

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

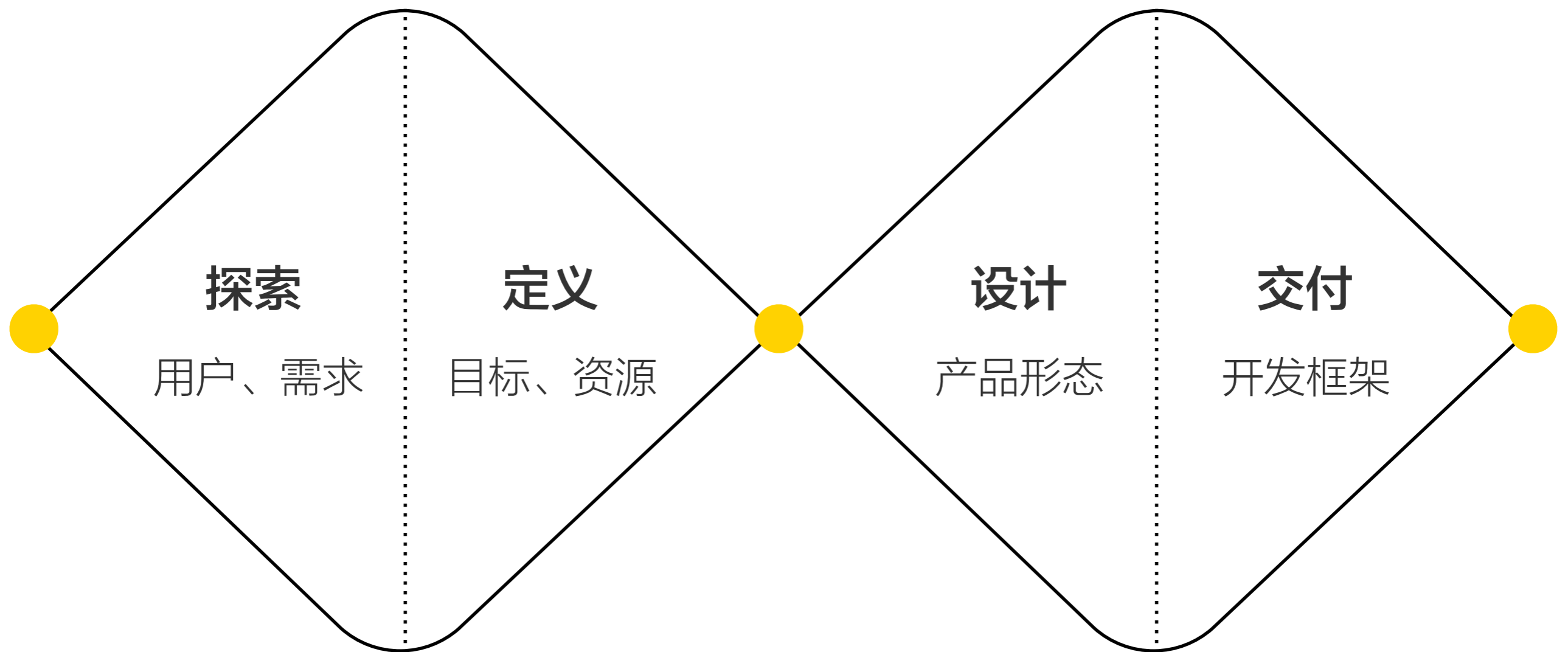
发散与收敛

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

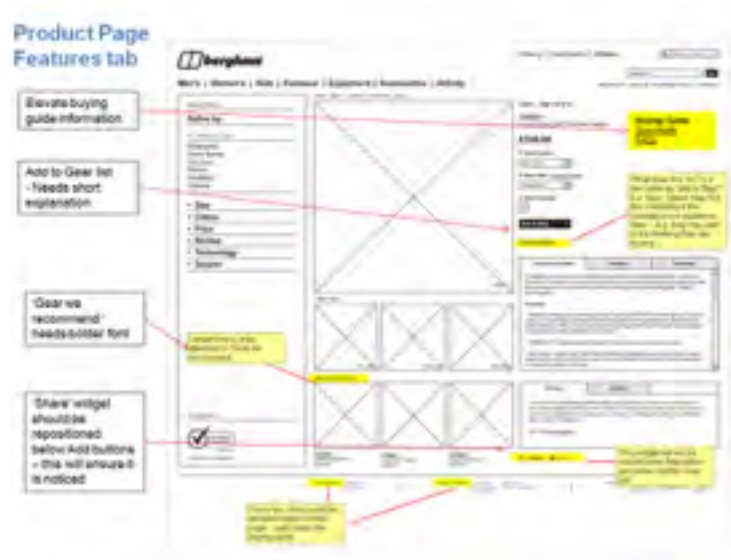
3. 如何实践设计思维



1 探索

“用户是谁？他们的需求是什么？”

