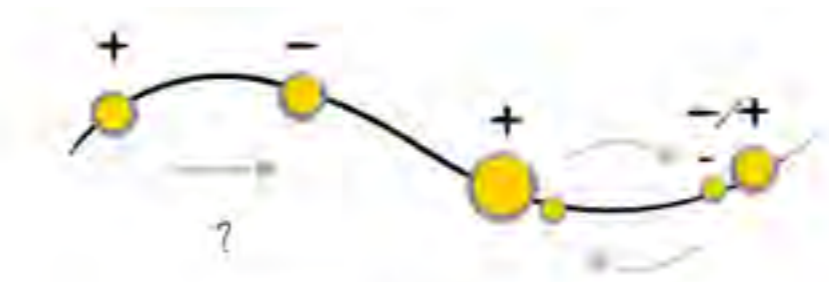
➡ 锁定目标用户

## 2.USER JOURNEYS

### 体验地图



1.画出用户路径



3.分析路径中点与点的关系



2.记录用户感受



4.获取机会点

- ➡ 发现问题
- ➡ 验证问题
- ➡ 准确定义需求
- ➡ 确定用户范围
- ➡ 缩小用户范围
- ➡ 锁定目标用户

## 3.OBJECTIVE STATEMENTS

了解项目的目标、客户的背景

## 4.ELEVATOR PITCH

获取产品的愿景

## 5.BUSINESS MODEL CANVAS

绘制商业画布



➡ 确定商业目标

# “商业策略与用户行为相辅相成”

产出：用户画像、体验地图、商业画布

# 3 设计

“如何设计出用户最喜欢的产品形态？”

## 1.IDEATION WORKSHOP

### 创意工作坊



- ➡ 确定商业目标
- ➡ 准确定义需求 ➡ 发散思维，激发创意
- ➡ 锁定目标用户



## 2.DECISION

### 收敛、决策



- ➡ 锁定目标用户
- ➡ 准确定义需求
- ➡ 发散思维，激发创意
- ➡ 收敛方案
- ➡ 确定商业目标

## 3.PROTOTYPE

### 制作原型



- ➡ 确定商业目标
- ➡ 准确定义需求
- ➡ 锁定目标用户
- ➡ 发散思维，激发创意
- ➡ 收敛方案
- ➡ 设计原型

**“创意阶段是发散  
与收敛的过程，是  
分析性思维和直觉  
性思维的碰撞”**

**产出：产品概念、设计原型**

# 4 交付

“如何评估开发框架？如何协作？制定计划？”

