

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

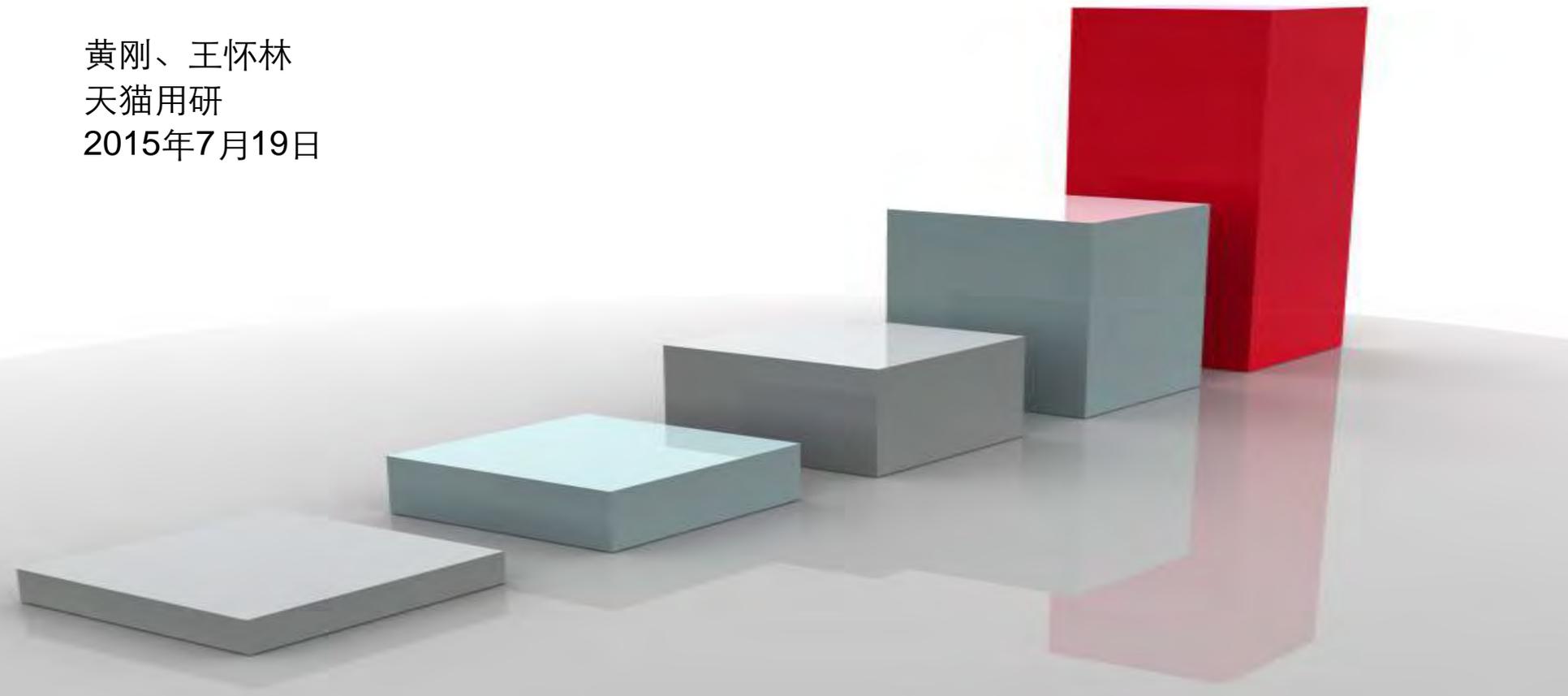
此资料仅供学习使用，版权归属原作者或公司，任何人不得用于商业用途，由此引起的法律责任自负
更多内容，请关注IXDC微信号：ixdcorg