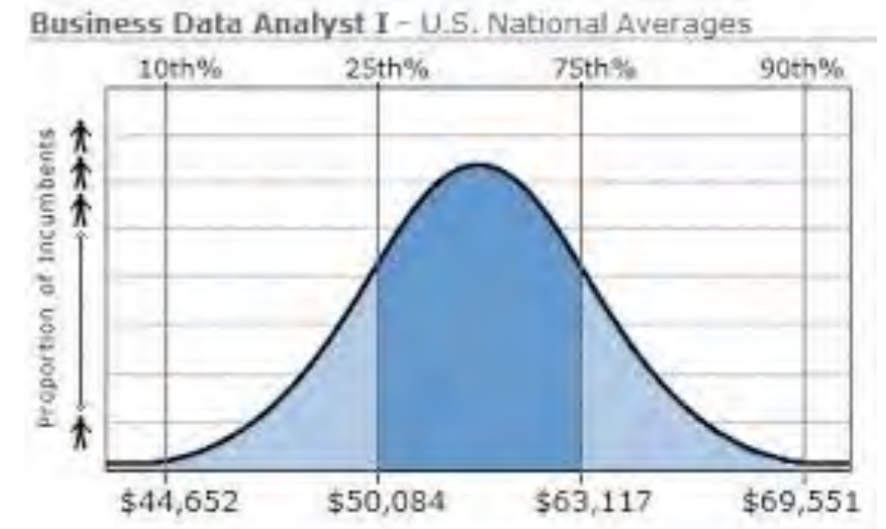
1. EXPERT REVIEW 现有产品分析



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”

