
用户体验管理的实践与企业利益结合

江明炜 & 刘亚军



2010
User Friendly



- 上半场：建立有价值的UE管理

- 认清用户体验在企业的发展目标
- 找准业务团队、产品线和企业间的关键利益点
- 在用户体验的范围内为关键的利益点寻求突破方案
- 用大量持续的短期项目帮助业务成长、建立信任
- 通过长期规划建立企业的用户体验管理体系
- 固化用户体验管理

- 下半场：用户体验的推广和执行思路

- 价值
- 由上而下，由下而上的CE
- 团队的角色扮演
- 出发点



江明炜

- 从事网络行业约10年
- 担任过设计师、开发工程师、网站策划
- 在新浪无线、深圳移动有过任职
- 07年加入中国平安
- 至今在平安负责用户体验团队管理

手机: 186 7558 1627

邮箱: Jonvie.Jiang@gmail.com

MSN: jonvie@xct.cn

Q Q: 3835993

企业是什么？
企业要做什么？

-企业是经济体

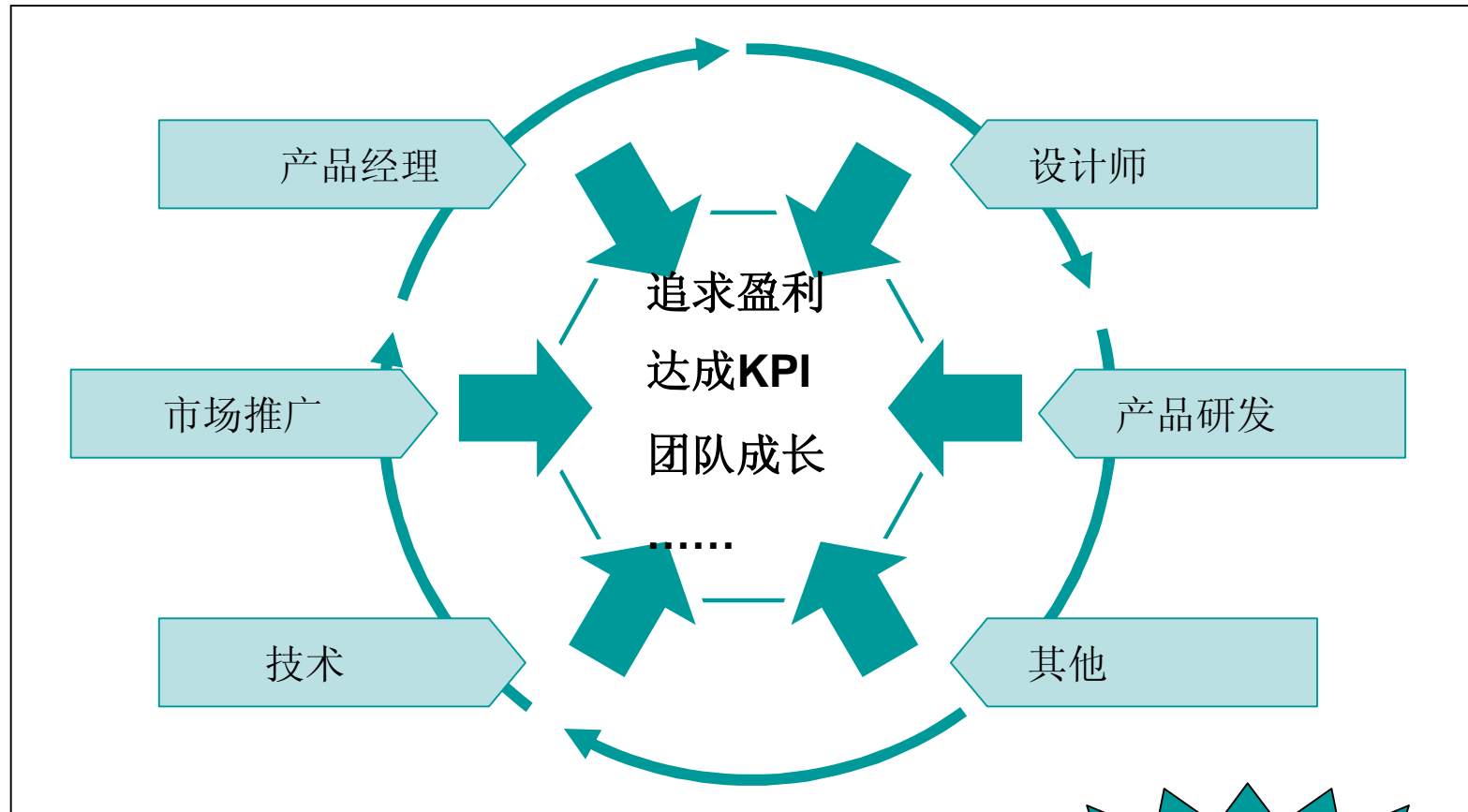
-企业是以经营为手段

-企业需要不断追求盈利

- 提升服务质量
- 降低业务成本
- 帮助产品线扩大

用户体验最终还是为企业服务，以提升服务、产品品质的方式达到企业扩大业务提高盈利的目的！

找准业务团队、产品线和企业间的关键利益点



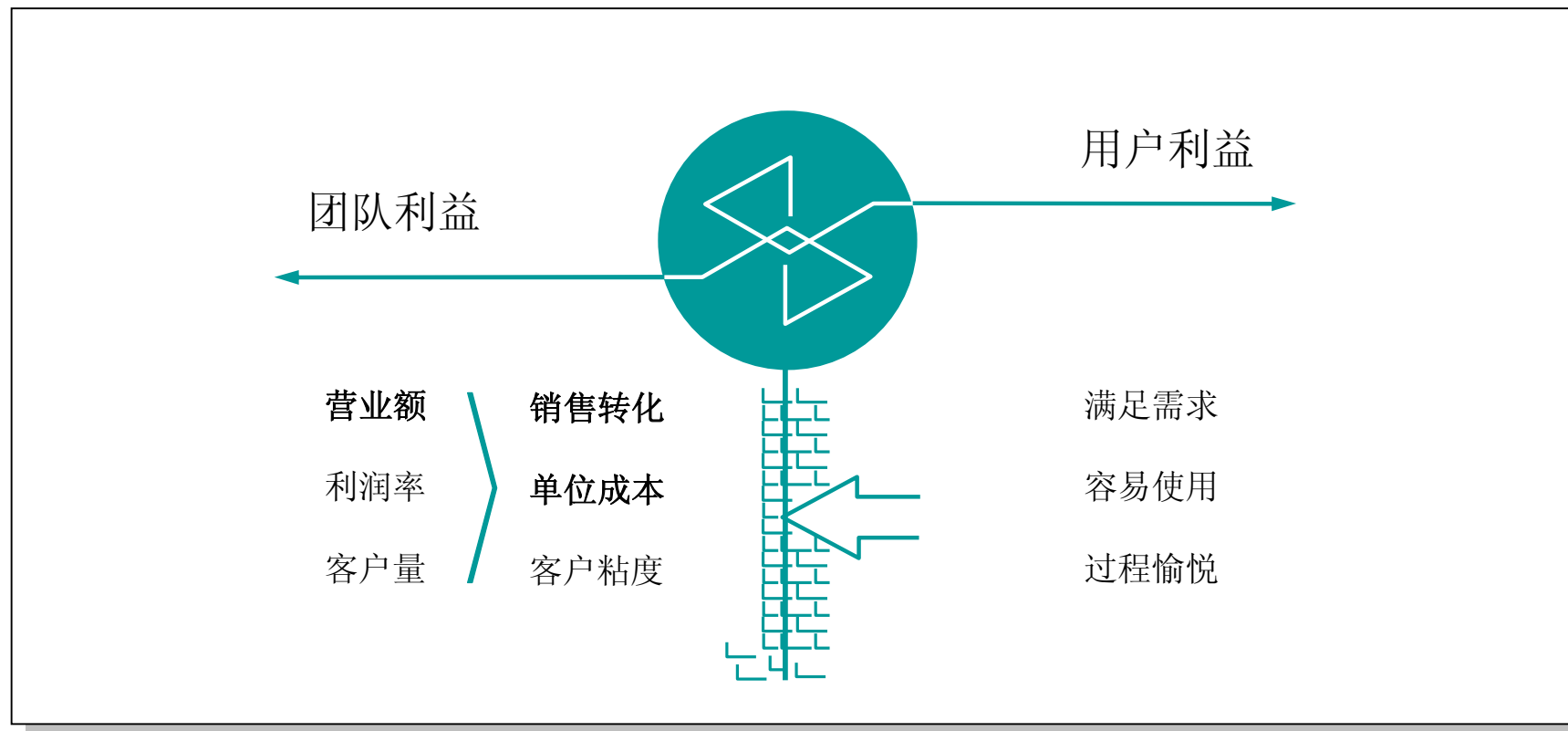
- 用户体验是一个整体工作
- 部门、团队一般都有自己的利益
- 通过放大利益达成关键点争取协作

