

# 整合体验

打通互联网和实体行业

吴卓浩



INWAY  
DESIGN



P00000

DARING DISTRICT HOSPITAL

Abdomen

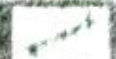
2011/04/01  
09:35:10PM



P100  
000  
140  
0000  
0000  
2012  
00

CM 42.0cm 11.0cm 0.0cm

CINE REVIEW ▶







黃太吉



小心高空坠物



服务区

宽带网费  
送  
2部手机

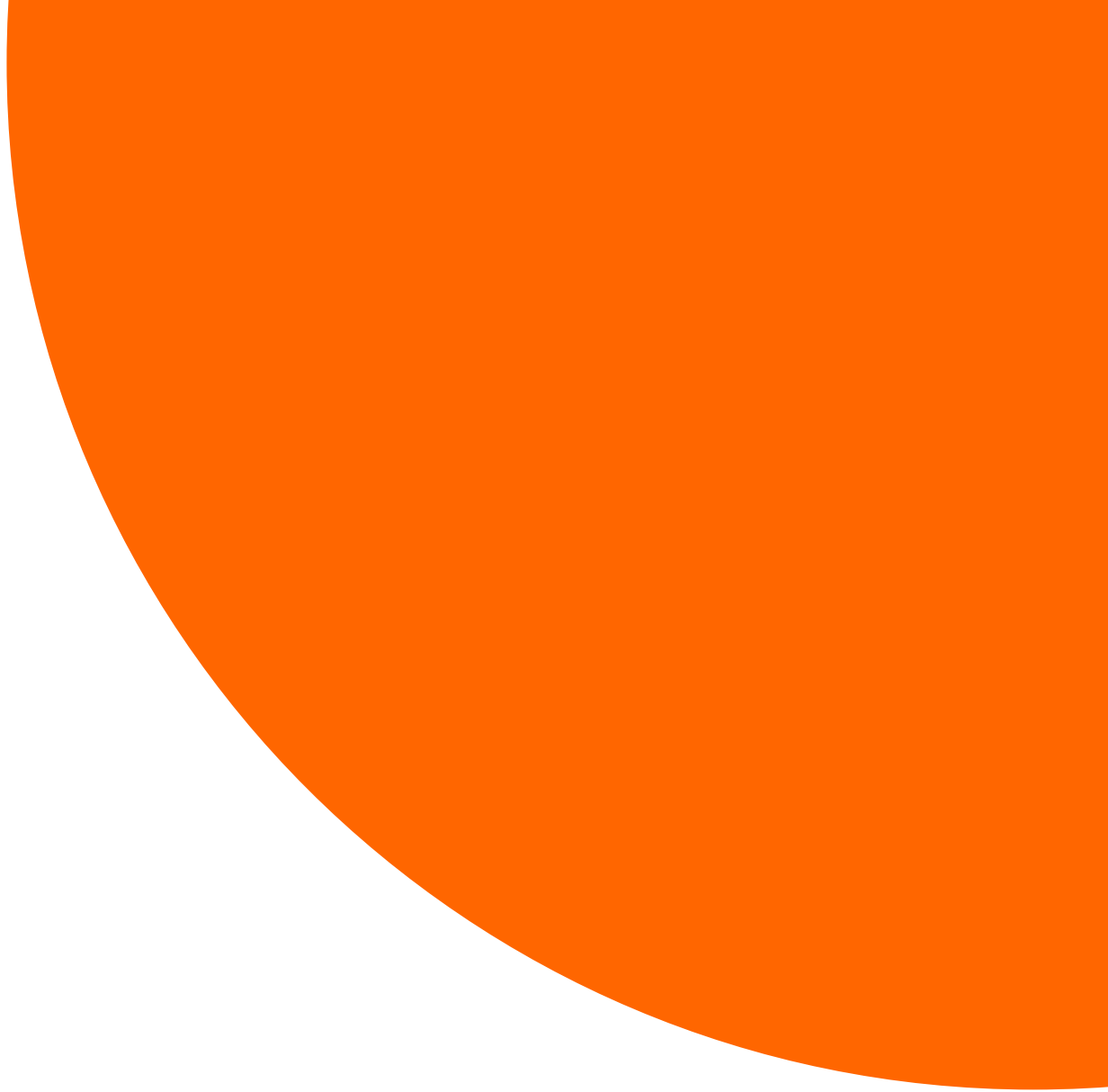
宽带网费  
送  
2部手机

宽带网费  
送  
