

使用者體驗設計 架構與探索

Peter

計畫大綱

■ 背景

■ 理念與主軸

■ 架構內容

- 使用者體驗策略

- 使用者體驗目標

- 使用者體驗架構

- 使用者體驗系統

 - ◆ 設計理念

 - ◆ 用戶模型庫

 - ◆ 系統情境圖

■ 時程

背景

- 案件名稱：

使用者體驗設計架構與探索

- 緣起：

如何落實使用者體驗設計，並與團隊共同創造使用者體驗

- 時間範疇：

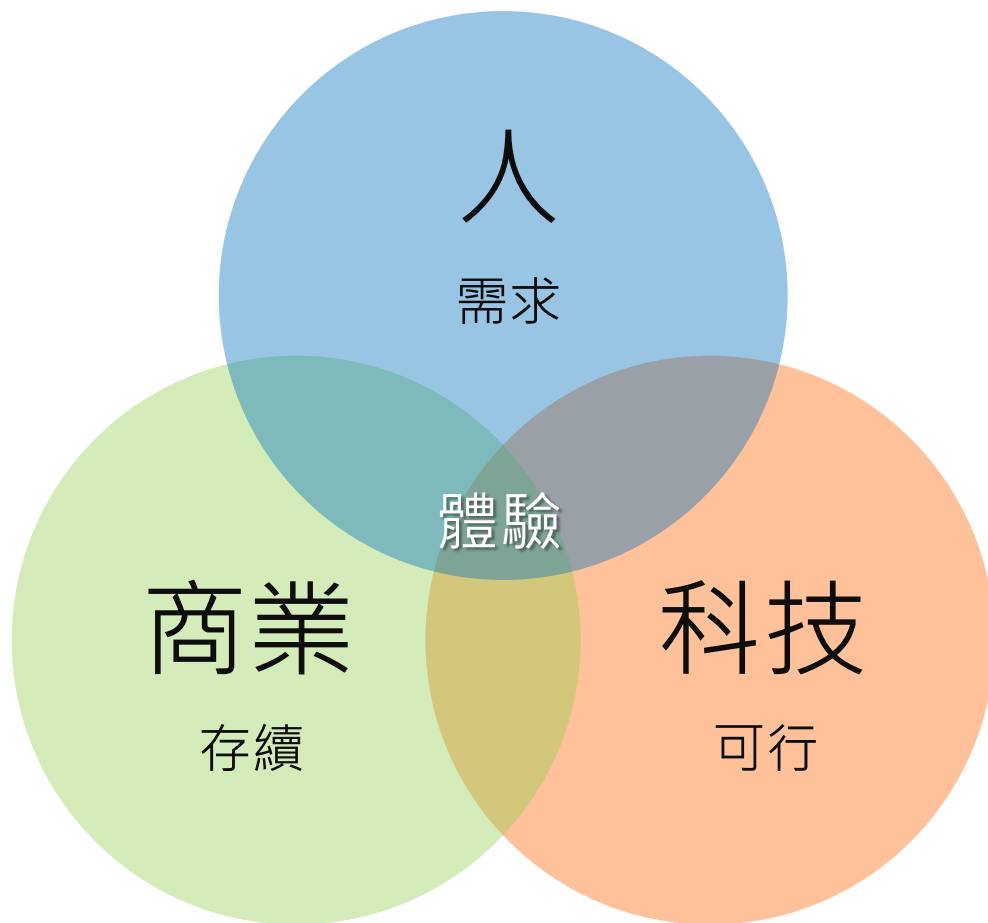
2015 / 4 ~ 2015 / 12

理念與主軸

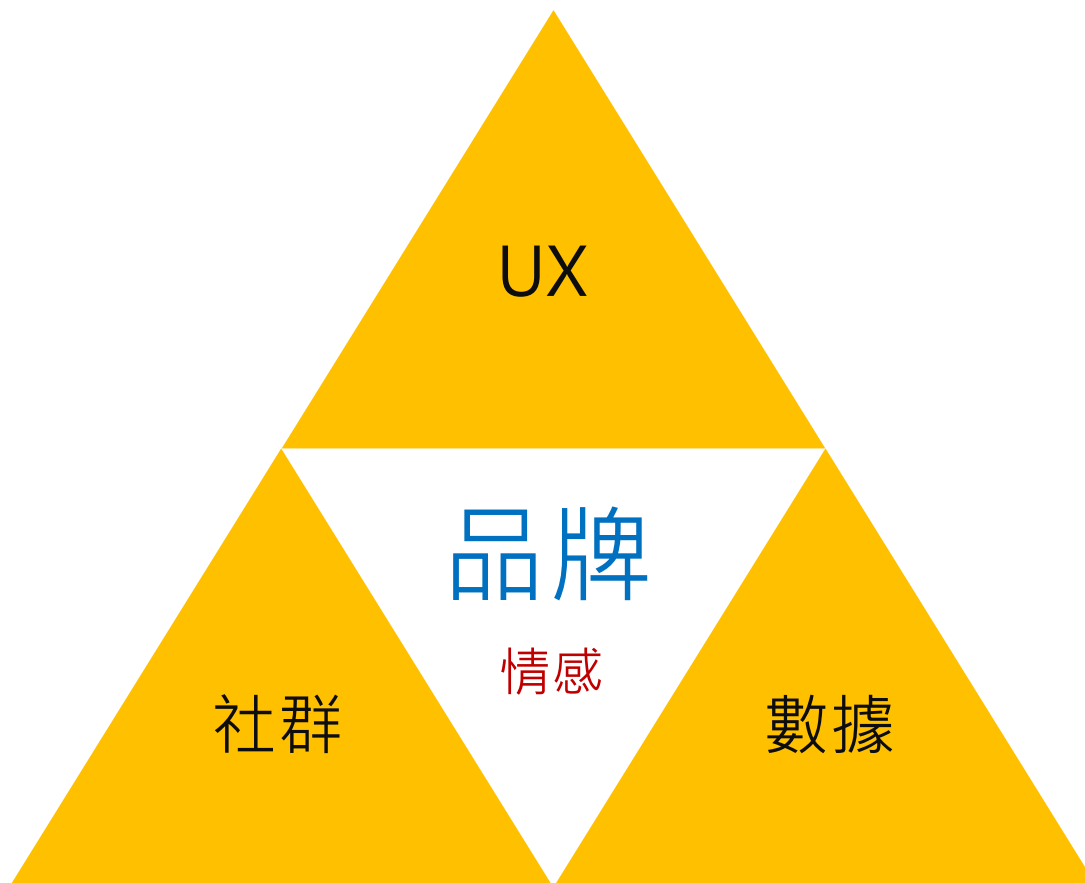
未來的5至10年內，將會由不同領域的新技術來推動的新經濟時代，傳統商業將獲得新的機會，同時也會迎接新的挑戰，使用者體驗在這場賽跑中扮演著關鍵角色，使用者體驗設計將幫助企業以卓越的體驗設計來贏得先機。

