

# 电子商务网站的用户体验

瑞恩钻石电子商务COO：陈勇

2010年4月22日

# 电子商务定义



- 可以用一句话概括：
- 所谓“电子商务”就是指依托互联网而进行的商业经营服务活动。
- 其基本运营模式，电子商务可以分为企业(Business)对终端客户 (Customer) 的电子商务（即B2C）和企业对企业的电子商务（B2B）两种主要模式。
- 除了上述 B to B（商家对商家）、B to C（商家对个人消费者），还有C to C（个人消费者对个人消费者）、C to B（个人消费者对商家）、G to B(政府对商家)、B-B-C、B-B-B等等，不再一一赘述。



# “用户体验”定义

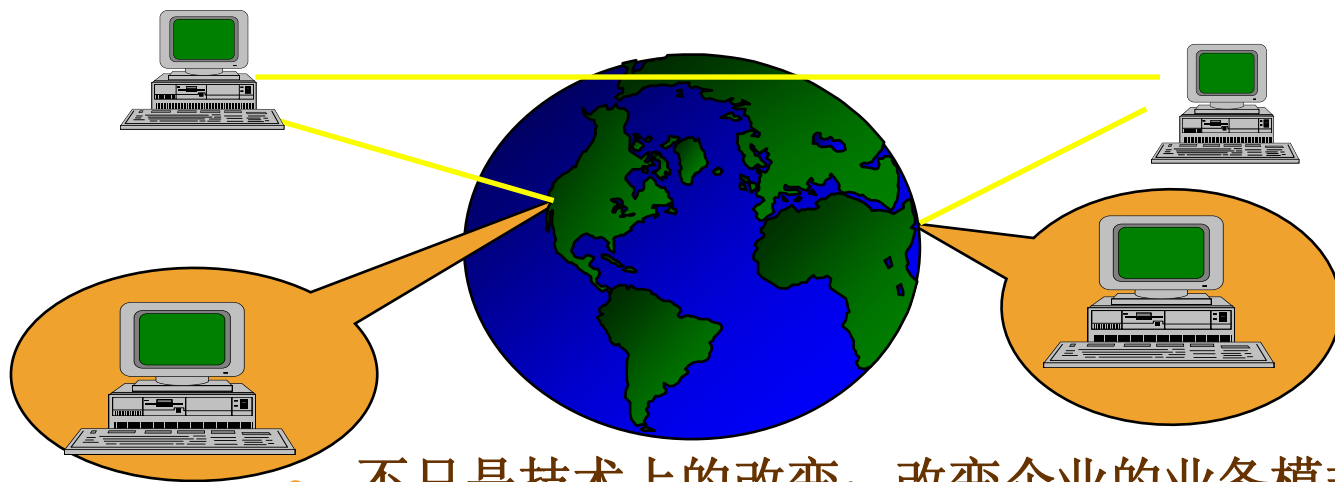
- “用户体验” (User Experience, 简称UE或UX)是指用户在访问网站的过程中, 对网站界面、功能、相关信息的可读性、操作方便性、交互性等方面建立起来的心理感受。
- 随着各行各业电子商务的不断发展, 基于电子商务平台的市场竞争日渐加剧, 电子商务网站应该把提升用户体验放在一个非常重要的位置来考虑。
- 日前, 手机数码、钻石珠宝网站的用户体验非常强。



# INTERNET的影响.....?

电子商务会不会改变人类消费习惯？

不仅仅缩短了时间和空间，而且改变了人类的生活，.....



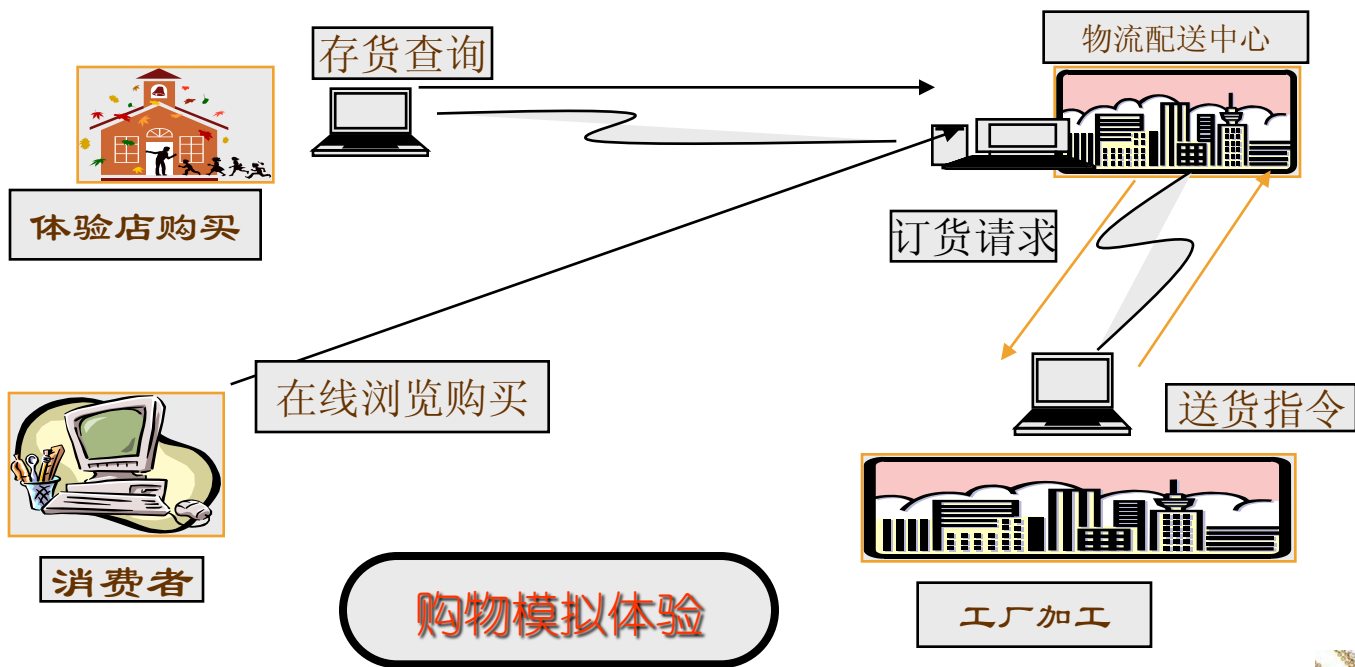
● 不只是技术上的改变；改变企业的业务模式



# 现代电子商务的商业模式越来越趋向于体验



- 网购+体验店+ Calling Center=三维立体复合EC





人们对电子商务的依赖，  
就像为爱人选择一件漂亮的首饰，用心完成。



- 网购消费者的需求不断提升，电子商务网站必须注重“用户体验”。
- 用户体验不单单给网站设计人员提出了更高的需求，更给技术人员也施加了砝码。
- 网站设计的指导思想是用户体验，作为电子商务网站一切是为经营目标为导向的，所以以用户为中心的设计，才有可能使其交易额不断上升。
- 电子商务网站不只是浏览，更是为实现交易，可以做不同的“秀场”。支付宝已经将2010年确定为“用户体验年”，围绕用户体验的一系列调整已经展开。



用户体验，看似是为消费者无偿服务，  
实质是为企业提升销售，让消费者付费而已！



- 电子商务网站增加销售的三种最根本方式：
- A.利用一切可以利用的资源、借助一切可以借助的渠道、哪怕是广告投放、软公关、还是利用技术作弊，想尽一切办法增加网站访问量；
- B.增加客单价；
- C.增加转化率。