产品线、业务线也是用户体验团队的用户，在团队用户和企业用户间要取得统一！

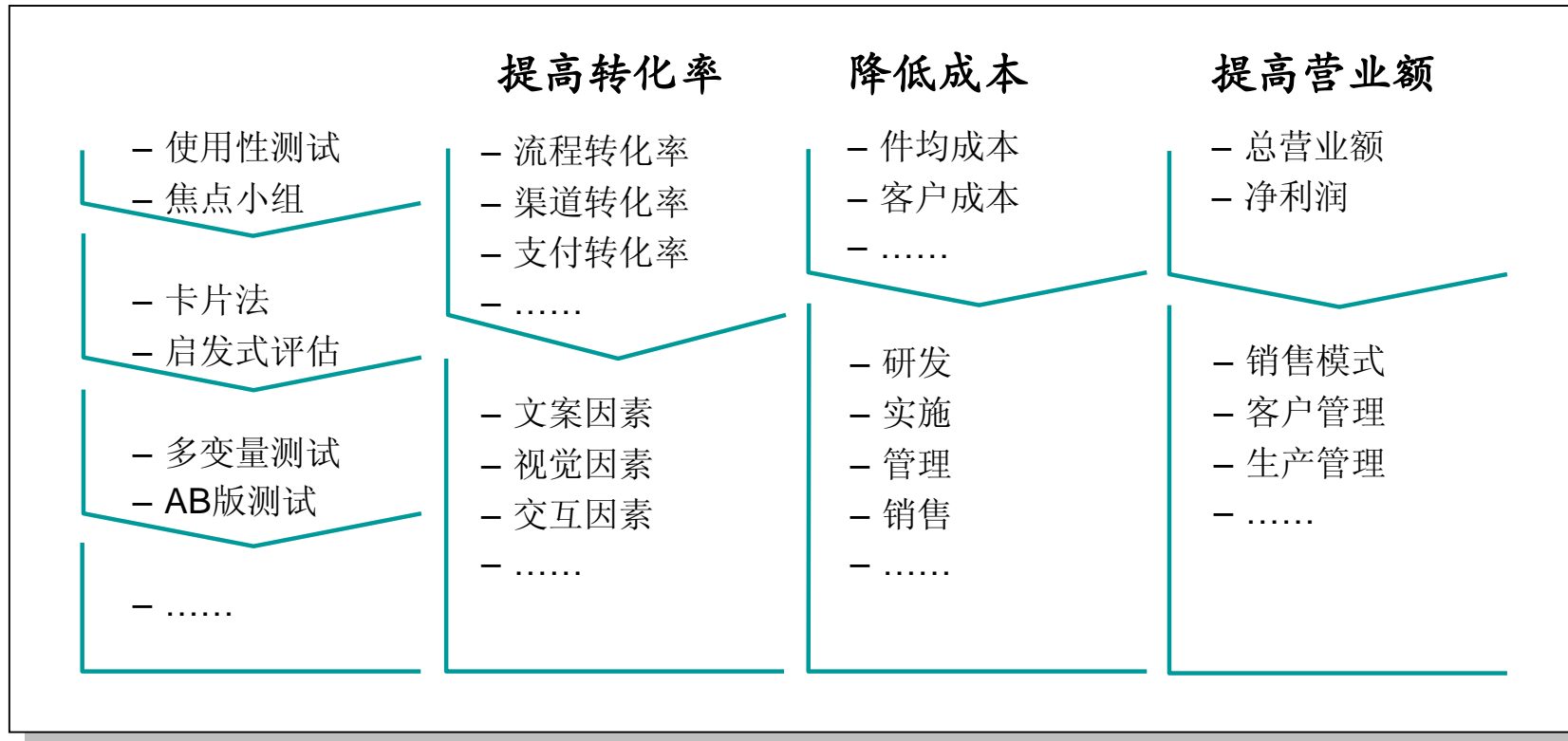
在用户体验的范围内为关键的利益点寻求突破方案

- 看看各个团队的KPI
- 为KPI提炼关键的用户体验环节
- 将用户体验方法融入团队的利益线

用户体验实践的关键
是基于用的需求和团
队的目标提供可行的
解决方案



用大量持续的短期项目帮助业务成长、建立信任



- 不要滥用UE方法
- 分解理想化的长期规划
- 打包几个简单易行的操作方案
- 让产品线看到动态的近期效果

高效的执行力和快速的
成果反馈，才能建立团
队间基于信任的协作。

通过长期规划建立企业的用户体验管理体系

- 建立关键成果的标准、规范
- 有可分解、易执行的操作指引和准则
- 建立及时的效果反馈机制
- 适当的给用户一些操作性培训

在每个企业内部，结合自身情况，应该有一套具体的、可操作易于执行的理论体系和具体方法。

制定标准

- 量化结果
- 过程标准
- 质量标准

梳理流程

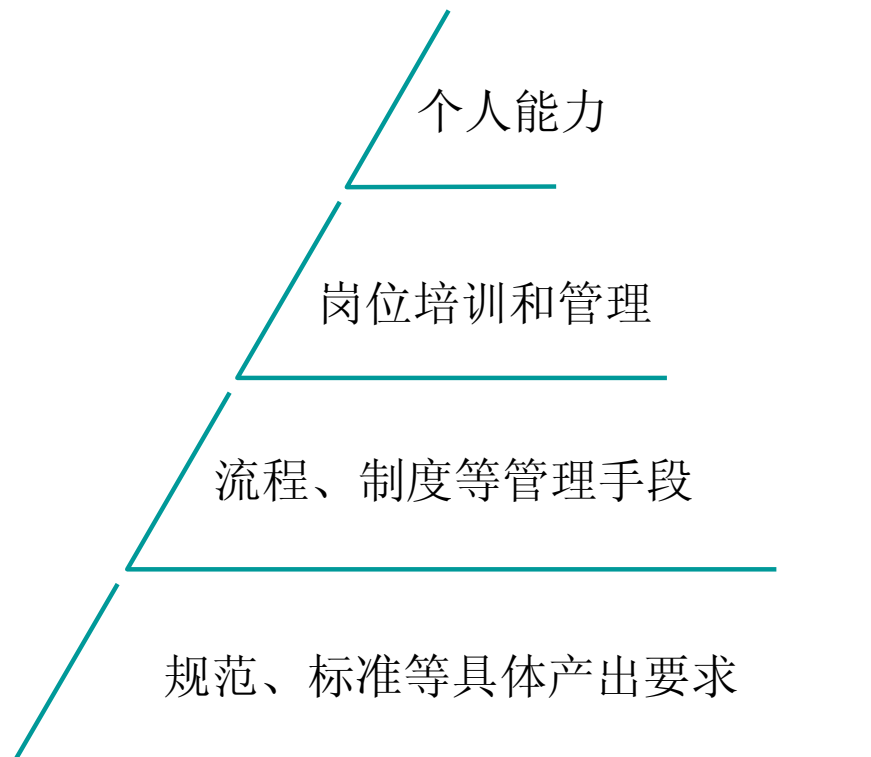
- 效果评估
- 质量审核
- 产品发布

建立监控

- 监控指标
- 监控口径
- 报告频率
- 报告形式
- 监控工具

建立理论

- 集体总结
- 阶段分享
- 岗位培训
- 专题培训



- 梳理恰当的工作流
- 将UE规范固化到岗位要求
- 依附关键成果和利益点建立绩效

