

用户体验地图

User Experience Maps (UEM)

王晓芳

前苏宁云商 设计经理

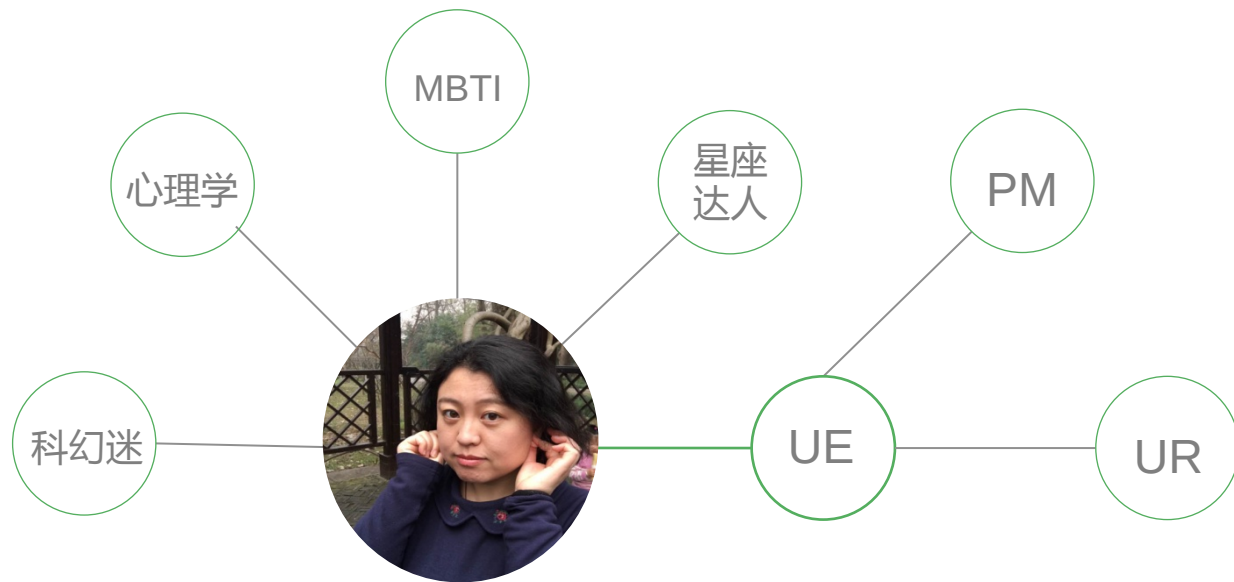
NJSD

中国（南京）软件开发大会
China (Nanjing) Software Developers Conference

2016

用户体验地图

User Experience Maps (UEM)



User Experience Maps (UEM)

