

# 基于用户体验的产品设计与运营

## ---向腾讯学用户思维与用户体验

【学习方式】：面授

【课程分类】：业务类—培训

【培训对象】：金融行业的 IT 信息中心、互联网产品运营部门、开发人员、测试人员、产品经理、产品设计人员、项目经理、中高层、中基层

【核心讲师】：徐增利

【关键词】：产品经理 用户体验 用户研究 用户参与 CE UED UCD 交互设计 UI 视觉设计 产品文化 克制思维

【学习目标】：

- 1、 以用户为中心的产品思维；
- 2、 产品设计与用户体验要素；
- 3、 用户体验与交互设计的若干原则；
- 4、 产品可用性测试；
- 5、 用户参与的方法与过程；
- 6、 用户体验在整个产品生命周期的应用；
- 7、 产品设计与研发的各种文档模版与工具的使用；
- 8、 本课程适合所有行业，用户体验如何在产品整个生命周期的落地，介绍科学方法论，直接带着公司不限于开发、测试、产品、项目、UI、UE 人员对公司当前的产品进行实操性的提升优化，而不是常规模拟演练，但优化仅作为参考，不作为最终决策。**

【课程学时】：两天，了解客户的需求后，每次定制课程

【课程大纲】：

## 1、以用户为中心的产品思维

为什么说公司需要人人都是产品经理

用户体验不只是 UI、UE、产品经理的责任

产品思维包括哪些内容，哪些与用户体验相关

## 2、产品设计与用户体验要素包括哪些方面

定位（用户、产品、商业模式）

用户体验包括的内容

**用户体验如何与产品需求、设计、开发、测试、上线运营阶段的结合**

各个阶段使用的工具，如思维导图、AXURE、VISIO 等工具

开发人员与产品、设计人员争执，到底是逻辑问题还是设计问题，我们怎么做到不蒙

用户体验要素

”战略层（需求 + 定位）

”范围层（功能）

”结构层（交互设计 + 导航设计）

”框架层（原型搭建页面布局 + 框架）

”视觉层（品牌 + 色彩结构 + 视觉元素）

**各个要素的案例分享-若干用户体验好与不好的产品案例---某些银行 APP 等互联网产品的用户体验优化**

“我们必须会变成小孩子，才配做小孩子的先生。”——陶行知

**贵公司所在行业的产品案例分享**

**实战练习----结合用户体验要素找出公司产品需要优化的地方，让学员深刻理解用户体验要素**

**针对上面学习的内容，对贵公司的产品进行剖析，进行头脑风暴，让学员理解以用户为中心的用户体验，理解用户体验要素，实现学以致用目标，优化仅仅作为课堂上的练习，不作为产品优化决策。**

## 1、 用户体验设计与用户研究

用户体验设计与用户研究的发展趋势

一些公司现状的思考

腾讯 CDC 成立的背景及发展过程

腾讯公司的用户参与 CE 过程是怎样做的

腾讯公司某些产品的 CE(用户参与)案例

我们公司的用户参与打算如何做

## 2、 产品的满意度与可用性测试

产品的满意度模型，指导产品的用户体验

产品的满意度包括哪些内容

为什么说所有人包括技术人员要掌握可用性测试

腾讯公司的产品可用性测试是如何做的

我们公司的产品可用性测试

实战练习：公司产品的可用性测试练习，达到提高产品的客户满意度

## 3、 产品的用户体验文化与能力的培养

产品的用户体验与产品的生命周期

技术人员如何配合产品的运营来提升产品的用户体验

案例：腾讯公司产品文化基因是如何培育的

用户体验与公司文化的结合

以用户为中心的组织架构设置

案例：一线互联网公司的用户体验中心的组织架构

相关人的能力模型与能力培养

## 4、 结束总结

提供部分用户体验的各种文档模版与工具，并指导使用

用思维导图总结两天的课程

行动计划

课程总结