每个人都是UE专家的理想不太可能实现，建立对应的管理机制保障整体的执行很关键。

- 上半场：建立有价值的UE管理

- 认清用户体验在企业的发展目标
- 找准业务团队、产品线和企业间的关键利益点
- 在用户体验的范围内为关键的利益点寻求突破方案
- 用大量持续的短期项目帮助业务成长、建立信任
- 通过长期规划建立企业的用户体验管理体系
- 固化用户体验管理

- 下半场：用户体验的推广和执行思路

- 价值
- 由上而下，由下而上的CE
- 团队的角色扮演
- 出发点



Julialiu (刘亚军)

【学习】 就读于湖南大学设计艺术学院，研究方向人机工程-以人本的设计。

【工作】

ü 从事游戏行业的交互设计/用户研究工作5年；

ü 2006年加入腾讯，担任交互设计师职务，负责休闲游戏、网络游戏的交互设计工作。

ü 现任互娱高级用户研究工程师职务，主要负责游戏产品（休闲游戏、ACG、MMOG等）的用户研究工作，涉及的内容主要包括可用性测试、美术风格、功能需求收集、广告喜好，用户画像等具体工作。

【座右铭】 退一步海阔天空，有舍才会有得。

【联系方式】 QQ: 582186344 Email: 582186344@qq.com



以往分享



原型测试



可用性测试



启发式评估



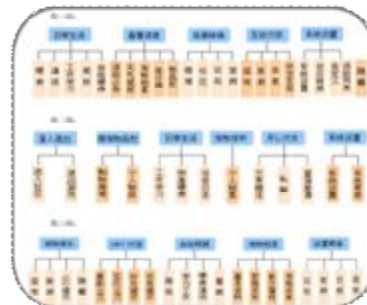
座谈会



深度访谈



网络问卷



卡片分类



眼动测试

.....

