



# 智慧城市系列 数字化用户体验运营（工作坊）

——围绕用户体验为中心的数字化运营——

## 【课程背景】

在新时代背景下，[物业管理](#)行业作为传统劳动密集型服务产业将逐步迎来变革期。2022年《政府工作报告》对促进数字经济发展、加强数字中国建设整体布局作了重要部署，这对指导物业管理行业构建新发展格局有着重大意义。

当下，物业管理服务，不仅仅是数字化服务，更是需要以用户体验为中心探究如何提升用户满意。本次工作坊，将系统引导学员从物业管理服务数字化运营的目标、路径、措施等全方位进行深度思考，得出后期的行动措施。以成都智谷汇的数字化园区运营为核心案例贯穿整个工作坊。

## 【课程收获】

- 探究用户体验对项目运营的要求
- 明确相关数字化执行路径
- 掌握数字化转型，提升用户体验的方法措施

【课程时间】 1天（6小时/天）

【课程对象】 项目运营管理成员

## 【课程纲要】

课题一：什么是用户体验，与服务有什么区别？

### 【核心内容】

1. 用户体验，是用户在使用产品/服务过程中的主观个人感受
2. 体验，是需要破解用户在产品/服务使用过程中所有历程的超期待
3. 用户体验与硬件设施、服务内容、服务者有着密切关系

**【教学方法】** 案例导入+小组讨论+导师引导

**【案例导入】** 成都智谷汇数字化应用的相关用户体验分享

## 课题二：打造优质用户体验的路径

**【核心内容】**

1. 明确需要服务的对象
2. 用户洞察：基于用户标签画像下的场景洞察
3. 场景再造：回溯真实场景，并对场景进行数字化的改造
4. 数字化体验测试：种子用户+内部测试，对数字化场景进行测试、调试
5. 发布数字化应用：收集用户反馈数据，对数字化系统和运营体系做出优化调整
6. 敏捷性优化：以大数据为反馈依据，敏捷性快速迭代升级

**【教学方法】** 小组讨论+导师引导+案例破拆

**【案例】** 成都智谷汇数字化应用相关解析

## 课题三：我们可以通过哪些方法明确核心目标群体和其真实需求场景

**【核心内容】**

1. 明确核心用户群体，并展开相关标签数据的采集
2. 实地调研真实需求场景

**【教学方法】** 小组讨论+导师引导+案例破拆

**【案例】** 成都智谷汇数字化应用相关解析

## 课题四：对相应的场景展开数字化改造排序

**【核心内容】** 场景数字化转型的排序原则

**【教学方法】** 排序+点投

## 课题五：为当下首要数字化的需求场景绘制解决方案

**【工作坊任务】** 绘制数字化整体解决方案

**【教学方法】** 小组分享互相点评

## 课题六：可以采用哪些措施来提升项目运营中的用户体验？

**【核心内容】**

### 1. 用起来：

- (1) 大小屏终端应用布局
- (2) 线下终端应用布局
- (3) 新用户激励体系
- (4) 社群+活动，定期活动鼓励与引导
- (5) 产品 UI 体验优化

### 2. 用得好

- (1) 基于用户需求新业务开发
- (2) 一体化积分体系
- (3) 打通外部资源，构建以用户需求为中心的更多服务
- (4) 基于大数据的更多个性化服务

**【教学方法】** 头脑风暴+导师引导+案例破拆

**【案例】** 成都智谷汇数字化应用相关解析