

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

通过现场体验设计构建全渠道全方位客户体验

现场体验设计

Design From Real Experience

小方（朱永亮）



序

关于我



2007

淘宝

视觉 / 体验设计师

淘宝门户

阿里旺旺

淘女郎

阿里软件门户

2010

联想研
究院

主管研究员

乐Pad

乐phone

2013

天猫

交互设计专家

会员中心

天猫电器城

2014

菜鸟

交互团队
Team Leader

所有业务

关于大家

大家的职业

来自哪些公司

想了解什么

第一章 菜鸟网络介绍

公司介绍涉及商业信息，就不保留了

第二章 现场体验设计

只有解决全链路体验问题才能在竞争中胜出

消费者视角正向购物体验流程



对现场和使用者的深度接触，分析定义核心痛点问题，并通过设计解决的方法

现场体验设计

Design From Real Experience

传统行业中的产品设计缺少体验视角

业务方

传统仓库管理系统只需要完善产品功能，设计师解决不了界面以外的问题。

使用者

设计师没有物流从业经验，对使用的场景不了解。

设计师

很难在传统行业中找到设计切入点，大多是完成功能需求。

为传统行业部署体验设计更加具有难度和挑战



消费者通过业务认知平台 商家及物流供应商通过平台来承载业务



通过设计 workflow 在每个环节寻找突破

4D

Discover
探索发现

Define
分析定义

Design
设计迭代

Deliver
交付沉淀

1

探索发现

Discover

1
探索发现
Discover



亚马逊

全自动化仓储服务





京东

亚洲一号





菜鸟

大多数物流场景



采用常用的设计方法是快速切入工作的习惯手段



经验



数据



启发式



可用性



访谈



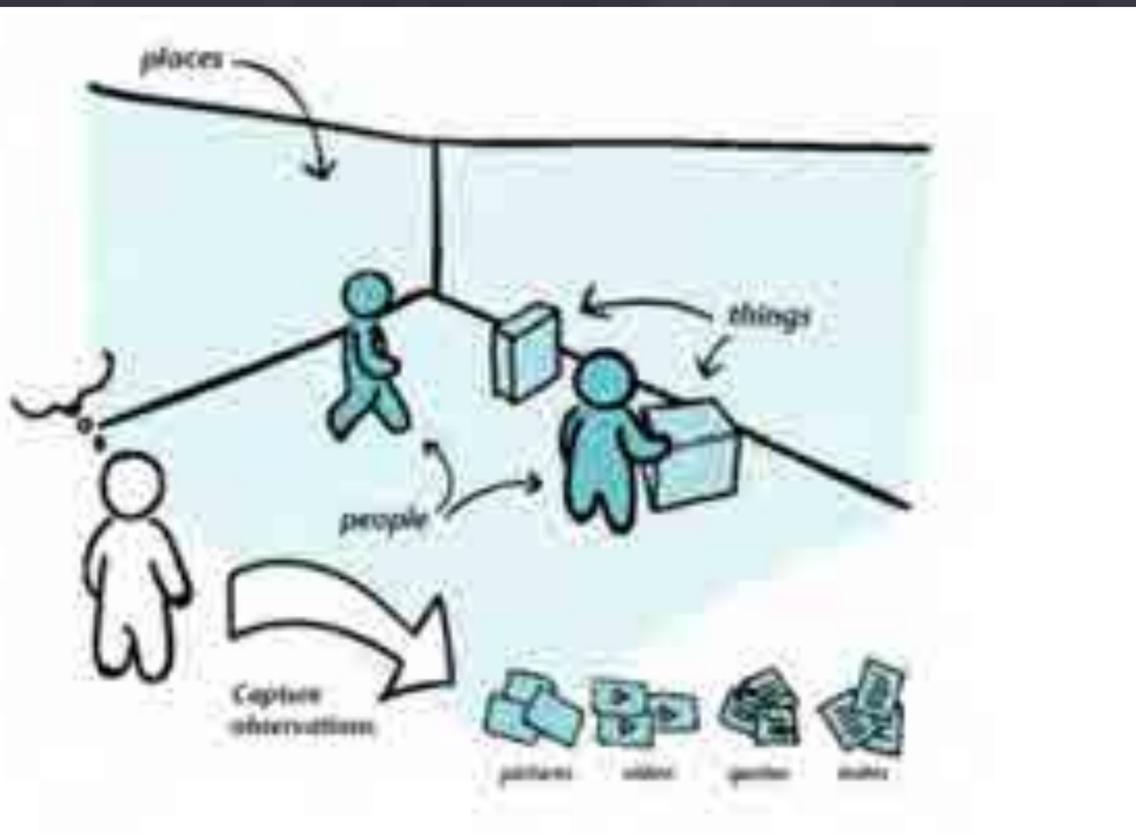
更多

让研究人员接触真实场景的研究方法

Field Visits

田野观察法

Bringing researchers into direct contact with people, places, and things they are studying







