



International User Experience Design

The voice of customer

—用户之声



International User Experience Design



三天走访8家公司

杭州碧欧特洁具有限

杭州酷动户外用品有限公司公司

绍兴县依喜欧-有机棉

绍兴品诺纺织

绍兴针牡针织

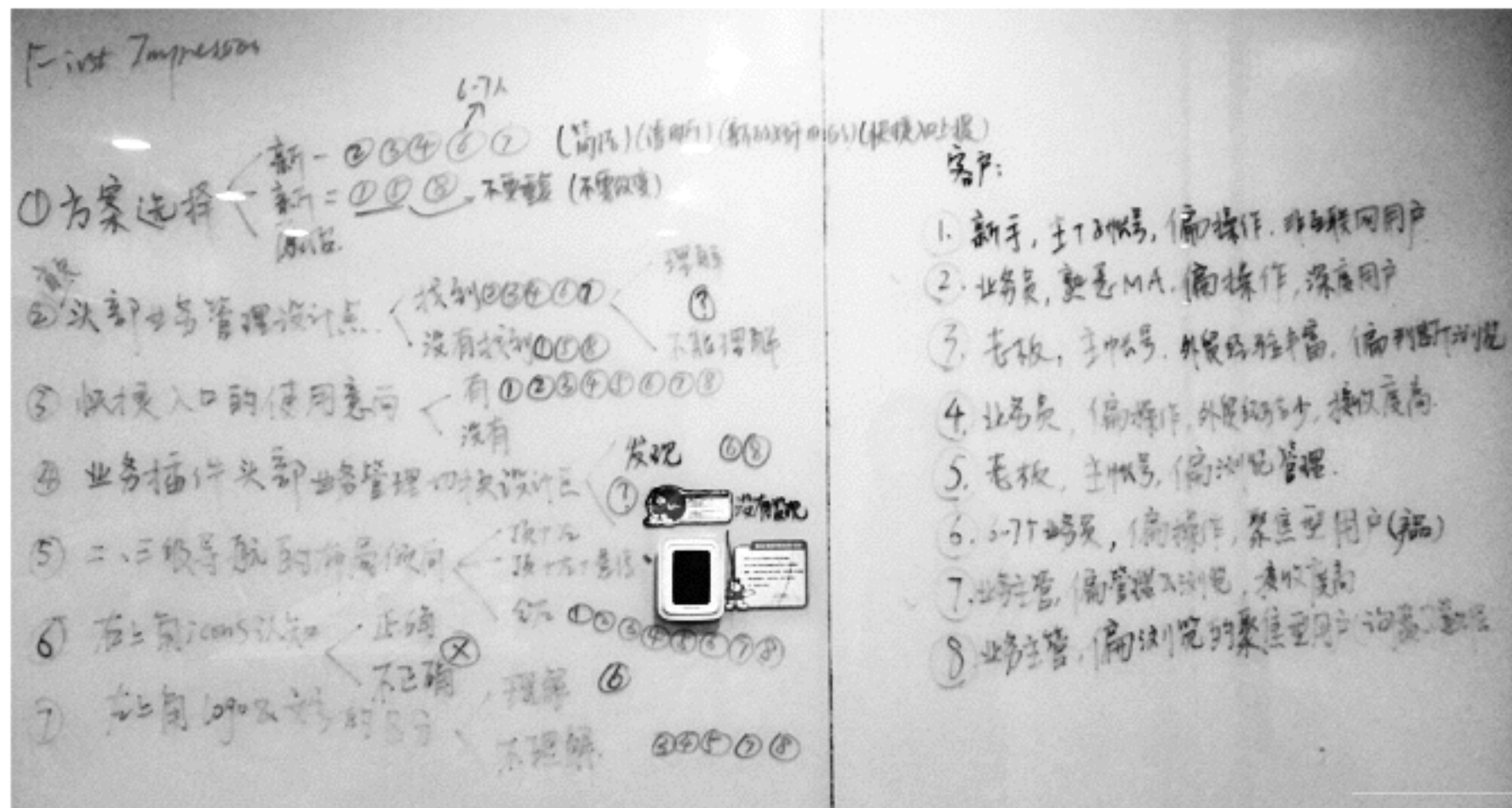
杭州苏诺进出口有限公司

杭州信天游实业有限公司



International User Experience Design

内容分类整合





International User Experience Design

01 日常工作

02 操作习惯

03 业务相关

04 其他