地图

工具

情感

方法

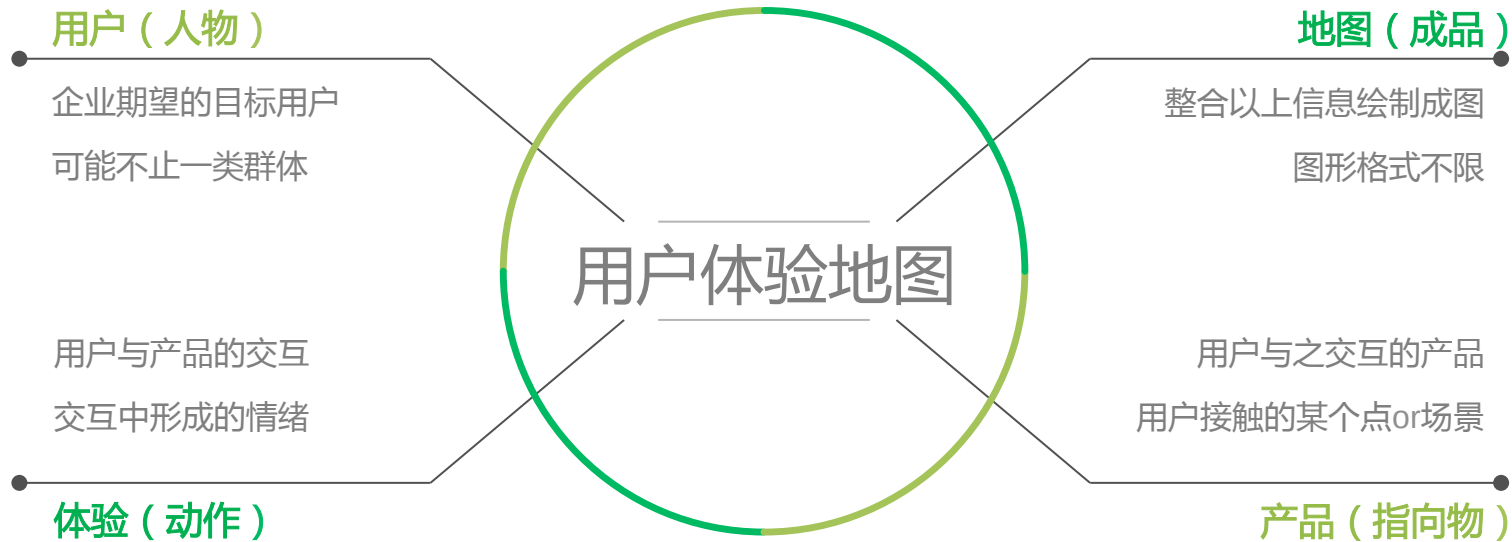
体验

行为



用户体验地图

User Experience Maps (UEM)



定义

是一种用户研究方法。它探讨的是某一个时间段，用户如何与商业，品牌和产品进行互动，包括用户在这个互动过程中的动作和情绪。

from *Customer Journey Maps*

用户体验地图

User Experience Maps (UEM)

Rail Europe Experience Map

Guiding Principles

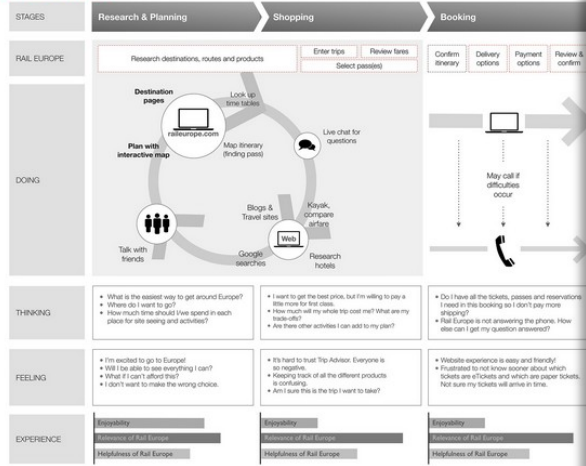
People choose rail travel because it is convenient, easy, and flexible.

Rail booking is only one part of people's larger travel process.

People build their travel plans over time.

People value service that is respectful, effective and personable.

