

# 国际体验设计大会

INTERNATIONAL CONFERENCE OF  
EXPERIENCE DESIGN 2016

前瞻论坛  
北京站

## 移动产品的交互设计创新



张运彬  
IXDC国际体验设计协会  
副秘书长



丁勇  
滴滴出行  
设计经理



董腾飞  
百度移动用户体验部  
资深交互设计师



姜蒙  
腾讯网UED  
资深交互设计师

活动时间：2016年4月9日14:30-17:30

联系电话：4000-2233-85

活动地点：北京腾讯大厦

(北京市海淀区知春路49号希格玛大厦B1层，距知春路地铁口200米)

主办单位：IXDC

支持单位：WW

# 让出行更美好

More than a journey

丁勇 2016/04/06



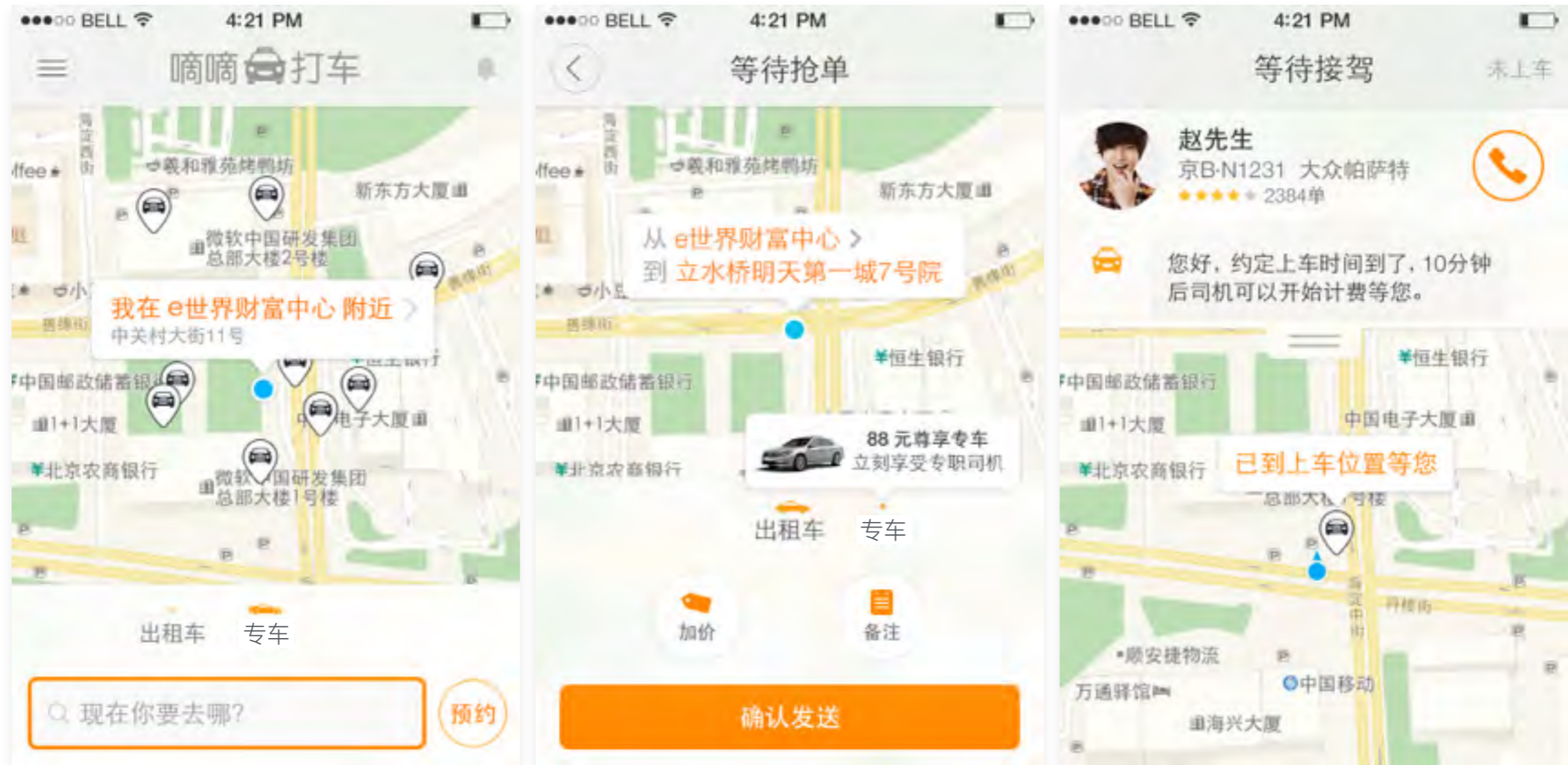
你是否还记得这样的场景？



# 滴滴打车的诞生



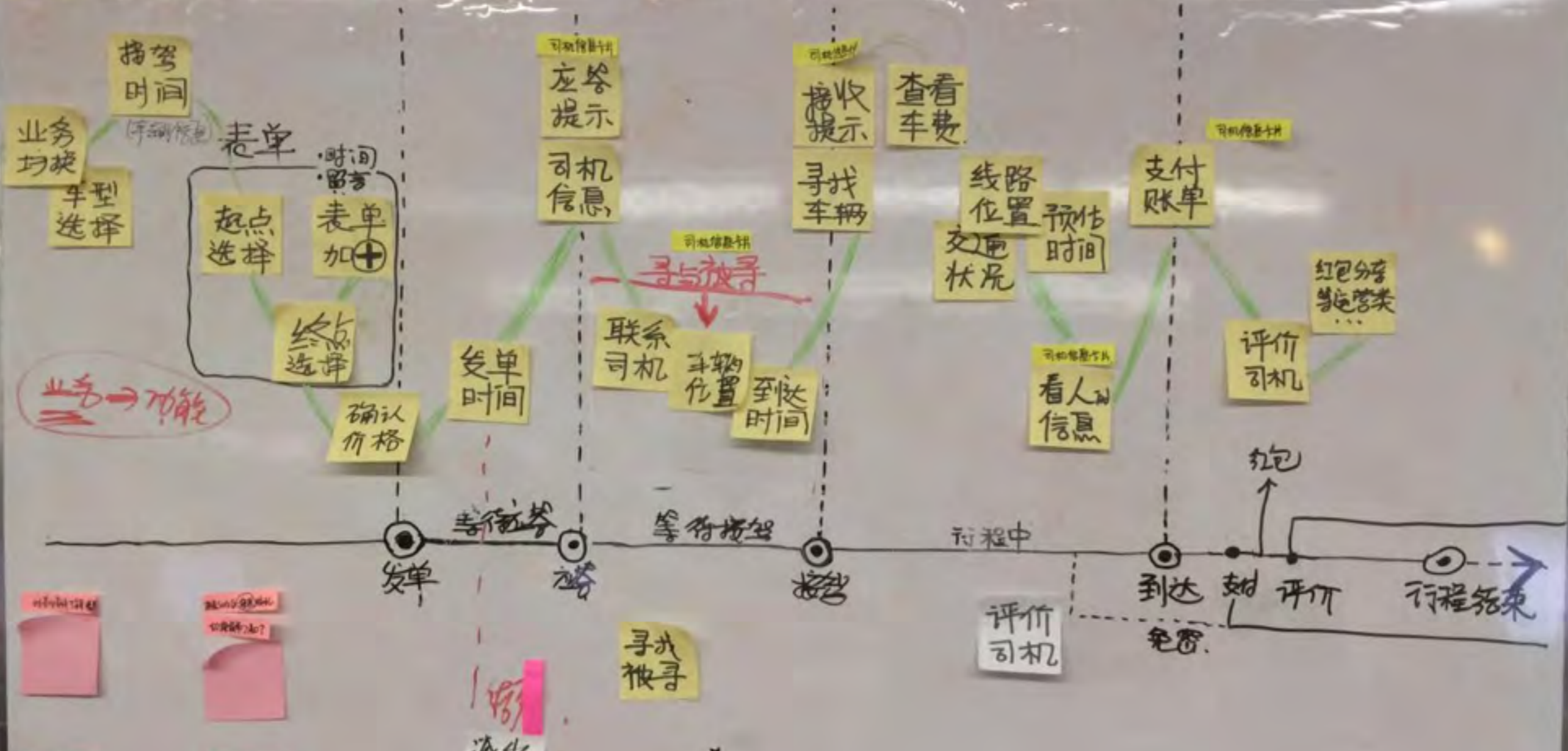
# 在设计上的进化



# 在设计上的进化



业务场景  
业务场景  
业务场景