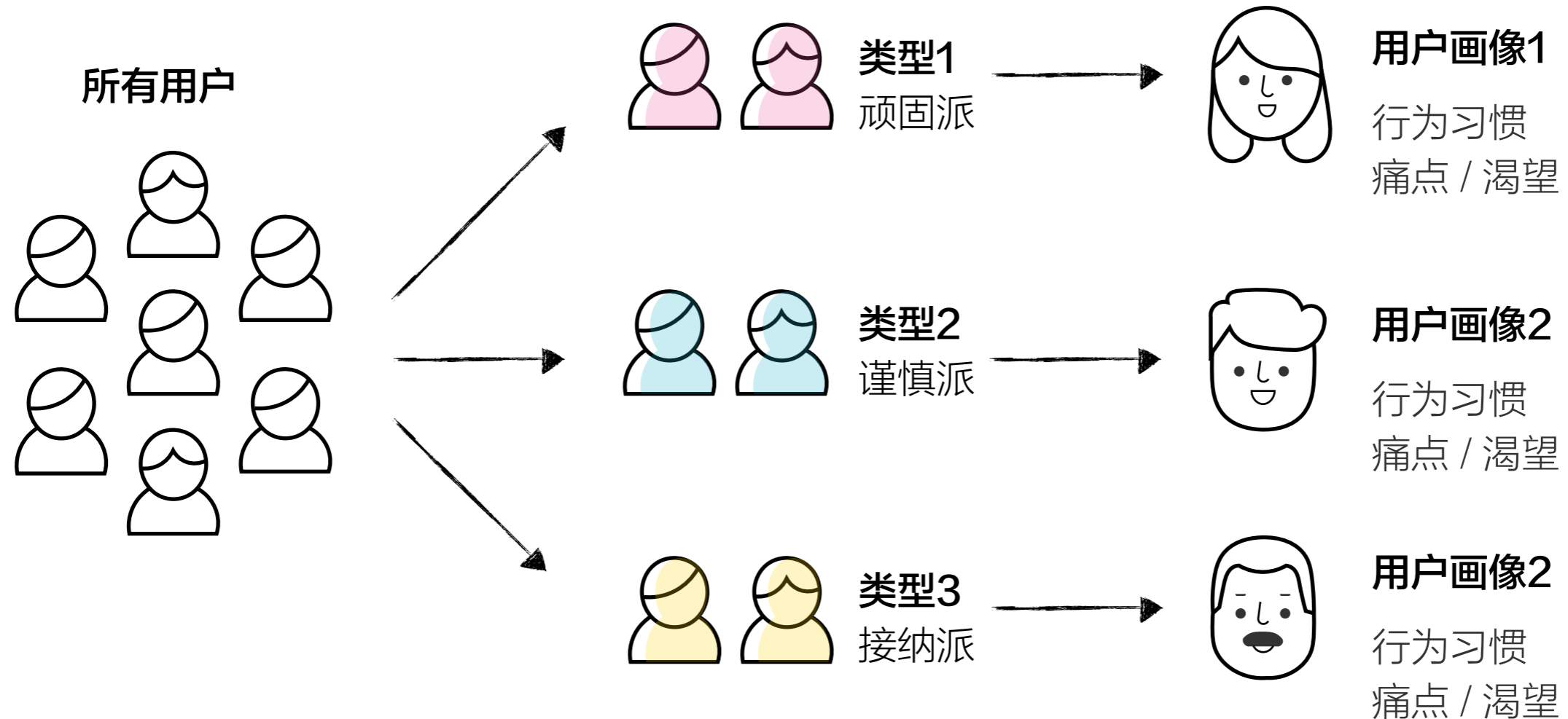
产出：用户观察和采访的文档、照片

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

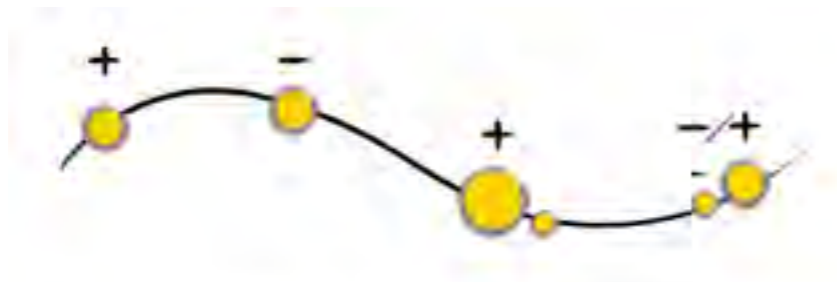
➡ 确定用户范围

➡ 缩小用户范围

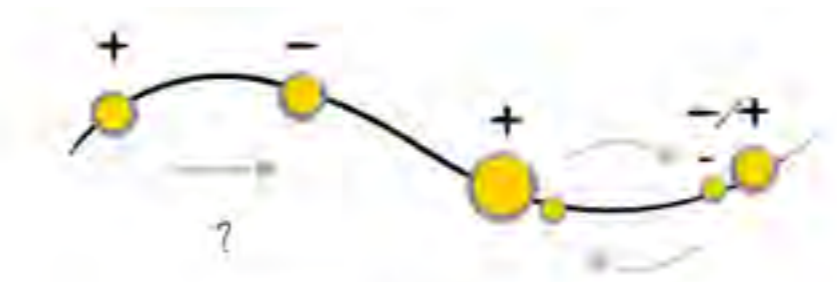
➡ 锁定目标用户

2.USER JOURNEYS