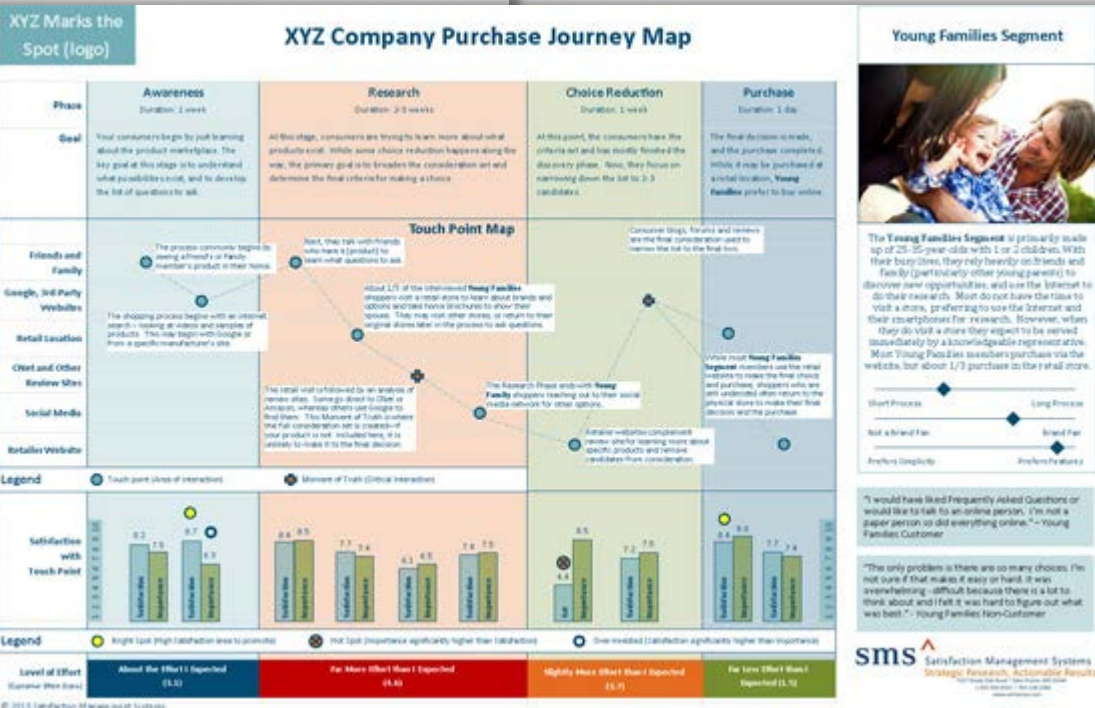
Customer Journey



Opportunities

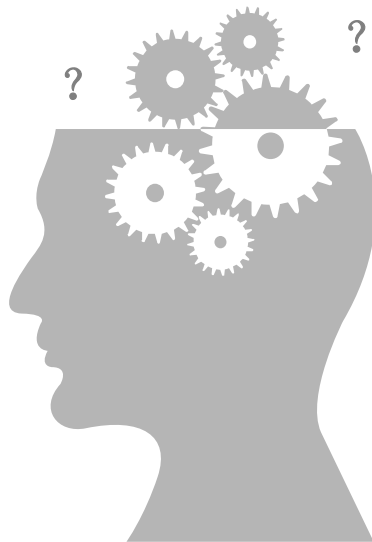


adaptive path



用户体验地图

User Experience Maps (UEM)



目的

预测用户当前的交互和未来潜在的交互，确定用户痛点。

帮助PM定位产品，UE设计和市场营销做决策。

尝试绘制用户体验地图

举个栗子



用户体验地图

User Experience Maps (UEM)

步骤

1. 确定目标用户。

目标用户



33岁，已婚
IT工程师/本科

- 电商APP使用经验丰富，并且很早就开始使用易购APP；
- 每天打开app的频率较高，在上班休息时，下班回家或晚上睡觉前都会看看；
- 使用易购app购买商品品类丰富，基本涵盖了苏宁易购经营的主流品类；
- 通过购物车来收藏商品，信赖自营，关注促销以及商品的评价信息；
- 热衷于评价，乐于对周围的人分享购物体验

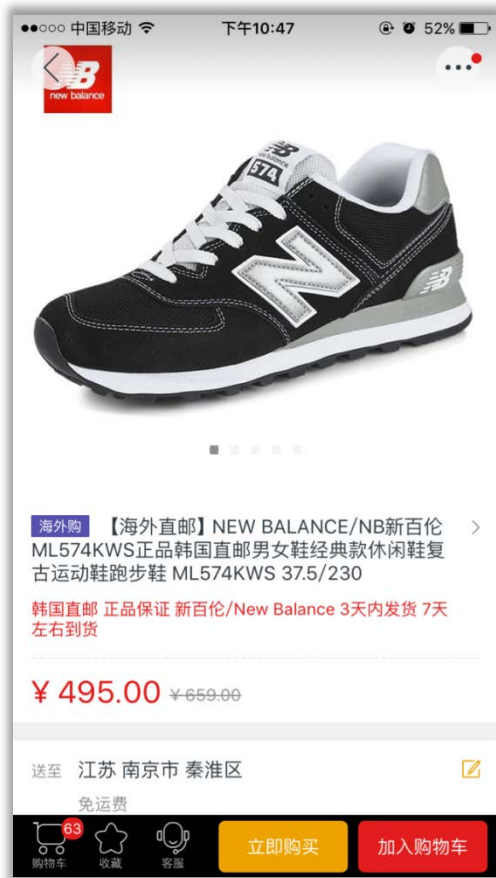
步骤

1. 确定目标用户。
2. 确定某一个特定的用户体验阶段中所经历的步骤流程。

用户体验地图

User Experience Maps (UEM)





商品详情页优化

用户体验地图

User Experience Maps (UEM)