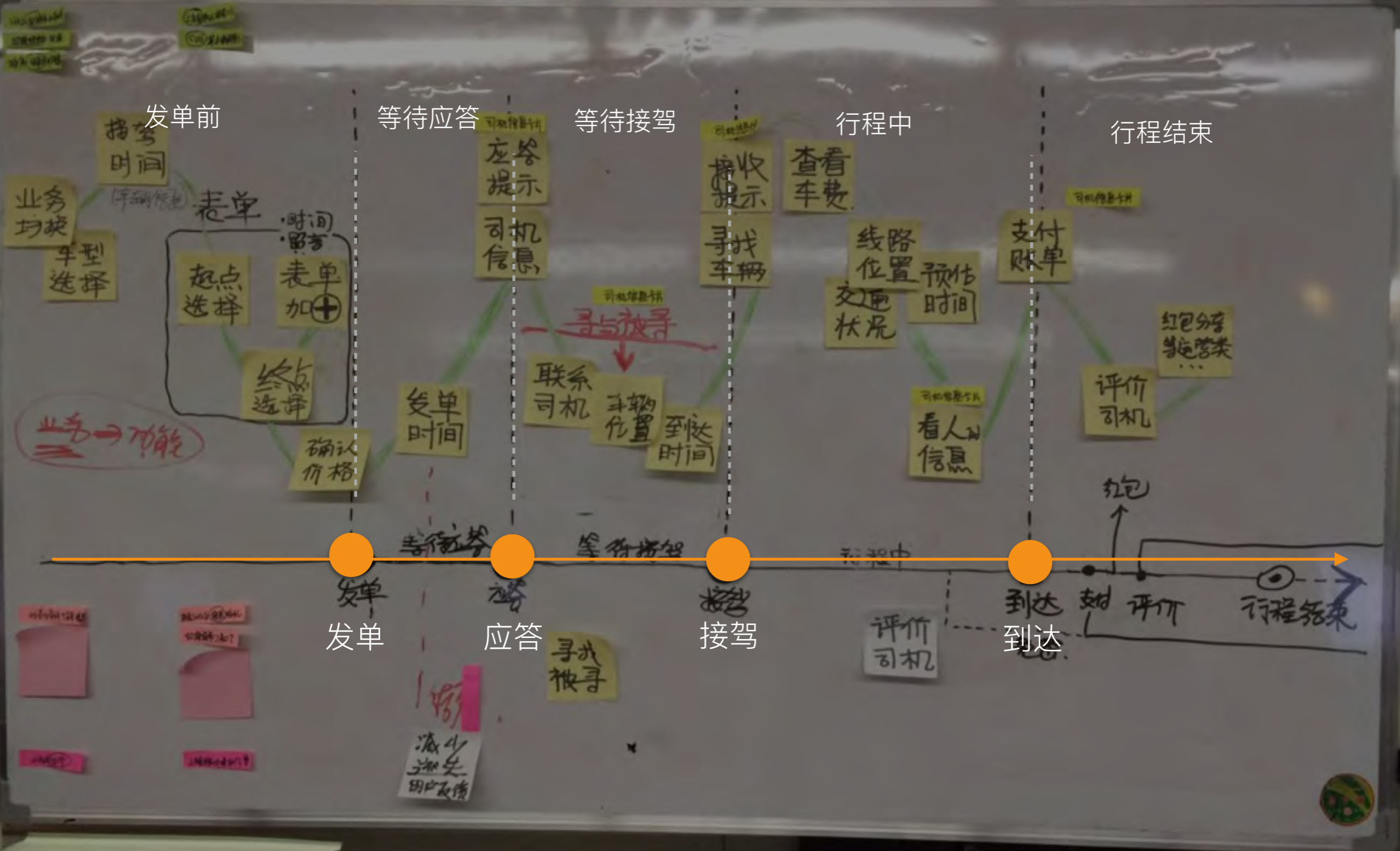


业务 → 功能

业务场景  
业务场景  
业务场景

# 用户体验地图 User Experience Map

体验地图是一种了解用户与产品之间交互的工具，辅助分析、改善用户体验；  
确定用户可能会与你的产品的一些接触点，让你整体把控和评估产品体验。



1 用户行为流程



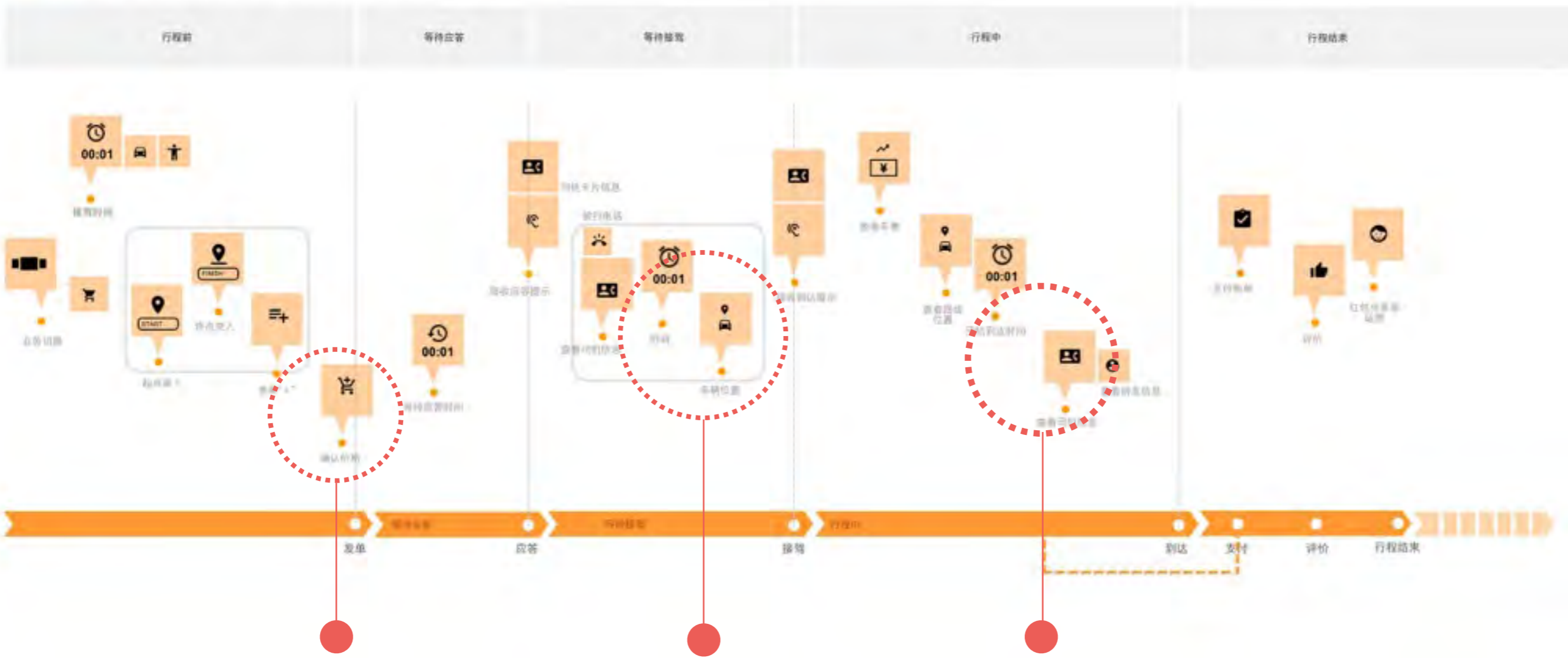
## 2 touch point 行为节点



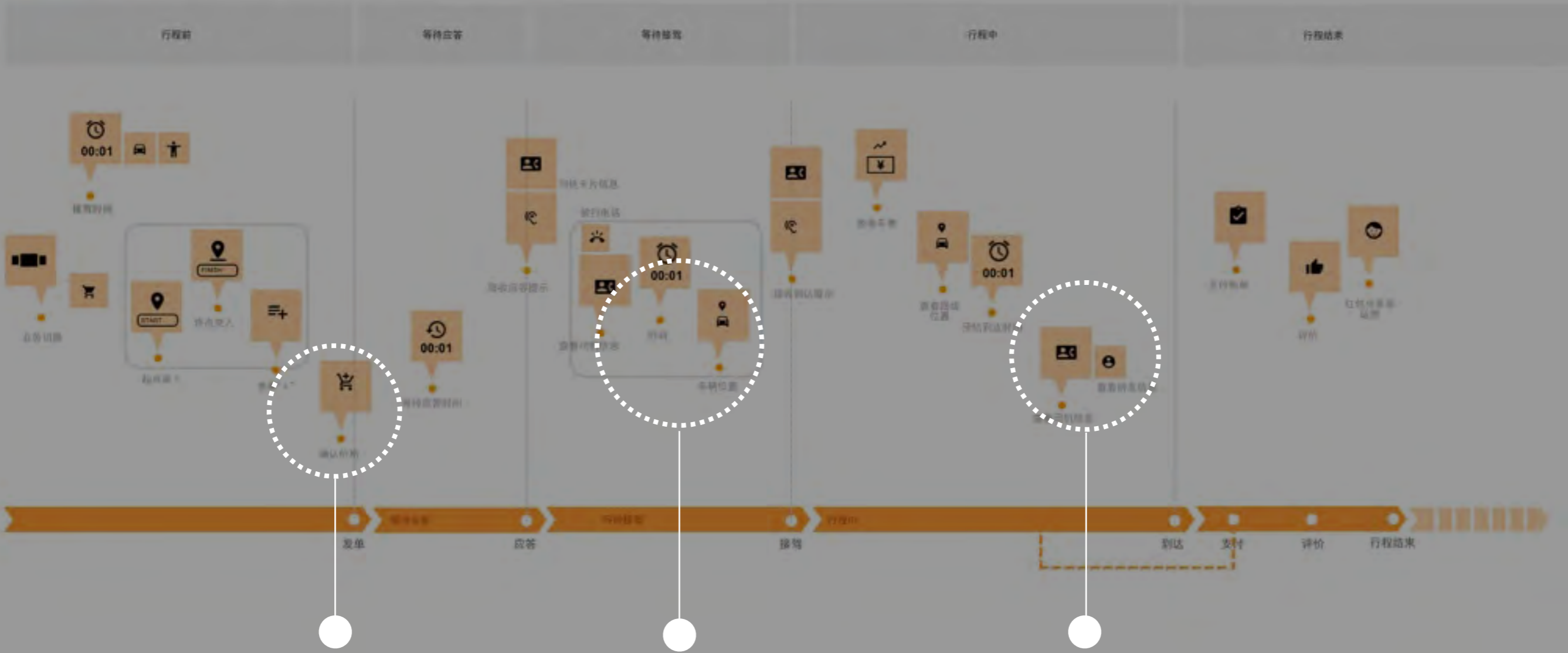
## 3 行为节点上用户的感受 “超预期”与“问题 痛点”

## 4 情感坐标 用户体验曲线

# DIDI User Experience Map



# 发现问题!



“不理解业务”

寻找与被寻找  
“2.7”

评价&司机卡片

**“不理解业务”**

为什么要突然加价？

# “不理解业务”



“寻找与被寻找”

“平均2.7次通话”

如何减少不必要的通话？

# 场景

User

引导  
1  
推荐上车点

在哪等?