International User Experience Design

用户真相—我的日常工作

用户真相 - 工作日常 之 业务员

日常工作：几乎每天都用，主要完善产品（更新描述、产品内容）、看看同行发了哪些产品。查看数据管家，回复询盘。



用户真相 - 工作日常 之 老板

日常工作：查看分配询盘，数据的监控，财务的监控，以浏览为主。



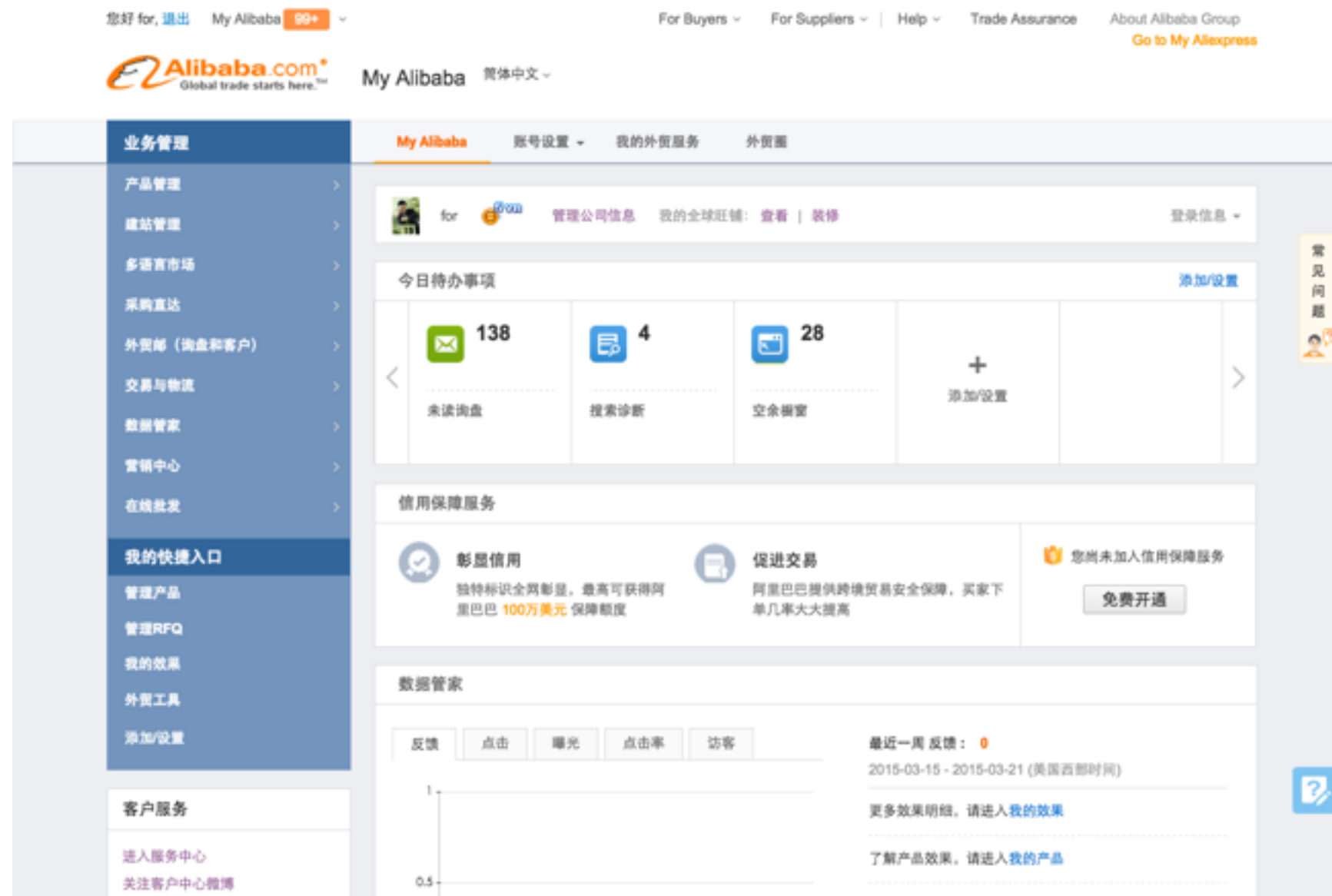


International User Experience Design

用户真相 — 我的操作习惯

用户真相 - 我很懒

你会使用滚动条来查看页面首屏外的内容么？



用户真相 - 我很懒

你通常是怎么登录我们的网站的？



用户真相 - 我不关注