提高转化率

步骤

1. 确定目标用户。
2. 确定某一个特定的用户体验阶段中所经历的步骤流程。

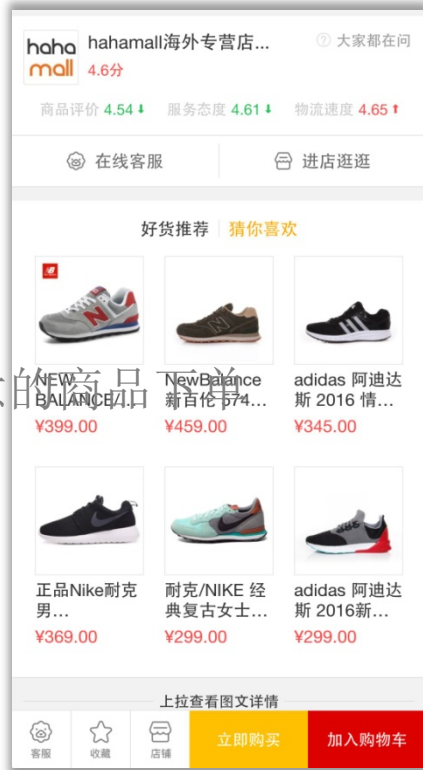
用户体验地图

User Experience Maps (UEM)

NJSD

中国 | 韩国 | 海外直邮服务

2016



目标用户在商品详情页浏览并找到满意的商品

步骤

- 1.确定目标用户。
- 2.确定某一个特定的用户体验阶段中所经历的步骤流程。
- 3.明确这个流程的接触点。

01.浏览商品基本信息

名称，价格，卖点，促销
信息，详细介绍...

05.商品推荐

猜你喜欢，商铺推荐，买
了又买...



02.查看评价

好评，差评，有图评价...

03.选择规格参数

选择地址，选择规格参数，
选择配件，选择任性付...

04.下单

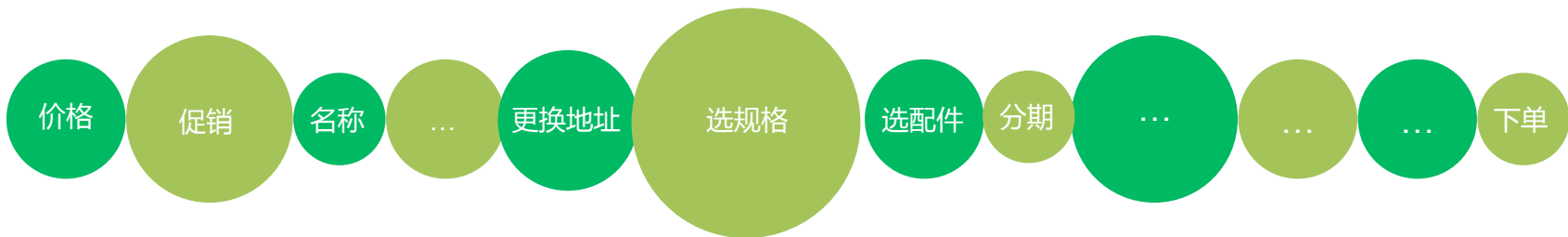
加入购物车或者立即购买

整理这些接触点，并归类

价格	名称	差评	地址	立即购买
大图	促销	好评	规格	加入购物车
卖点	详情	图评	配件	
.....			分期	

用户体验地图

User Experience Maps (UEM)



步骤

1. 确定目标用户。
2. 确定某一个特定的用户体验阶段中所经历的步骤流程。
3. 明确这个流程的接触点。
4. 记录用户在每个接触点上的行为，情绪反应。

用户体验地图

User Experience Maps (UEM)



用户体验地图

User Experience Maps (UEM)