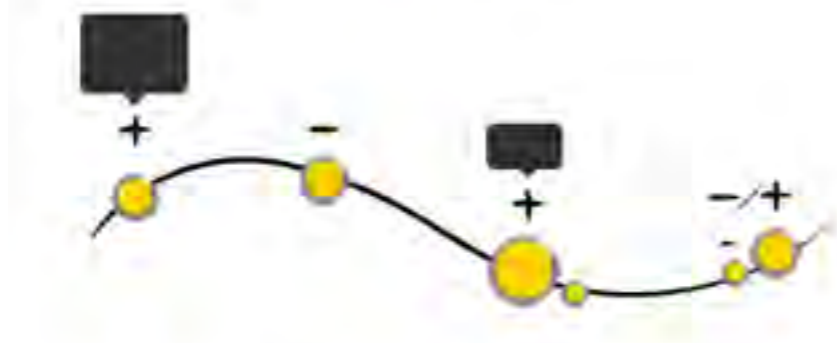
体验地图



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

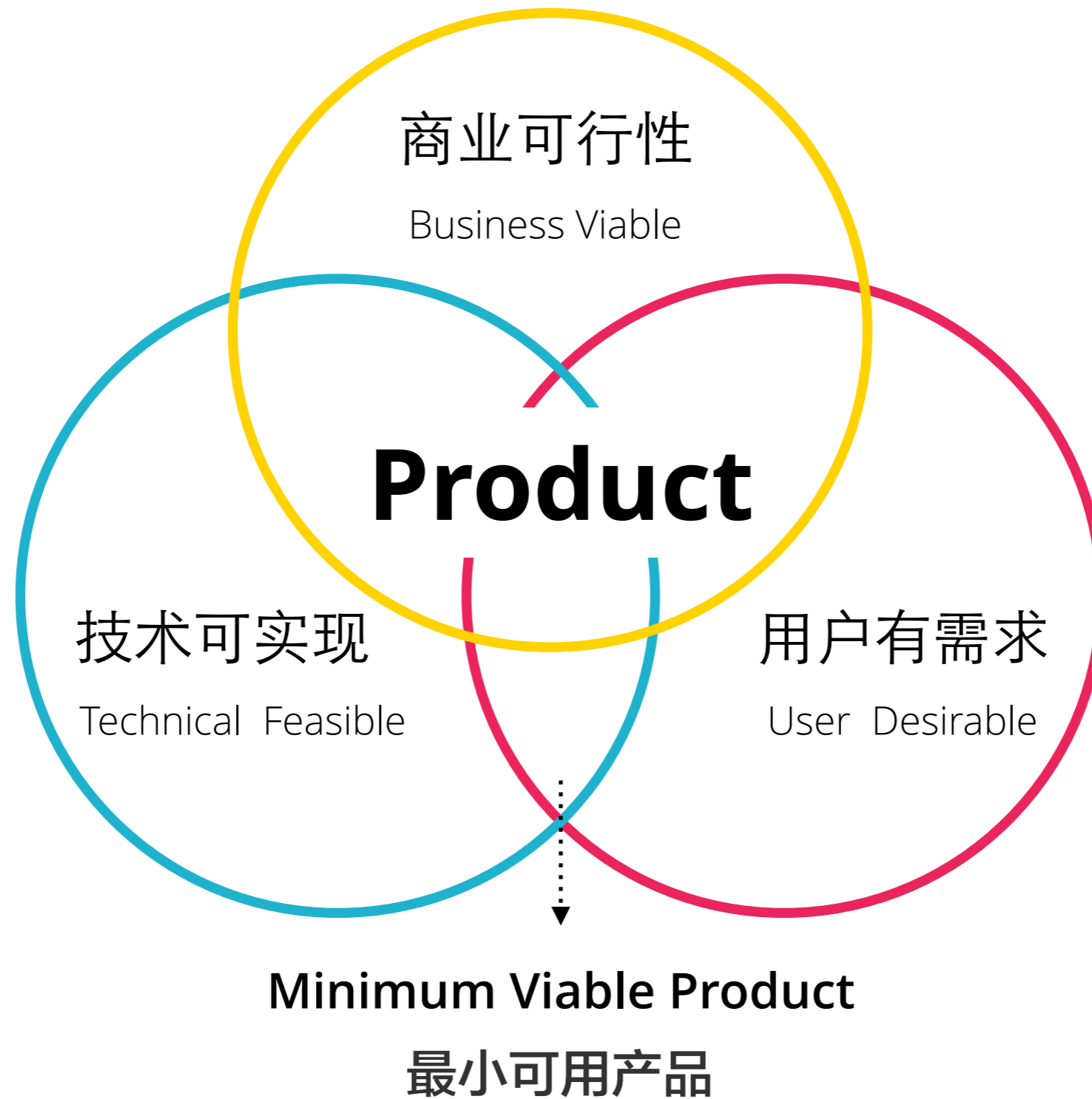


➡ 合理的技术框架

➡ 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

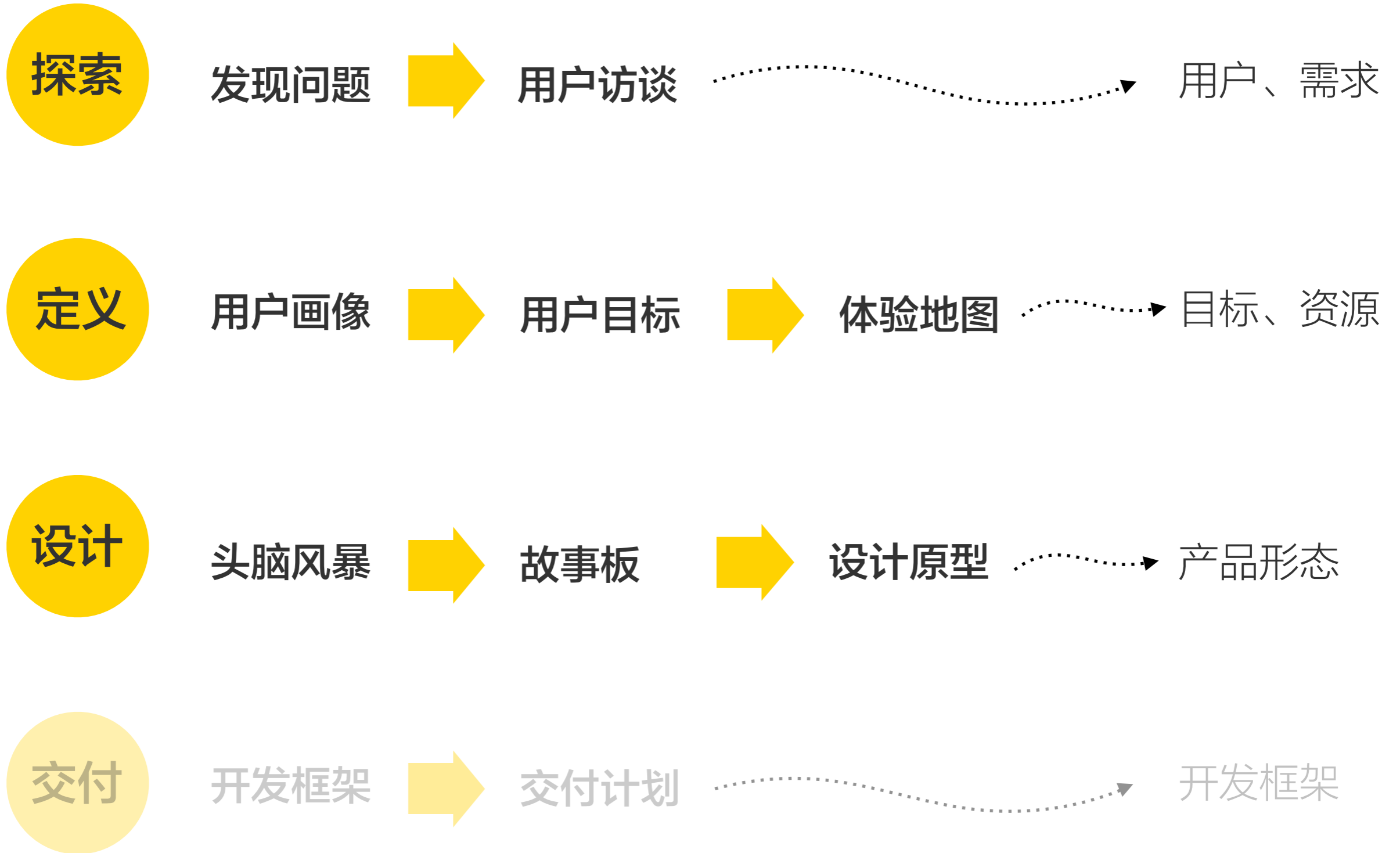
- 全程可视化
- 团队协作
- 设计思维的贯穿
- 真实的体验

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



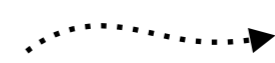
用户画像



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

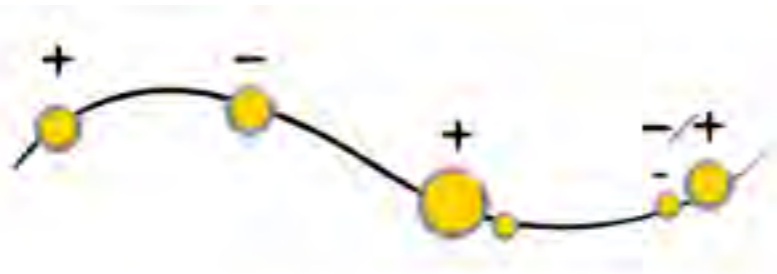


“平常没有事就喜欢呆在办公室，感觉写代码非常开心”