转化率是靠不断说服访客点击下去的页面来产生，而这个说服的过程恰恰是给用户最优的设计、体验过程。

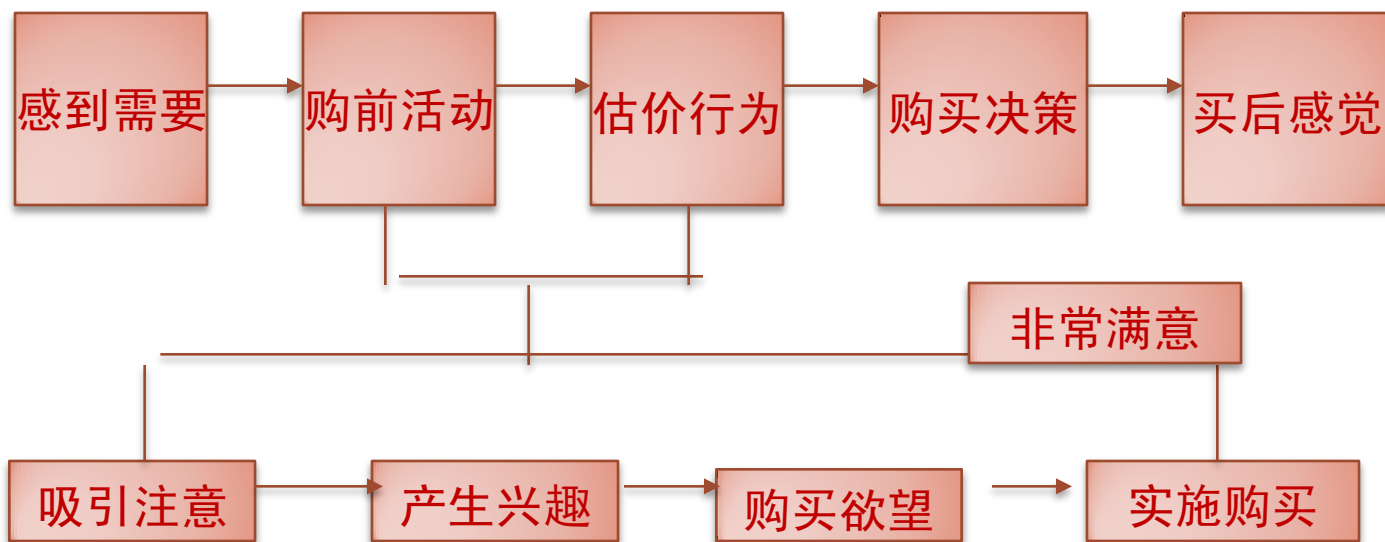
每个页面设计要回答3个问题：

1. 跟**谁**说话？  
2. 要采取什么样**行动**？

3. 他需要什么**信息**才愿意行动？

对他才有好处？  
每个设计页面要进行**AIDAS**测试。

（刘易斯原理）



**“AIDAS”原则：Attention, Interesting, Desire, Action, Satisfaction**





春夏“饰”在必得  
FOR SPRING & SUMMER

ooh Dear 吊坠 RMB 260起

迷人珠宝  
清静典雅女人心  
let's go!

戒指 其它

ooh Dear 戒指 RMB 260

ooh Dear 戒指 RMB 499

ooh Dear 戒指 RMB 1199

ooh Dear 戒指 RMB 1066

ooh Dear 戒指 RMB 966

ooh Dear 戒指 RMB 399

ooh Dear 戒指 RMB 999

ooh Dear 戒指 RMB 666

极致挚爱  
18K金钻石女戒  
RMB 1899

美钻定制3部曲  
BUILD YOUR OWN RING

Round Princess Emerald Asscher Marquise Oval Radiant Pear Heart

现货有 627 件 精品钻戒 供应选择 立即定制 全球直邮

看看谁在重  
SUPERSTAR

ooh Dear 超级明星 Show

设计师当季热荐 FASHIONABLE JEWELRY

Barbie's wardrobe  
经典浪漫珠宝设计新人物, 掌握珠宝珠宝审美与时尚设计感, 注重创意的表达, 以简约而富于变化的造型, 展现钻石珠宝的独特魅力。

商品配送 全程保险

7天 无理由退换货

一线城市 送货上门(限部分地区)

服务条款 常见问题 安全支付 配送说明 会员服务 友情链接 关于我们 媒体资源

客服中心: 400-815-8898 010-65627000 Email: service@oohdear.com

工作时间: 9:00-21:00 (周一至周五) 传真: 010-65627000

Copyright © 2006 - 2009 Oohdear Corporation All Rights Reserved. 华宇特公司 版权所有 京ICP08010402号

Welcome to Blue Nile

Forbes FAVORITE Online Jeweler

FIND THE PERFECT ENGAGEMENT RING

As the largest online retailer of the highest quality certified diamonds, engagement rings and fine jewelry, we offer exceptional selection and value.

BUILD YOUR OWN RING  
ENGAGEMENT RINGS  
LEARN ABOUT DIAMONDS

search for diamonds

DIAMOND JEWELRY

- DIAMOND EARRINGS
- DIAMOND NECKLACES
- DIAMOND BRACELETS

more

JEWELRY

- GEMSTONE JEWELRY
- PEARL JEWELRY
- SILVER JEWELRY

more

WEDDING RINGS

- DIAMOND RINGS
- WOMEN'S RINGS
- MEN'S RINGS

more

SEARCH FOR DIAMONDS

Our diamond search tool allows you to search for your perfect diamond by cut, color, clarity, carat weight, and more.



OUR NEW JEWELRY

See our newest jewelry in diamond, pearl, silver, and more.

MORE



NEW WATCHES

Find great values on thousands of new watches.

MORE



CUSTOM SPECIAL ORDER

Whatever your preference or budget, anything is possible.

MORE



EDUCATION AND GUIDANCE

Our experts will help you choose an engagement ring setting she'll love, and decide on the right combination of diamond size and quality, so you're sure to choose the perfect ring.

LEARN MORE

WHY CHOOSE BLUE NILE

Blue Nile offers thousands of GIA and AGSL certified diamonds and much more.

CUSTOMERS SAY IT BEST

Read what customers have to say about their Blue Nile shopping experience.



BLUE NILE IN THE NEWS

Read what's being said about Blue Nile in the news.



FINANCE YOUR PURCHASE

Learn about the options available for purchasing your Blue Nile jewelry.



BLUE NILE INTERNATIONAL



Shipping to: China

Currency is: CNY

Language is: English - 繁體中文

ABOUT BLUE NILE

- Careers
- Quality & Value
- Site Map
- In the News
- Awards & Reviews

CUSTOMER SERVICES

- Free FedEx® Shipping
- Free Gift Packaging
- 30-Day Returns
- Jewelry Appraisals
- Financing & Insurance