1. TECHNICAL VISION  
技术栈

2. STORY WRITING  
故事卡

3. ESTIMATION  
评估点数

4. PRIORITIZATION  
排优先级

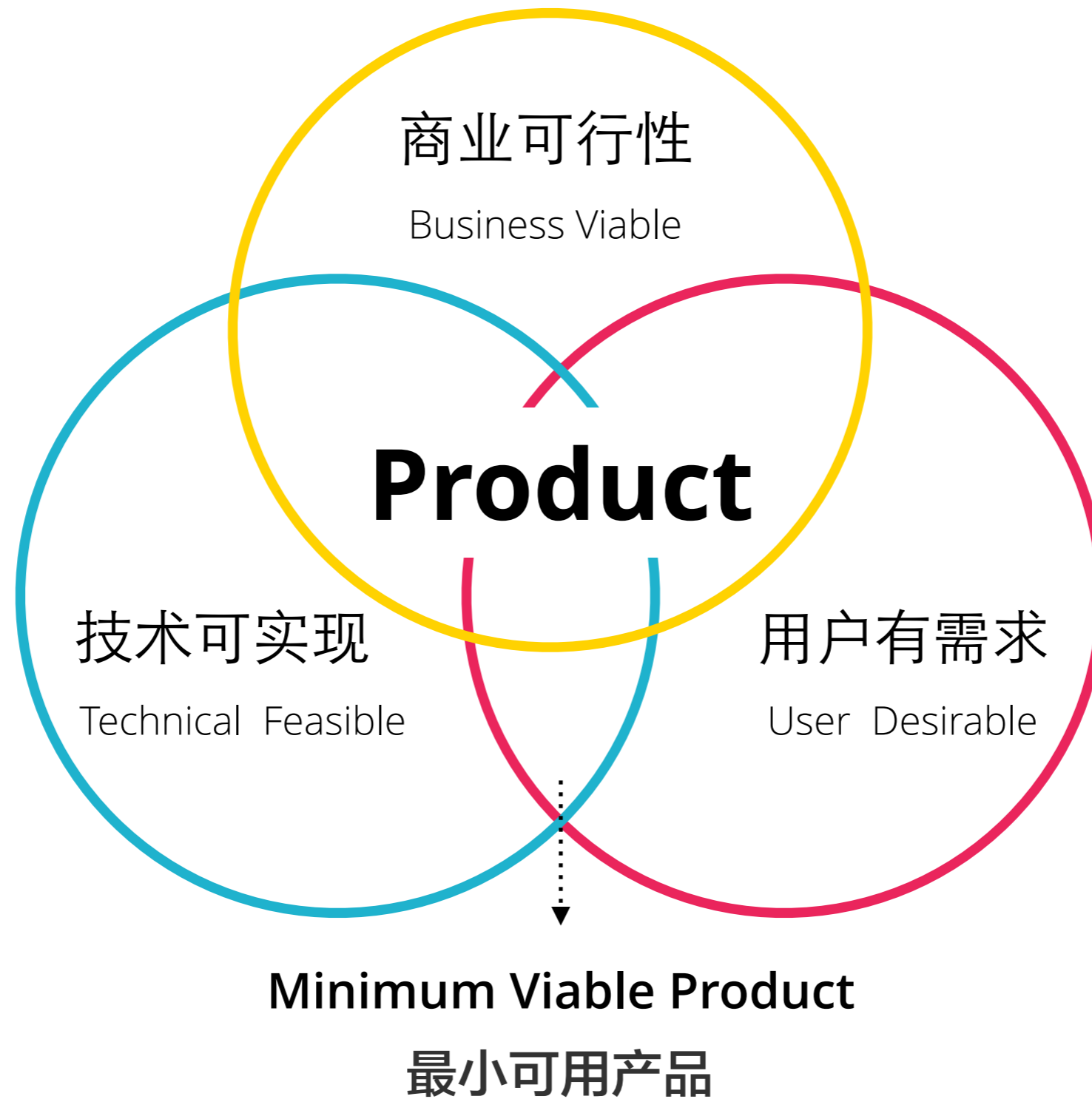


➡ 合理的技术框架

➡ 项目交付计划

# “寻找团队共认可的协作方式”

产出：卡片墙、交付计划



## 需要关注的概念

- 全程可视化
- 团队协作
- 设计思维的贯穿
- 真实的体验

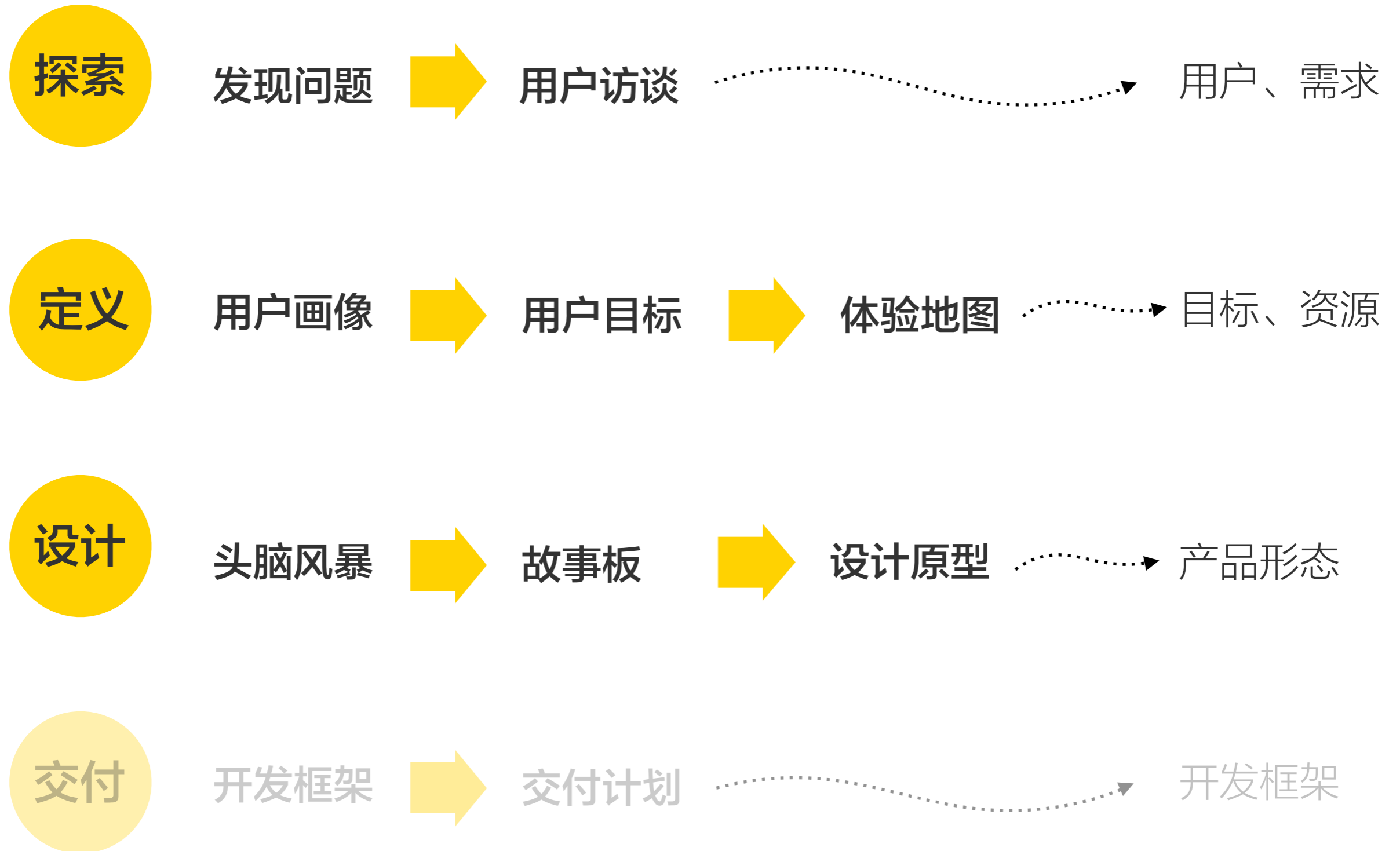


