

# 京东商城

# 全品类升级购物体验

2015.03 [jdc.jd.com](http://jdc.jd.com)

[www.jd.com](http://www.jd.com)



- 京东

- “上市”

- “平台”

- “深耕重点业务”

- ...

- 业务

- “战略级品类”

- “体现品类特性，达到最优的引流效果”

- “更好更多的曝光”

- ...

- 用户

- “京东=理工男卖家电的？”

- “我和我女朋友看到的京东是一样的”

- “首页几乎都是单品,各活动页面之间没有关联,逛不起来”

- ...

2014年8月1日

全平台购物体验升级项目正式启动



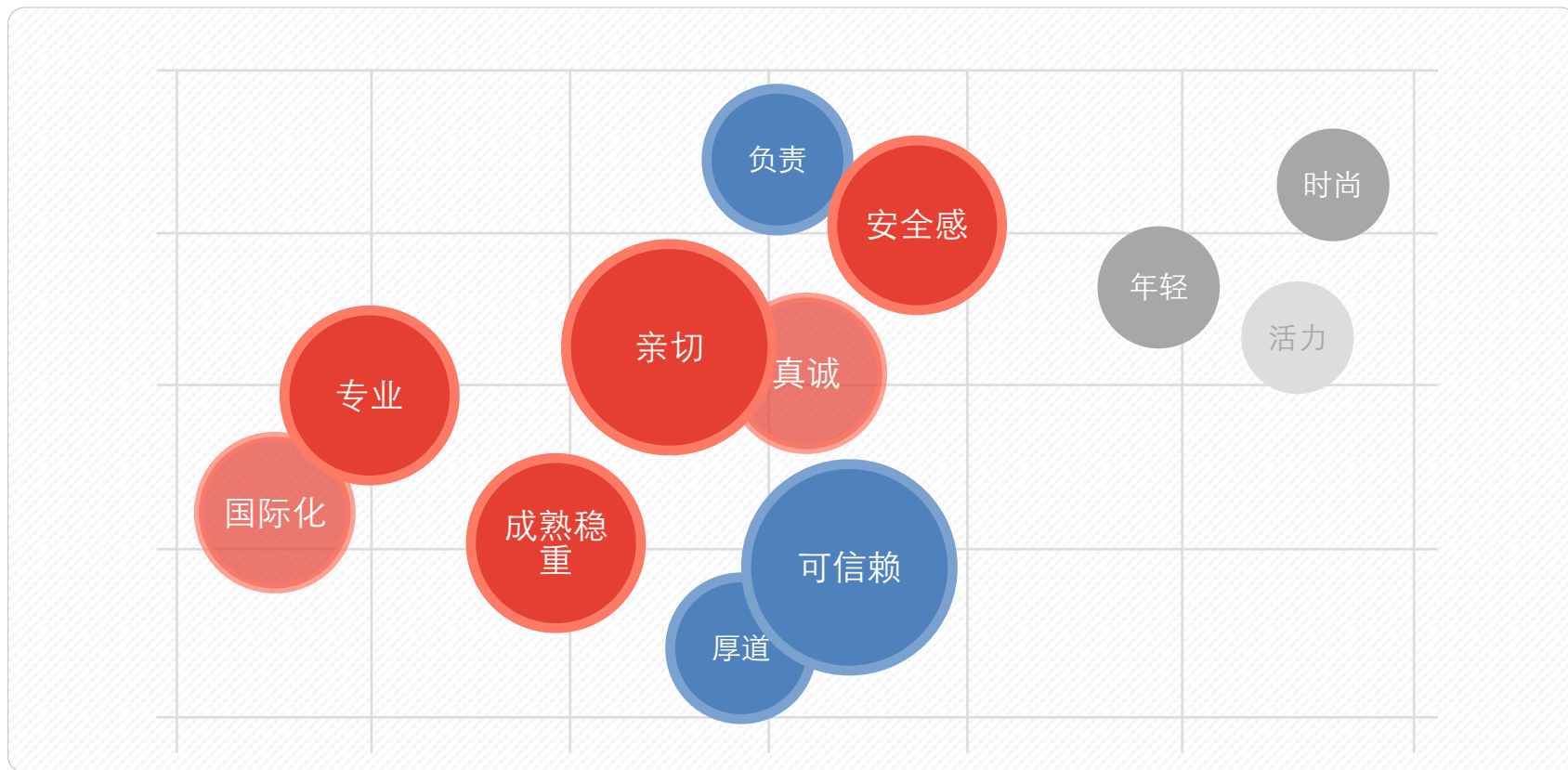
**100+** 名

用户深度调研（北京、上海、深圳）

**10000+** 份

有效问卷

- 品牌调性



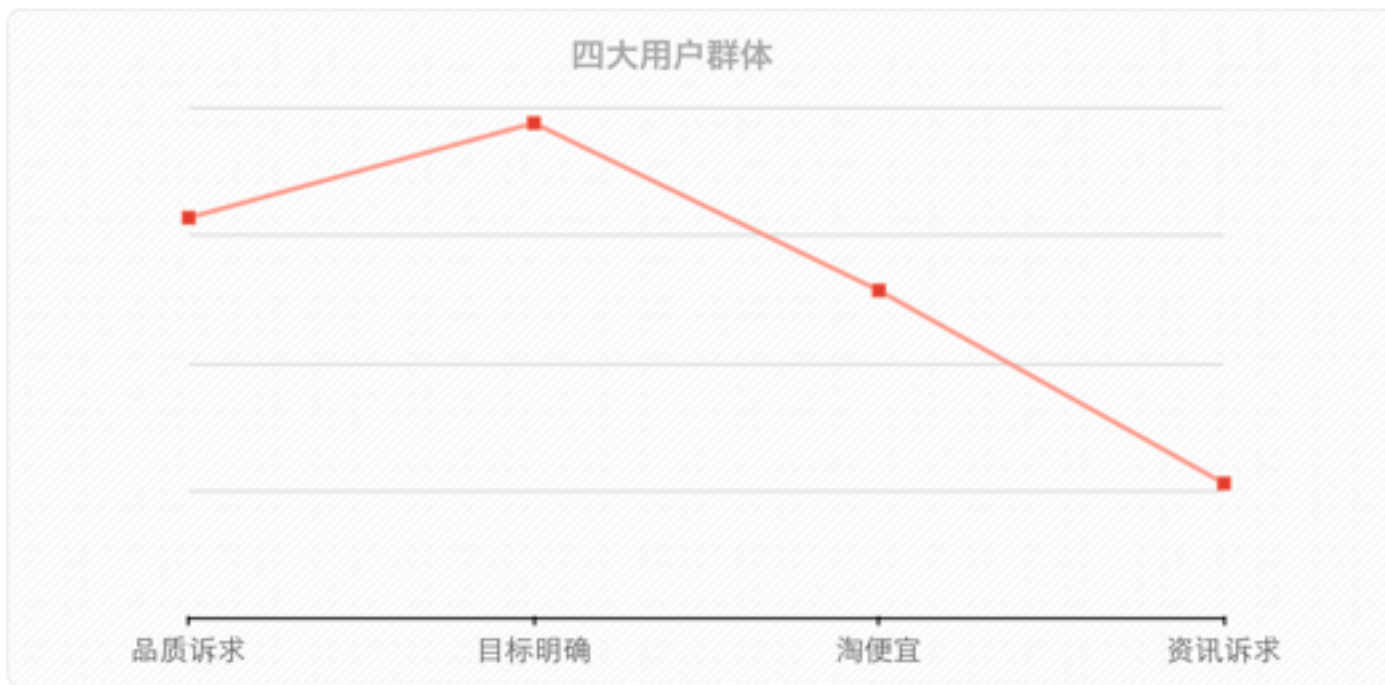
## ■ 用户群

品质诉求

目标明确