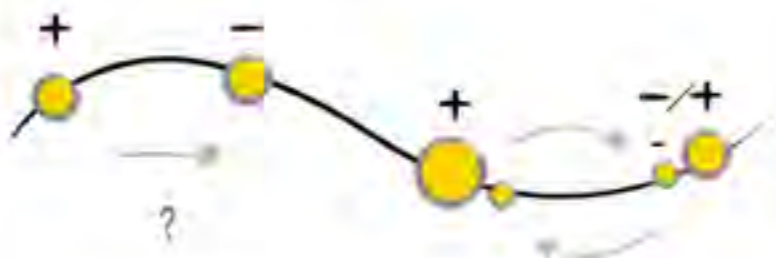
10

min

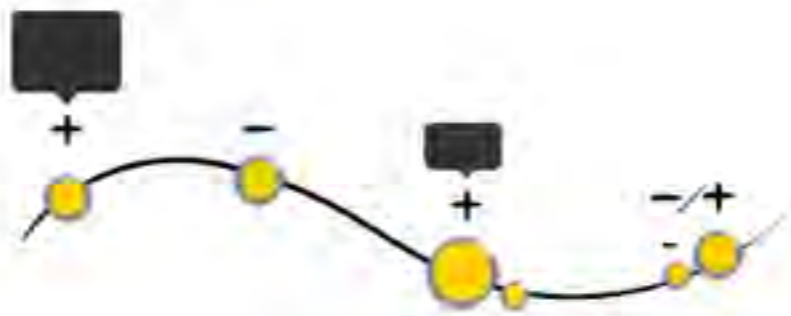
- 用户行为
- 达到的目标
- 未解决的问题
- 有哪些显注的物品和地点



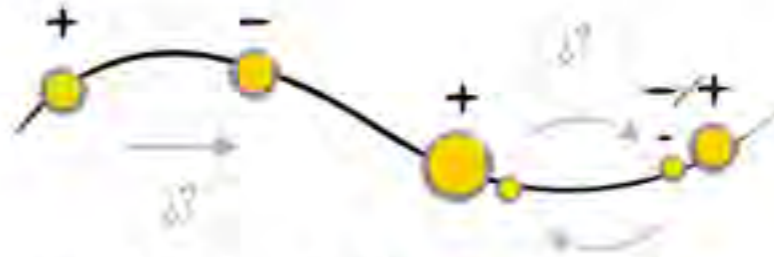
1. 画出用户路径



3. 分析路径中点与点的关系



2. 记录用户感受



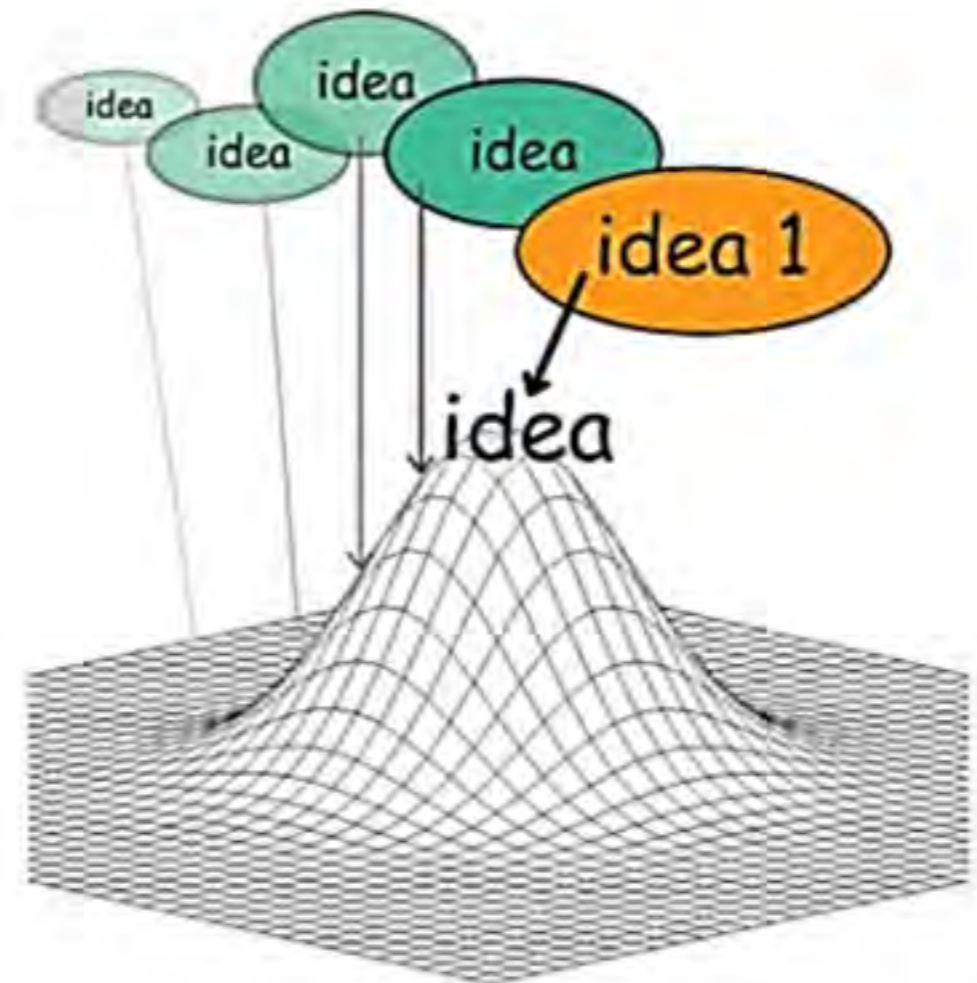
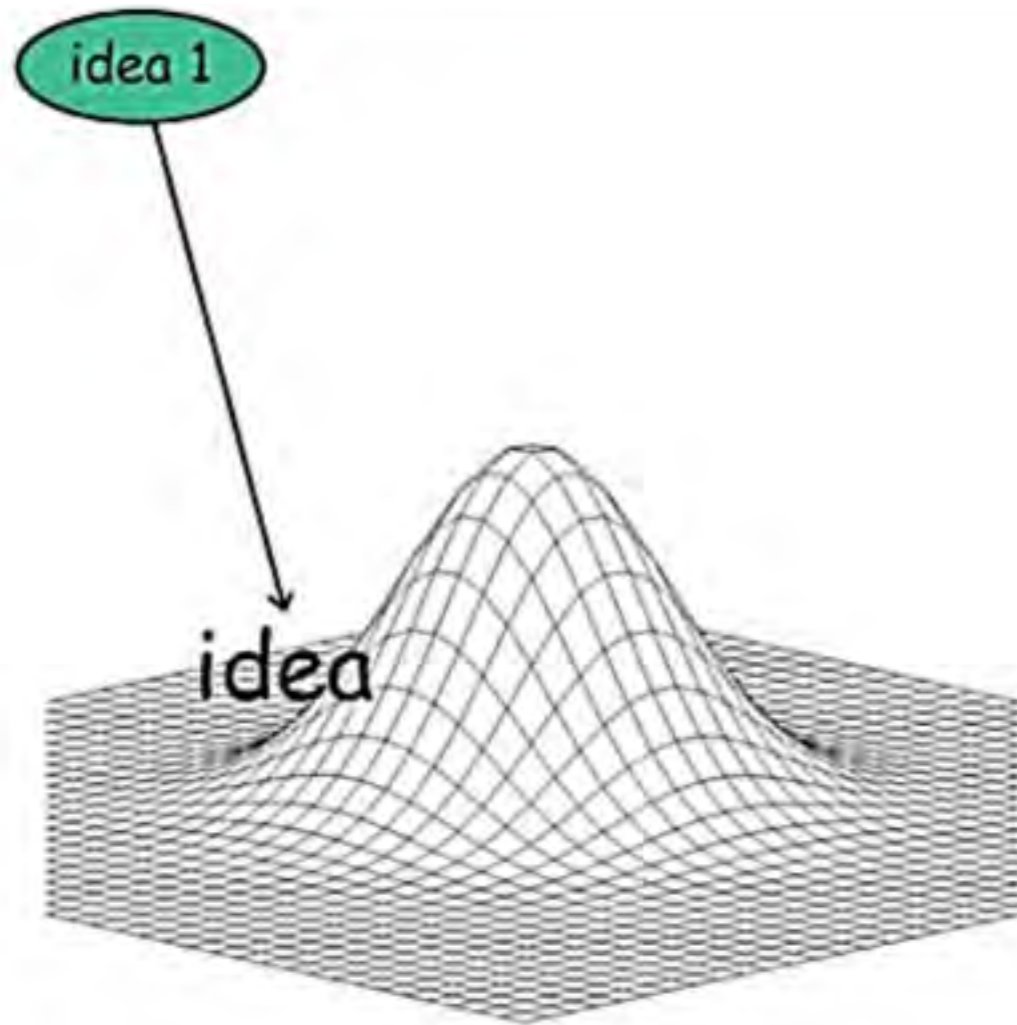
4. 获取机会点