以往分享

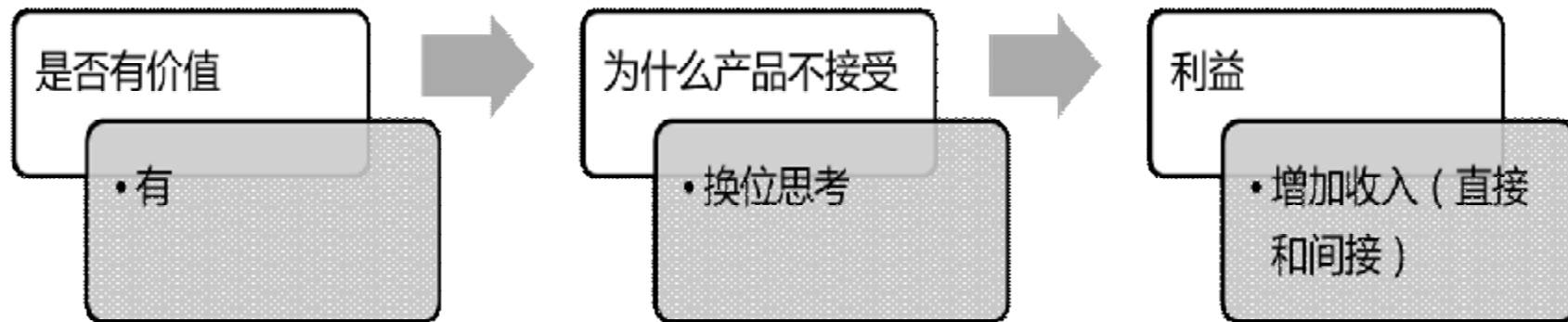


今天分享内容

第二部分：用户体验的推广和执行思路

- 价值
- 由上而下，由下而上的CE
- 团队的角色扮演
- 出发点

价值是什么？



-用户（是产品成功与否的最终评判者）；
-重要性（深入、细致、准确掌握一年过户需求），解决产品研究和开发阶段的需求基础。

-基本的用户意识；
-个人用户主义；
-经验主义；
-是不接受，还是不理解，效果不够直观？