淘便宜

资讯诉求



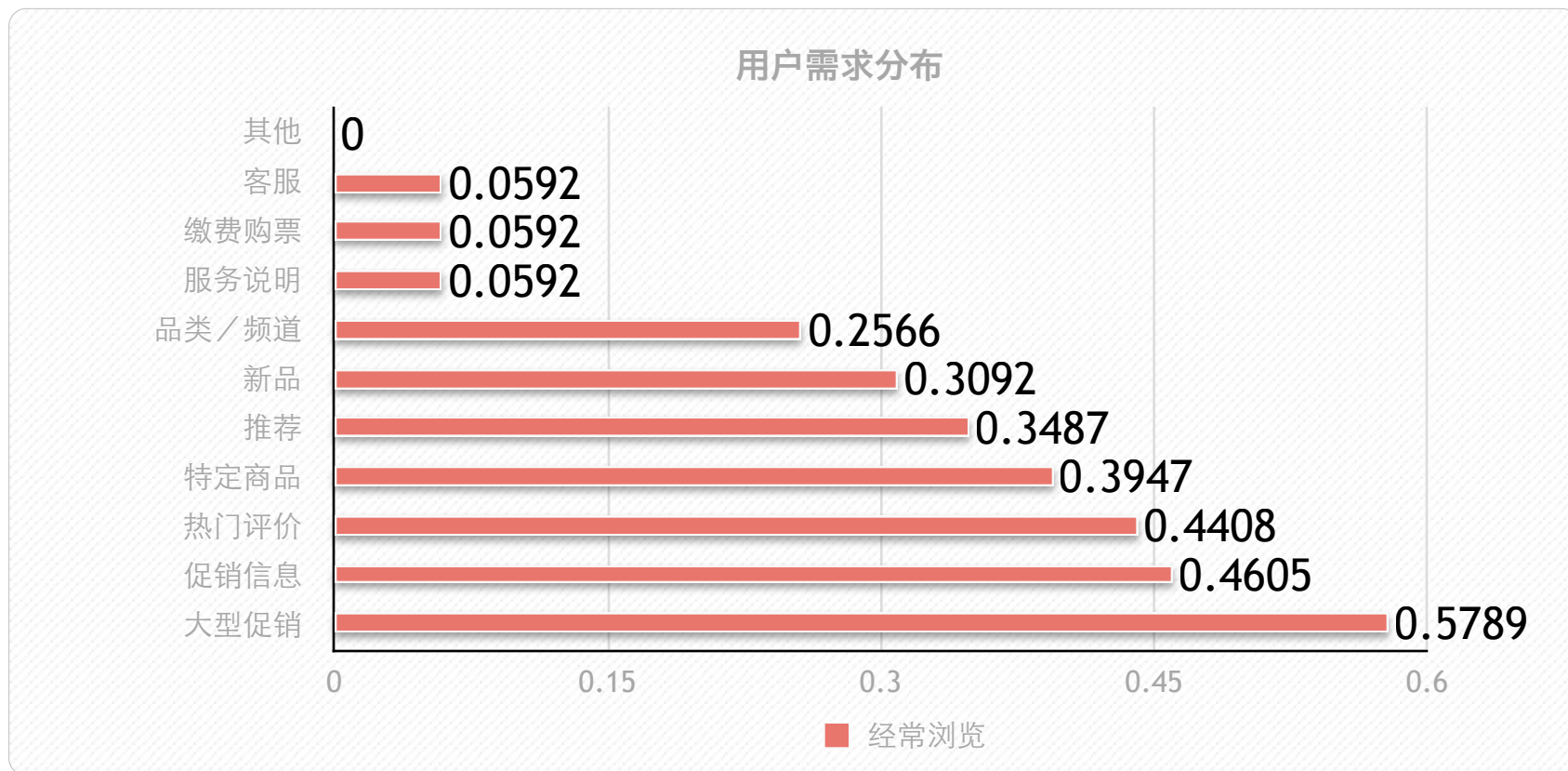
- 四大用户群，在目的明确性、关注信息以及浏览特性等方面存在差异

用户类型	目的明确性	活动关注度	品牌关注度	浏览频率	浏览时长	核心需求
品质诉求型	中	中	高	不确定	不确定	增加品牌相关信息
目标明确型	高	低	中	不确定	短	强大的搜索推荐功能
淘便宜型	低	高	低	高	长	丰富的活动信息
资讯诉求型	中	中	中	中	不确定	扩展各品类详细信息