通过体验指标监测驱动用户体验提升

黄刚、王怀林

天猫用研

2015年7月19日



今天的议程

1

分享：用户体验指标监测体系及其构建

2

分组讨论：用户体验指标体系的运作

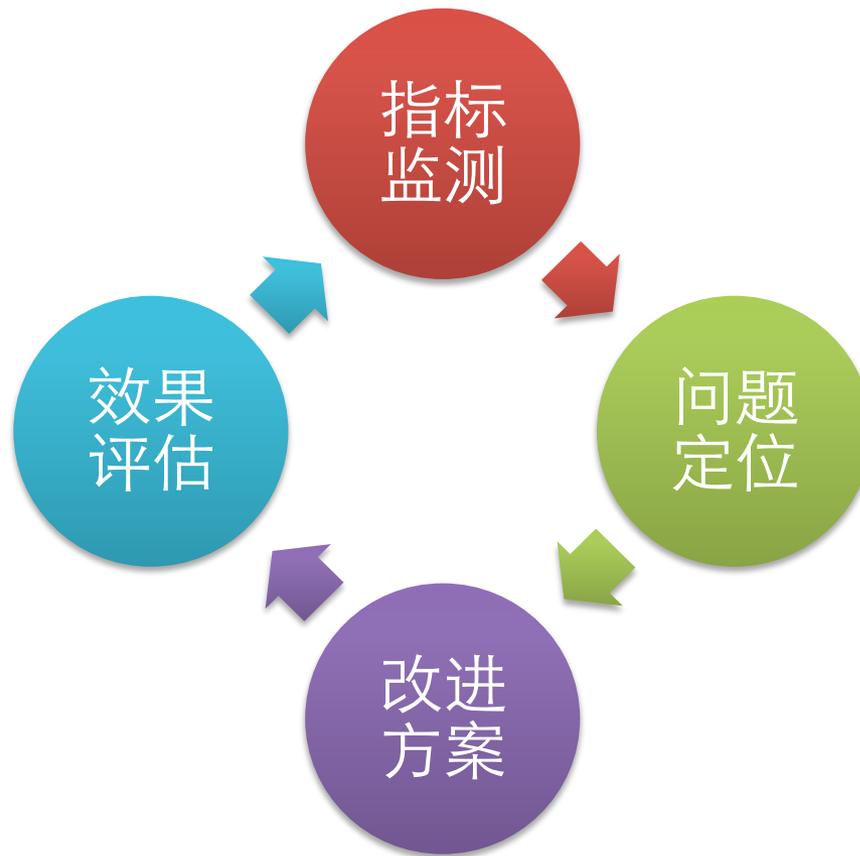
Why

为什么要做体验指标？

What

应该建立什么样的用户体验指标监测体系？

一个不断深入的循环



我们的实践