发单前

发单

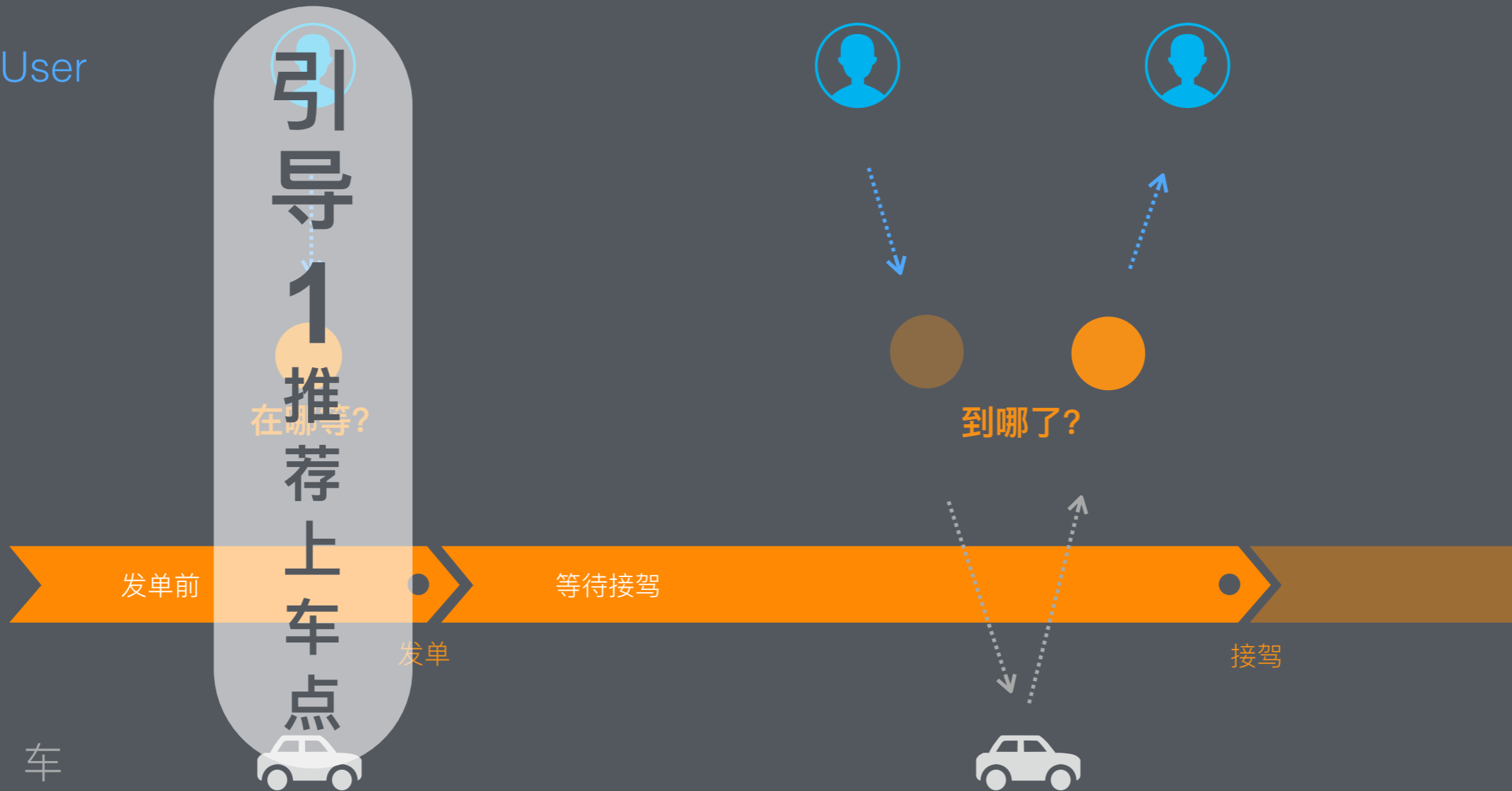
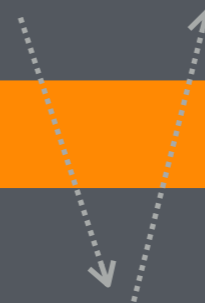
等待接驾