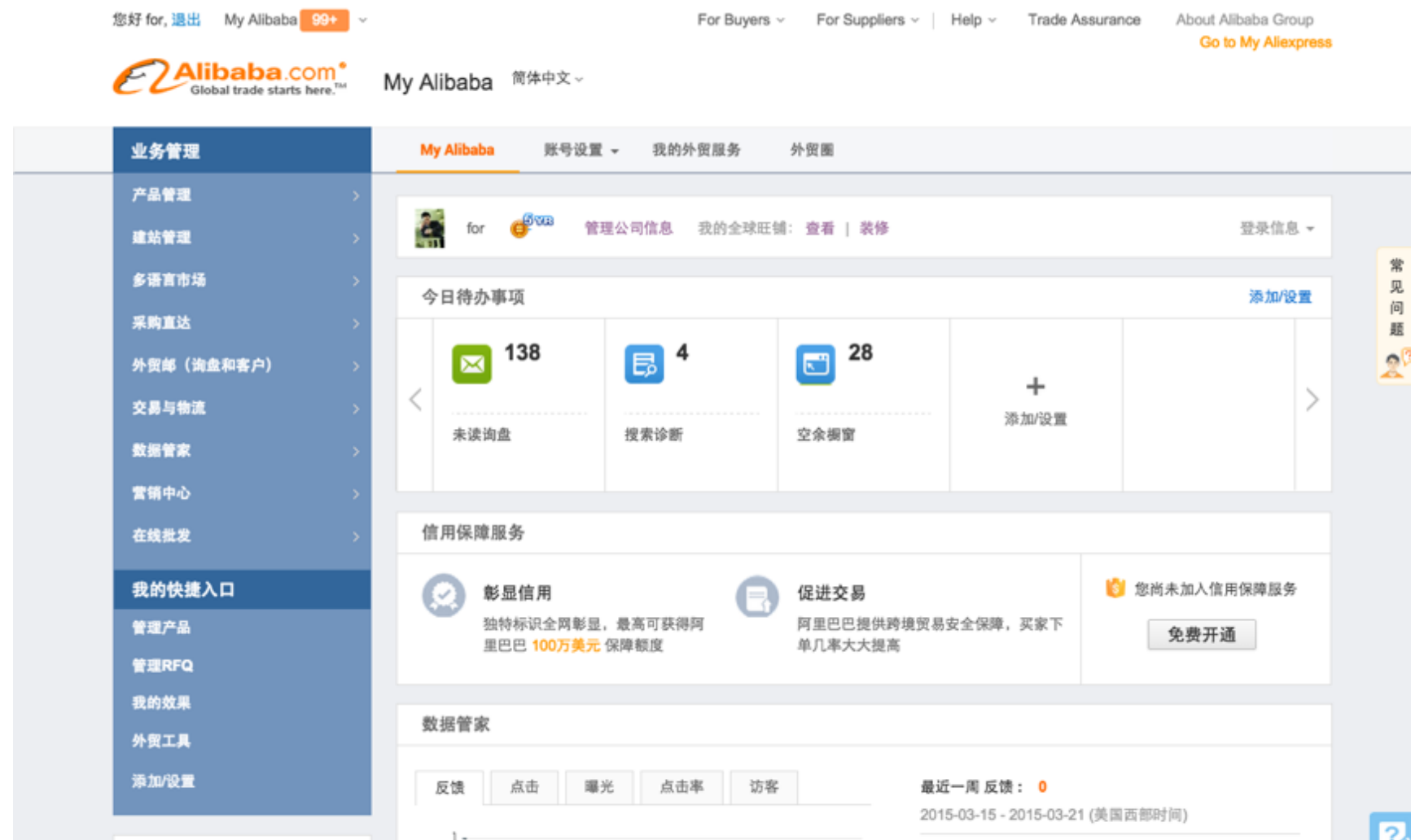
灯塔部分的内容您有操作过么？



用户真相 - 我不使用

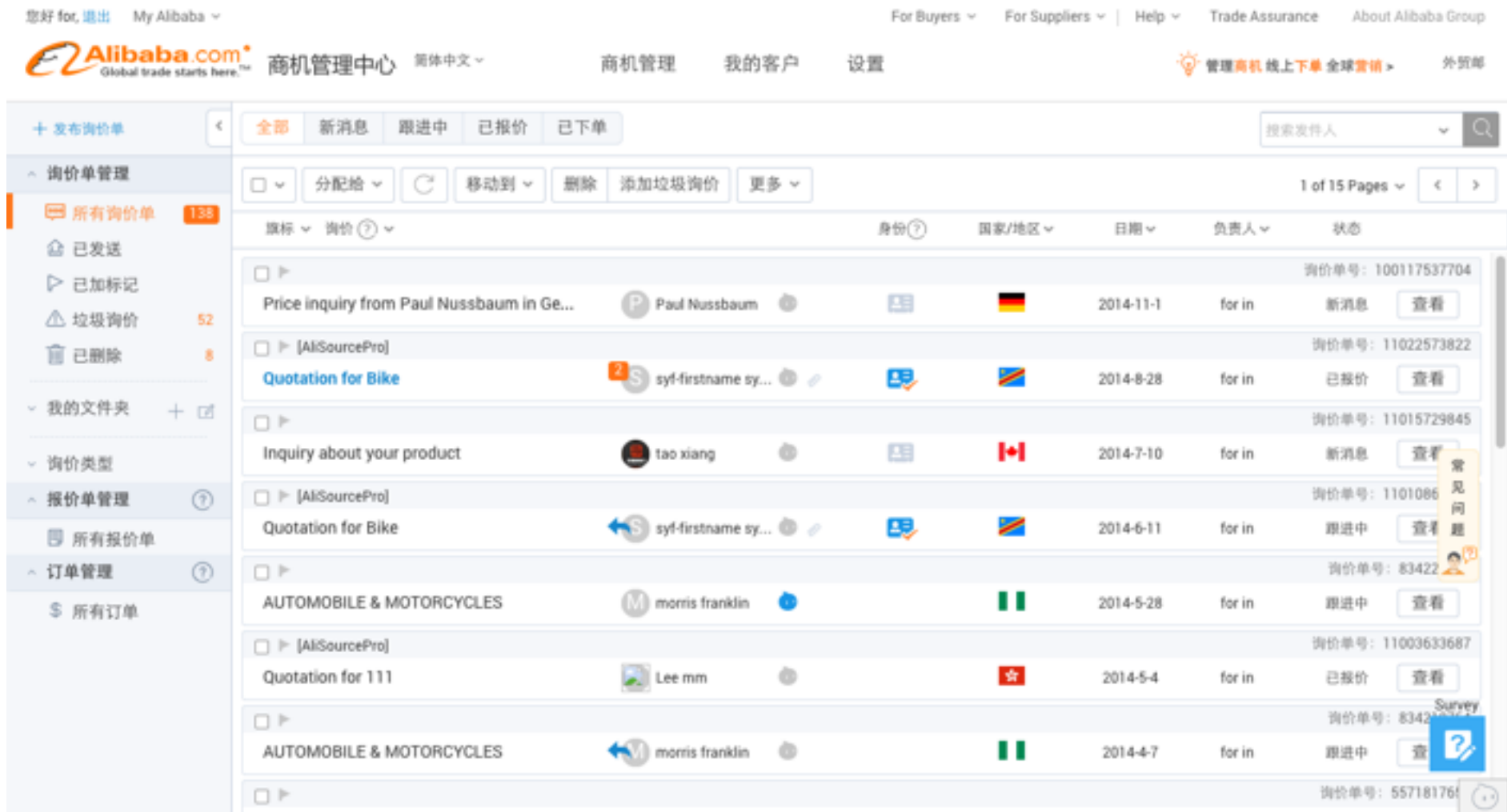
你会使用MA首页中的模块么？

用户反馈：主要聚焦在左侧，不会看页面内容的的数字，子帐号的通常会自己点掉。RFQ推荐不是自己想要的。



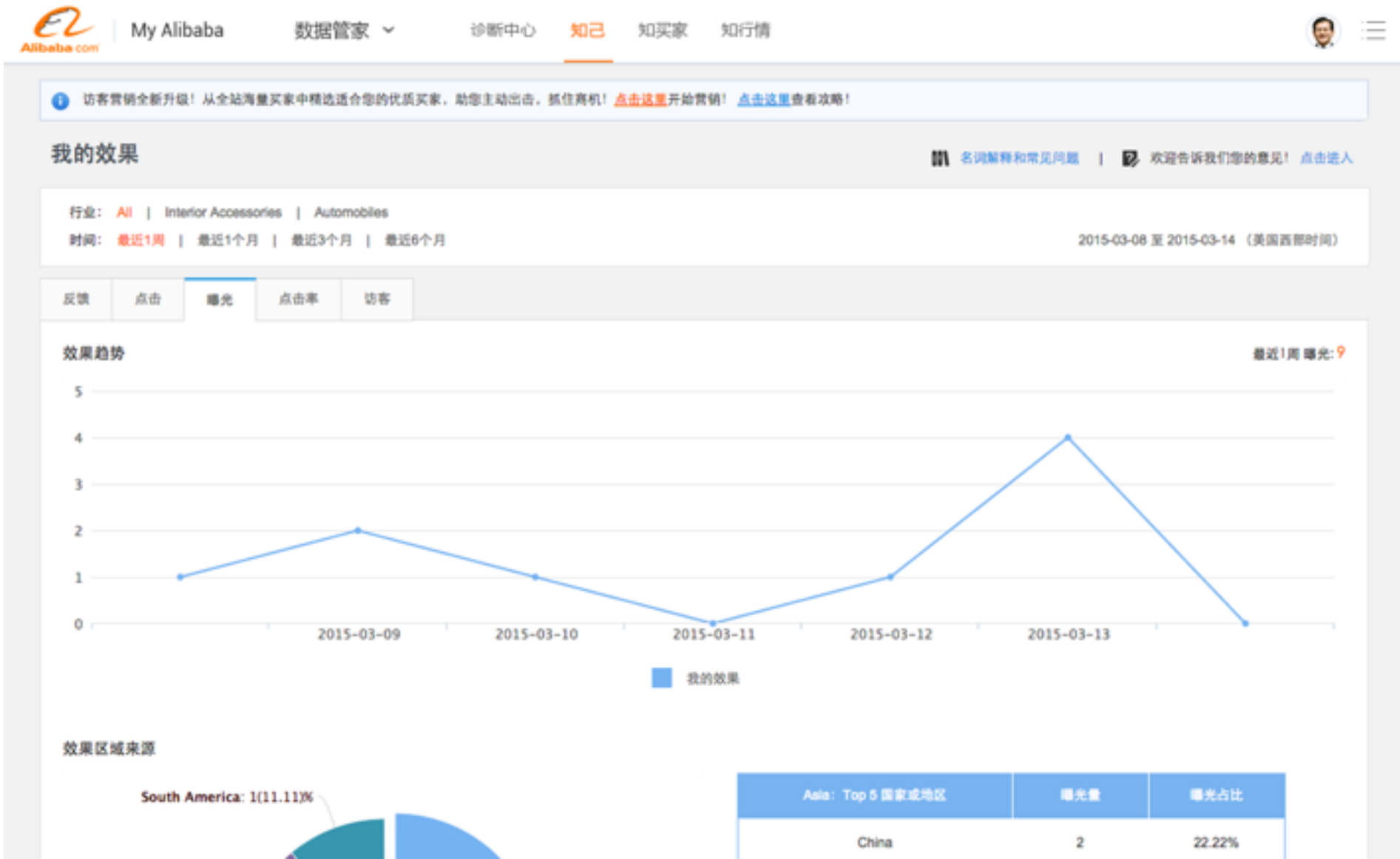
用户真相 - 我不使用

你会使用阿里巴巴的询盘服务么？



用户真相 - 我喜欢

用户更加倾向于返回MA，再选择不同的业务平台，因为这样思路会更清晰



用户真相 - 我有建议

目前因为子账号不足，开通多个平台，但多平台就导致数据互通困难。希望当这个业务员无法跟进的客户，可以投入需求池中，开放出来，让其他业务员可以有二次营销的机会。