STEP 1: Plan field protocol.
制定计划

实地考察是建立同理心最直接的手段



脚本设计



观察互动



现场访谈



收集记录

花时间从事真实世界的活动有助于创新



书包
电脑
平板
相机
手机
记事本
笔
备用电源
名片盒
洗护包
工牌

了解第一手的相关行为，不同于倾听研究人员给出的结论



签署任何必要的文件



建立关系和建立信任



永远尊重人们的时间



适当的时候提供补偿

你做我看



业务学习



环境感受



习惯延续

我做你看



行为模仿



个体差异体验



操作体验

产品设计师开发
全员参与

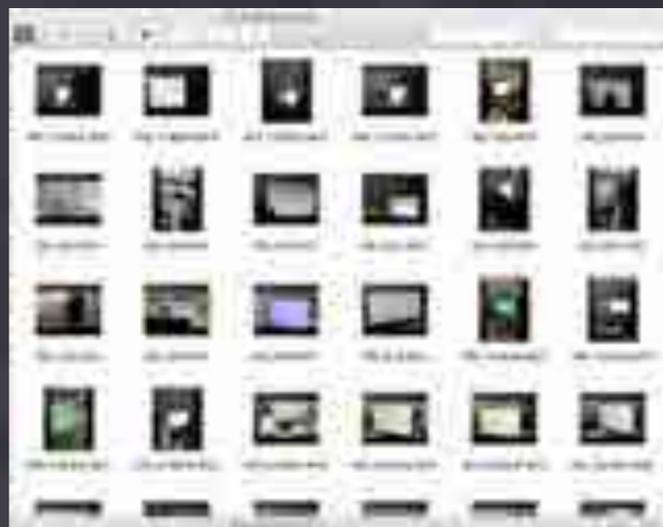
在同一场景参观，团队成员应试探尝试

发现用户不明显的或奇怪的行为

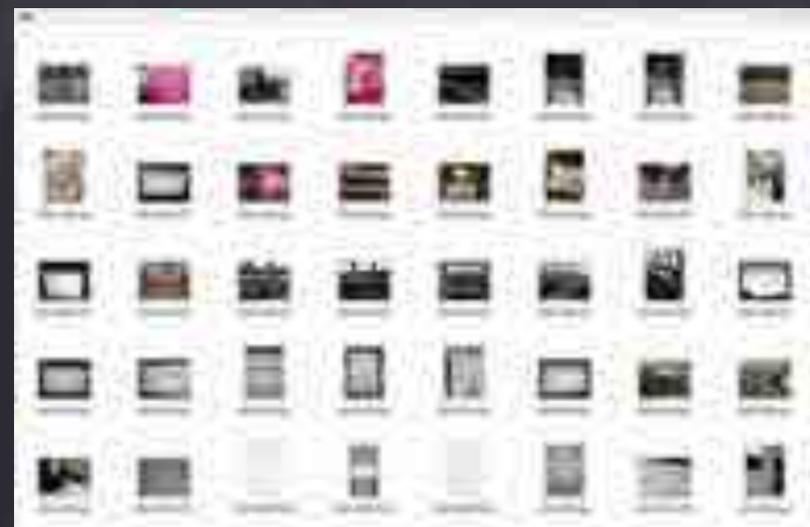
录音 5项
2.73小时



视频 45项
1小时55分03秒



照片