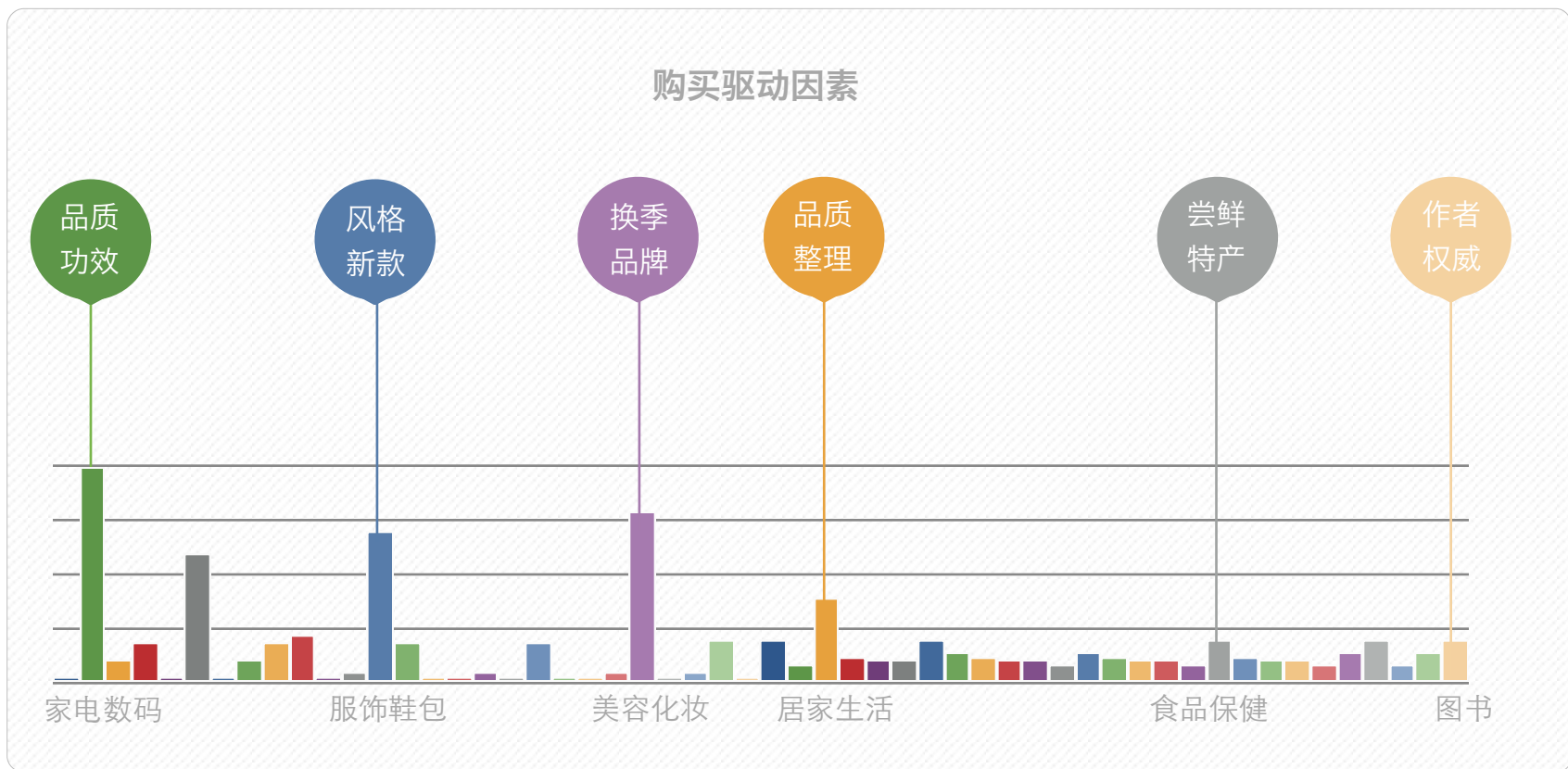


## ■ 用户需求

- 促销信息
- 特定商品
- 品类/频道



- 品类特性：数码家电/居家生活/美容护肤，用户更倾向于明确目的购买；其他品类易唤醒冲动消费



# 用户行为

数据分析

# 订单贡献

数据分析

## 10+

业务部门

## 3轮

调研

- 品牌感知;
- 精细化运营和导流;
- 差异化;
- 新业务;

品牌  
调性

营造亲切成熟感  
打造全平台京东

网站  
架构

系统规划全站  
建立设计规范  
优化性能  
增强阅读节奏