## 2 工作坊

1.了解设计的全过程

2.快速完成【想法】到【产品】的实践

3.掌握设计工具与方法





发现问题



用户访谈



用户、需求



冬天起床困难症



宅男不懂穿衣打扮



无法坚持锻炼身体

8 min

说说生活中遇到的烦心事

与自己相关/解决了会很开心



定义

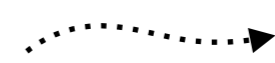
用户画像



用户目标



体验地图



目标、资源

10 min

了解TA是怎样一个人

列出与问题相关的事实或猜想



描述他的特点

所看/所说/所做/所想



5 min

### 写出他的目标

- 本能目标： 体验
- 行为目标： 目的
- 反思目标： 生活





## 陈志豪 大龄单身宅男

- 32岁，软件工程师，单身

### 兴趣爱好

- 川菜，看书，写代码

### 性格

- 温和、内敛、喜欢一个人

### 目标

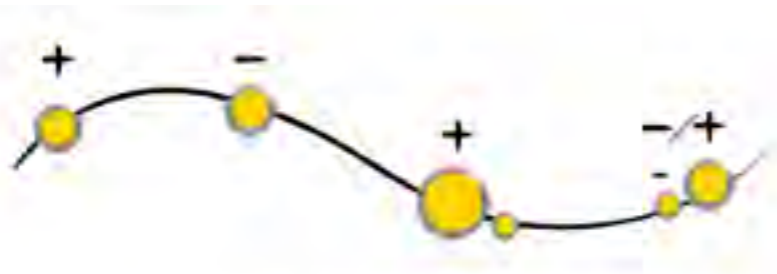
- 本能目标：和女性在一起
- 行为目标：展示我的男子气概
- 反思目标：成为一个成功男子



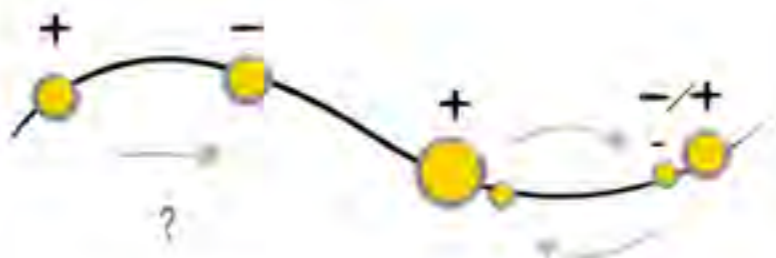
“平常没有事就喜欢呆在办公室，感觉写代码非常开心”