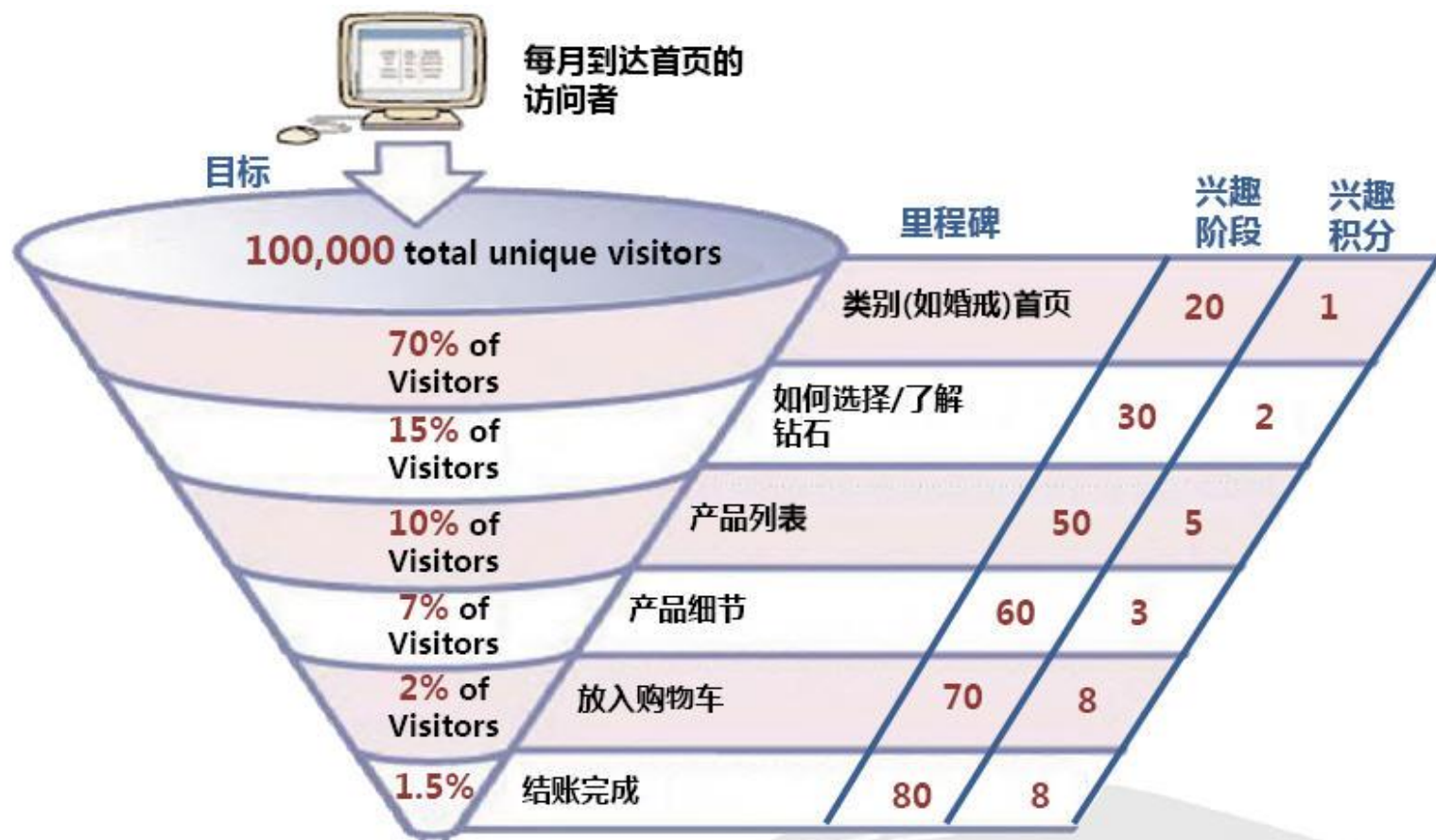
CONTACT BLUE NILE

service@bluenile.com  
800-242-2728  
For phone orders, please mention: EDC928

SIGN UP FOR SPECIAL OFFERS

Receive special offers and gift ideas from Blue Nile:  
enter your email address

# 以珠宝网站为例：转换流程及目标设计



**1,500** visitors complete the scenario' objectives 访问者完成该方案的目标





# 电子商务网站用户体验不单单把功能设计好，哪怕是一个细小的按钮都会影响访问者。



下面是295个参与投票者的投票结果：

Adobe.com	
Apple.com	
Amazon.com	
Yahoo.com	
ebay.com	
target.com	
Futureshop.ca	
sonystyle.com	
dell.com	
bestbuy.com	
sonystyle.co.kr	
samsung.com	



Total Votes: 295

# 案例1：哪个网站首页转换率高更能留住人？



## Diamonds by Leo Schachter



where we make it easy.

Leo Schachter is one of the leading fine diamond companies. Its heritage encompasses a family of four generations of master artisans with a single passion: handcrafting the world's most beautiful and brilliant diamonds. Its reputation circles the globe with stops in Paris, London, Milan, New York, L.A. and Hong Kong.

So, whether you're a gentleman looking for the perfect diamond for the one you love or a lady browsing for beautiful diamonds or elegant diamond jewelry, you'll find the inspiration and information you need right here.

- Learn everything you need to know about diamonds in order to make certain you buy the most beautiful diamond at the best price. You'll be a diamond expert before you walk into the store.
- Find out what's new, fashionable and fabulous in diamonds and diamond jewelry. We'll tell which big rocks the Hollywood glitterati are wearing, and show you some of the most sensational new designs.
- Determine which diamond is the most perfect diamonds he could give you. They come in all shapes, sizes, colors and settings. And once you decide, you'll need some advice on how to drop a hint about the diamond you desire.
- Discover how to find the fabulous diamond she deserves. You'll find lots and lots of information about selecting the right diamond for the woman of your dreams, and some romantic ideas for proposing.
- Introduce yourself to the dazzling Leo Diamond. The first diamond ever to be measured and certified for superior brilliance. For beauty and brilliance, the Leo Diamond outshines every other diamond of comparable quality.
- Locate the nearest authorized Leo Schachter jeweler. Trust, confidence, great service, and a dazzling selection are the benefits you're assured of from every authorized Leo Schachter jeweler.

©2014 Leo Schachter Diamonds, LLC. Diamond Rhinestones: The Leo Diamond™ is a registered trademark of Leo Schachter Diamonds, LLC. Your privacy is guaranteed. We will never give, lease or sell your personal information. Period!

Meet the Leo Behind the Leo

Learning About Diamonds

What's New, Fun and Fabulous?

What is Your Dream Diamond?

Selecting Her Diamond

What is a Leo Diamond?

Find a Jeweler

About Your Leo Diamond

The Leo Diamond UK



LEO SCHACHTER

"Crafting the world's most beautiful diamonds is a passion in my family. We are four generations of master artisans intent on expanding the boundaries of the art."



# 案例2：哪个专题图更能留住网络访问者？

Welcome to Blue Nile

FREE FedEx Shipping on Every Order ▶



FIND THE PERFECT  
ENGAGEMENT RING

As the largest online retailer of the highest quality certified diamonds, engagement rings and fine jewelry, we offer exceptional selection and value.

- ▶ BUILD YOUR OWN RING®
- ▶ ENGAGEMENT RINGS
- ▶ LEARN ABOUT DIAMONDS

search for diamonds ▶



With This Ring...

Say "I do" with an exquisite hand crafted wedding band. Select from a collection of beautiful wedding bands - that special circle of love and trust.

- [Men's wedding bands](#)
- [Women's Wedding Bands](#)
- [Diamond Wedding Bands](#)





# 案例3：哪个产品图更能留住网络访问者？

*The wizard for love*  
寻找我的  
爱情占卜精灵



¥1398 瓢虫 18K金钻石石榴石耳钉

¥1199 四叶草 18K金紫水晶吊坠

Valentine's Day 1299 要爱久久

十指相扣，  
情意闪亮在手。  
¥1299

购 情人节对戒套装  
查看更多款式

送



红遍中国 婚戒三件套  
永恒 ¥19,988元  
50\*GIA/H/VS/八心八箭



钻石小鸟携手美丽俏佳人 打造80后  
结婚实用主义

4月6日起，每周二晚旅游卫视《美丽俏佳人》节目



# 案例4：哪个终极页面转换率高更能留住消费者？

您好, 请登录 | 支付宝会员实名认证 | 免费注册

钻石小鸟 携手共度 幸福时刻 品牌动态 | 钻石讲堂 | 全国体验中心

首页 | 钻戒 | 婚戒 | 项链 | 耳饰 | 胸饰 | 礼品 | 婚嫁 | 免费试戴

热门: 8.8克18K金钻戒 | 打造90后婚嫁实用主义 | 全城热恋 | 美国新款美手配钻戒

材质: 铂900 白18K金 黄18K金 红18K金 彩18K金

款式: 钻戒 婚戒 三石 无钻 玫瑰 其他

风格: 简约 华丽 个性

用途: 结婚 母亲节 情人节 求婚 生日 周年

送礼: 结婚 结婚 结婚 结婚 结婚 结婚 结婚 结婚

共 23580 款 线货零售 随心挑选

快速全部筛选

今日特价钻

全城热恋活动之一 非常6+1

特价裸钻 疯狂抢购中 经典款式 组合同步搭配发售

红18K金钻石吊坠—璀璨花语 小鸟实价: ¥1180.00

红18K金钻石吊坠—砂不可言 小鸟实价: ¥1130.00

彩18K金钻石耳钉—格调水韵 小鸟实价: ¥1350.00

彩18K金钻石手链—一帆风顺 小鸟实价: ¥2450.00

款式评论 款式咨询

暂无评论

昵称: 内容: 提交

24小时全国客服热线: 400 880 0051 服务时间: 9:00-21:00

在线客服 帮助中心 订单查询 投诉中心

>关于支付 支付方式 支付相关问题

>关于配送 配送方式 配送相关问题

>售后服务 退换货政策 15天无理由退换

>客服中心 联系我们 联系我们

>关于我们 联系我们 联系我们

关于小鸟 | 诚聘英才 | 支付方式 | 售后服务 | 联系我们 | 网站地图 | 友情链接

中国互联网违法和不良信息举报中心 | 中国公安网 | 110报警服务 | 12315 | 12315 | 12315

本网站提供所有商品的正式发票 | 本网站接受中国珠宝玉石首饰行业协会的监督

Copyright © 2006-2010 www.3bird.com 钻石小鸟 All Rights Reserved

戴维尼® 我爱你·中国 为玉树人民祈福

热线电话(免长途费) 咨询: 400-8800-520 售后: 400-1199-520

会员登录

Email: 密码: 注册 登录

支付安全会员登录 订购指南 忘记密码? 查看付款说明与查询

产品搜索

输入产品编号

按产品分类

全球钻石 钻戒定制

戒指 项链 吊坠 耳钉 耳环 手链 手镯

按材质分类

钻石 宝石 珍珠 铂金 黄金 银饰

了解戴维尼

公司简介 戴维尼认证 授权经销商 品牌来源 合作商家 媒体报道

有任何问题请联系我们: Service@Gooddiamond.com 或拨打: 400-1199-520 电话订购请注明客户编号: 2650 0855

结婚钻戒 个性定制 珠宝首饰 精品活动区 礼品 珠宝学院

欢迎光临戴维尼珠宝网 “2009中国互联网领袖” — 网易

CCTV央视推荐 相信品牌的力量

首页 > 戒指 > 女戒 > 红18K金钻石女戒

18K白金女式单钻戒指(0.10克拉)