记录用户与接触点的交互行为以及情绪反应

查看差评

查看促销

浏览价格

看到促销开心

立即购买

选择规格

查看好评

查看卖点

选择分期

浏览大图

查看详情

使用免息开心

没货不爽

浏览名称

选择规格不爽

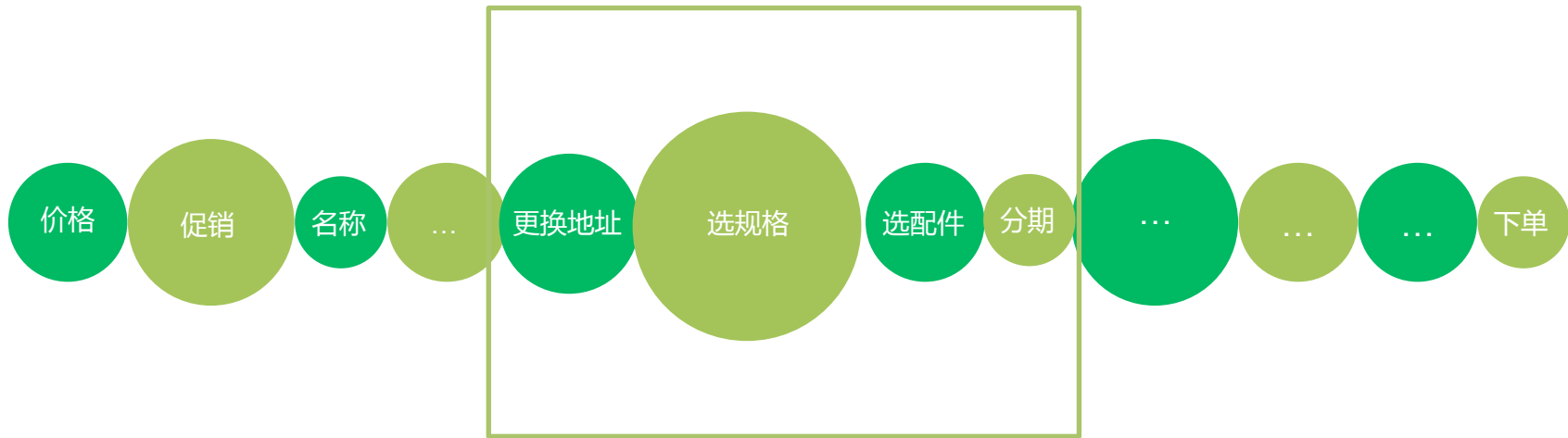
.....

步骤

- 1.确定目标用户。
- 2.确定某一个特定的用户体验阶段中所经历的步骤流程。
- 3.明确这个流程的接触点。
- 4.记录用户在每个接触点上的行为，情绪反应。
- 5.绘制用户体验地图，找到用户的痛点