1000多张



尽可能保留这些数据，为以后分析提供留存

强调已经观察和调查到的问题



头脑风暴



产品走查

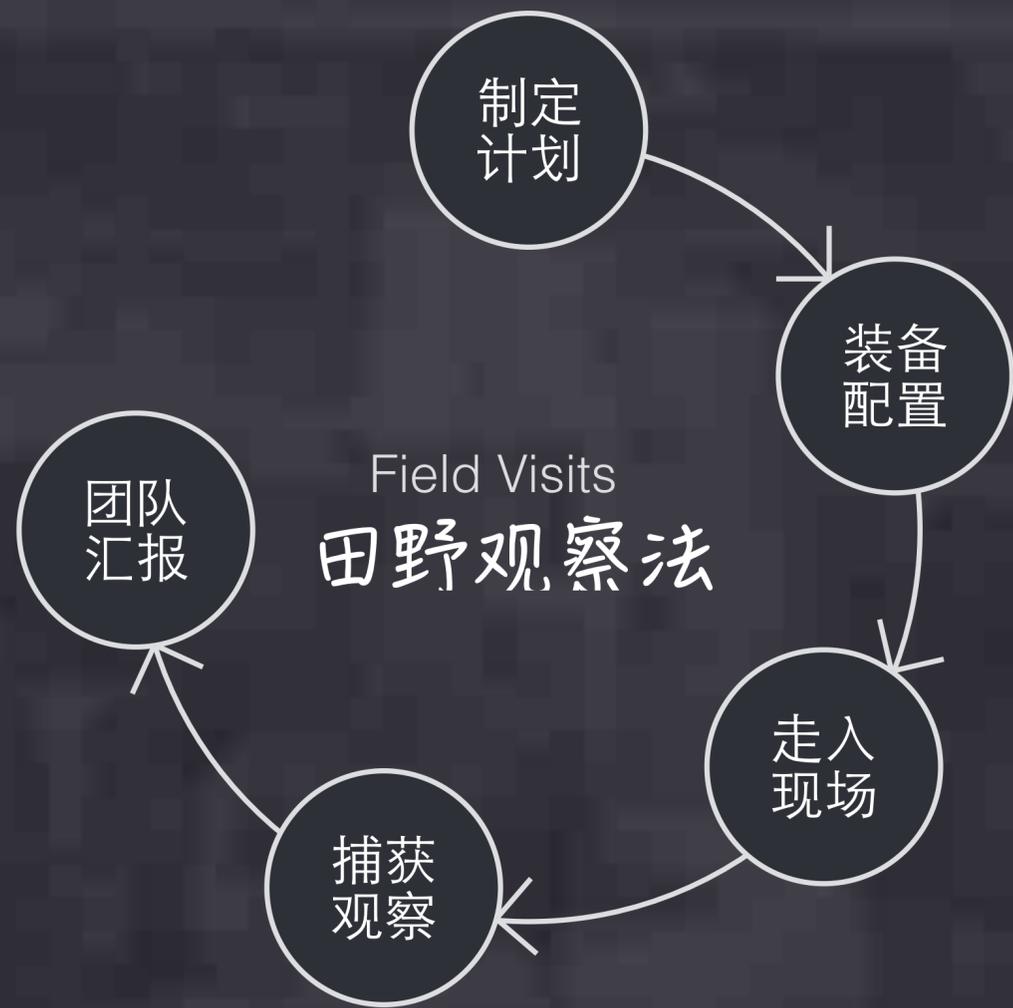


痛点还原



倾听意见

在记忆深刻的阶段，交换意见



Repeat

- 实地考察是建立同理心最直接的手段
- 花时间从事真实世界的活动有助于创新
- 了解第一手的相关行为，不同于倾听研究人员给出的结论
- 发现用户不明显的或奇怪的行为
- 强调已经观察和调查到的问题

2

分析定义

Define

利用团队特性紧密协作处理复杂问题

痛点问题 – TOP 10

● 体验 ● 产品 ● 技术

页面	描述	主要负责
现场类	去鼠标化	交互 ●
	快捷操作 (TAB、回车键)	交互 ●
	阅读性	视觉 ●
列表类	横向滚动条被遮挡	前端 ●
	信息缺失或隐藏	PD ●
控件	日历	交互 ●
	查询下拉框	前端 ●
	查询输入框	前端 ●
	查询操作	前端 ●
	表单	PD ●