製訂使用者體驗設計架構並探索使用者研究、視覺語言、交互設計、內容管理，並協助與營運團隊共同創造優質的設計與服務，實現與顧客緊密和持續性的互動模式。

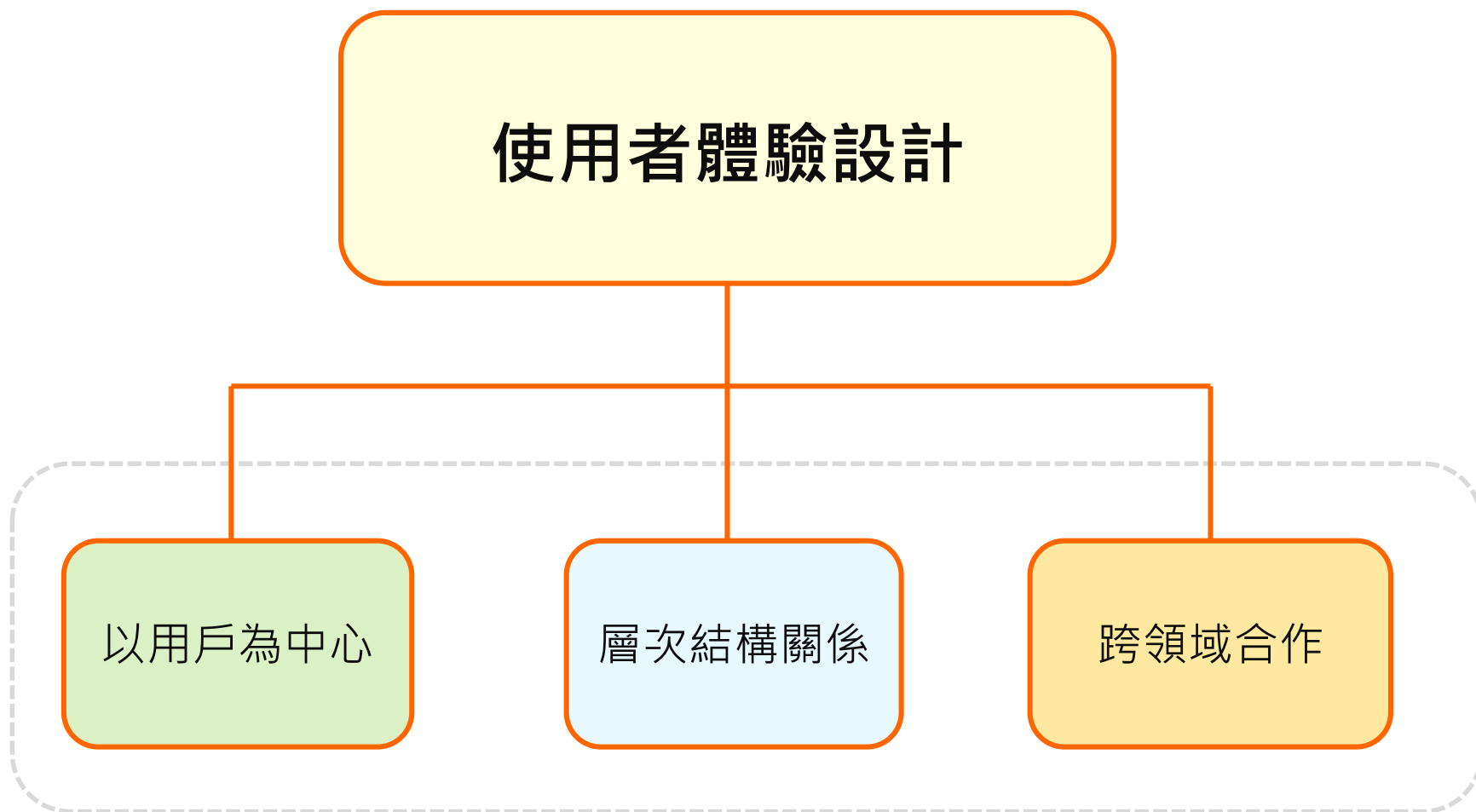
使用者體驗策略



使用者體驗目標



使用者體驗架構



使用者體驗架構

以用戶為中心

以人文本的中心思想

層次結構關係

Why & Who、What、How

跨領域合作

交流、分享、共創

使用者體驗架構(層次結構關係)