垂直行业体验指标监测体系



横向产品体验指标监测体系



How

如何建立这样的用户体验指标监测体系？

关键理念



构建的过程

维度

指标

定位

构建的挑战：不同行业，不同体验问题

服饰



生鲜食品



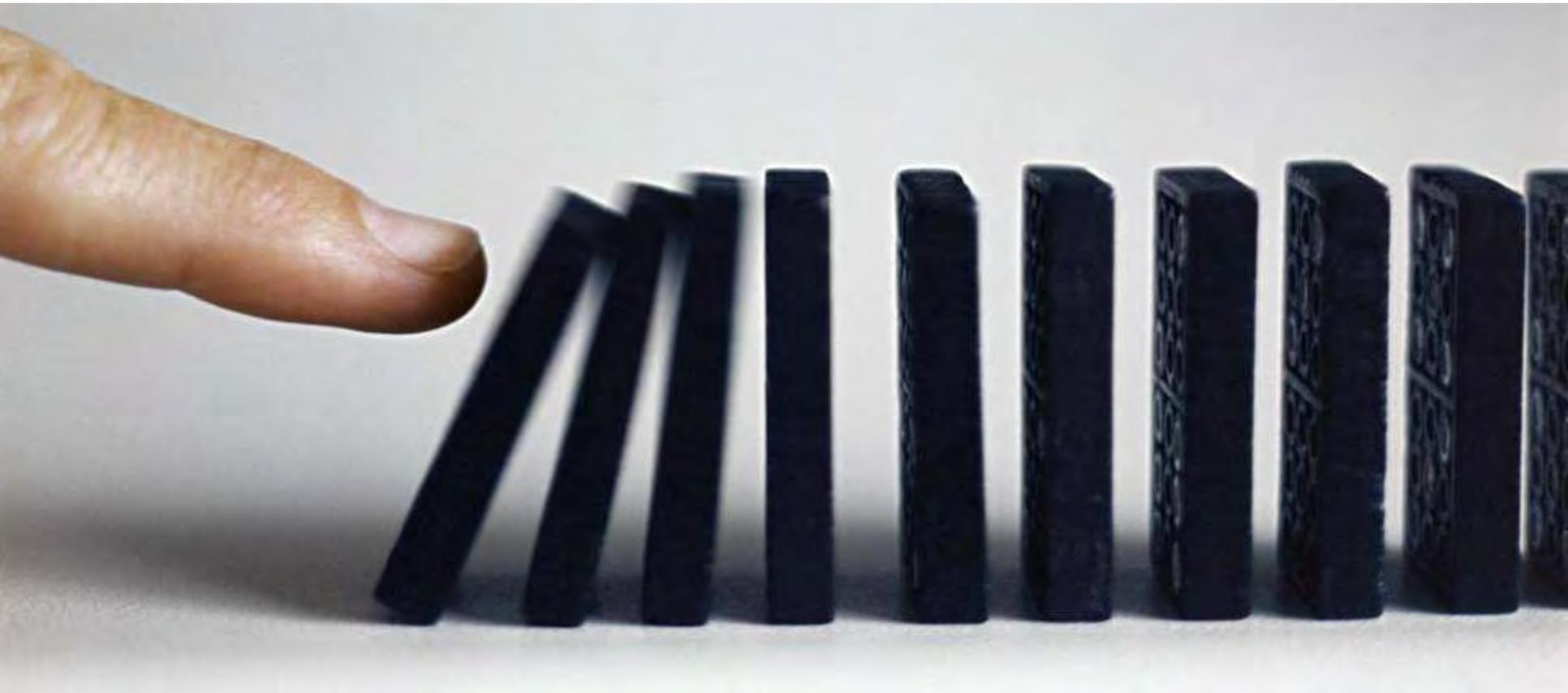
家装



美妆



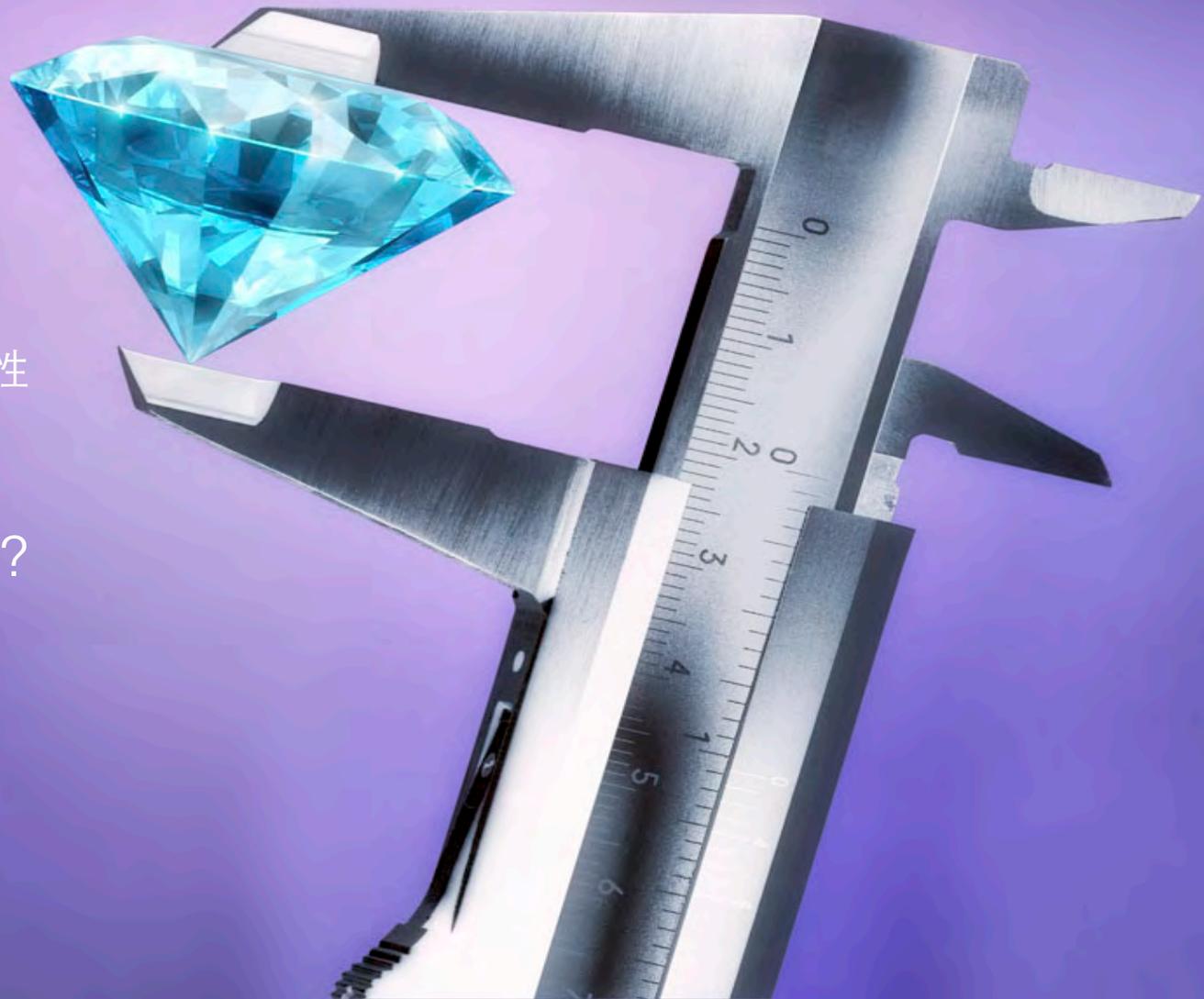