-产品只有在用户满意的条件下才可能有好的销路，从而为企业带来效益；
-商业目标和用户目标的相辅相成、冲突关系。

价值是什么？

发现用户共性，克服设计师偏见

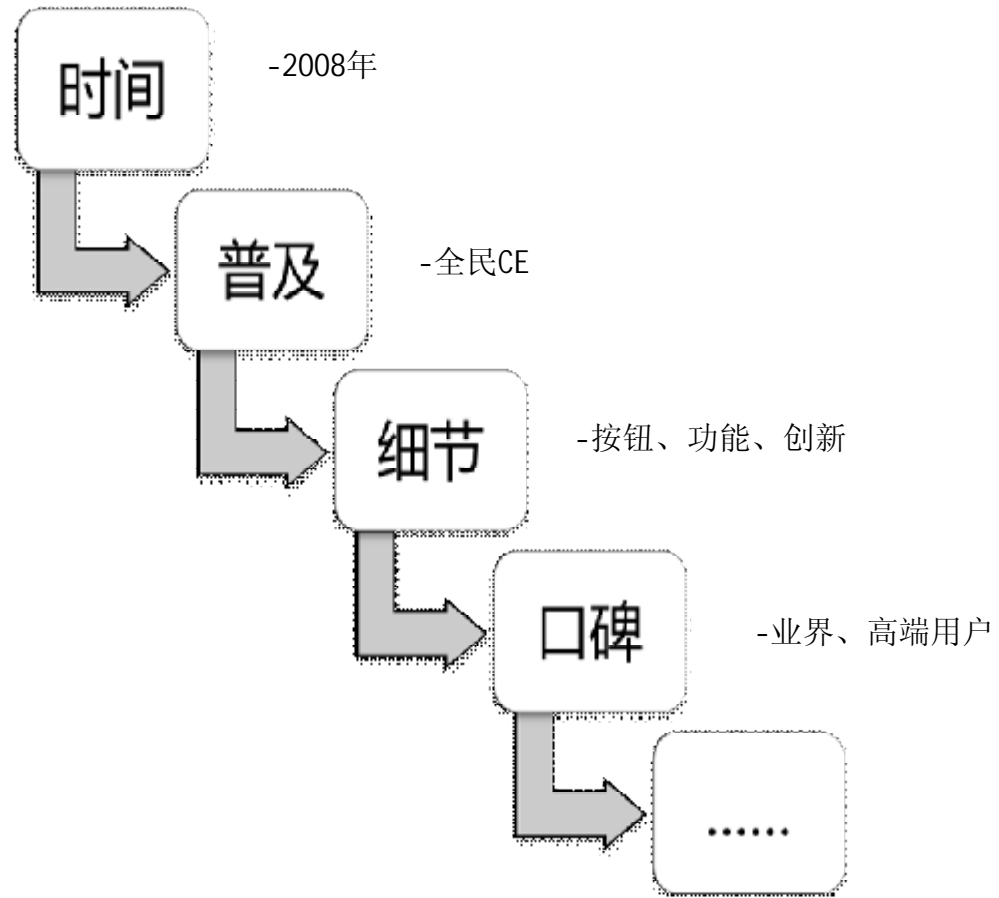
降低设计错误风险，提高设计成功概率

价值是什么？

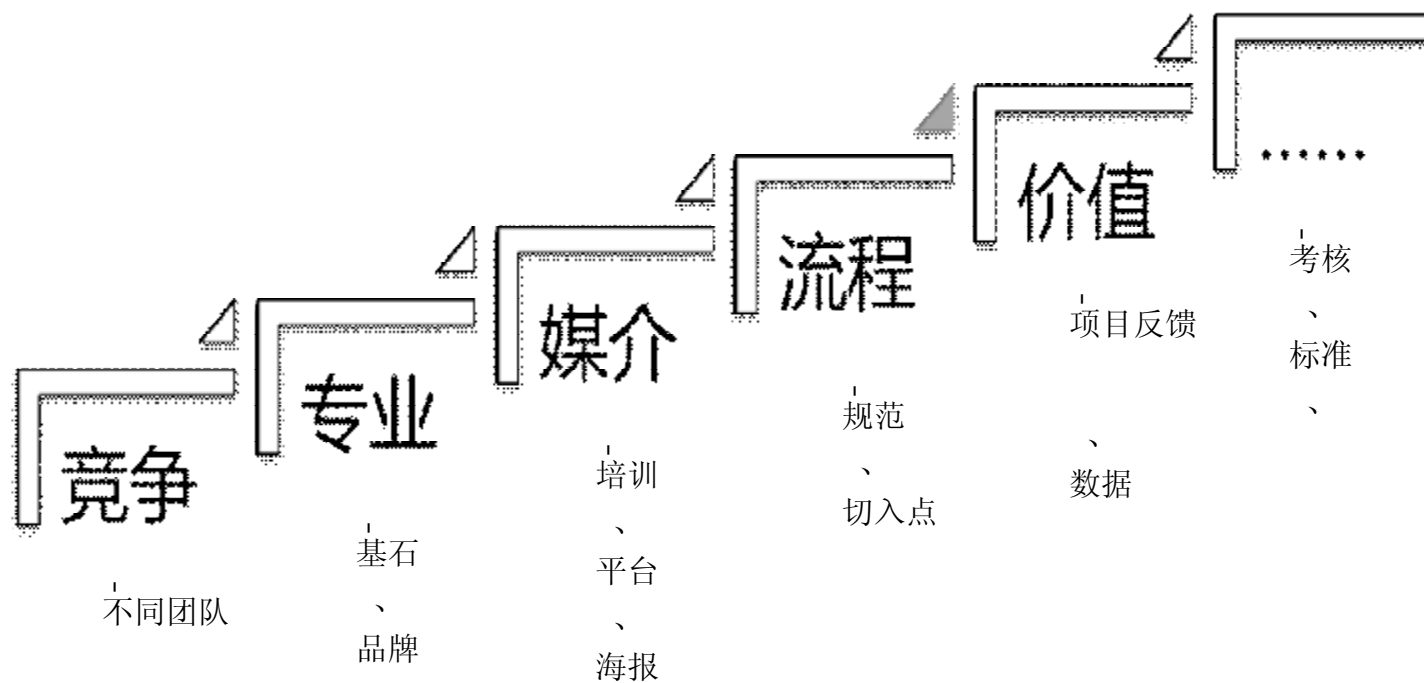
解决产品的**疑惑**；
验证产品的**方向**；
提供有效的**解决方案**。