Who & Why

Users

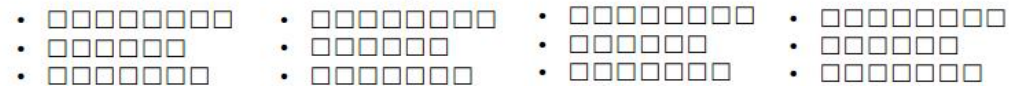


Goal



What

Task / Use case

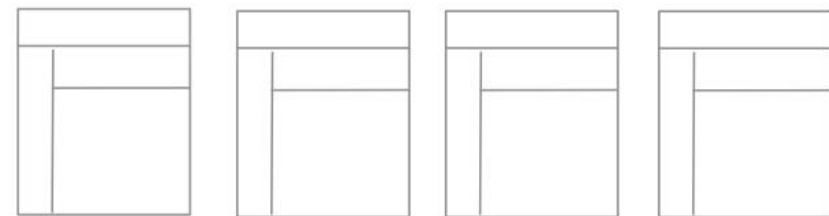


Interface Flow
Interface Definition



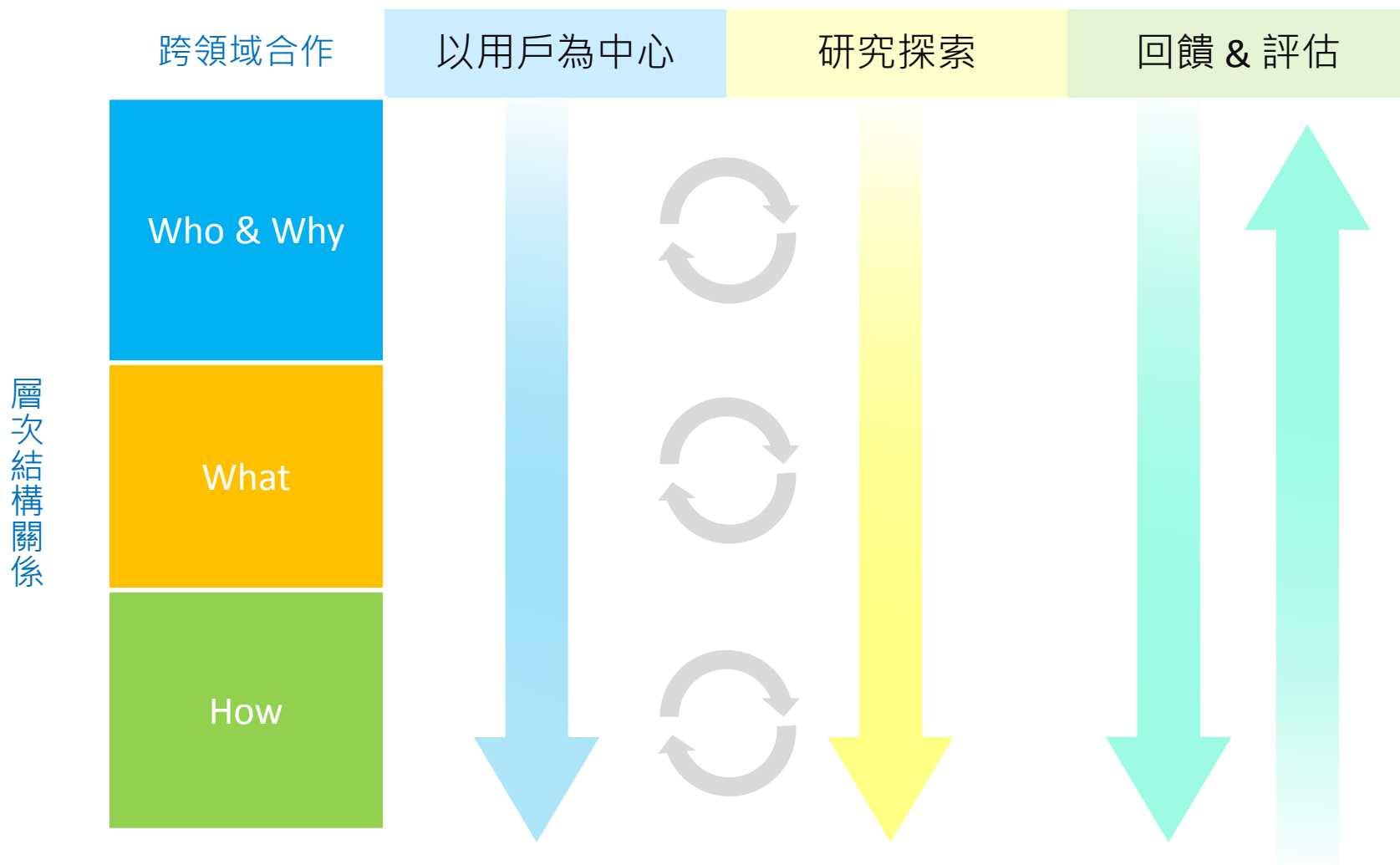
How

Interface Flow
Interface Framework

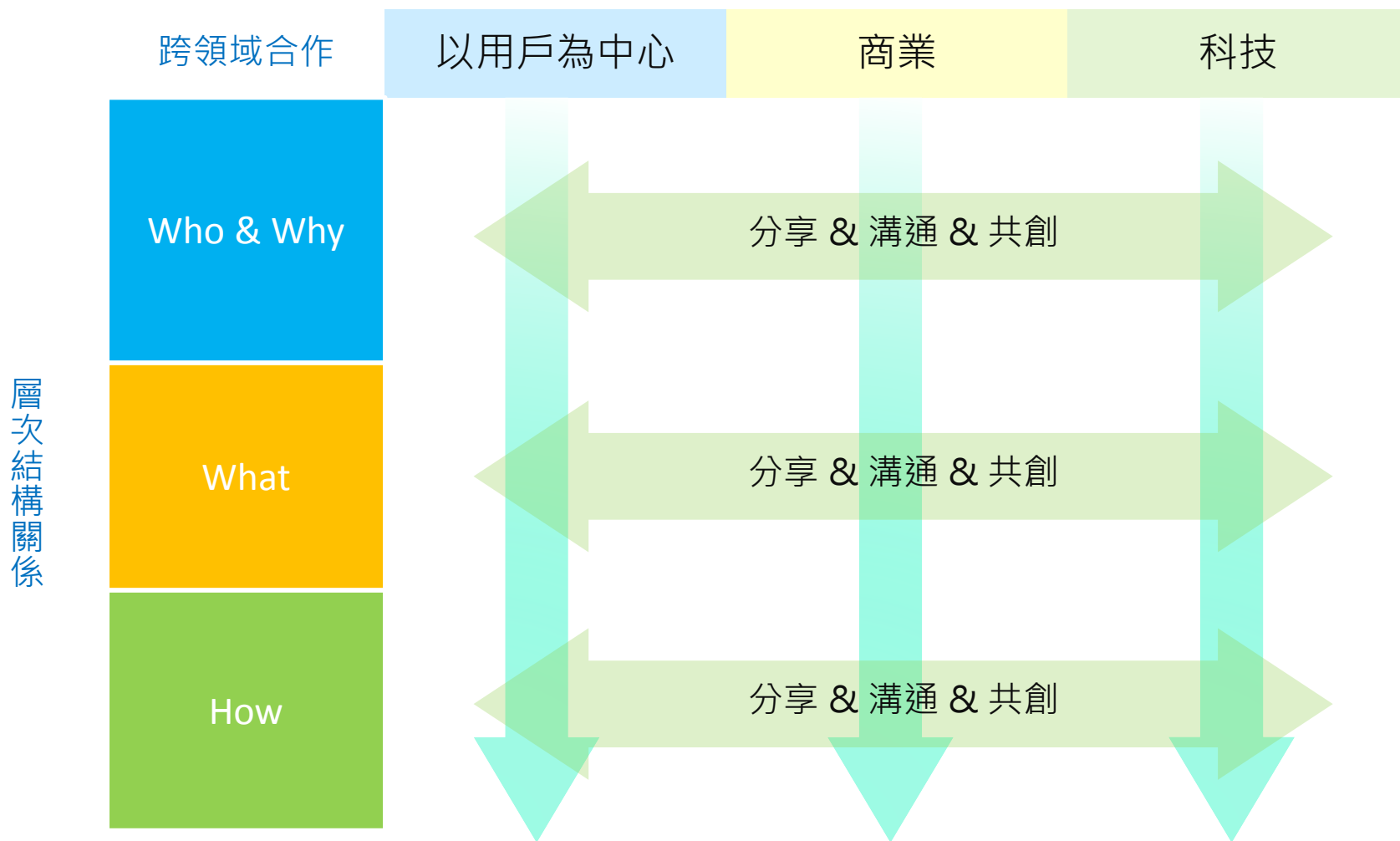


Function & Content

使用者體驗架構



使用者體驗架構



User Experience System



使用者體驗系統

Key message

