

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

# 服务设计共建体验生态



CaiNiao User Experience Center

# 服务设计现状

用户体验改变服务意识形态

行业/专业领衔



# 当大家在谈论服务设计实践的前行, 我们却为此担忧

UED使命: 串联所有角色体验链路, 链接这种设计理念推行至产品和业务中

# 角色和链路的完整性程度决定产品竞争能力



# 前端

## 消费者线上购物体验难以形成闭环



### 体验问题

与线下的购物体验还存在差异



### 信息问题

从商品来源到商品流转、再到物流跟踪，信息之间存在断层；



### 服务问题

不能无顾忌的购买商品，后续服务问题有待完善；

# 中端

## 电商公司过于关注营销方式



### 营销问题

以营销流量为导向，  
靠价格战来吸引眼球；



### 供应链问题

协同能力不足  
环节不完整；



### 信任问题

无法良好履行承诺的服务  
靠噱头很难挽留用户

## 后端

### 物流/供应链沉浸于传统思维模式



#### 服务问题

所有快递所能提供的服务有限，形成不了有差异性的服务



#### 破茧问题

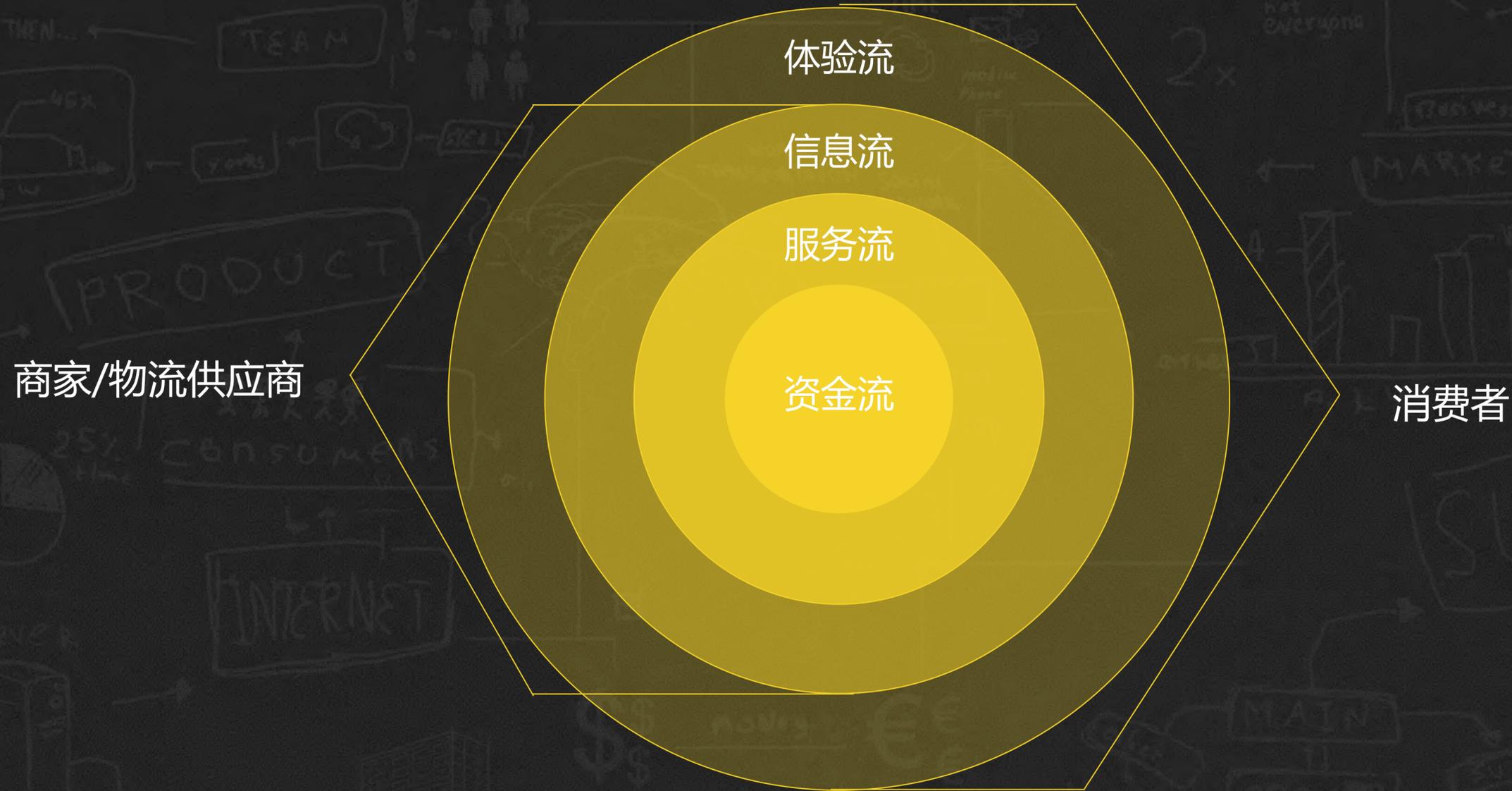
物流行业过于传统，很难突破管理和运营模式



#### 数据问题

数据采集不够完整  
数据颗粒度不够细  
数据产品化程度低

# 角色流层？



服务设计共建体验生态

服务设计现状

# 电商行业生态全链路

行业/专业领衔

# 我们强调共建生态体系

## 内部

设计团队 / 业务团队 / 集团公司

- 跨BU业务公关
- 全链路合作设计

## 合作伙伴

物流伙伴 / 其他伙伴

- 数据合作开放
- 建设统一设计语言
- 开放前端平台