“手上的一物多么令人陶醉，唯有戒指与钻石是女人的最好的朋友。”戴维尼这款18K白金结婚戒指镶嵌了一颗H色，VS以上净度，重约0.10克拉的圆形钻石。优雅的线条打通的两颗心如天地之间，是对最亲密的人，表达浪漫的最佳信物。有天使守护的爱情，永不凋零。

国家质量监督检验检疫总局 查看客户反馈

市场参考价: ¥5,900.00 戴维尼价格: ¥2,980.00

加入购物车 加入收藏夹

发表意见 推荐给好友 打印

顾客反馈

戴维尼戒指: 产品编号: 10002744 材质(Metal): 黄金(18K白金) 平均重量: 1.20克 宽度(cm): 约0.2

钻石信息: 圆形钻石数量: 1 总克拉重量(ct): 0.10克拉 平均切工(Cut): VG 平均颜色(color): H 平均净度(clarity): VS6L+ 固定装置: 夹镶

工作流程: 1. 客户咨询 2. 产品推荐 3. 客户确认 4. 支付定金 5. 定制生产 6. 成品验收 7. 物流配送

产品件数以下服务:

免费设计 30天退换 包含质量鉴定证书 免费礼品包装

加入购物车 加入收藏夹

注意: 钻石的价格决定定制的有效性, 在戴维尼未接受您的订单之前可以发生更改, 您可以浏览我们的产品有关政策可以得到更多的信息。

如果您需要全年的节日提醒, 请输入您的邮箱地址

关于我们 | 联系我们 | 订购指南 | 安全支付 | 免费快递 | 30天退换 | 售后服务 | 诚聘英才 | 网站地图

Copyright © 2005-2010 www.520.cn All Rights Reserved 戴维尼(中国)有限公司版权所有

著作权与商标声明 | 法律声明 | 隐私政策 | 网络实名 | 网络实名: 戴维尼

中国增值电信业务经营许可证B2-20080034号 | 国家信息产业部ICP备08054851号 | 中国公安网440319120680

国家版权局 | 国家知识产权局 | 中国珠宝玉石首饰行业协会 | 中国互联网络信息中心 | 中国公安网110报警服务



# 案例5：哪一个促销赠品更能吸引消费者眼球？

抢购MOTOKRZR，送施华洛世奇水晶链

买MOTO E2 手机，送立体蓝牙耳机



**MOTO 境界**  
你的时尚，被 MOTOKRZR 无限折射

高端的质，  
时尚于世界，更是一种境界。MOTOKRZR 无线手机，  
带给你无限精彩。MOTOKRZR，已给你带来无限精彩，更带给你无限精彩！

- 精工工艺金属机身，手感细腻如丝
- 200万像素摄像头，画质清晰
- 支持蓝牙及红外线 / 蓝牙
- 支持中文输入，最大支持20
- 支持立体声蓝牙耳机
- 支持蓝牙

现在，在抢购 MOTOKRZR 手机的用户，  
更可获赠施华洛世奇水晶链一条。

仅有 500 名，想继续行动！

限时抢购



**MOTO 摇滚你**  
震撼上市

体验真酷

- 支持GPRS网络，可下载MP3
- 支持音乐快捷播放和控制
- 3.5mm通用耳机接口
- 130万像素闪光灯数码相机

满足多元化娱乐需求，  
还有什么？现在就和MOTO一起摇滚！  
会员现在抢购MOTO E2，可获赠  
价值100元的蓝牙耳机！

在线购买手机送立体声蓝牙耳机

超值大礼不容错过！

限量抢购，欲购从速！

Click Rate: 66.6%

Click Rate: 20.6%



**Click Rate: 49.1%**





# 案例7：哪一个标题的销售量比较大？

标题A：  
来自舒适首都的迟来礼物

标题B：  
2002年带来最大负罪感的愉悦



Subject Line A provided a 26% lift in sales perhaps due to the word "gift"





# 案例8：哪一个新用户注册更快捷留住访问者？

## 注册新用户

请填写您的Email地址： 请填写有效的 Email地址作为下次登录的用户名，  
同时我们也会给这个地址发送您的帐户信息、订单通知等。

请设定密码： 密码请设为6-16位字母或数字

请再次输入设定密码：

请输入验证码：  看不清，换一张

[完成注册](#)

**注册** 您是新用户？请您注册 [企业用户注册>>](#)

用户类型：☒ 个人用户 ☐ 企业用户 ☐ 校园用户

用户名：  
4-20位字符，可由中英文、数字及“\_”、“.”组成

输入密码：  
6-16位字符，可由英文、数字及“\_”、“.”组成

再次输入密码：

邮 箱： 免费邮箱：[网易](#)  
接收订单通知、促销活动、找回密码，填写后**不能修改**

推荐人账号：  
非必填，如您注册并完成订单，推荐人有机会获得积分

验证码：  


☒ 我已阅读并同意《京东商城用户协议》

[注 册](#)



# 电子商务网站的户体验对设计师要求很高



- 因此，网站设计者必须要注意以下几点：
- 1、网站功能突出、界面友好，元素简洁，视觉冲击力要强；
- 2、对页面每个重点内容，细节要突出，按钮、图片、文字、字体、色调、风格要突出；
- 3、页面干净但不单调，访问者看着舒服，有意向访问点击；
- 4、页面上的不允许拖沓冗长的文字、繁杂的链接，注意底色突出、图片冲击力强，一样会吸引访问用户的注意；
- 5、对网站图片专题区域、新闻动态变化区域等内容要直接突出在页面上，让用户第一时间进入下级页面看到详细内容；
- 6、标题内容要言简意赅又能有浓厚抓人眼球的商业信息在里面。
- 7、电子商务网站产品价格永远是网民关注的第一要素，所以要更加醒目。
- 8、**网站搜索、可查找性分类**是不可忽视的最佳用户体验方式之一。



# 网站搜索、可查找性分类是电子商务网站不可忽视的最佳用户体验方式之一。



请输入关键词

商品类别

搜索

热门关键词: 衬衫 休闲裤 口袋服 帆布鞋 风衣 POLO/T恤 裙子 牛仔裤 围巾 领带

## 热门分类

- 女装** | 新品女装 | T恤 & POLO衫 | 性感丝袜 | 修身小西装 | 打底裤 | 裙装 | 衬衫 | 文胸套装 | 针织衫
- 男装** | 新品男装 | 休闲衬衫 | 针织衫 | 新款外套 | 休闲西服 | T恤 & POLO衫 | 新款夹克 | 休闲裤 | 牛仔裤
- 童装** | 婴儿装 | POLO衫 | T恤 | 卫衣 | 外套 | 衬衫 | 裤子 | 运动裤 | T恤套装 | 套装 | 裙子 | 雨具
- 鞋** | 帆布鞋 | 帆船鞋 | 风尚休闲鞋 | 男鞋 | 女鞋 | 正装鞋 | 女休闲鞋 | 运动休闲鞋 | 休闲皮鞋 | 复古鞋
- 配饰** | 领带 | 围巾 | 男款皮带 | 女款皮带 | 钱包 | 女包 | 棉袜 | 丝袜 | 情侣款 | 饰品 | 皮具
- 家居** | 厨房用品 | 浴室用品 | 卧室用品 | 收纳用品 | 户外旅行 | 护理保健 | 床品套装 | 面巾 | 浴袍