接驾

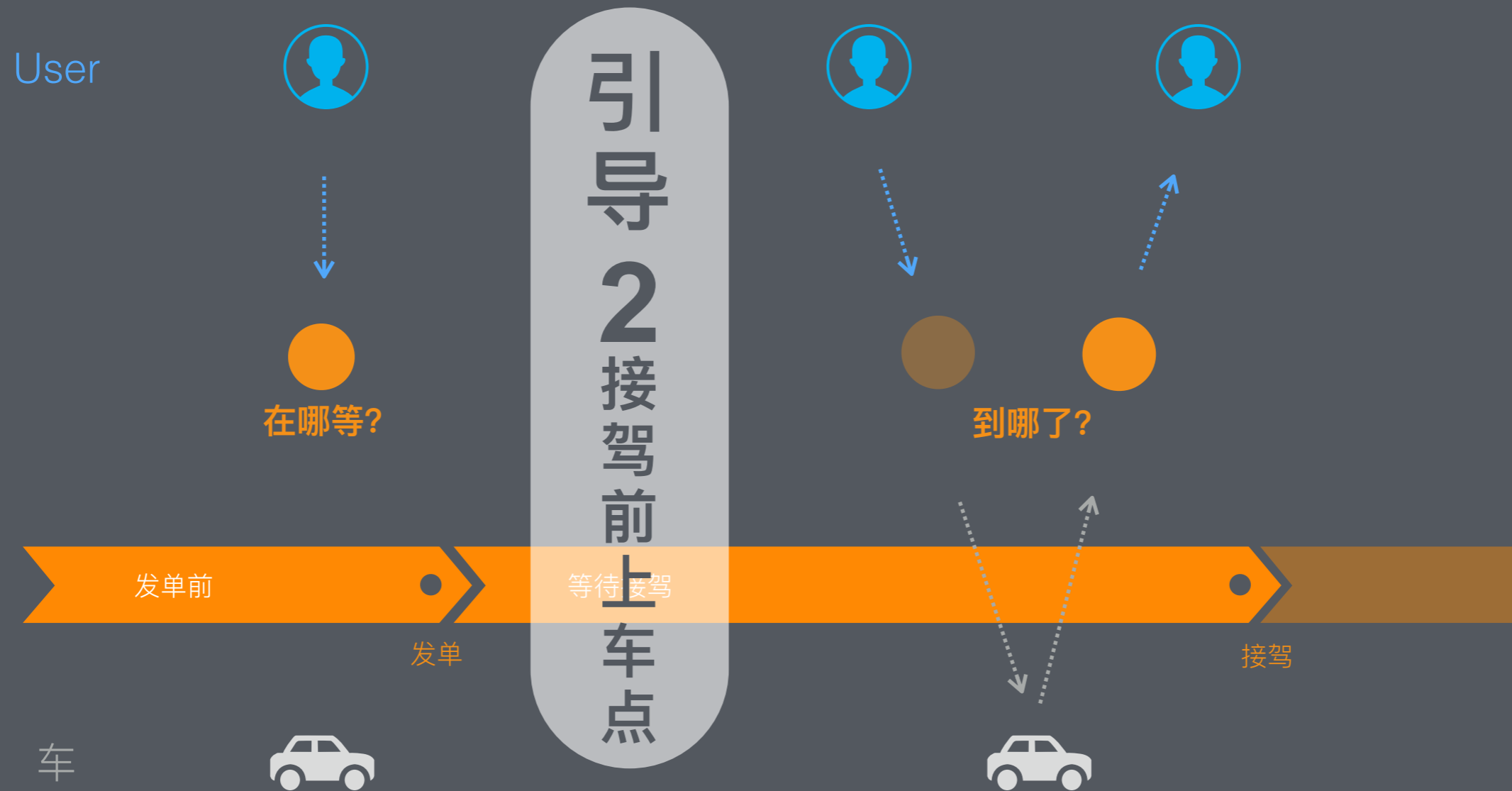
车



到哪了?



# 场景





# 场景

User



在哪等?

## 引导 3 司乘双方信息反馈

到哪了?

发单前

等待接驾

发单

接驾

车



User



在哪等?