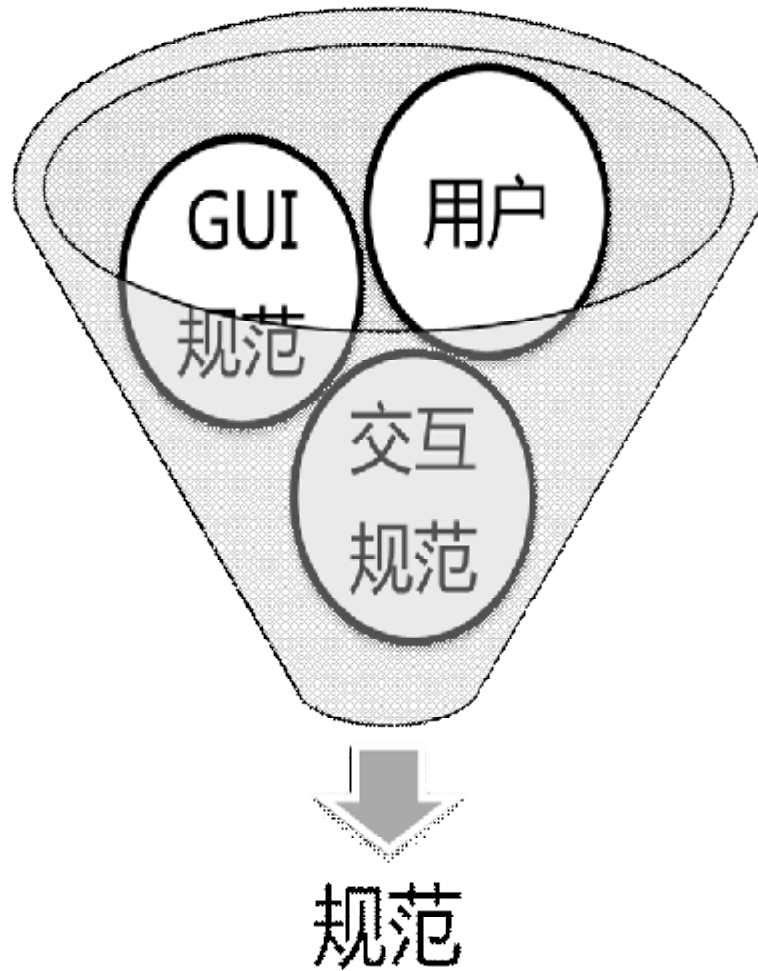
由上而下的文化理



由下而上的价值推广



规范



- ü 用户库
- ü 方法规范
- ü 模版规范
- ü 正确规范
- ü 错误提醒
- ü

团队的角色扮演

项目成功，就是UE的成功。

达成与项目一致的**共同**目标。



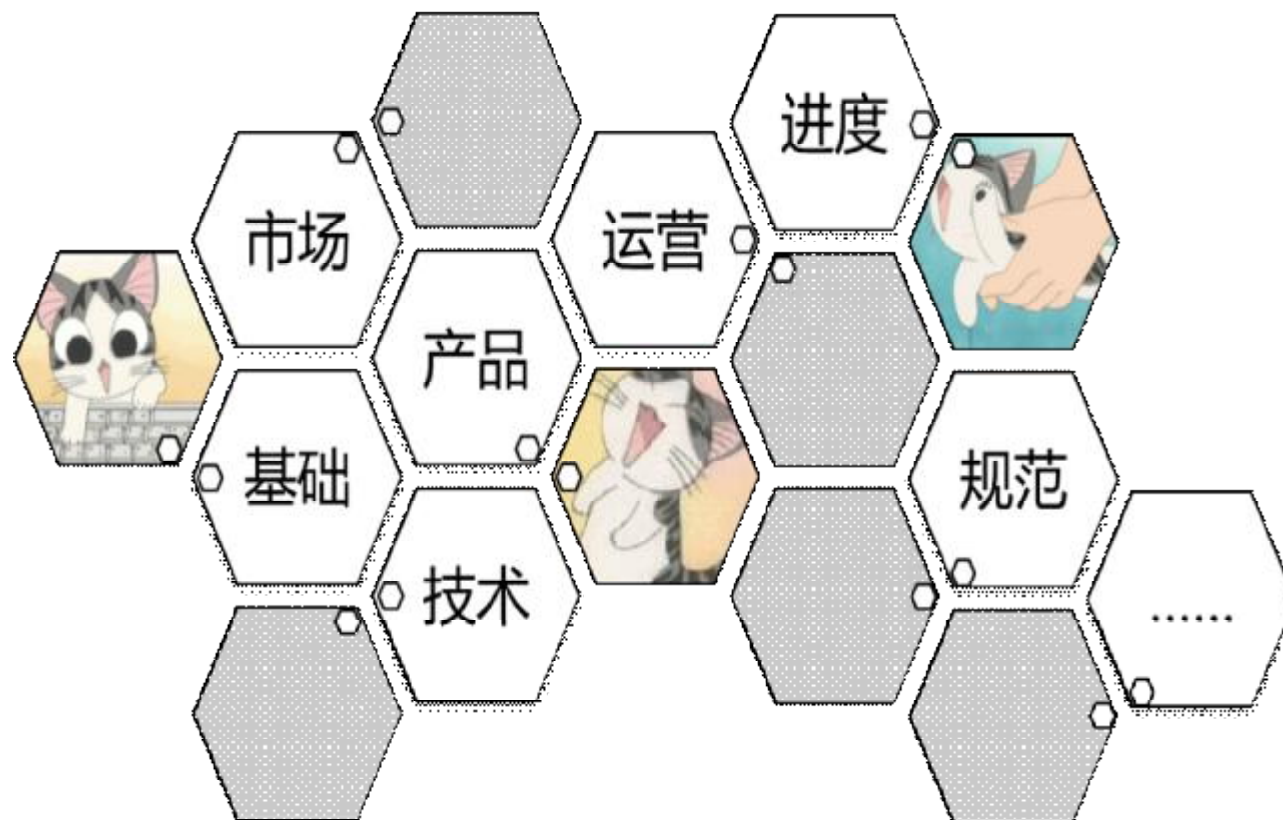
团队的角色扮演

融入项目，高于项目。



- 成本（时间、人力）