流量  
分发

合理的流量配比  
深耕重点频道

千人  
千面

引入推荐机制  
提升UV价值

逛

加长浏览路径  
增强导购动线  
突出品类特色  
增强下游流量承接力

竞争  
机制

市场经济  
准入退出机制

**5稿**

原型



**1轮**

业务访谈



**11稿**

视觉方案



**3稿**

测试方案



## ■ 视觉测试方案

1



2

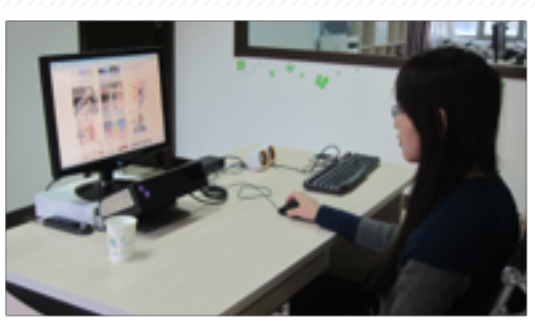
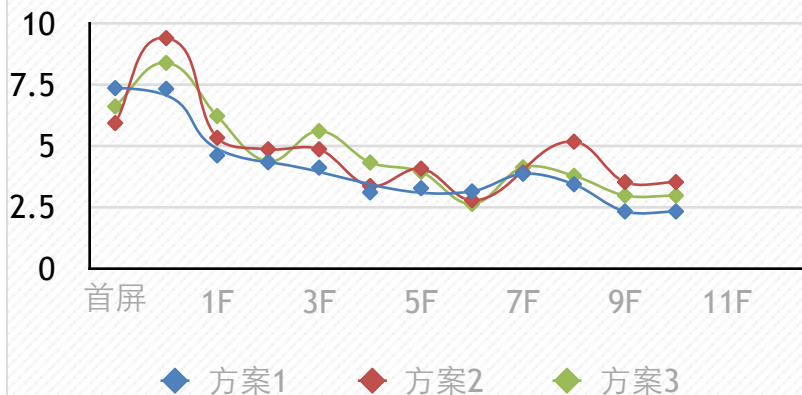