您好 for, 退出 My Alibaba

For Buyers For Suppliers Help Trade Assurance About Alibaba Group

Alibaba.com Global trade starts here. 商机管理中心 简体中文 商机管理 我的客户 设置

管理商机 线上下单 全球营销 外贸部

+ 发布询价单

询价单管理

- 所有询价单 138
- 已发送
- 已加标记
- 垃圾询价 52
- 已删除 8

我的文件夹 +

询价类型

报价单管理

- 所有报价单

订单管理

- 所有订单

全部 新消息 跟进中 已报价 已下单

搜索文件人

分配给 移动到 删除 添加垃圾询价 更多

1 of 15 Pages

旗标	询价	身份	国家/地区	日期	负责人	状态
<input type="checkbox"/>	Price inquiry from Paul Nussbaum in Ge...	Paul Nussbaum		2014-11-1	for in	新消息 查看
<input type="checkbox"/>	[AliSourcePro] Quotation for Bike	syf-firstname sy...		2014-8-28	for in	已报价 查看
<input type="checkbox"/>	Inquiry about your product	tao xiang		2014-7-10	for in	新消息 查看
<input type="checkbox"/>	[AliSourcePro] Quotation for Bike	syf-firstname sy...		2014-6-11	for in	跟进中 查看
<input type="checkbox"/>	AUTOMOBILE & MOTORCYCLES	morris franklin		2014-5-28	for in	跟进中 查看
<input type="checkbox"/>	[AliSourcePro] Quotation for 111	Lee mm		2014-5-4	for in	已报价 查看
<input type="checkbox"/>	AUTOMOBILE & MOTORCYCLES	morris franklin		2014-4-7	for in	跟进中 查看
<input type="checkbox"/>						询价单号: 55718176