2部手机

宽带网费  
送  
2部手机

宽带第三次大提速  
电信光纤宽带升至100M

天翼  
宣传册架



互联网与实体行业  
相互融合

困难在哪儿？

拥抱

互联网人 VS 实体行业人

**屌丝?**

**土豪?**

**愤青?**

**土豪?**



# 互联网人 VS 实体行业人

从一个“突破点”出发  
关注用户

以互联网标准看世界  
考虑什么可以做

全面而深刻的理解业务  
关注业务

对很多事习以为常  
考虑什么不能做

互联网可以为实体行业带来什么？

营销和销售渠道

互联网可以为实体行业带来什么？

营销和销售渠道

还不够



互联网可以为实体行业带来什么？

数据驱动

互联网可以为实体行业带来什么？

用户参与

互联网可以为实体行业带来什么？

快速验证



# 整合体验

互联网与实体行业相融合需要：

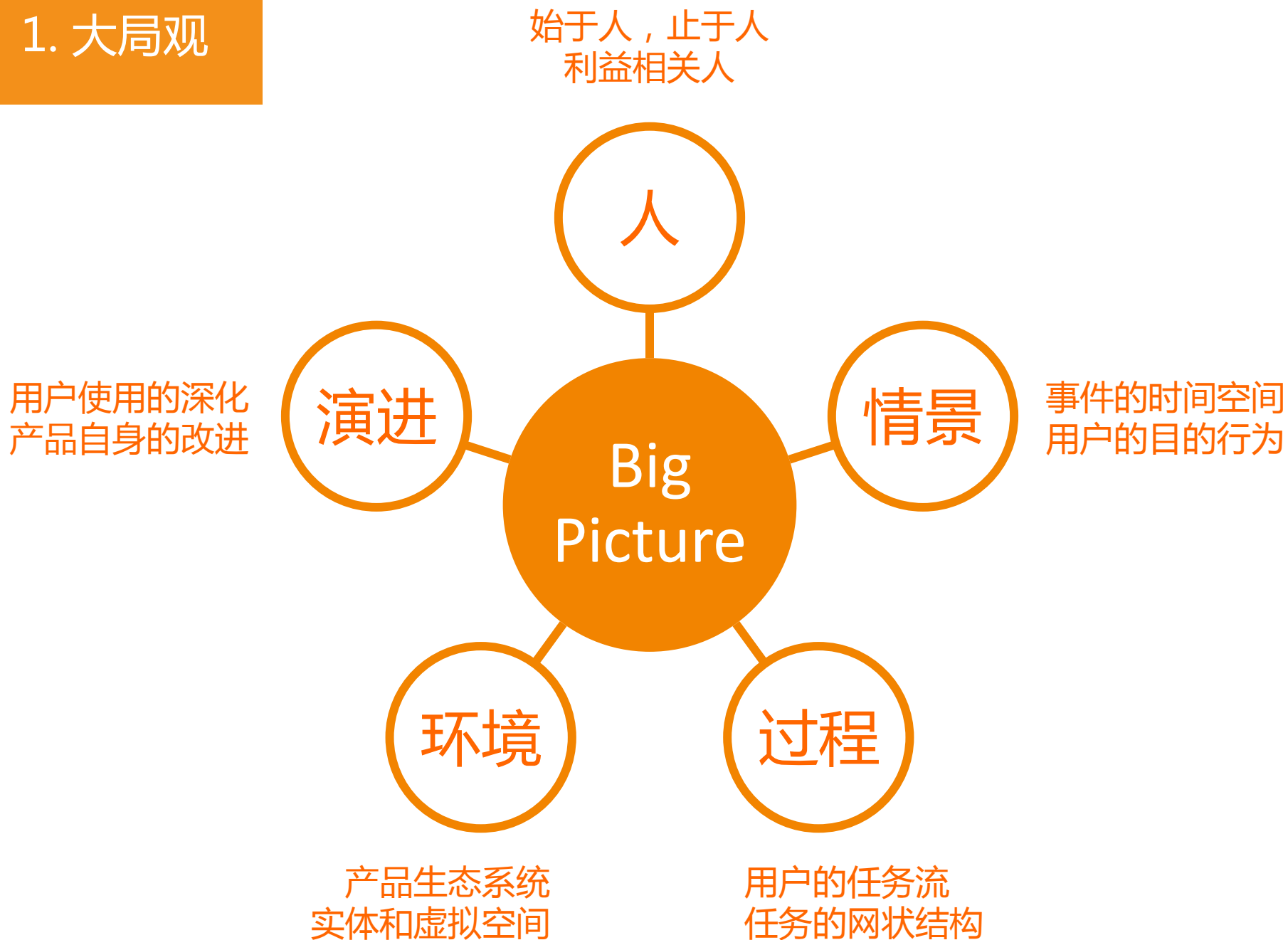
整合线上与线下体验，产品与服务体验，运营与营销体验，用户与利益相关方体验

# 整合体验

怎么做？

8个常用工具

# 1. 大局观





## 2. 用户模型

张小样



用户是什么样子的？

28岁一男  
五年

行业一个圈

焦急  
没耐心

处女座  
双子座

好奇心强

生物工程

手机控  
宅男

不懂网络技术

研究员

和女友  
刚分手

用户会怎么做？

看各大  
网站

经常查看  
信息

更新CV  
关键字

公司介绍  
搜索职业

行业行情

等面试  
等入职通知

学英语  
(提高)