User Experience System

使用者體驗成功的秘密

Why

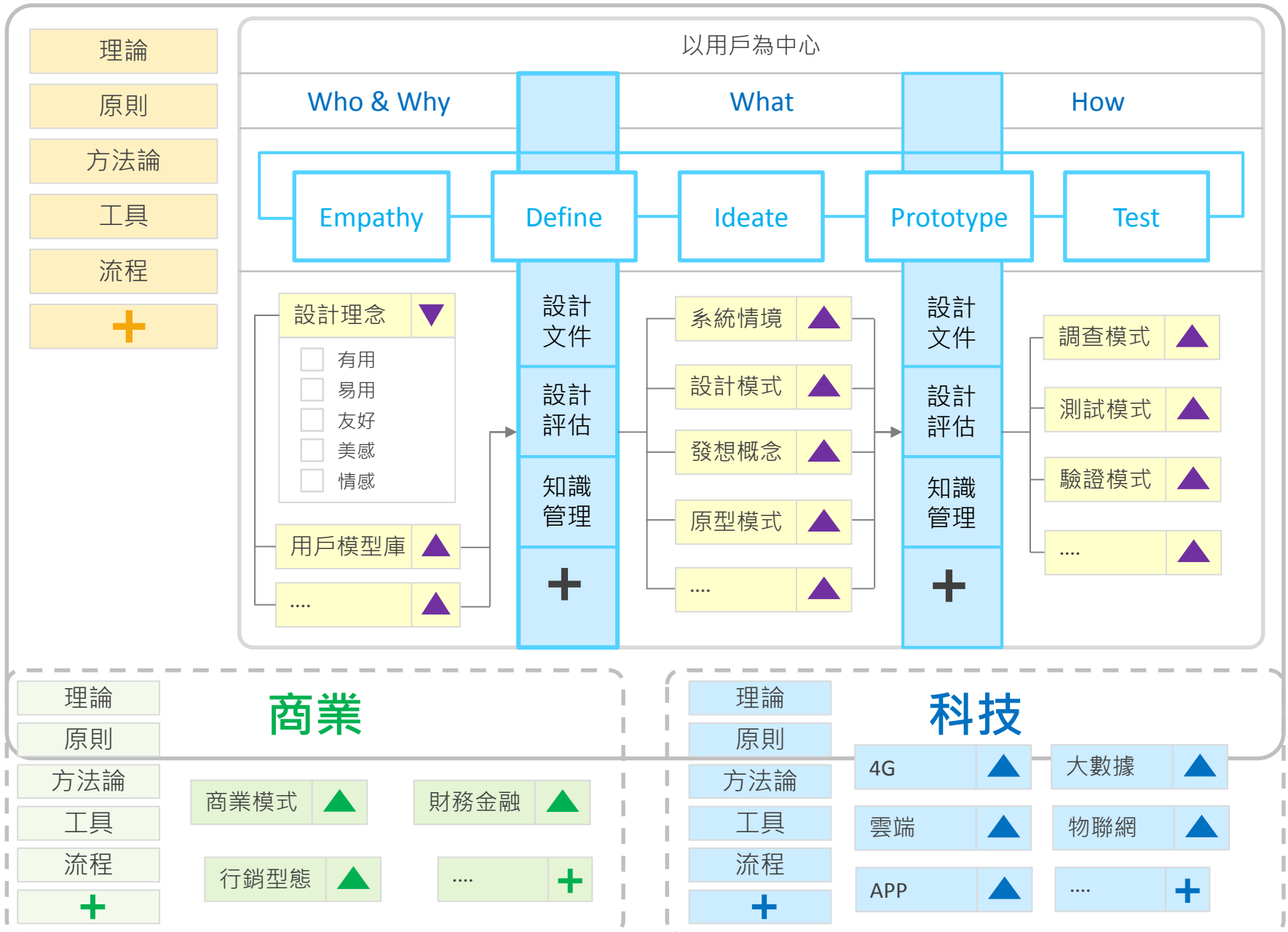
What

How

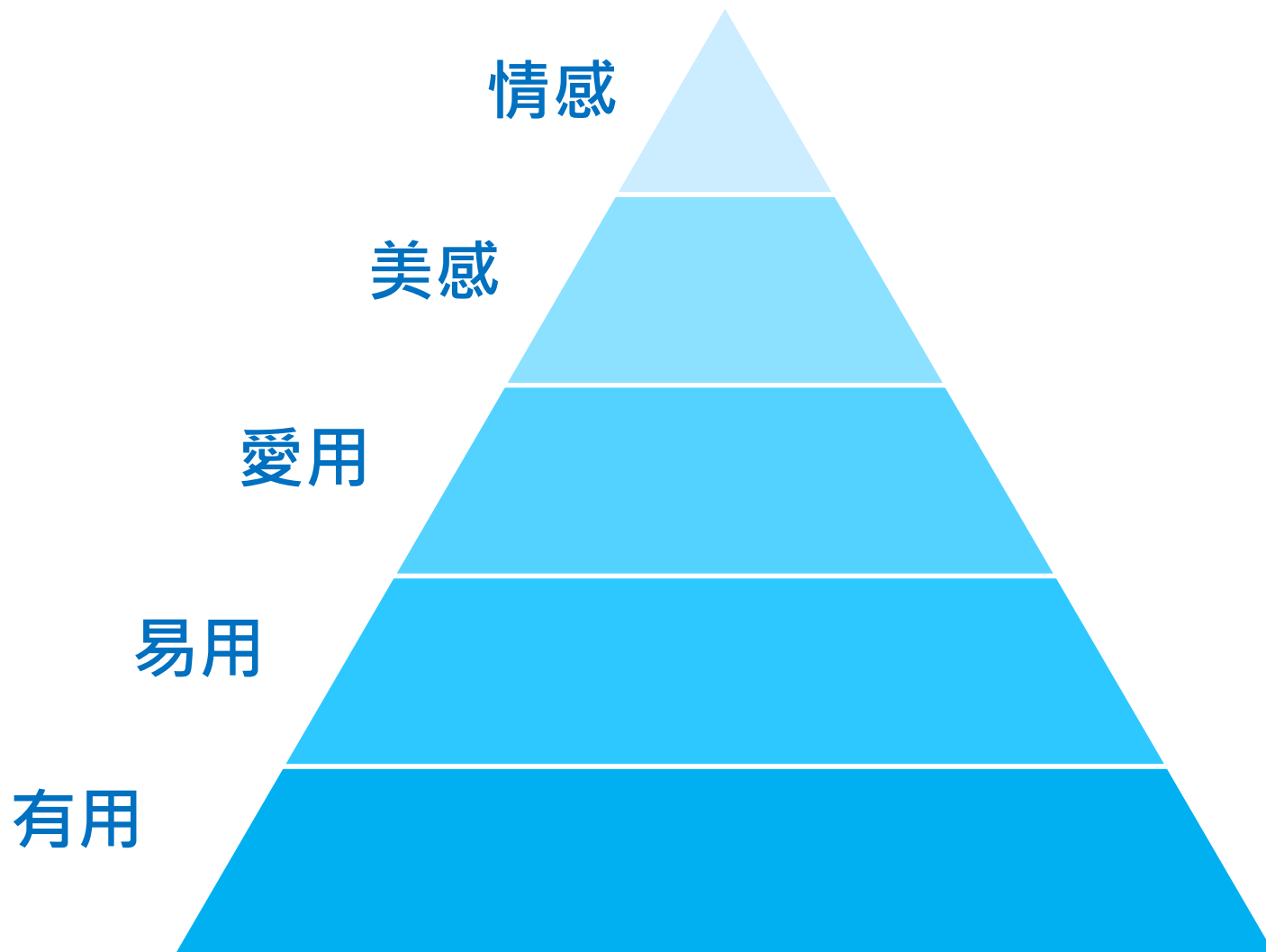
使用者體驗系統



User Experience System