# 10 min

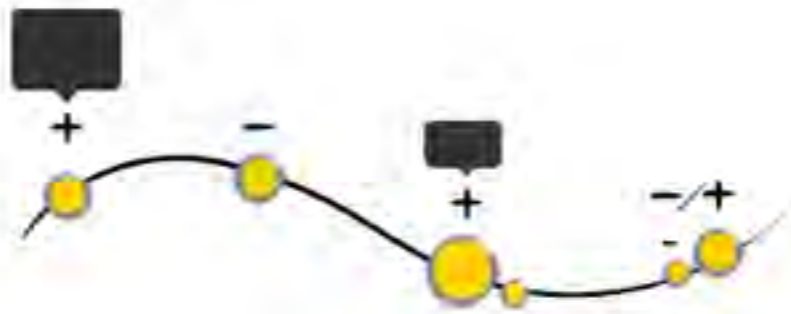
- 用户行为
- 达到的目标
- 未解决的问题
- 有哪些显注的物品和地点



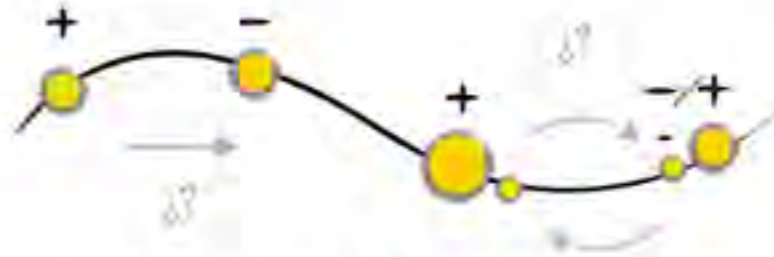
1. 画出用户路径



3. 分析路径中点与点的关系