构建的挑战：如何反映快速变化的业务



构建的挑战：指标稳定性

主观体验的个体差异性
问卷和样本的波动

大数据能做什么？



构建的挑战：指标可落地性

- 抽象的指标如何拆解？
- 如何处理难以解决的硬伤？



构建的挑战：如何定位问题原因



构建的核心

贴合业务

指标稳定且可落地

扩展数据来源

How

如何运营体验指标监测体系？

分组讨论：

1、在推进体验提升时遇到哪些困难？

分组讨论：

2、如何解决这些困难？

整合资源



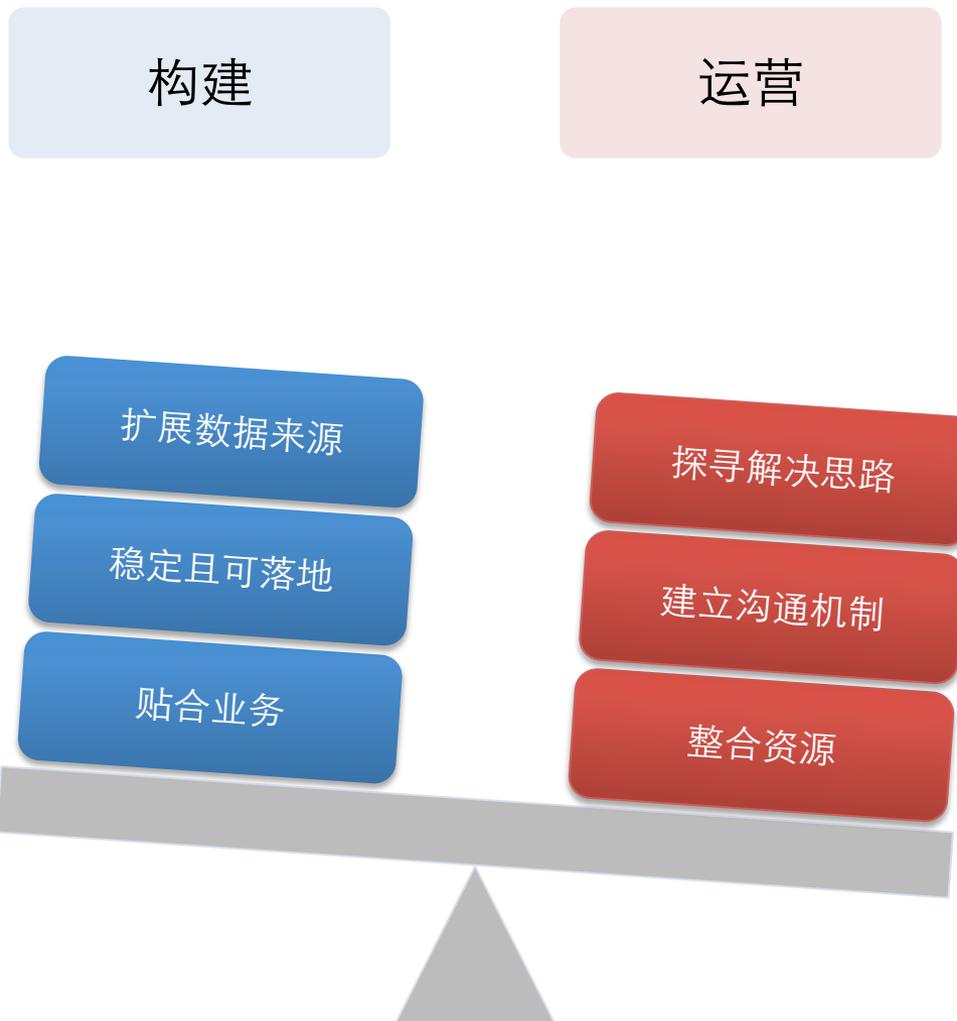
建立沟通机制



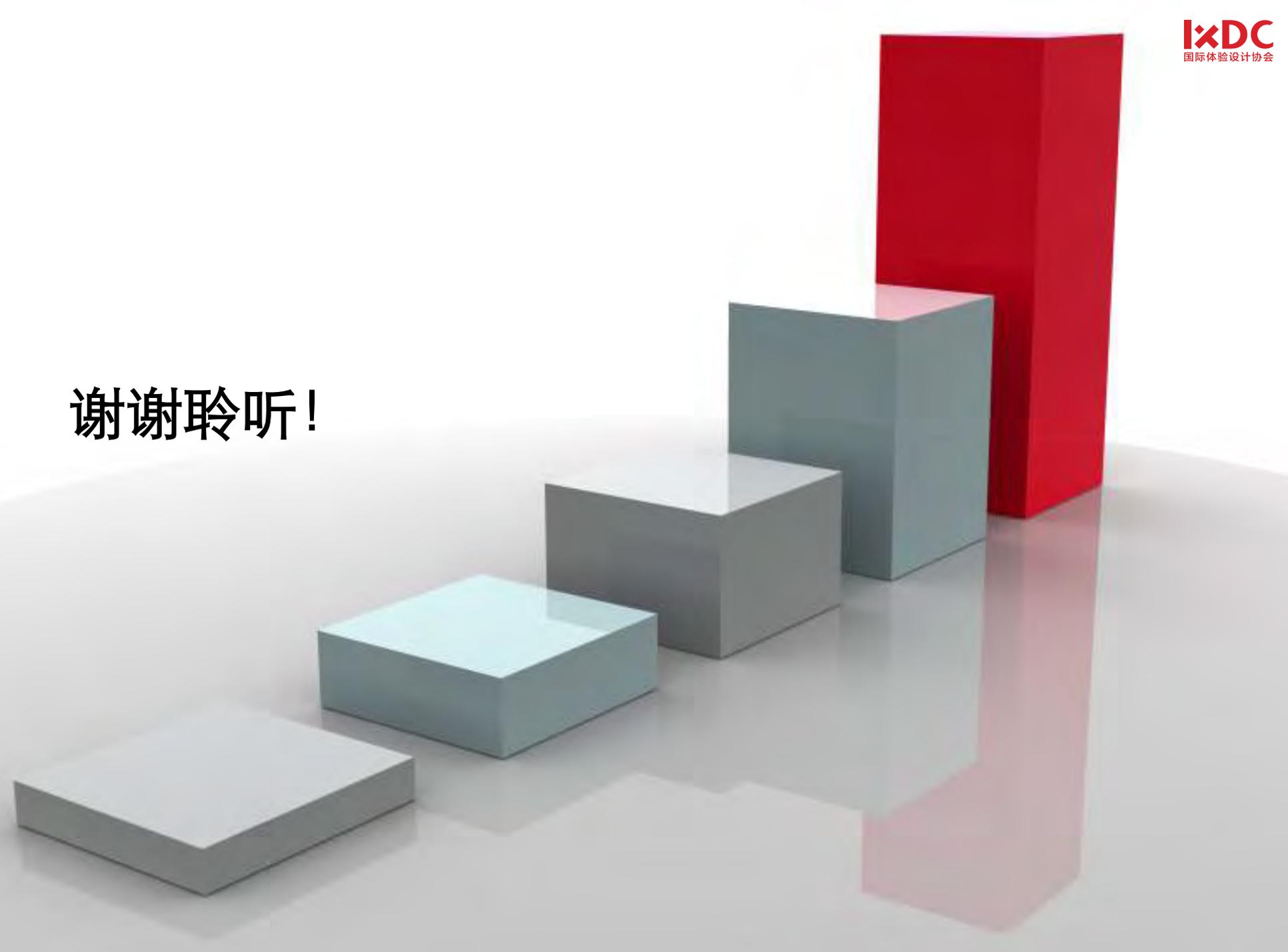
从用户角度探寻解决思路



总结



谢谢聆听!



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