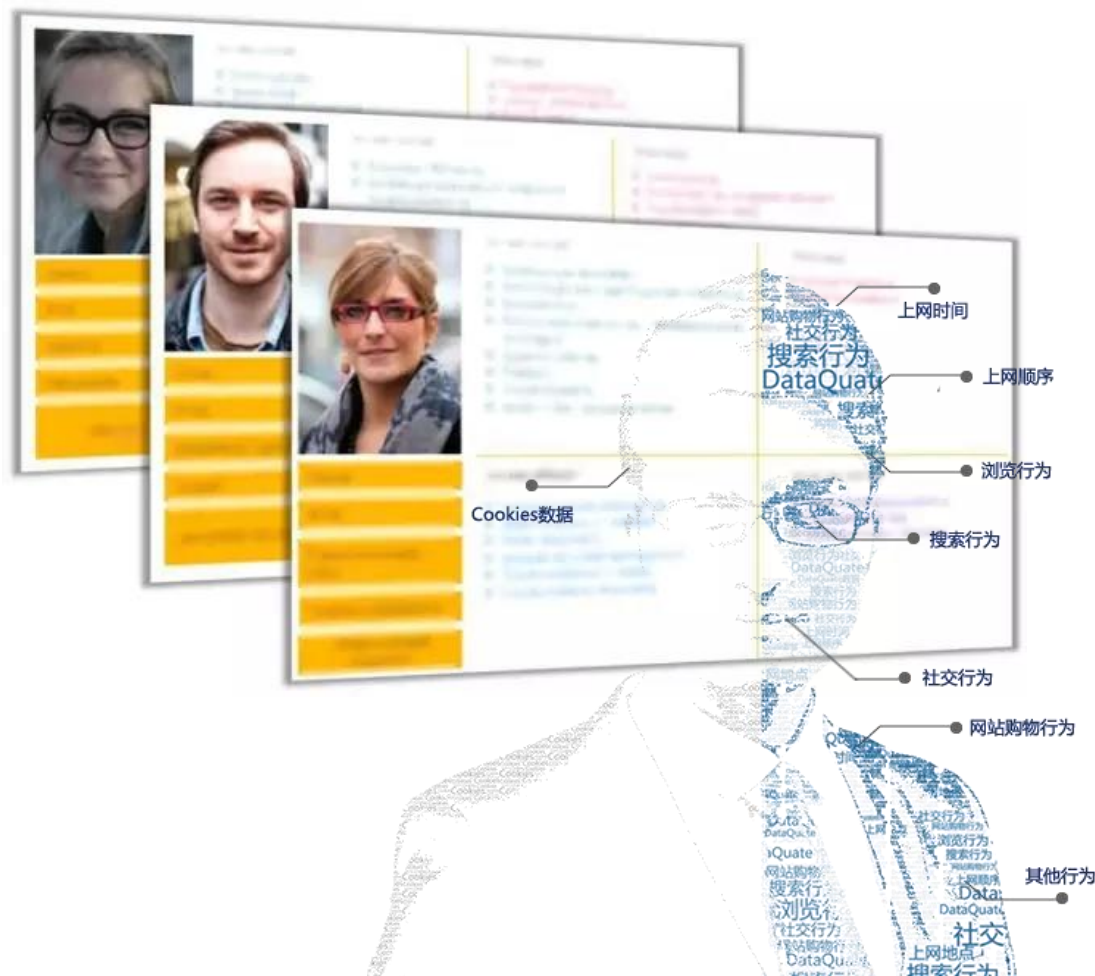


設計理念



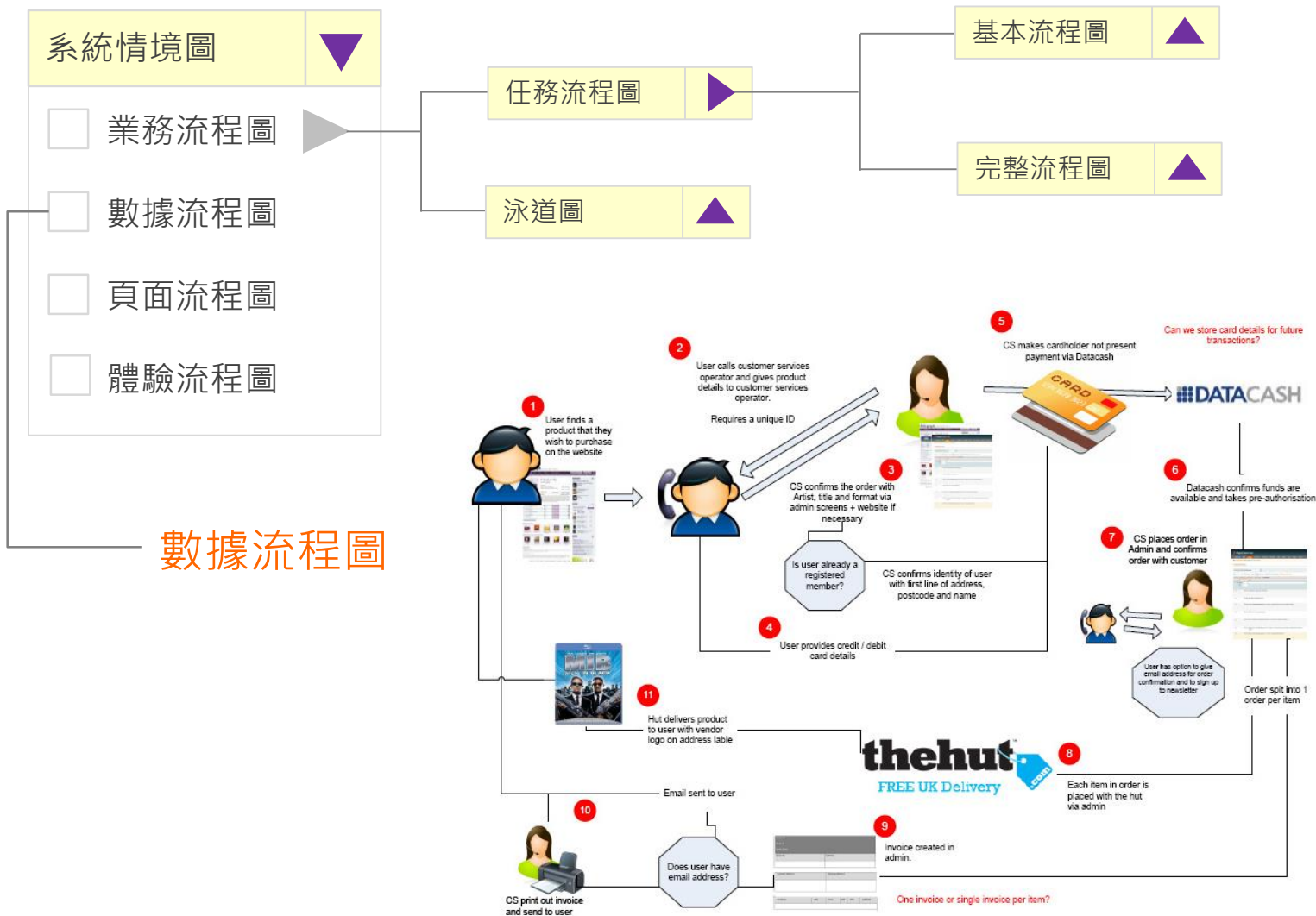
用戶模型庫

PERSONA



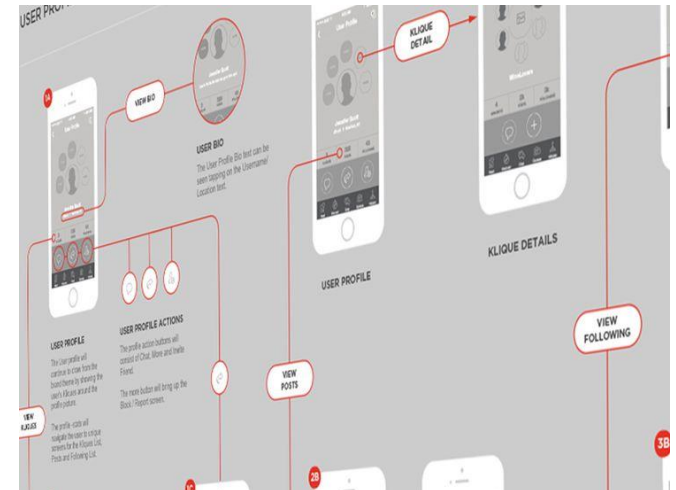
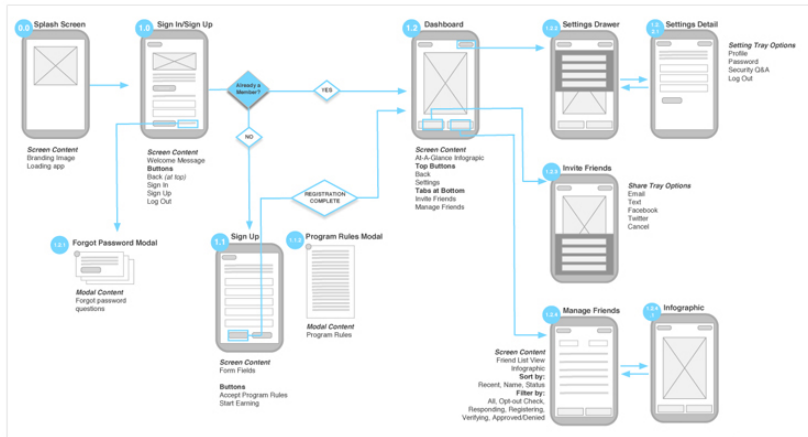