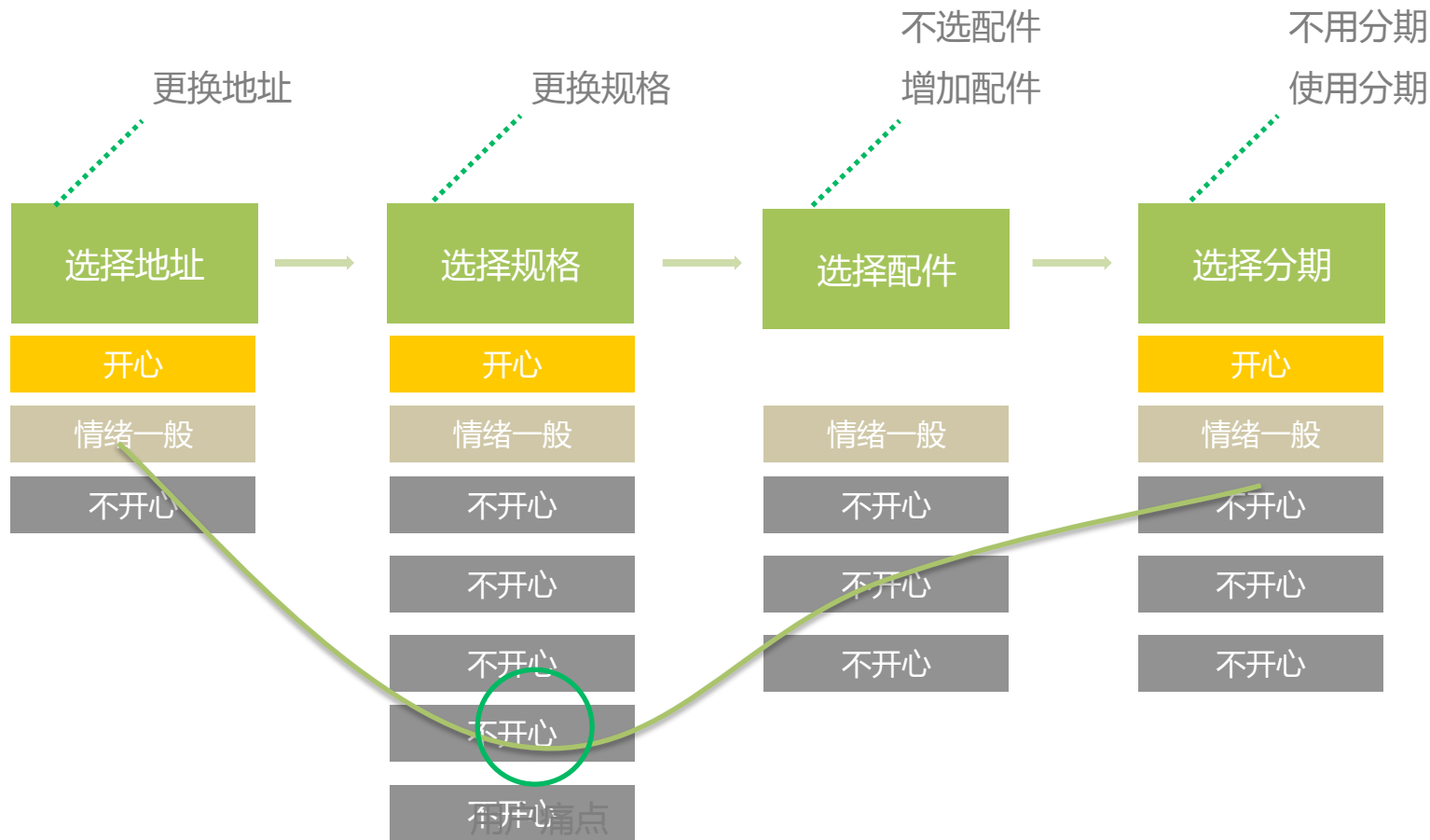
用户体验地图

User Experience Maps (UEM)