提高能力  
充电

找有经验  
的人聊

各大论坛,  
专业群

找朋友介绍

让朋友推荐

找猎头

对比公司

路上  
手机刷  
APP

用户需要什么？

更精确的  
职业分类

及时、定期  
的反馈

职业建议  
面试指导

CV填写  
简单

操作简单

了解工作内  
容、同事

更新职业  
信息

了解行业发  
展

简历修改  
指导

钱少事少

同类型的  
简历样本

离家近

了解竞争力

更多面试经验

流程短

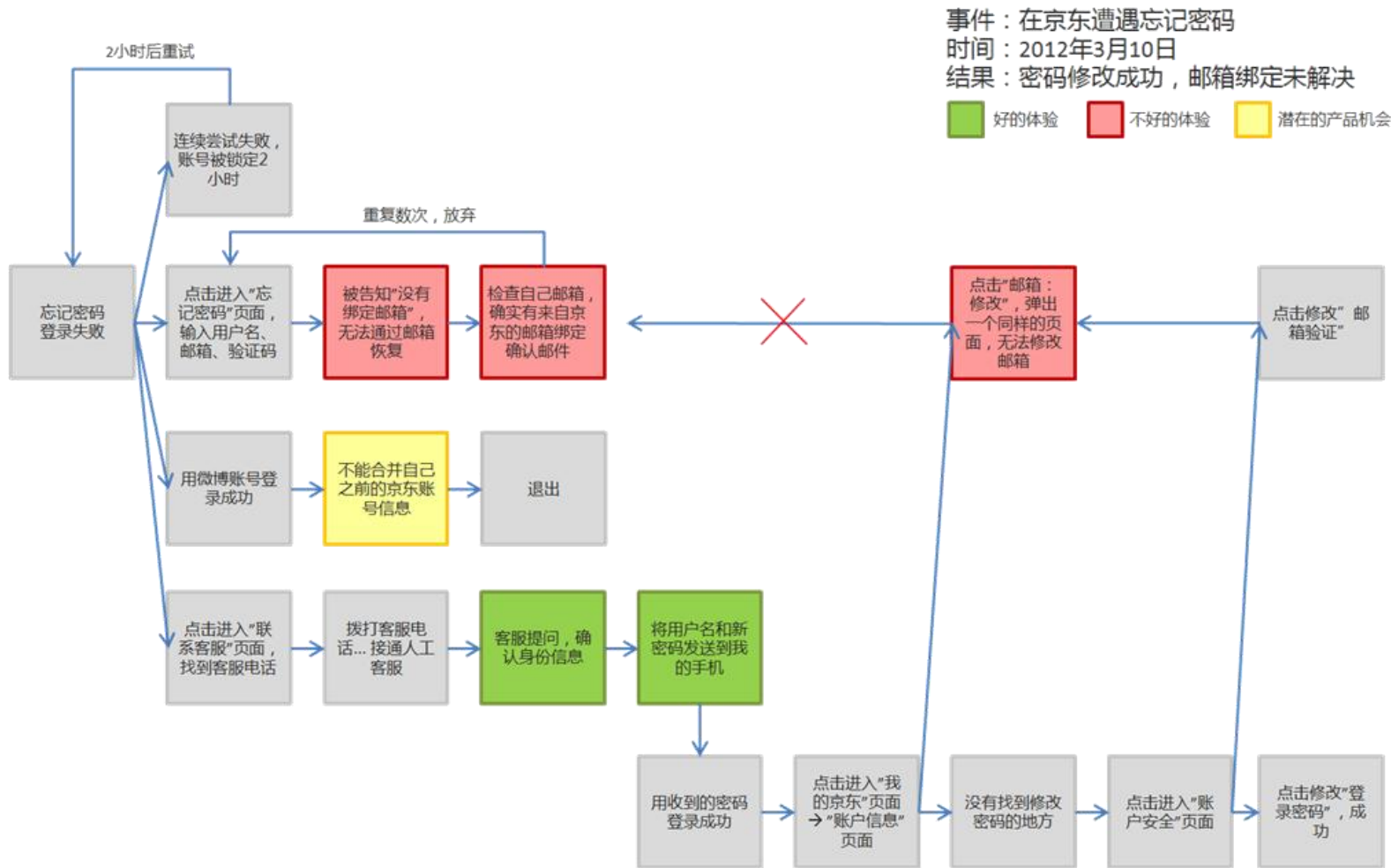
能尽快入职



### 3. 实地研究



## 4. 流程分析





## 5. 体验地图



## 6. 情感坐标

成就感

满足感

成长

快乐

愤怒

恐惧

认同感

归属感

与众不同

炫耀

受追捧

嫉妒

信任

控制感

安全感

宽容

感激

叛逆

创造

好奇心

挑战

竞争

征服

破坏

## 7. 用户参与

[发表创意](#)[浏览创意](#)[风暴室](#)[海尔在行动](#)[登录](#) [注册](#) [FAQ](#)

微信上吼一吼  
就可以发信息给我们啦

[查看详情](#)

超过 2,801 条创意提交 / 12,577 次投票 / 8,978 次评论

[参与创新](#)[购买咨询](#)[售后服务](#)

# MIUI

为发烧而生

[欢迎页](#)[登录](#) | [注册](#) | [忘记密码](#)[社区首页](#)[机型专区](#)[MIUI专区](#)[独立应用](#)[资源分享](#)[谈天说地](#)[MIUI下载](#)[极客秀](#)[商城](#)[ROM大赛](#)[搜索](#)[全部](#)[产品发布](#)[功能讨论](#)[BUGLIST](#)[应用开发者](#)[MIUI开发大赛](#)[发表新帖](#)

版主: 阿米明学, miroku, JYMI, paperfish, webto, 千鸟, 晴天葫芦娃, Lofa, hanyuo\_o

[最新版本](#)

