
互联网时代用户体验管理

一、互联网用户行为分析

1. 用户体验是什么？要实现用户体验先了解用户特征；
2. 用户两性关系：属性 VS 黏性；
3. 用户行为路径图解；
4. 网民信息诉求图解
5. 用户体验设计图解；

二、互联网用户体验管理

- 1、三大电商用户体验对比：淘宝，京东，一号店
- 2、京东用户体验前后对比；
- 3、电商用户体验管理分类

Ø 感官体验：强调舒适性。

感官体验 12 要素：设计风格，logo 设置，响应速度，布局，图片，广告，背景音乐；案

例：爱奇艺，搜狐视频；

Ø 交互体验：强调易用/可用性。

交互体验 13 项：会员申请，会员注册，站内搜索，分享，提示等；

案例：凡客晒单！

Ø 内容体验：强调友好性。

内容体验 4 要素：内容分类，内容价值，内容策略，品牌内容；

案例：当当网数字馆

Ø 浏览体验：强调吸引力。

浏览体验要素：栏目分类，栏目命名，栏目订阅，字体设置等；

案例：宜家家居；

Ø 信任体验：强调可靠性。

信任度体验：用户鉴证，媒体报道，消费保障等；

案例：360 网购赔付；

Ø 服务体验：强调人性化。

服务体验：互动咨询，退换货，支付方式等；

案例：京东多种支付方式；

Ø 交付体验：强调方便性。

交付体验：物流，包装，交付过程等；

案例：京东的交付体验；

- 4、移动互联网用户体验管理 5 种途径；

Ø 1、全面测试你的应用；

Ø 2、像用户一样思考

Ø 3、在对应用做出修改前先征求用户的意见

Ø 4、专注于提供最有用的功能

Ø 5、神形合一，整合外观和功能

案例：中国移动 139 邮箱；平安壹钱包；

三、互联网服务质量管理

- 1、以客户满意度为中心；

Ø 服务理念模型图；

Ø 营销学角度的客户服务；
Ø 以服务为中心的企业架构；
案例：京东的在线客服演变！

2、建立优质服务理念

Ø 优质服务理念决定服务品质；
Ø 产品与服务关联服务品质；
Ø 客户满意度调查；
Ø 客户服务满意度的价值；
案例：顺丰快递的服务理念，与竞争对手的差异；
案例：中国联通渠道销售之殇；

3、客户服务质量管理

Ø 服务体系建立流程；
Ø 确定服务流程关键要素；
Ø 确定客户满意度标准；
Ø 客户服务协作体系组织确立；
Ø 服务体系奖励制度；
案例：招商银行 5 星服务管理；中国邮政服务质量卡；

四、如何提升用户体验

1、用户体验评测工具；

Ø 速度评测；
Ø 兼容性评测；
Ø 系统功能评测；
案例：调查派，腾讯问卷调查系统；

2、用户体验数据分析；

Ø 跳出率的重要性；
Ø 用户行为数据漏斗；
案例：阿里巴巴数据监控中心；

3、用户体验优化策略；

Ø 以数据分析为依据；
Ø 持续性优化策略；
Ø SWTO 分析工具；
Ø 优化计划表；
案例：互联网手机品牌小辣椒；