## 商品分类

- 项链** | 钻石 珍珠 情侣
- 戒指** | 钻石 宝石 对戒
- 耳饰** | 石榴石 珍珠
- 手链** | 完美珍珠
- 定制** | 南非美钻

## 价格搜索

- 500元以下
- 500-999元
- 1000-2999元
- 3000-9999元
- 10000以上

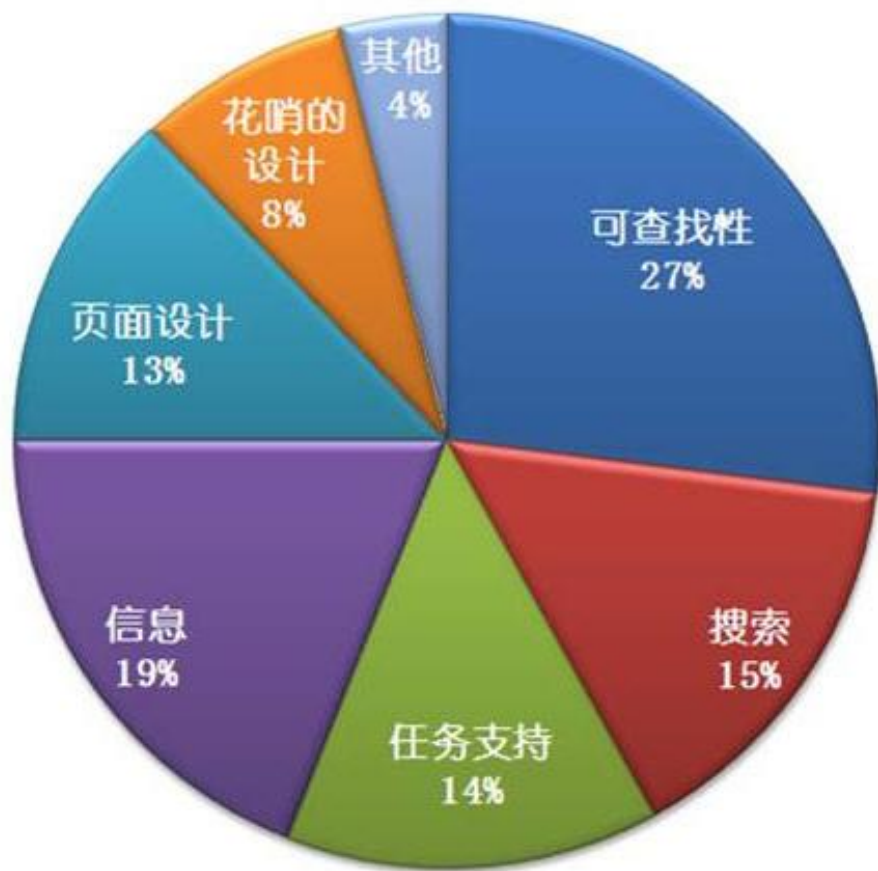
请输入关键词

搜索 高级搜索





# 一个权威调查机构对用户关注点的统计情况



对电子商务网站而言：

商品的可查找性、搜索功能永远是重心；商品的查找→订购过程是立足的根本，是电子商务网站购物便捷最重要的主线。

页面设计、信息量也是用户决定购物的关键因素。

诸如其他各个因素也不容忽视。



# 秒杀-是电子商务网站促销的手段，也是商家惯用的伎俩，更是消费者心跳的快速体验！



**7天限时抢购** 时尚炫彩打底裤 单条 39<sup>元</sup> 三条 79<sup>元</sup> 倒计时：4天07时14分20秒

**1元秒杀** 全新升级 MeiliEasy 8片装SOS系列急救面膜

支付宝  
**疯狂秒**  
超低价精选

还剩 31小时55分6秒



爱国者佳佳看 不用光盘的DVD 硬盘播放器  
原价：¥299.00  
抢购价：¥160.00

还剩 31小时55分6秒



美亿佳伸缩不锈钢晾衣架 疯狂低价  
原价：¥200.00  
抢购价：¥99.00

还剩 31小时55分6秒



Swarovski施华洛世奇水晶链坠-晶莹泰迪熊  
原价：¥690.00  
抢购价：¥399.00

**家用电器限时抢购**

剩余 0小时55分46秒



**抢**

松下(Panasonic)冰箱NR-C23VG 1-S进口Panasonic直压压缩机!  
市场价：¥5490.00 仅剩2件  
抢购价：¥4799.00 (8.8折)



**抢**

创维(Skyworth)42英寸 全高清 液晶电视 TFT42L01HF尾货清  
市场价：¥6999.00  
抢购价：¥4149.00 (5.9折)

每日10点 13点 16点 20点四场!





# 秒杀背后谁是最大的赢家？



## 明天秒杀商品预告

10:00开始



泰格斯 动感先锋双肩

原价：139元

秒杀价：1元

13:00开始



阿尔卡特小手机

原价：299元

秒杀价：9元

16:00开始



正版kitty硬壳相机包

原价：98元

秒杀价：1元

20:00开始



极品纯白浮雕龙茶具

原价：138元

秒杀价：9元

人气！  
人气！  
人气！  
人气！

## 后天秒杀商品预告

10:00开始



带吸盘的跳跳虎

原价：10元

秒杀价：0.01元

13:00开始



格子围巾

原价：25元

秒杀价：1元

16:00开始



派然 美白补水二件套

原价：89元

秒杀价：1元

20:00开始



SOS系列急救面膜

FACE DEAR 8片急救面膜

原价：400元

秒杀价：1元

气人！  
气人！  
气人！  
气人！



商品评论或评价区也是必不可少的用户体验方式之一，只是众多电子网站只限于购买过该商品或一年在该网站体验过交易的用户才有资格发表意见或建议。



全部评价 (31)

好评 (31)

中评 (0)

差评 (0)

好评 100%

中评 0%

差评 0%

前5位评价用户：华依 sunny365 liujian1205 ada-liu 1634386727

发表评价即可获得积分，前五位评价用户可获得多倍积分哦！

我要评价

查看全部 31 条评价



jiegeng1014  
金牌会员  
(福建)

轻便小巧，挺不错的 ★★★★★ 2010-04-07 10:44

优点：轻便小巧，挺不错的  
不足：暂时还没发现缺点哦！  
总结：轻便小巧，挺不错的

回复 (0) 购买日期：2010-03-31 这条评价对您有用吗？ 有用 (0) 没用 (0)



zxy406  
银牌会员  
(北京)

包不错，好像大了点 ★★★★★ 2010-04-02 22:10

优点：包不错，好像大了点  
不足：包不错，好像大了点  
总结：包不错，好像大了点

回复 (0) 购买日期：2010-03-28 这条评价对您有用吗？ 有用 (0) 没用 (0)



# 我的账户中心-订单跟踪系统更是人文关怀的客户体验

首页 > 我的京东 > 订单中心

我的京东

交易管理

- 订单中心
- 在线支付
- 交易记录
- 我的拍卖
- 我的评价

服务中心

- 购买咨询
- 退款申请
- 我的投诉
- 我的返修
- 价格保护
- 我的举报

个人应用管理

- 短消息
- 收藏夹
- 地址管理
- 推荐有礼
- 神秘促销
- 装机配置
- 高校申请



您目前的订单状态是：“完成”！

### 付款信息

付款方式：货到付款      付款时间：2010-1-25 15:11:00  
商品金额：¥358.00      运费金额：¥0.00  
优惠金额：¥0.00      应支付金额：¥358.00  
实际运费：¥0.00      交易余额：¥0.00  
最终交易金额：¥358.00  
提交付款信息时间：2010-1-25 15:11:00  
客服付款确认时间：2010-1-25 15:11:00

### 处理信息

时间	配货信息	操作人
2010-1-22 14:21:00	您的订单已经打印	靖新明
2010-1-22 14:26:00	您的订单商品已拣货	汪洋
2010-1-22 14:37:51	您的订单商品已扫描	王梅莲
2010-1-22 14:48:48	您的订单商品已打包	京东打包员
2010-1-22 15:49:20	您的订单商品已发货	庞莉