人
people

物
things

场
places

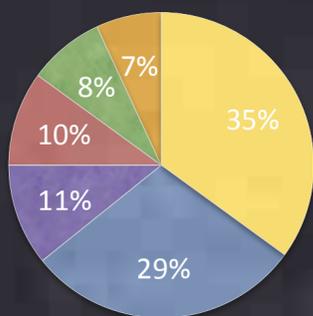


着力研究人、物、场景之间的协同关系

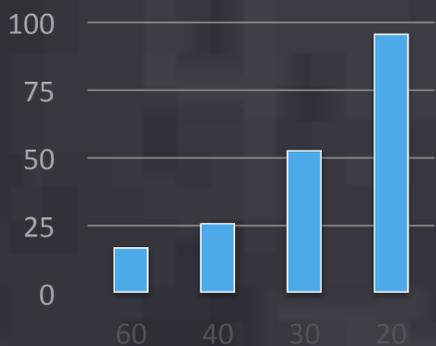
人
people

从群体属性到角色分工，从服务使用者到设计协同性

关注用户分布特征



职业分布



年龄分布



用户画像

关注角色职业属性



质检员

入库员

盘点员

物

things

从设备在场景中的应用情况，转移至场景中需要的协同设备

多屏互动，设备协同

- RF枪
- 把枪
- 面单打印机
- 电子秤

在场景中定制设备

- 根据仓库类目和特性，重新梳理硬件合作流程
- 创新设备与机器人的研究计划

场

places

从关注界面的交互流转，到界面在场景中人的使用体验

展现型

- 在页面交互和展现上做设计

功能型

- 关注场景合理性，优化工作流程和协作模式

模块的抽象

- **商业视角**
场景和设备所能提供的模式，通过人来进行部署和实现
- **用户视角**
以人为本的设计，场景和物品所能带来的增量价值
- **体验视角**
强调人与场景的协同关系为核心的设计思路



3

设计迭代

Design

行为的设计

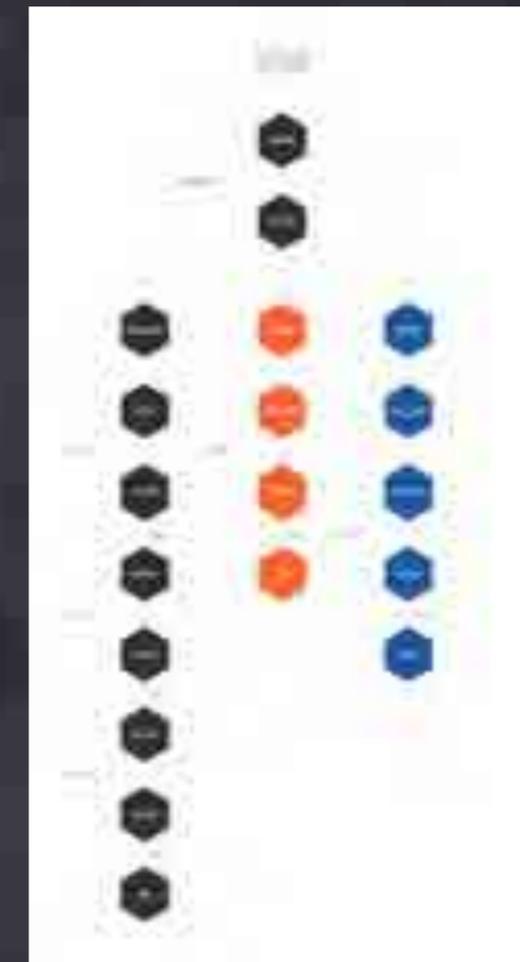
建立设计流程和设计标准

高效性

一致性



平台体验架构



工作合作流程

行为的设计

从线上操作，到线下业务行为的重点转移

专属定制 (设备)