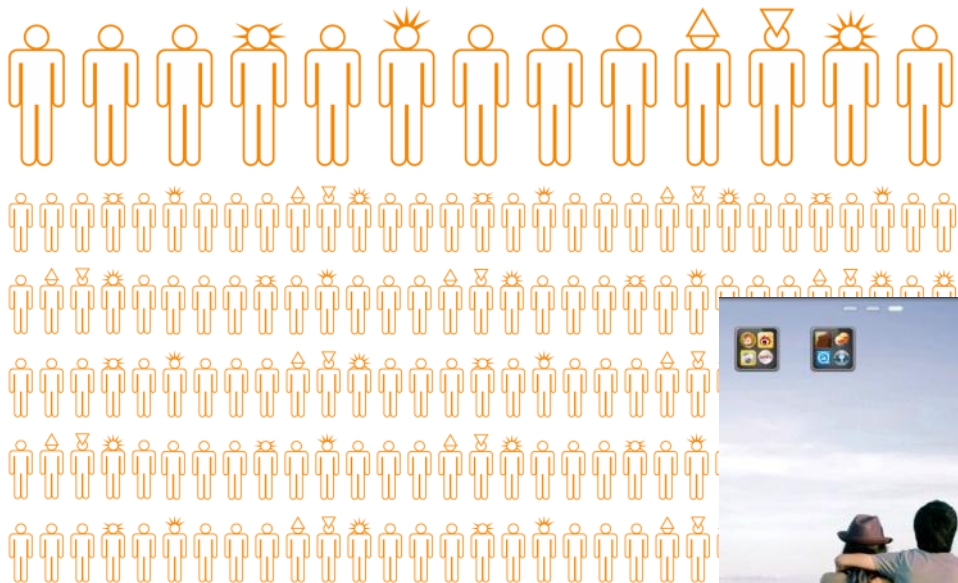
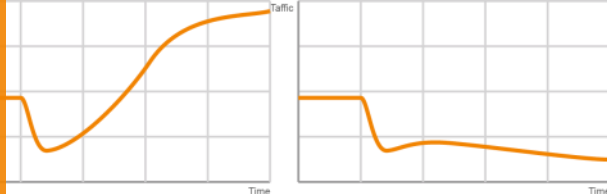
下载管理自动弹出软件安装功能 New

ltc4510 | 浏览(0) | 回复(0) | ltc4510 5 小时前

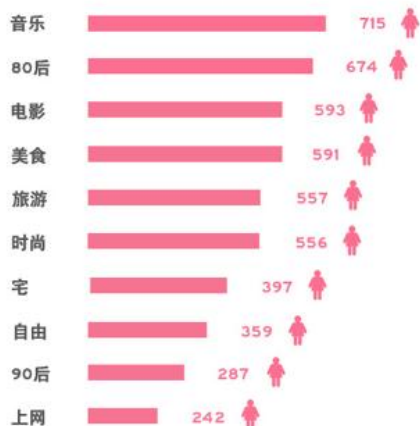
[最后回复](#) | [发帖时间](#) | [优秀主题](#)[返回](#)[1](#)[2](#)[3](#)[4](#)[5](#)[6](#)[7](#)[8](#)[9](#)[10](#)[... 1861](#)[下一页](#)[返回顶部](#)



# 8. 数据驱动



通过调查近6000名互联网mm，总结了新浪微博上排名前7的互联网公司的mm们的个人标签，各位“程序猿”慢慢来看~



综上所述：如果你是个会唱歌、爱看电影、喜欢旅游的“程序猿”，那么，快去找找

我们统计了在新浪微博上排名前7的互联网公司的员工共同关注最多的前十位用户，得出来的结果十分有意思，其中，58同城的员工比较关注自己的boss们，百度次之，其他公司的员工们喜欢**苍老师**多于自己的老板们（结果中去掉了新浪小秘书等官方微博）

Baidu 百度



其余百度员工关注最多的用户依次是

雷军 岳国峰 (百度无线总经理) 郭德纲  
周鸿祎 蔡虎Stanley 史玉柱 苍井空

58.com 同城



其余58同城员工关注最多的用户依次是：

李开复 段冬Arthur (58副总裁) 石头chen  
姚晨 赵薇 孟非 徐黄鹏



# 提问时间

吴卓浩

[weibo.com/uxworks](http://weibo.com/uxworks)