# 完美的用户体验可以提升送达率、点击率和访问频次

## 送达率

- 拥有与主要ISP之间的绿色通道，避免信息被挡，确保高送达率

## 容量和可靠性

- 一天内可以发送上百万的邮件和短信，没有效率和可靠性问题。
- 对特定ISP可以设置发送速度避免被挡。

## 个性化设置

- 可以个性化主题，内容和图片。

## 自动触发和互动

- 可以设置由事件自动触发的信息。

## 追踪和报告

- 可以准确跟踪和报告每个人信息的送达、弹回、打开和点击行为。

## 与网站分析集成

- 可以将同一个人的信息读取和访问网站的行为跟踪链接在一起写入数据库。

## 经验和反应时间

- 了解邮件、短信市场营销的最佳实践，在数据管理、咨询和建议方面拥有充分的检验。
- 可以快速对紧急事件做出反应。



**MOTO新视界**

- 创新时尚PDA手机
- 200万像素数码相机
- Realplayer播放器
- 播放MP3 视频背景音乐
- 超强名片识别功能
- 新一代手写技术

市场价: 4600元  
虚惊保底价: 4288元  
MOTO会员价: 4288元

买 赠

HT600蓝牙耳机 品牌手机礼包

亲爱的徐先生：  
您所使用的手机已购买12个月了，为了给您提供更贴心的服务，我们推荐您购买MOTOROLA最新一款时尚外观的智能PDA手机“明”，您可以享受MOTO会员优惠购买此产品。

[立即购买](#)

您的个人信息：

姓名：	徐先生	性别：	男
生日：	1980年3月1日	手机号码：	13810997587
手机品牌：	MOTOROLA	手机型号：	明
购买时间：	2006年1月	更换手机频率：	半年之内

您正在使用的机型

如果您不是您的个人信息，请进入MOTO会员计划更新个人资料。并且您还有机会参加MOTO抽奖活动。

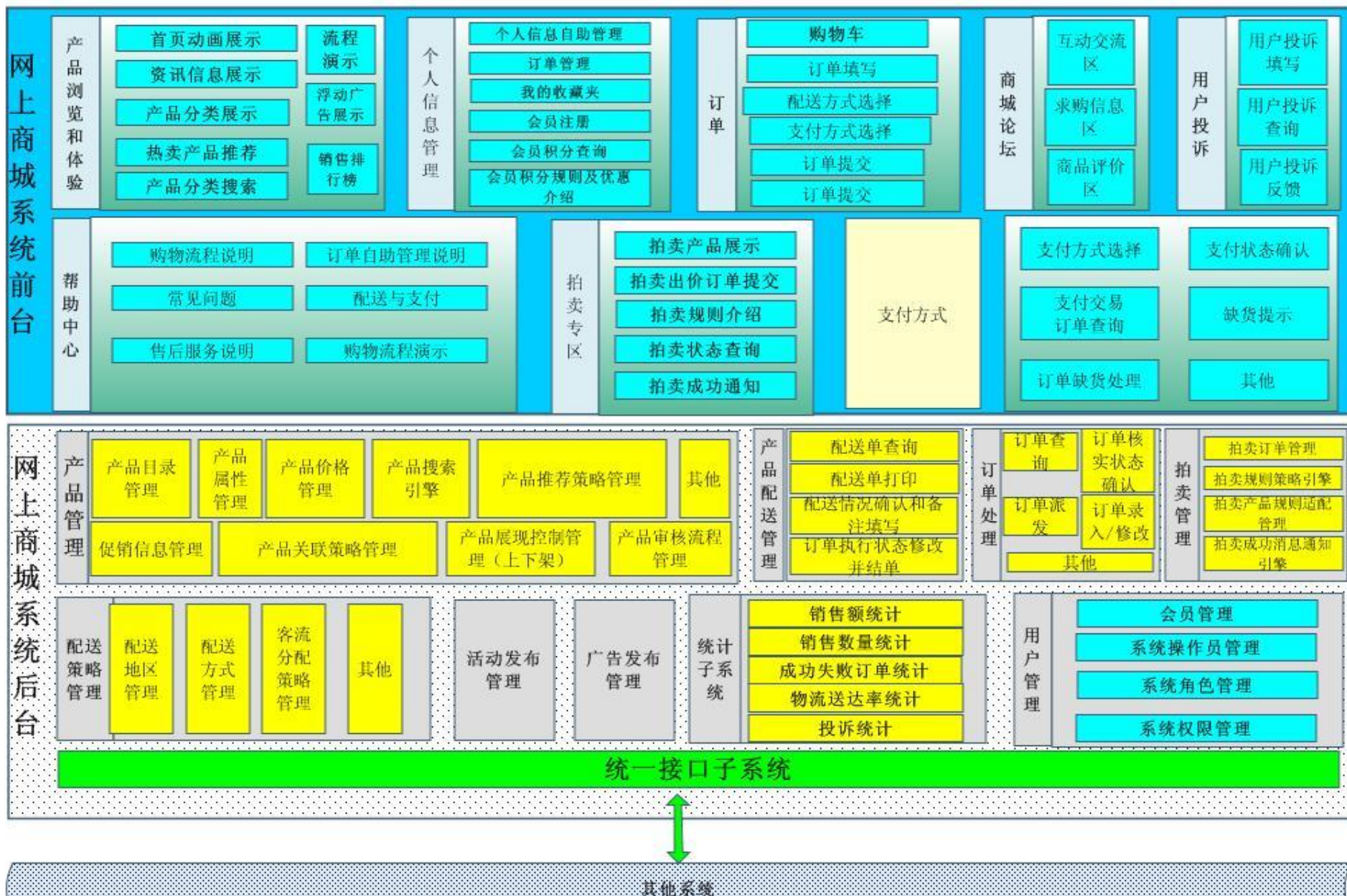
[立即更新个人资料](#)