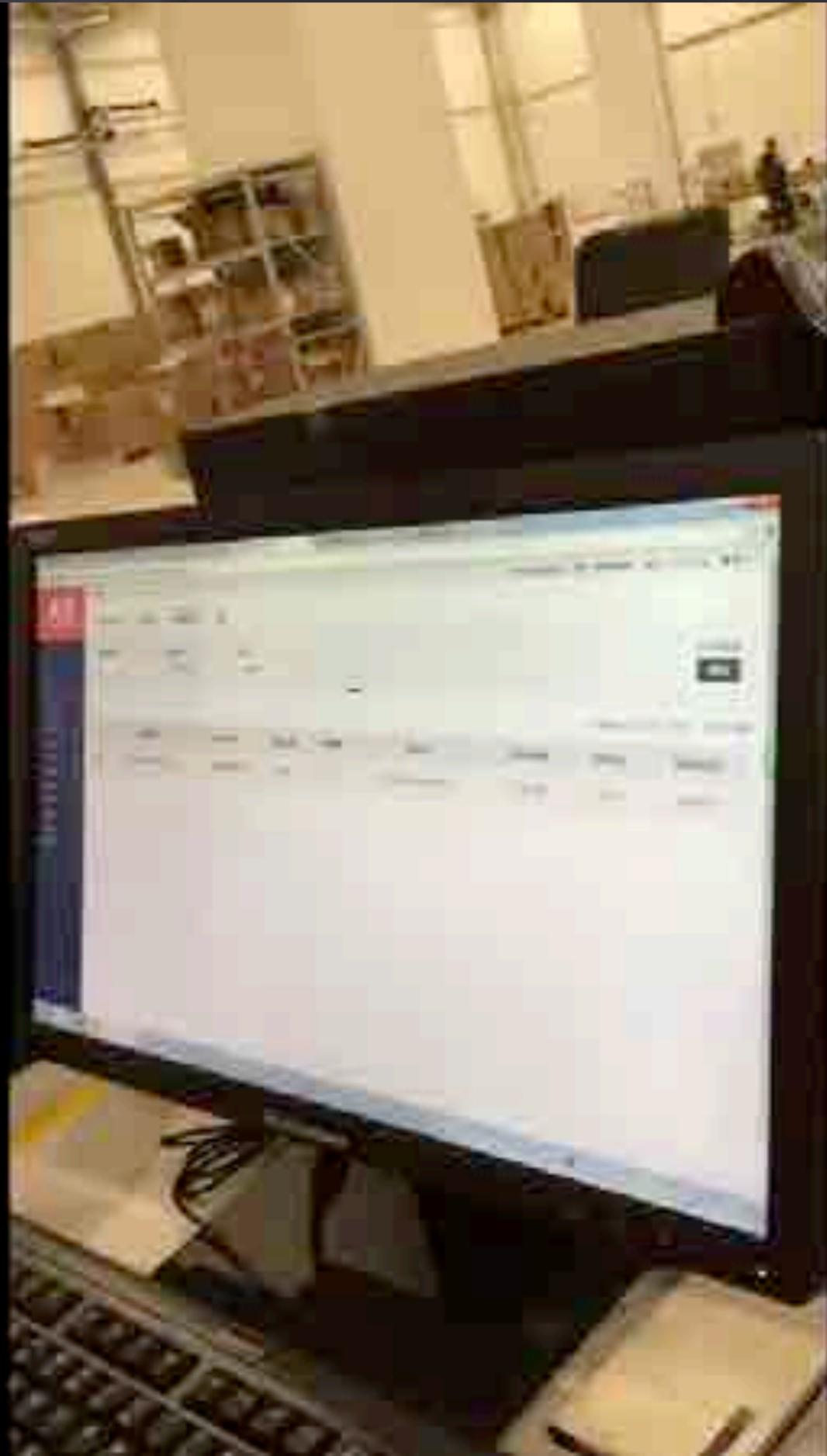
框架适配 (界面)