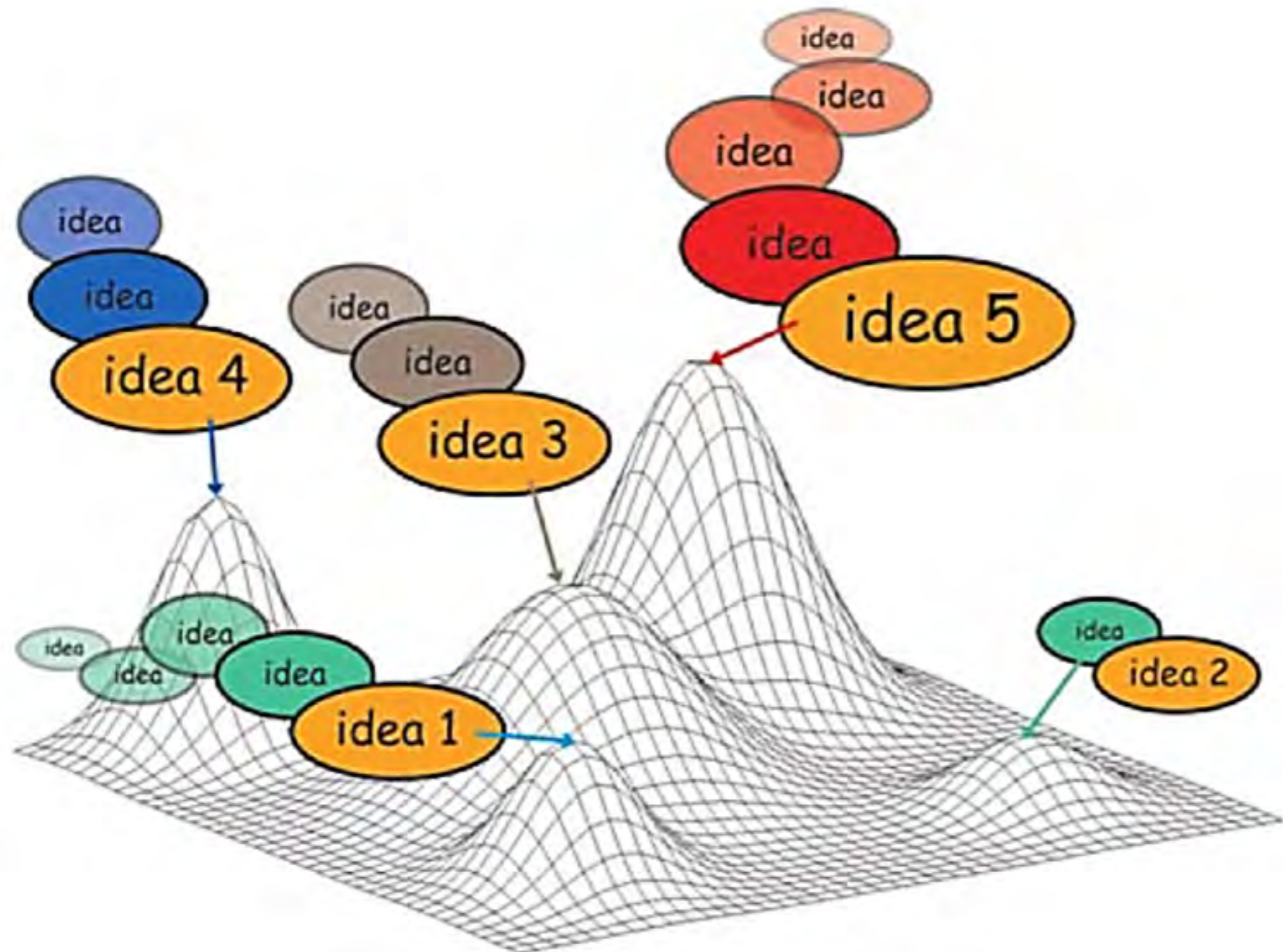


8 min

- 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

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

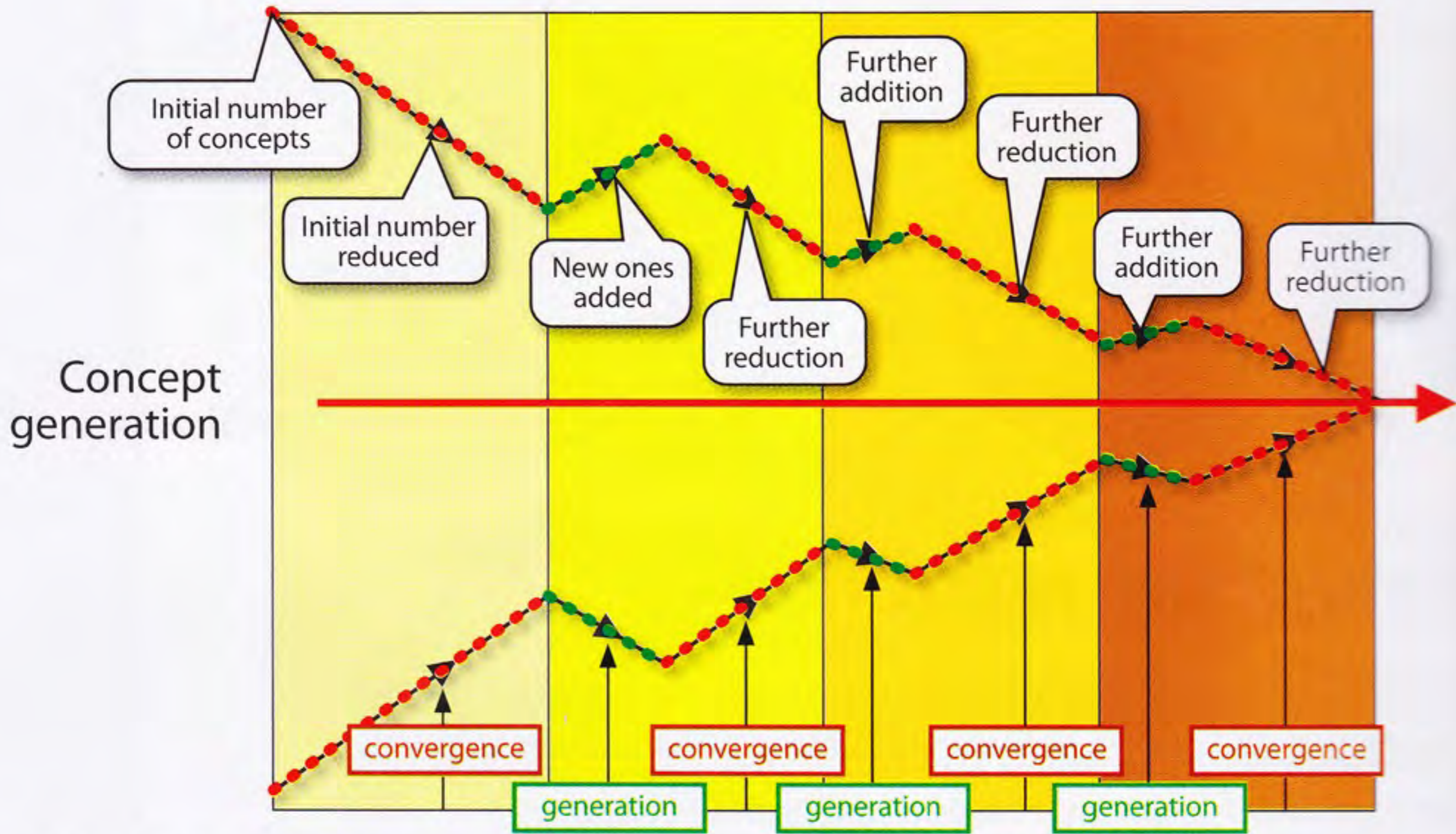




- 新颖 New: 以前有人提出过类似的设计构想吗？
- 实用 Useful: 这个设计真的能解决问题？