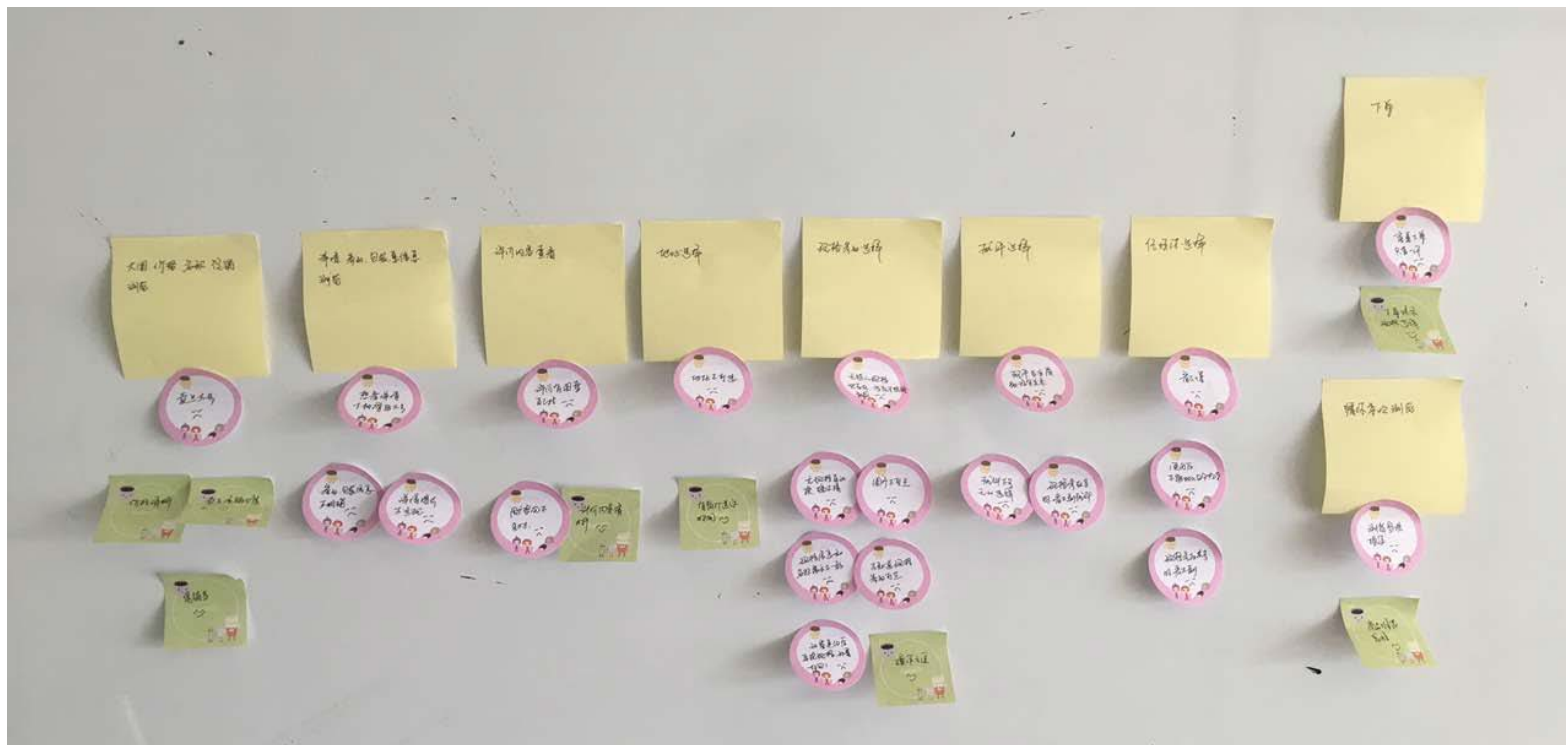
用户体验地图

User Experience Maps (UEM)



用户体验地图

User Experience Maps (UEM)



用户体验地图

User Experience Maps (UEM)



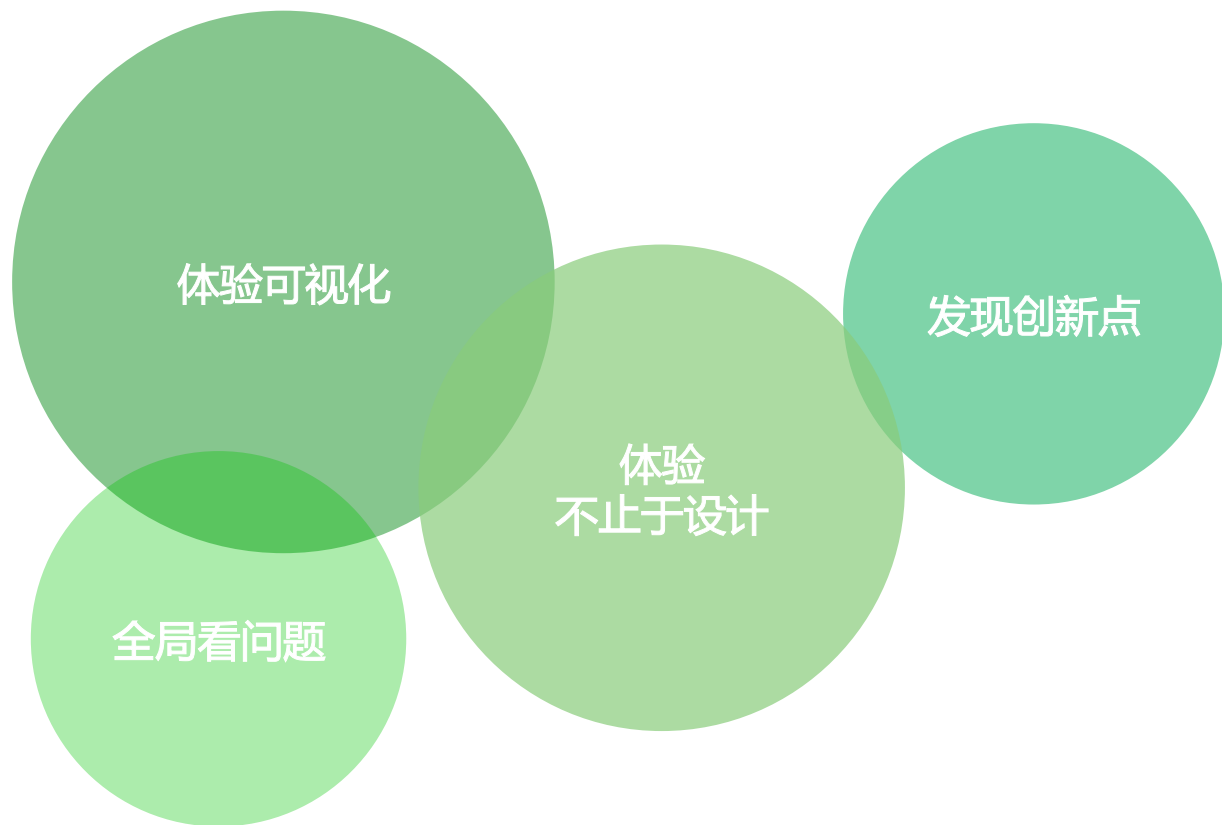
用户体验地图

User Experience Maps (UEM)

优势

用户体验地图

User Experience Maps (UEM)



Q & A



微信号：117767928