3

设计迭代
Design





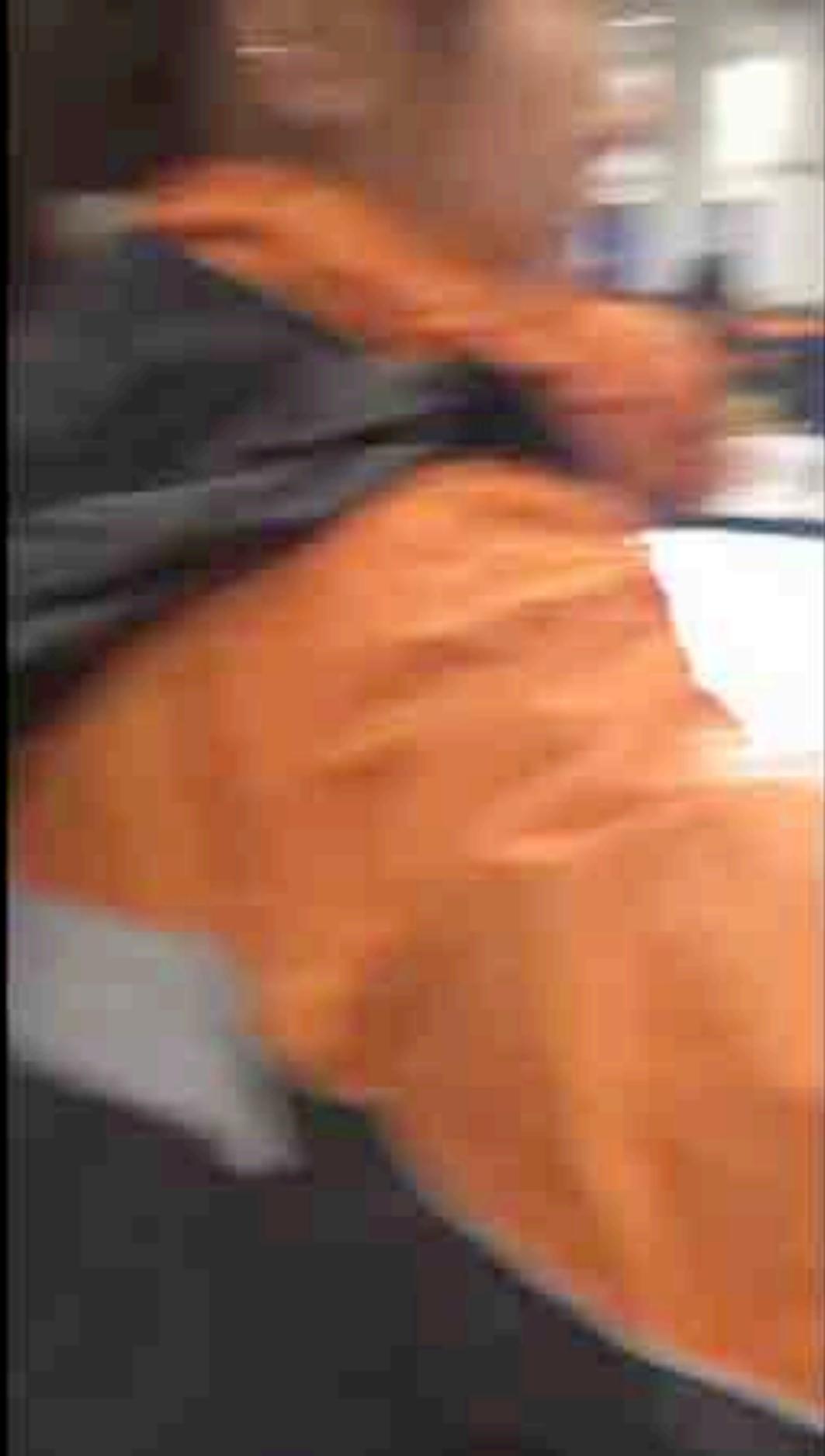
行为的设计

从线上操作，到线下业务行为的重点转移

专属定制 (设备)

框架适配 (界面)







行为的设计

从线上操作，到线下业务行为的重点转移

专属定制 (设备)

- 打印系统和控件的改造
- 去鼠标键盘化操作
- 快捷键减法设置
- 智能设备对接

框架适配 (界面)