发单前

发单

Taxi



User



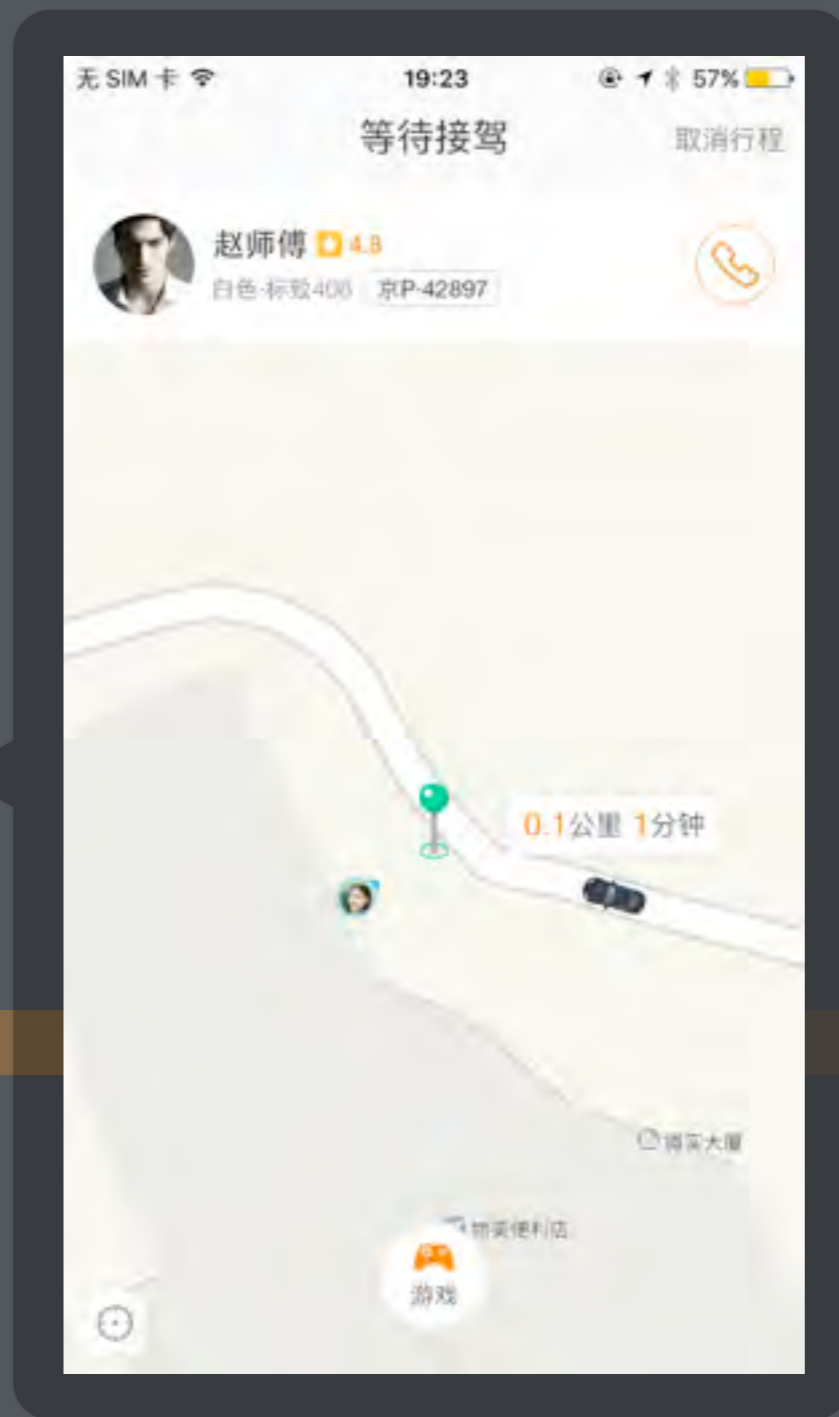
●  
在哪等?