2. 记录用户感受



4. 获取机会点



设计

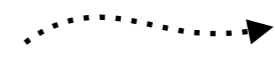
头脑风暴



故事板



设计原型

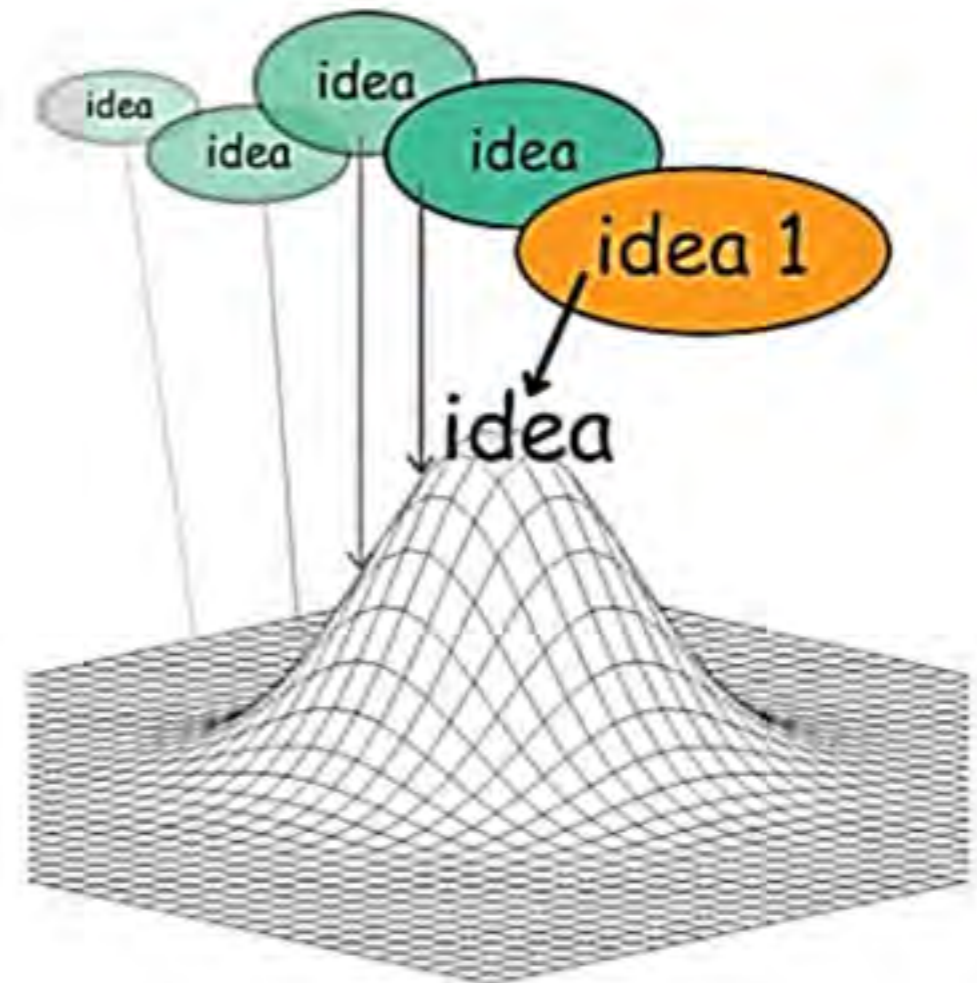
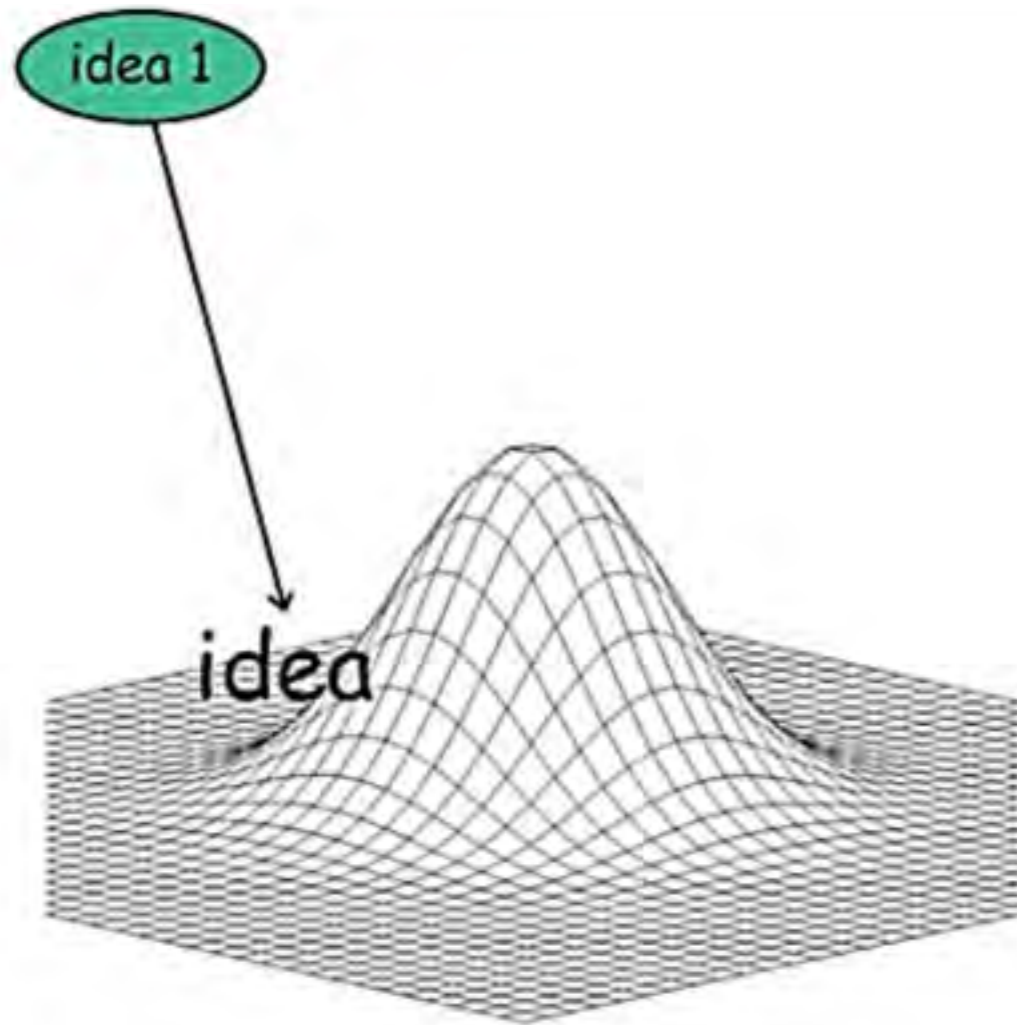