- 复杂控件的使用
- 极简框架
- 全流程无障碍失焦跳转
- 多种音效辅助提醒
- 色彩辅助识别系统

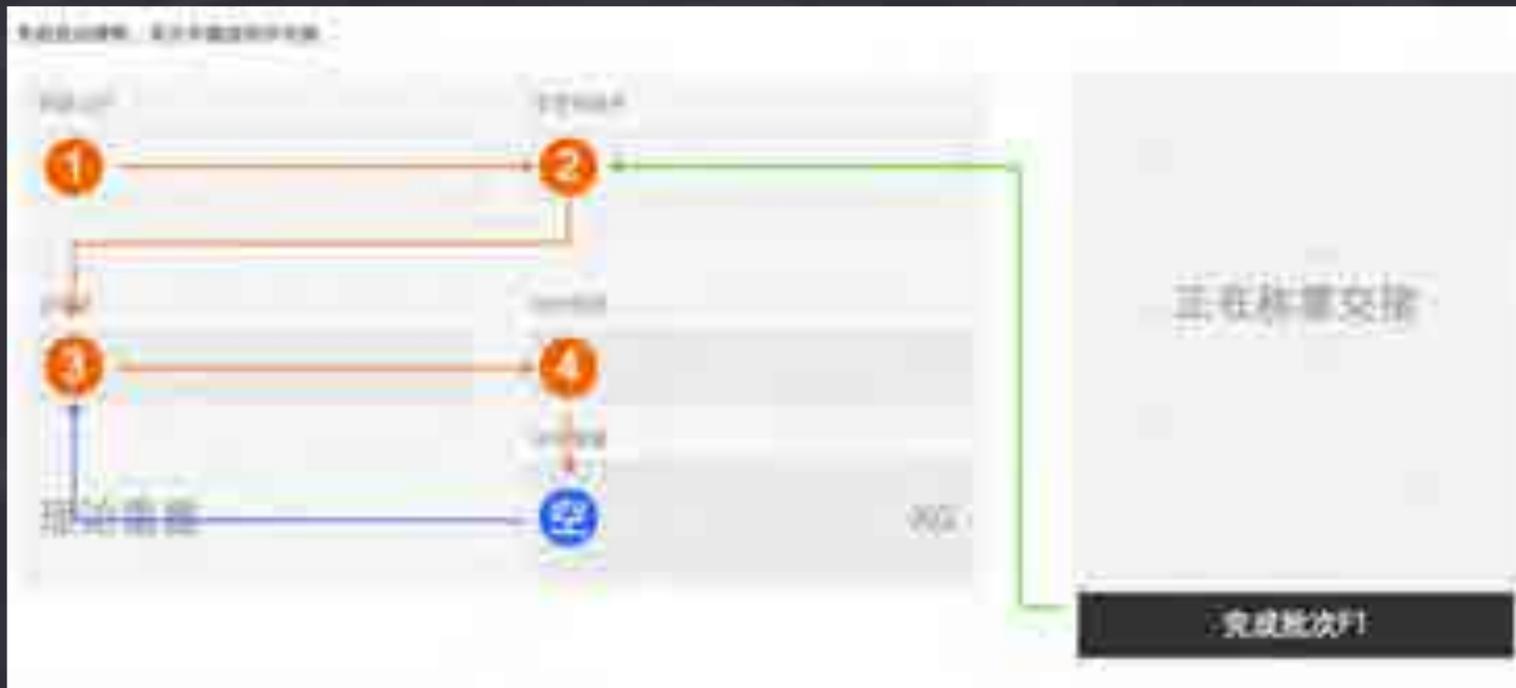
优化前



优化后



包裹质检



称重&交接



4

交付沉淀

Deliver

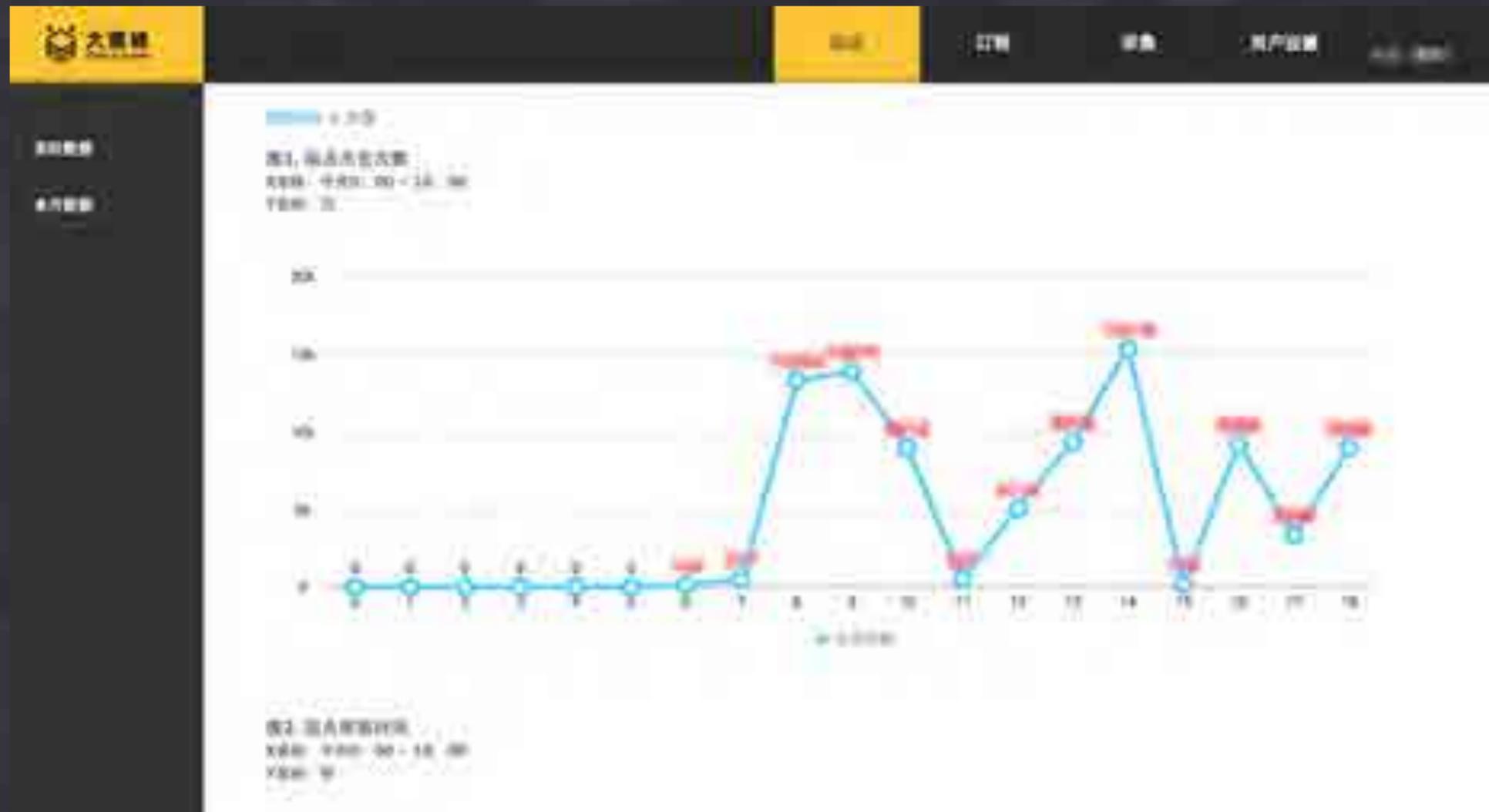
成果的收集

量化体验度量来评定产品价值和设计价值



通过反馈平台，收集产品体验问题，统筹和整理，并进行改进和推动，与ER合作，经由“天籁之音”进行宣传

通过流程数据进行设计质量跟踪



用户体验度量



体验指标
Experience indicators



价值度量
measure of value



检验阶段
Affective Stage

仓配项目

C 阶段

- 提升预约入库 成功率
- 提供 主动预警 服务

成功率

现在

92%

目标

90%

过去

76%

满意

易用

可用

体验金字塔

创新&驱动

精细&重点

基础&支持

捆绑KPI

方法的传承

150

体验改进

300

发现痛点

4

产品复用

2

业务复用



Table displayed on the monitor screen:

Item	Quantity	Unit
1	1	个
2	2	个
3	3	个

为创新创造条件

- 建立现场体验实验室
- 为多个产品进行复用
- 完善《现场体验设计》

研究

迭代

进化



与合作伙伴和同行进行设计交流获取更多视角



现场体验设计在不同阶段

探索发现

Discover

分析定义

Define

设计迭代

Design

交付沉淀

Deliver



思路的转变