- 理解
- 立于项目之上，立于项目之外

团队的角色扮演



-兼职

-专职

-虚拟组

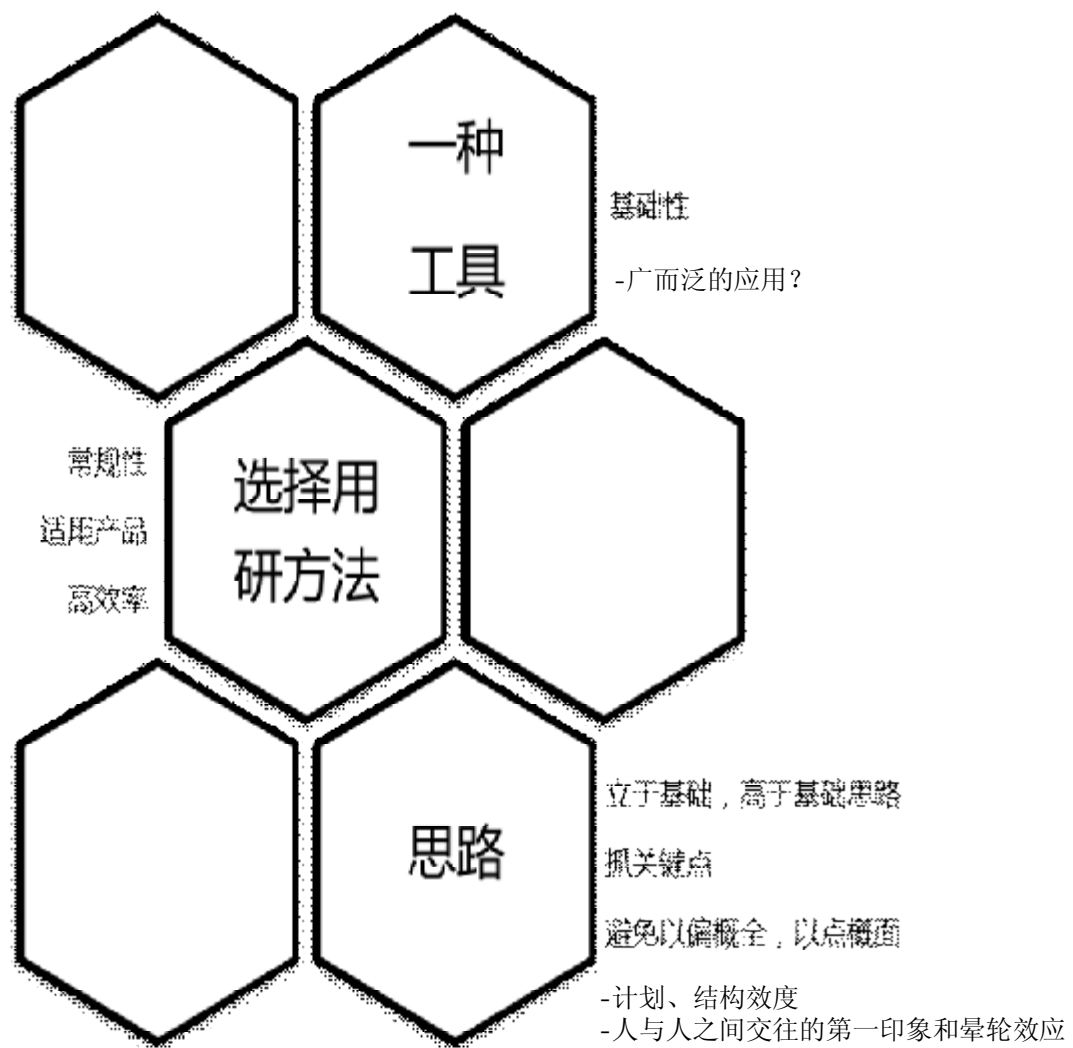
-项目

方法……

动态原型
可用性测试
角色创建
用户研究
控件标准
现场访谈
心理模型
架构设计
原型设计
可用性标准
原型测试
美术风格设计
图形设计
远程测试
满意度
深度访谈
启发式评估
原型设计
设计规范
用户体验
专家评估

出发点

UX方法 ?





谢谢！