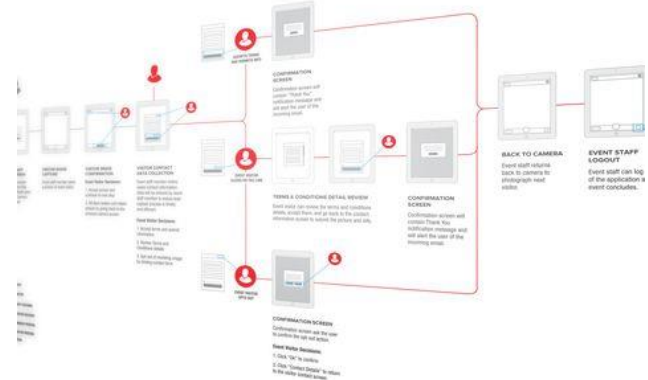
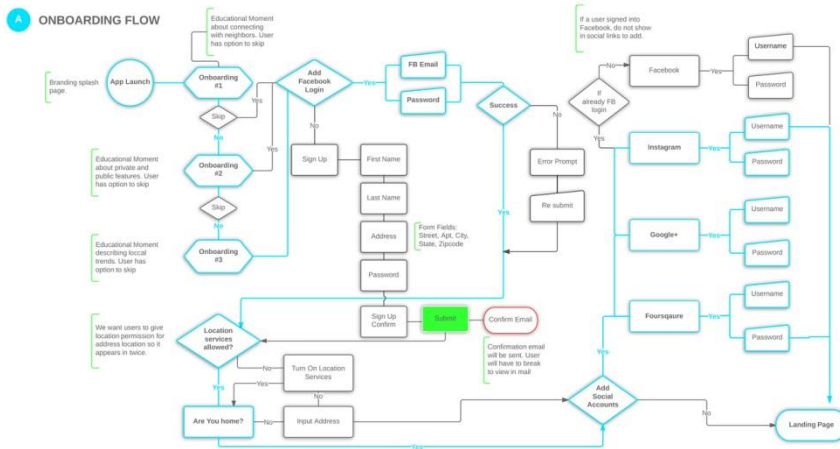
- P 基本性(Primary)
- E 同理性(Empathy)
- R 真實性(Realistic)
- S 獨特性(Singular)
- O 目標性(Objectives)
- N 數量性(Number)
- A 應用性(Applicable)