询价单号: 100117537704

询价单号: 11022573822

询价单号: 11015729845

询价单号: 1101086

询价单号: 83422

询价单号: 11003633687

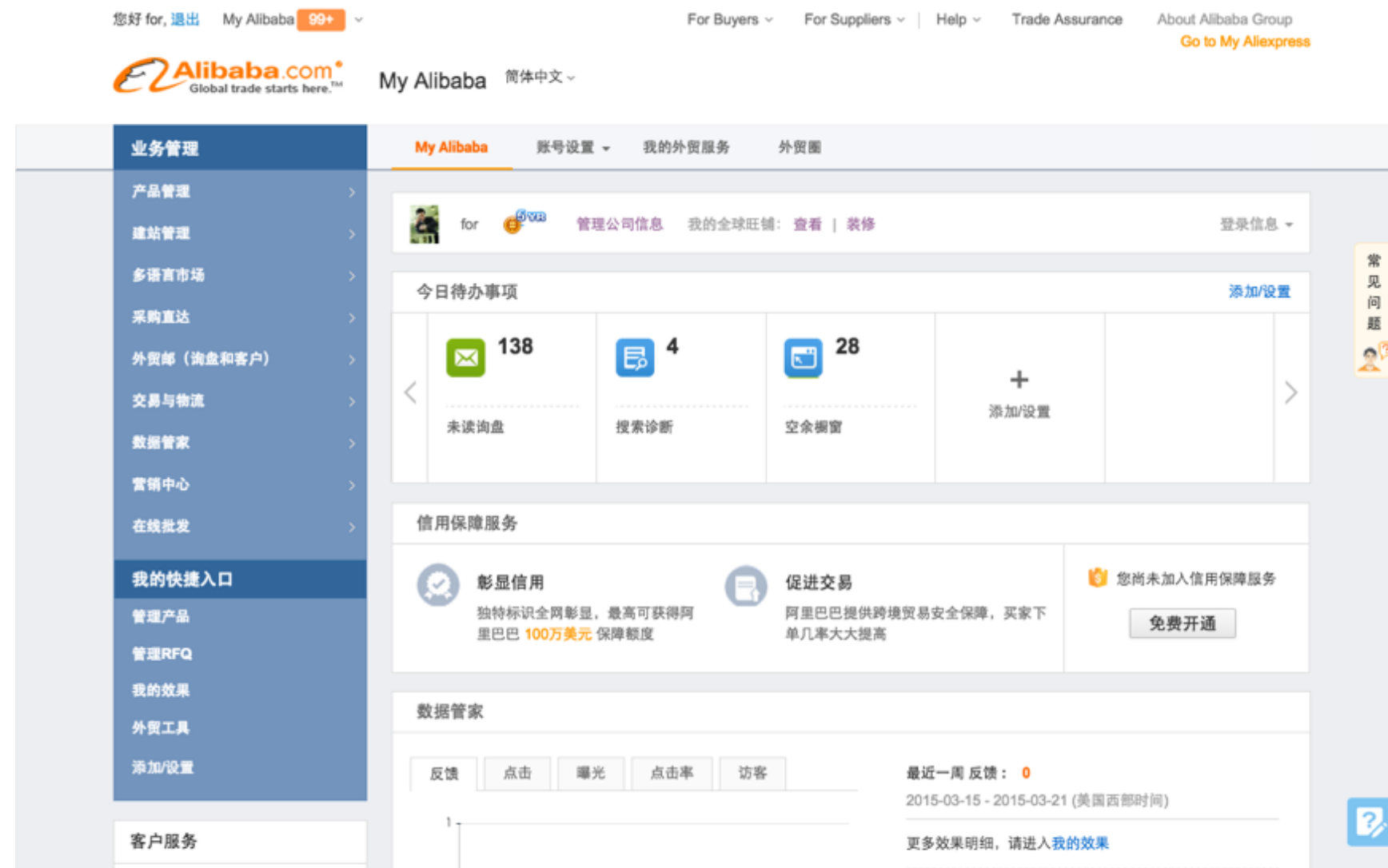
询价单号: 83422

Survey

常见问题

用户真相 - 我有建议

MA后台可以自定义模块，个性化设置。希望以后根据业务员定义功能模块，注册子帐号时会定义业务部门，然后定义功能模块，权限交给管理员账号，根据工作岗位来定义界面。



用户真相 - 我有问题

- 产品自然排名在地2、3页，后来多增加几张图片，排名就掉到第8页了？
- 0效果的产品到了180天后必须要删掉吗？否则会影响公司吗？
- 一个产品有三个关键词，如果产品不在前三页，是更新、优化还是重新发比较好呢？
- 有没有数据显示买家搜索产品搜索过几家公司？
- 新发的产品多久能够显示出效果？
- 橱窗产品排序问题



International User Experience Design

用户真相—信保

业务相关 - 信保

信保出来后，给买家看过介绍，但买家觉得太复杂。三个客人都反馈信保复杂，一是大面积文字复杂，而是5、6个产品同时下单，要分别的点，不能一次点击下单。



International User Experience Design

用户真相—其他

升级理念

喜欢这种像XP升级到W7的版本，有优化美化的感觉。任何东西只要升级都会希望去尝试。东西是一样，但是操作方向肯定是在优化，愿意去尝试这种。

验证方式

每次登录，校验失败三次，就可以从手机校验换成验证码校验。



International User Experience Design

我们的用户





THANKS
for YOUR
READING

International User Experience