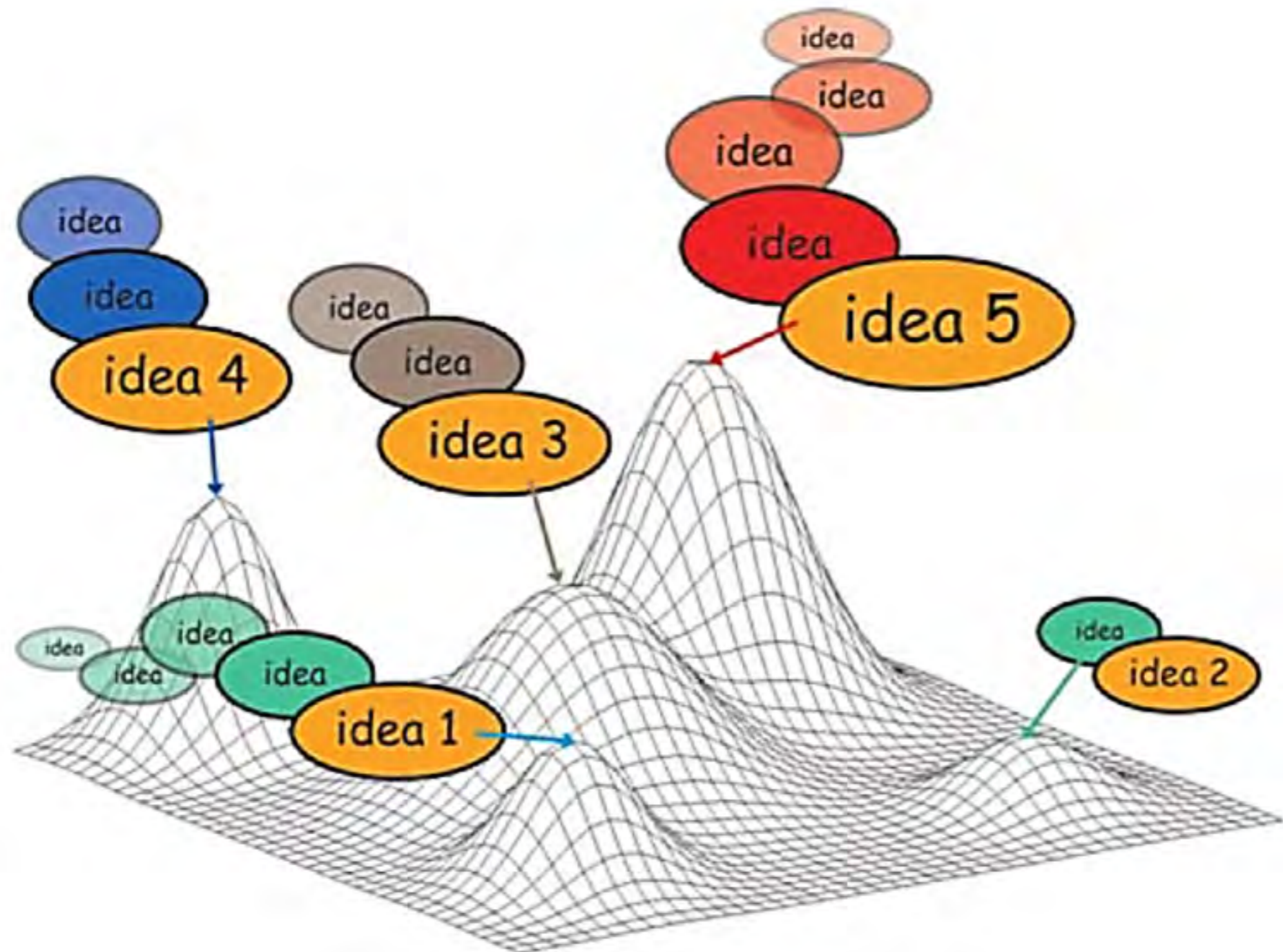
产品形态

# 8 min

- 选择你觉得有帮助的物品
- 每人两票
- 如果你觉得其中一个物品很有帮助，甚至可以把两票都投给它

<u>UNCONFERENCE TOPICS</u>	
■ Hackronyms	● ●
■ Can social commerce save the planet?	● ● ● ● ●
■ Civic Participation Online	●
■ The Autism Spectrum	● ● ●
■ Publishing in the New World	● ● ● ● ●