## 外部

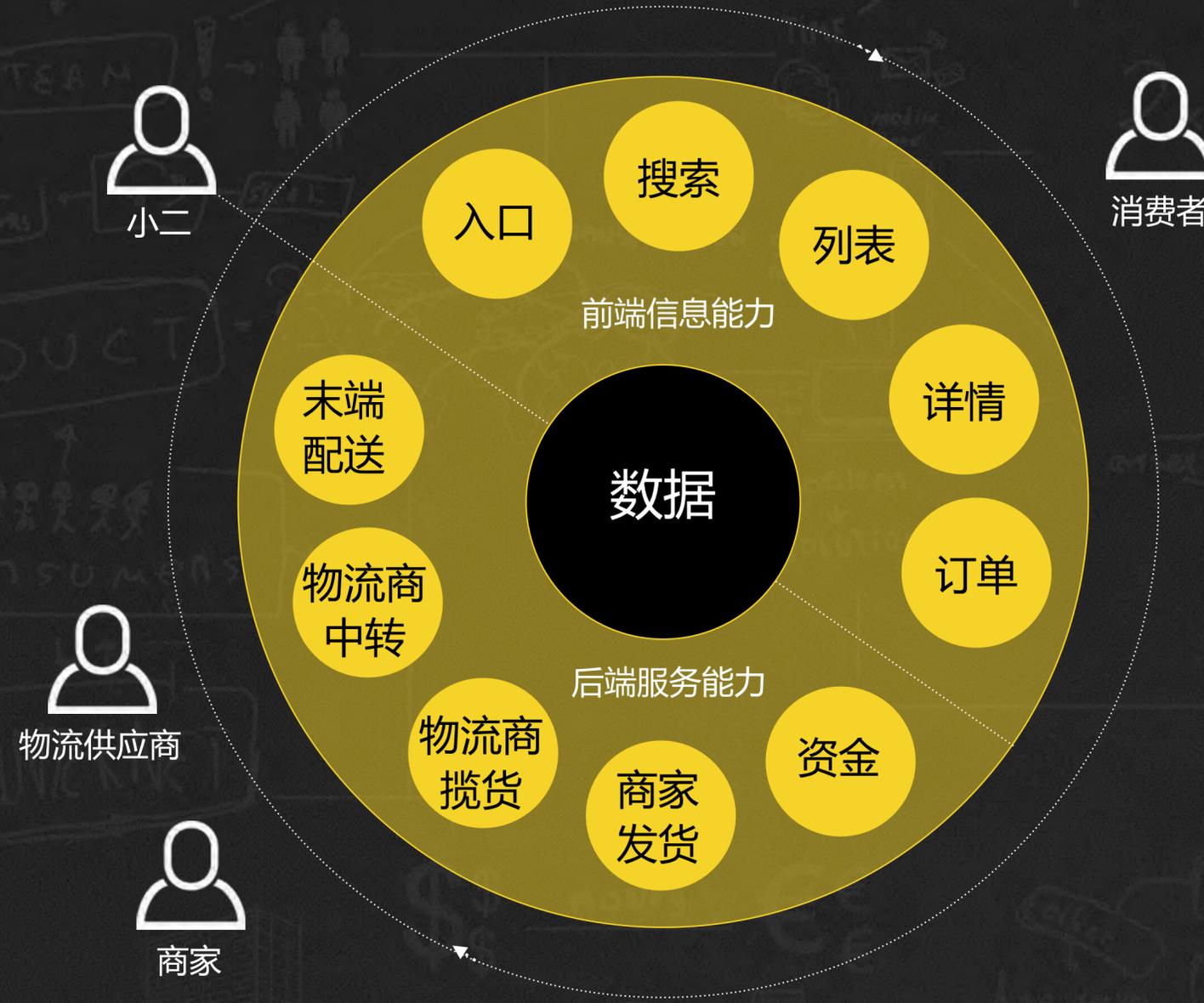
竞争对手 / 业务客户

- 开放服务能力
- 推行行业前行

# 之前：以运营为主导



# 长期：以服务为主导



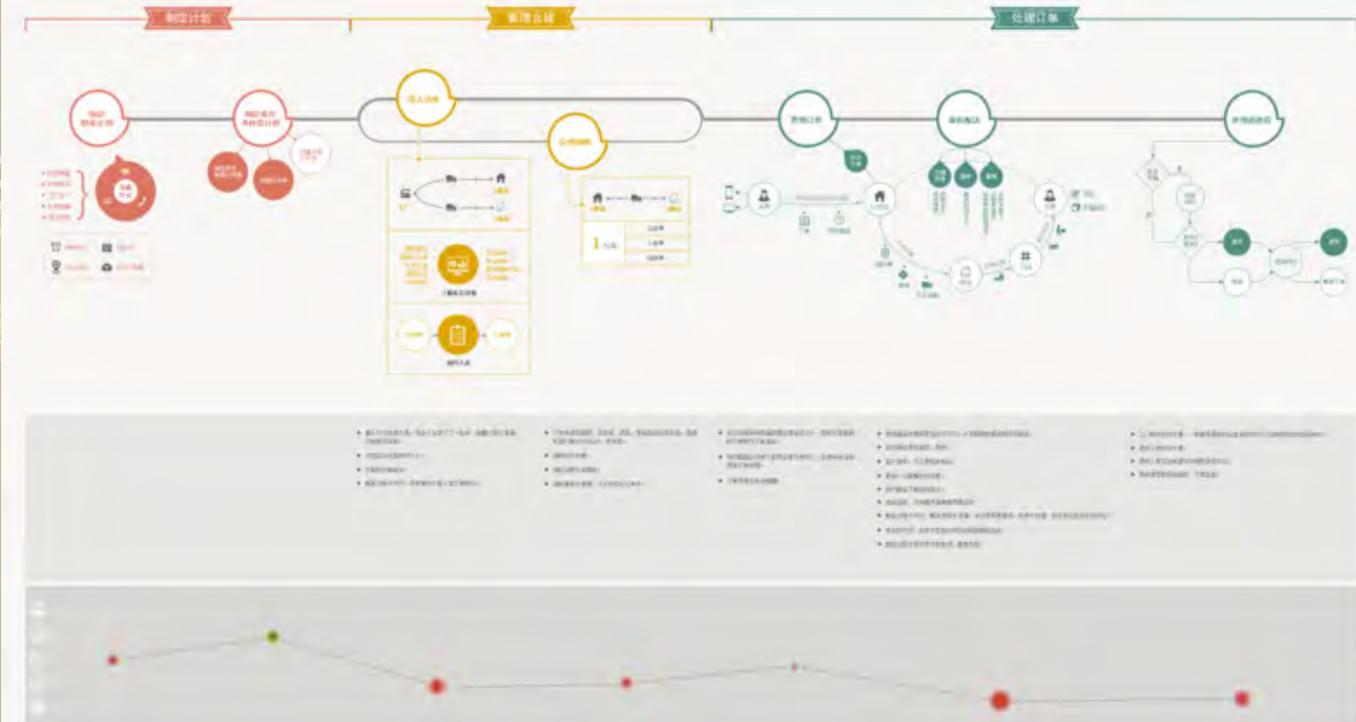
# 前端



# 大家电

- 对全链路服务梳理
- 后端提供服务能力，前端服务表达
- 合作伙伴的平衡关系

3W项目-商家体验旅程图



# 中端



小二

消费者

物流供应商

商家

# 仓配

- 建立现场体验实验室
  - - 传承
- 为多个产品进行复用
  - - 迭代
- 完善《现场体验设计》
  - - 进化

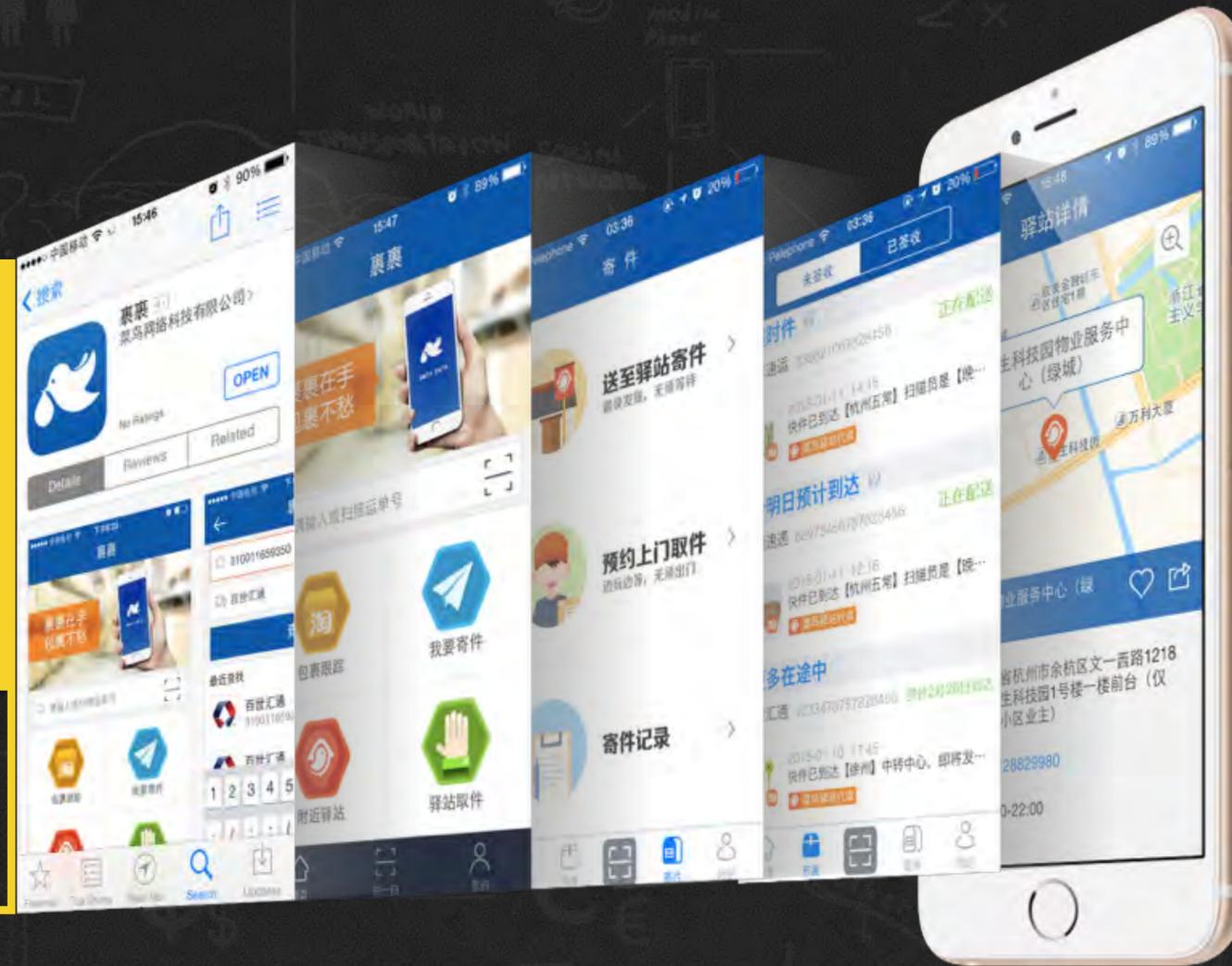


# 量化物流数据能力推动物流商业模式变革

增加完善消费者的物流体验感受



- 物流信息的准确性
- 物流信息的确定性
- 物流信息数据透传



# 后端



小二

消费者

物流供应商

商家

入口

搜索

列表

详情

订单

资金

商家发货

物流商揽货

物流商中转

末端配送

服务设计共建体验生态



- 对物流提出定制服务
- 通过集中管理
- 解决混乱和数据风控



服务设计共建体验生态

# 服务设计现状 电商行业生态全链路

## 行业/专业领銜

# 专业专精

## 成熟行业设计师

- 界面设计
- 视觉设计
- 用户研究
- 产品洞察

## 发展行业设计师

- 全链路的梳理能力
- 全角色的思考能力
- 数据分析能力
- 跨界知识认知能力
- 跨界技能能力

## 行业领袖

- 电商领域寻找在夹缝中突围的机会
- 准入门槛低的行业需要通过服务加强竞争优势
- 寻找引爆点做看不见的对手

THANKS

# 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