点击率: 49.1%





# 以某网站前后台技术建设模块来分析用户体验





网上购买产品的关键人物是消费者，在诸多“想法”之下，他最先会去网上关注，关注的过程恰恰是用户体验全过程。

创意思想驱动消费者行为

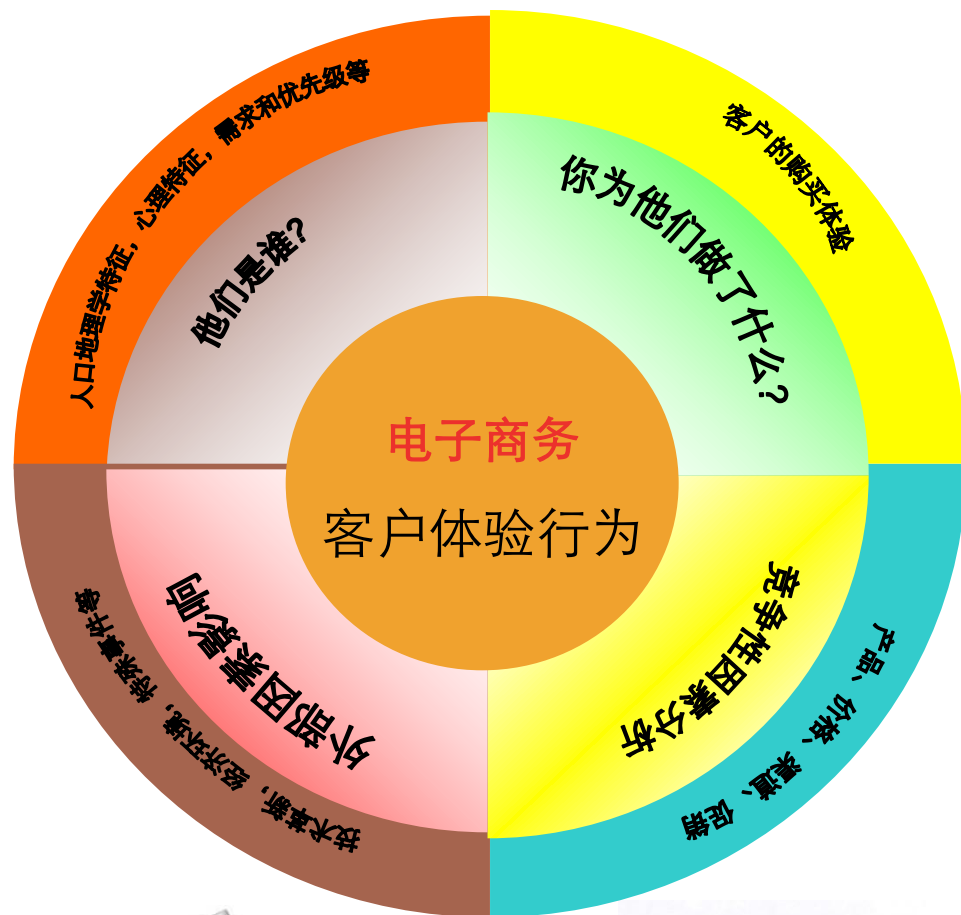


“消费者”和“想法”是一切的核心所在



# 网民的体验式消费往往不是局限于某一个方面

其实有很多因素影响消费者行为，从而改变他们对于电子商务的价值取向。



体验店

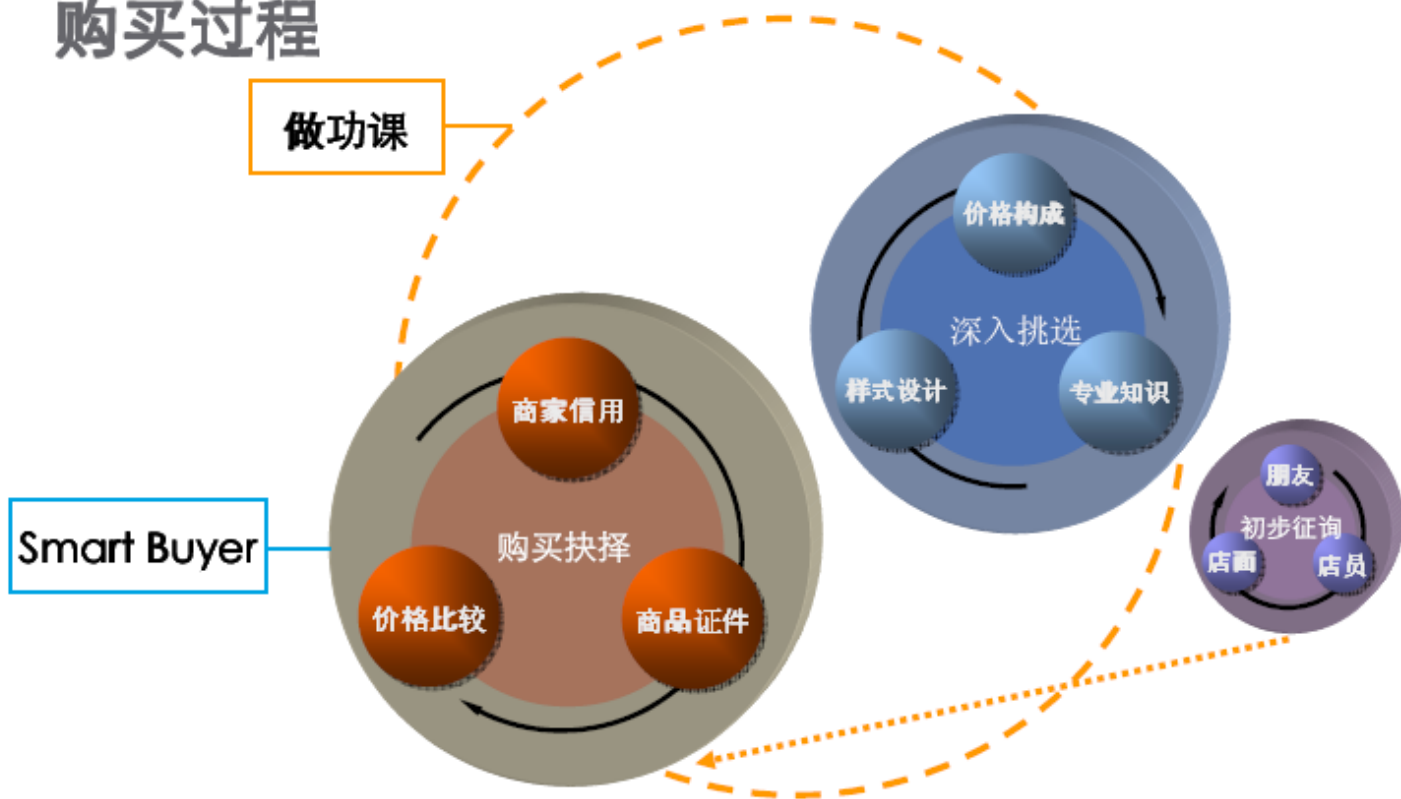


顾客



# 用户一旦不再是体验式购买，冲动和理智一步之差

## 购买过程



理智

冲动

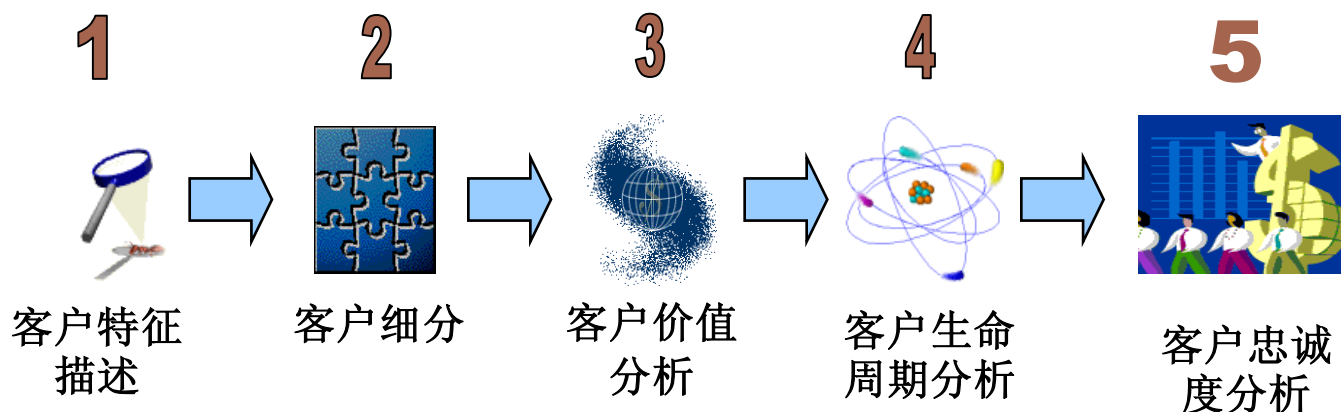




# 企业需要更好的了解顾客，才知道用户如何体验



加深对电子商务客户的了解是一个循序渐进的过程

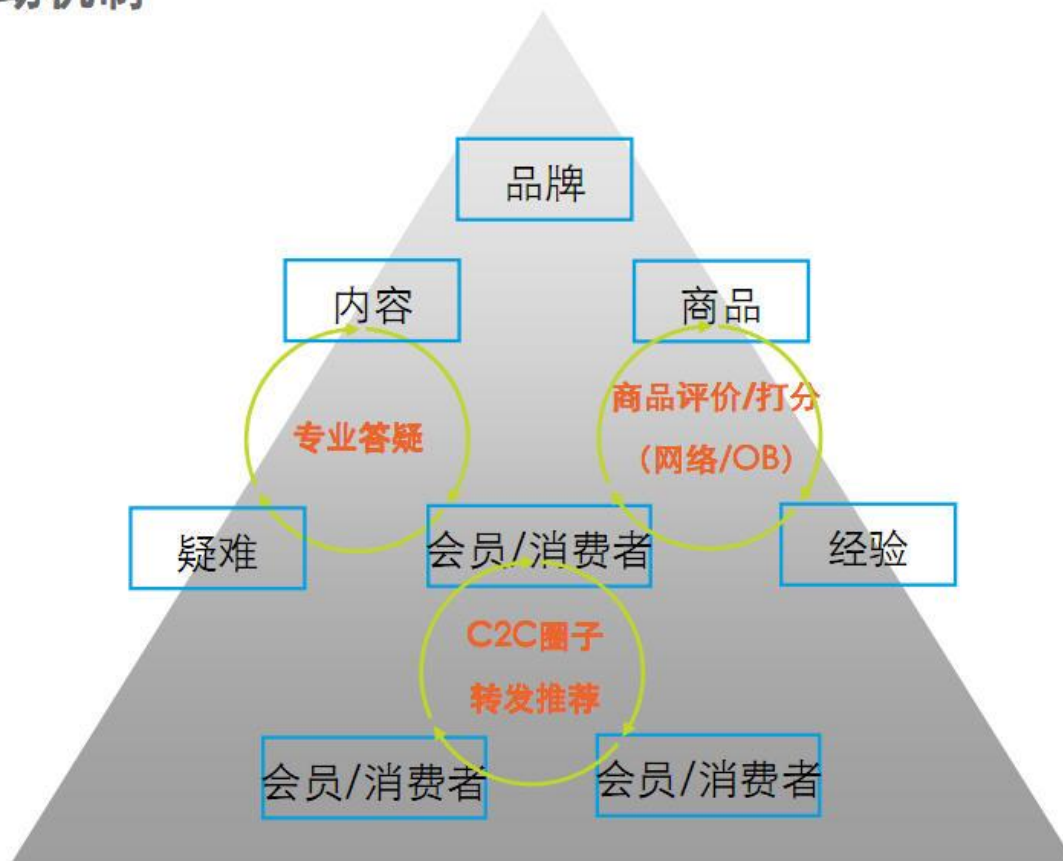


价格，款式，设计，质量、品牌及售后服务是消费者网络购物时最为关注的6要素。



充分的互动体验机制，才能有利于企业和消费者之间关系更加微妙。

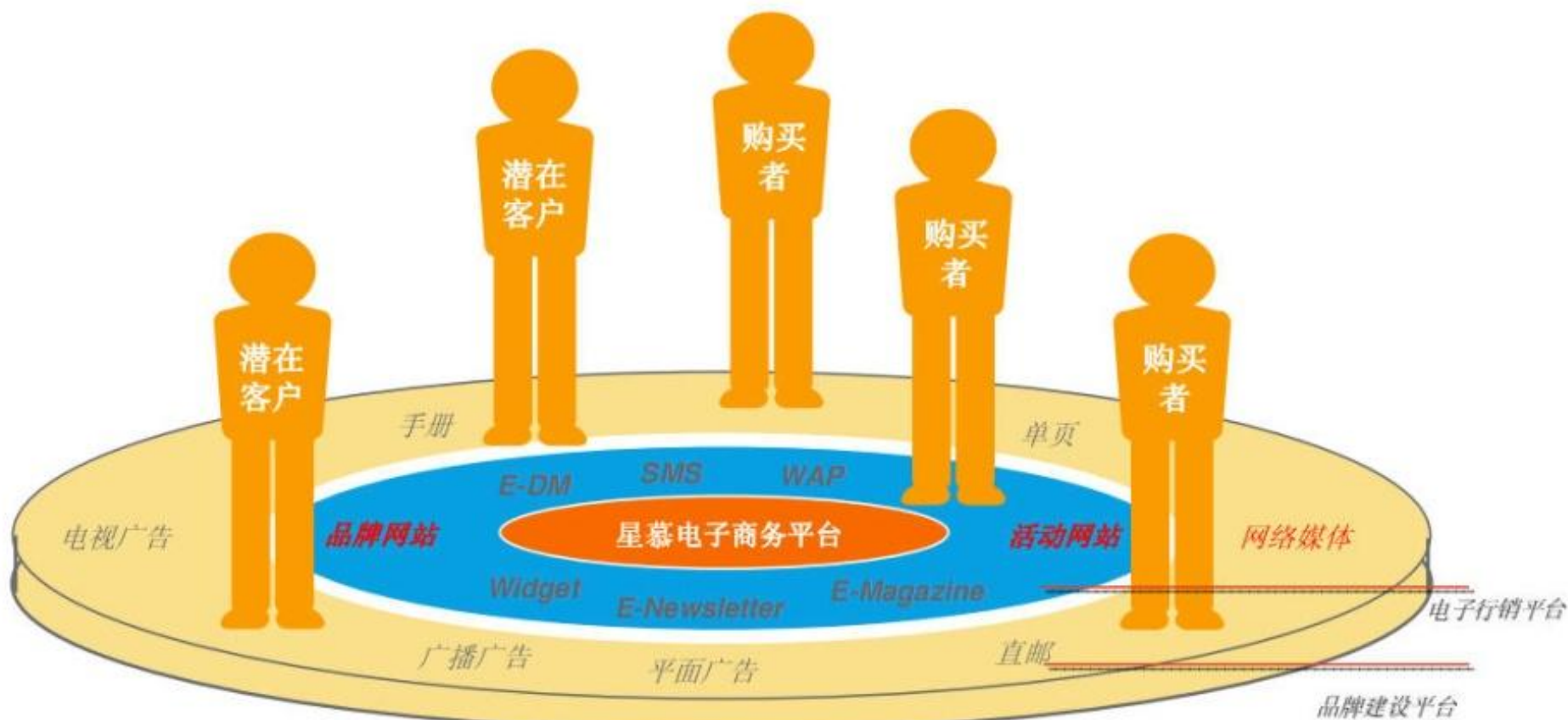