了解真实状况，发现产品痛点

田野观察法

Field Visits



模块的抽象

分析用户角色，定义典型场景

研究人、物、场之间的协同关系

people | things | places



行为的设计

推行设计结果，优化设计流程

行为设计

Action design

常用方法

用户体验度量
进化设计方法

现场设计

希望大家能够带走的

现场体验设计

让研究人员接触真实场景的研究方法

设计合作指南4D

将设计切分为4个环节并在独立环节发挥创造性价值

Q&A

第三章 workshop

庭
度

庭
度

案发现场

电影院

拉萨小酒馆

情趣用品店

乡下小卖部

高档会所

五星级酒店

神户牛肉日料店

龙井高山茶馆

阿里巴巴西溪园区

洗衣店

角色扮演

组长

做出决策，组织秩序

记录员

记录主线使用流程和痛点问题

组员

贡献思路，解决痛点，画出原型

演讲者

描述设计经历和设计成果

创造故事

1 **Discover**
探索发现

10分钟

描述使用情景和故事

描述用户角色路径

收集问题反馈

2 **Define**
分析定义

10分钟

串联使用流程

找到痛点问题

梳理核心节点的瓶颈问题

3 **Design**
设计迭代

10分钟

人人贡献想法

讨论解决方案

设计解决方案

4 **Deliver**
交付沉淀

每组3分钟

成果演讲

模拟设计成果

讲述哪个环节收获最多



END

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



微博号：ixdcorg



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