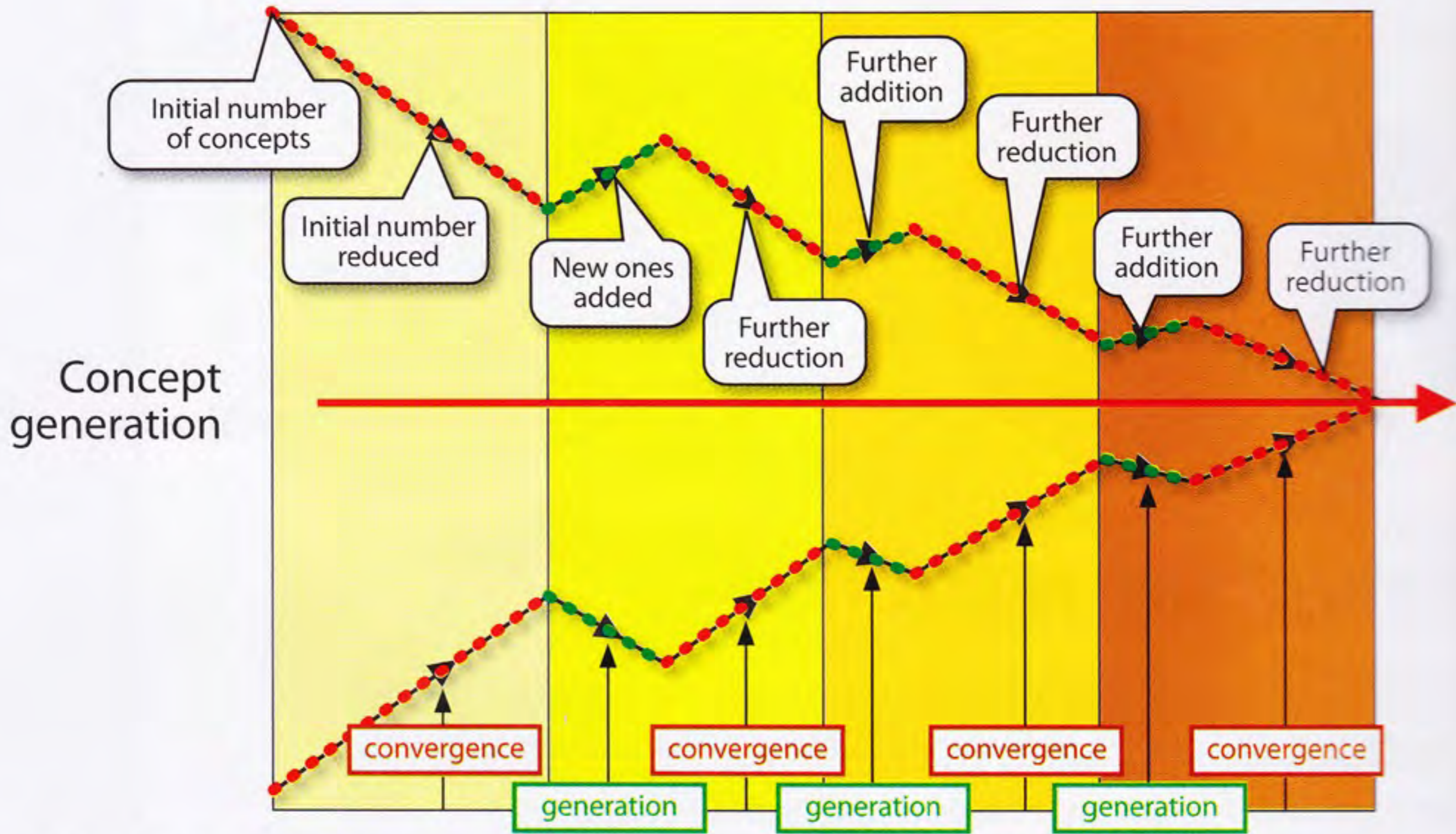




- 新颖 New: 以前有人提出过类似的设计构想吗？
- 实用 Useful: 这个设计真的能解决问题？
- 可行 Feasible: 能够通过软硬件实现吗？

10 min

	新颖	实用	可行	总分
设计1	2	3	5	10
设计2	4	1	2	7



**Iterative:**

**General**  
overall concepts

**Iteration 1**  
exploratory

**Iteration 2**  
clarification

**Iteration 3**  
resolution

**Granularity:** **General**  
overall concepts

**Coarse**  
significant alternatives

**Medium**  
intermediate development

**Fine**  
detailed refinement



10min



# 10 min



# 加入我们



ThoughtWorks 公众号



UX team 公众号

谢谢参与!



**ThoughtWorks**

# 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