## 充分的互动机制



寻求更多的购买者和潜在客户并不难，关键是如何给用户沟通？让用户如何有更好的体验？



## 以电子平台为核心



网媒的经营模式/潜在客户的整体性/沟通的整体性/营销活动的内涵/互动沟通渠道/真正的互动沟通



# 研究网站访问者动机， 对更好的设计用户体验有着指导作用。

- 1.了解网站所提供的产品或服务；
- 2.购买网站所提供的产品或服务；
- 3.了解所采购产品的担保服务和维修信息；
- 4.了解网站或相关组织的一般信息；
- 5.了解网站的财务信息以便进行投资或信用担保的决策；
- 6.了解网站及公司的相关管理人员；
- 7.了解网站及公司组织的人员或部门的联系信息。



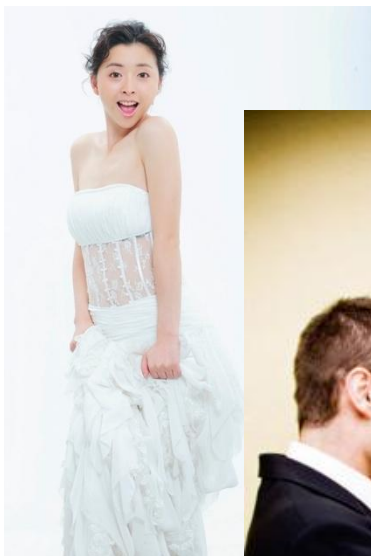


Hi,一起体验吧！你会不会心动呢？

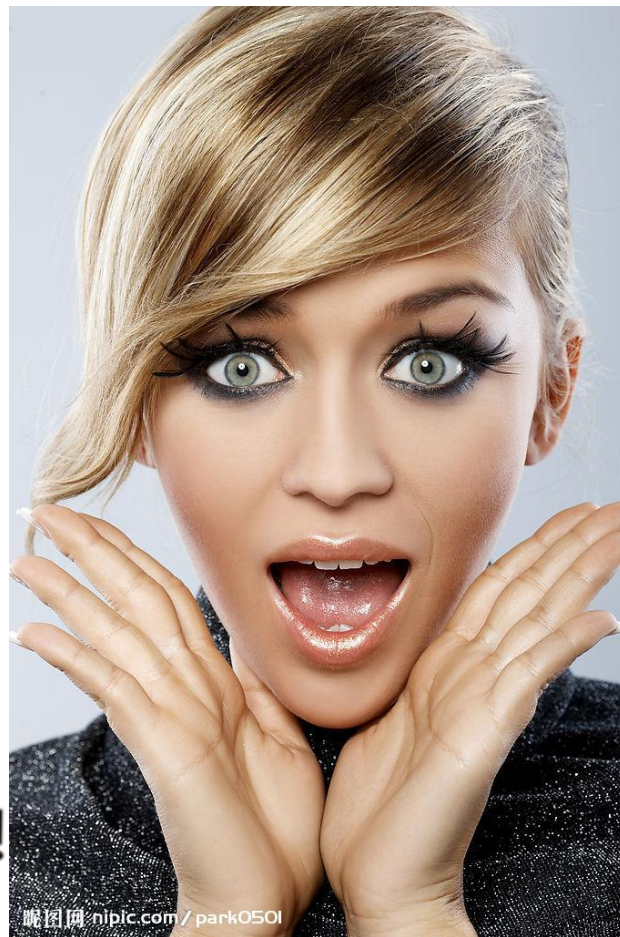




如果有一天，你的网站用户体验做到这一步，真的才叫成功了！



UE!  
惊喜！  
惊讶！  
像见到爱人  
或礼物时刻  
惊喜的表情  
那你的EC-UE  
就真的成功了！





# 谢谢大家！

瑞恩钻石电子商务COO 陈勇  
2010年4月22日星期四