系統情境圖



系統情境圖

頁面流程圖

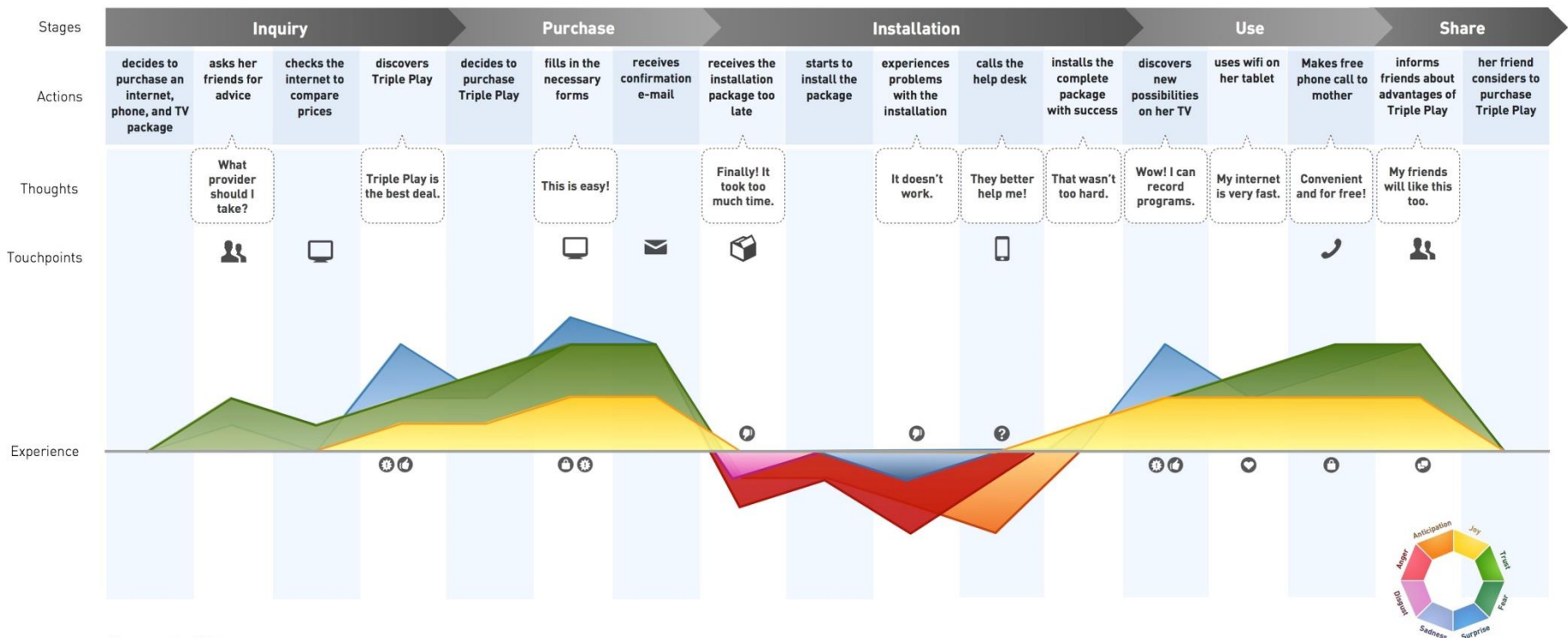


系統情境圖



Eva is moving to Amsterdam. She needs phone, internet and TV services. She will base her choice on price, availability and previous experience with service providers.

Customer Experience Map



Opportunities

Attract and Convert

Emphasize the benefits of the Triple Play package. Stage: Inquiry	Use different channels to advertise the Triple Play package. Stage: Inquiry	Provide online comparing possibilities with other services. Stage: Inquiry
Attract attention on social media such as Facebook. Stage: Inquiry	Enable discussions on social media about services. Stage: Inquiry	

Support

Reward new customers during the waiting process. Stage: Purchase	Provide clear information about delivery times repeatedly. Stage: Purchase	Provide easy to reach support through different channels. Stage: Installation
Provide professional, attentive, and friendly support for free. Stage: Installation	Provide clear and easy to find do-it-yourself manuals. Stage: Installation	

Share

Offer unique features with the Triple Play package. Stage: Use	Reward customers who use Triple Play intensively. Stage: Use
Enable customers to easily recommend Triple Play online. Stage: Share	Reward customers who recommended Triple Play. Stage: Share

體驗流程圖

系統情境圖

角色流程圖



時程

日期	製作物/對象	目的
2015 / 6月底前完成	使用者體驗設計規劃	整體系統模組規劃 相關方法和工具的收集與研究
2015 / 6月底前完成	WGC官網	收集網站已知用戶相關數據 研究如何收集用戶相關數據
2015 / 9 月底前完成	可用性規劃	提升用戶滿意度 提升轉換率
2015 / 12月底前完成	用戶行為認知規劃	用戶行為模式方法研究 用戶認知方法研究

時程

- 專案起迄時間：2015/04/01 ~ 2015/12/31
 ■ 重要時程：

工作項目		查核點	2015 查核點											
			1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
1 使用者體驗設計規劃														
1.1	整體系統模組規劃	4~6月												
1.2	相關方法收集與研究													
1.3	相關工具收集與研究													
2 WGC官網														
2.1	收集網站已知用戶相關數據	4~6月												
2.2	研究如何收集用戶相關數據													
3 可用性規劃														
3.1	提升用戶滿意度	6~9月												
3.2	提升轉換率													
4 用戶行為認知模式														
4.1	用戶行為模式方法研究	9~12月												
4.2	用戶認知方法研究													

敬請指教