- 可行 Feasible: 能够通过软硬件实现吗？

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



BEGINNING

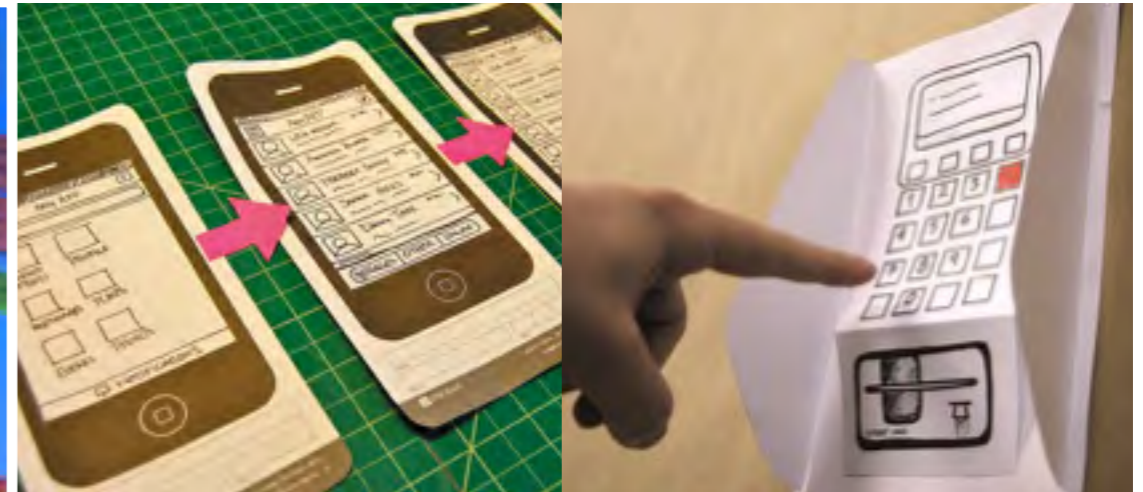
STORY DEVELOPS

CLIMAX

END

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

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