发单前

发单

等待接驾

Taxi





乘客端



司机端



## “评价和司机卡片”

你会在行程结束后对司机进行评价吗？

通过对提升用户体验关键要素的梳理，综合用户情绪体验，发掘一些可改善的方向和机会点

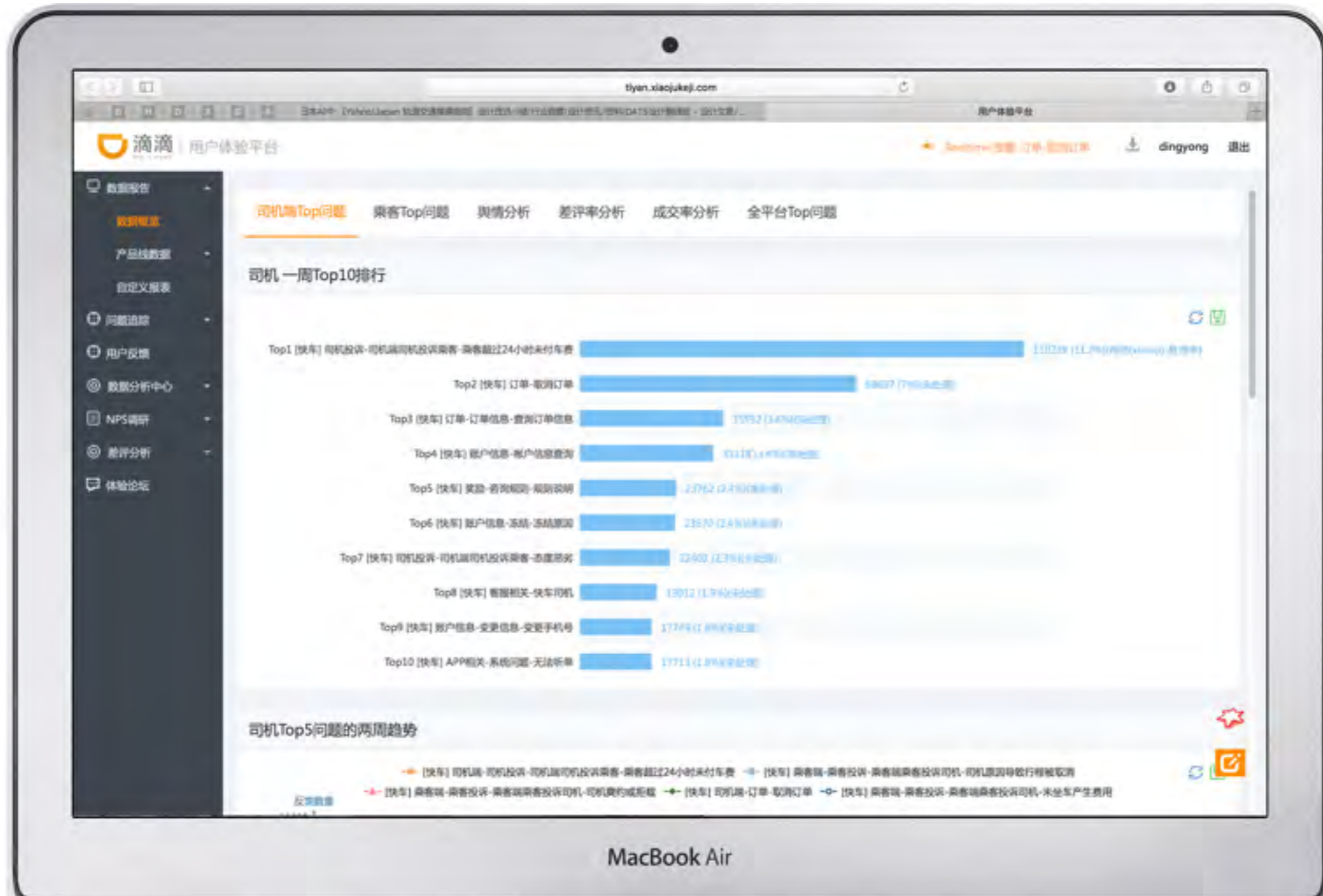
行程前	等待应答	等待接驾	行程中	行程结束
<ul style="list-style-type: none"><li>① 是否可以在短时间内叫到车</li><li>② 价格和加价是否在可接受范围内</li><li>③ 表单是否满足我的多种需求</li><li>④ 是否可以顺畅完成发单过程</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>① 用户在等待应答时的焦虑心理可能导致跑单</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>① 司乘沟通是否顺畅</li><li>② 能否更好解决接驾时司乘沟通问题</li><li>③ 司机是否可以准确定位到乘客位置</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>① 对于行程的可控程度</li><li>② 乘坐过程中的服务体验（设备、司机态度）</li><li>③ 路程效率（是否绕远路，司机是否知道路线）</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>① 问题反馈渠道（是否顺畅，是否可以得到回应）</li><li>② 乘客对于价格组成的认可度</li><li>③ 评价系统是否足够自由</li></ul>

## 机会点

<ul style="list-style-type: none"><li>① 更清晰的加价原则，更符合用户心理的动态加价解释</li><li>② 是否可以给予用户动态加价的参与度和调整权限</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>① 将时间和金钱相关联，等待可以获得赔偿或更多优惠</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>① 减少司乘通话频率，在平台中融入更多沟通方式</li><li>② 司机端直接看到乘客位置及到达接驾时间</li><li>③ 是否可以给与更多安全性，降低乘客和司机的焦虑心理</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>① 司机开始计费 and 结束计费时司机端乘客端同时给予反馈</li><li>② 对于司机服务体验的模式化与流程化</li><li>③ 对行程路线的可见、增加安全感</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>① 路程中增加高速费等给予及时提示</li><li>② 更合理的计费方式和给予详细计费表单的入口</li><li>③ 给予更多反馈渠道（针对app,司机等不同服务方的）</li></ul>
---	---	---	--	--

舆论：微博、贴吧、知乎.....甚至脉脉      客服：看工单-将问题按体验点做分类

设计师亲身体会：发现产品在交互、视觉方面需要优化的点



出租车

专车

快车

顺风车

巴士

试驾

代驾





# 滴滴

滴滴一下 美好出行

出租车

专车

快车

顺风车

巴士

试驾

代驾

# THANK YOU



北京滴滴无限科技发展有限公司  
北京市海淀区东北旺路8号院尚东·数字山谷B1号楼

国际体验设计大会  
INTERNATIONAL CONFERENCE OF  
EXPERIENCE DESIGN 2016

IxDC

北京·国家会议中心 / 6月30-7月3日

# 重新定义用户体验

REDEFINE USER EXPERIENCE

内容·连接·策略

CONTENT

CONNECT

STRATEGY