3

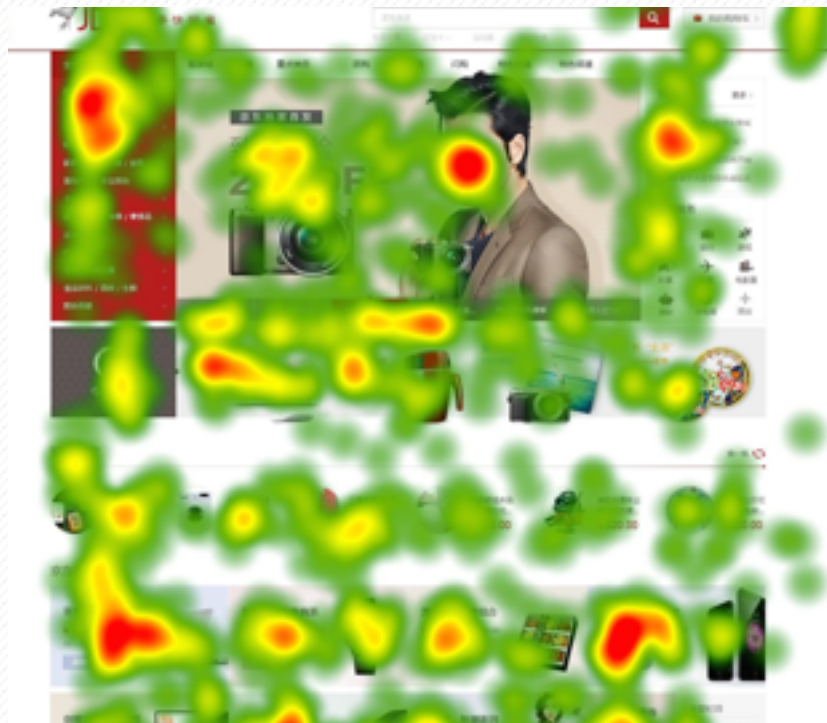


- 眼动跟踪实验：眼动实验中发现 **方案2** 的整体注视时长、注视点个数优于其他方案；且更加偏好有差异化的楼层设计；

首页各模块的页面注视时长（秒）



Heat map





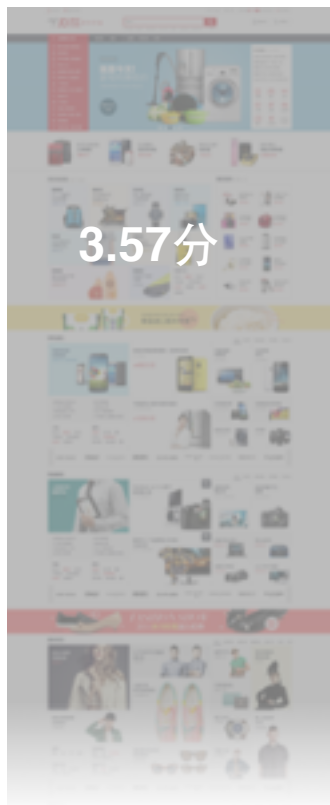
- 30位用户深度访谈：分别从**页面满意度**、各模块的**关注度及偏好**等方面了解用户对4个版本首页的喜好及原因，挖掘用户眼动行为背后的深层次认知和态度；

2



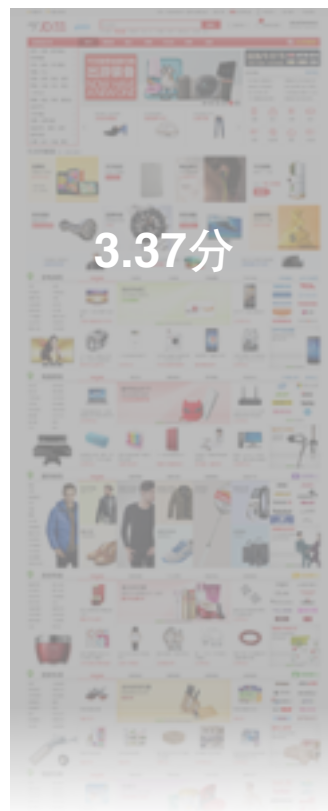
4.13分

1



3.57分

0



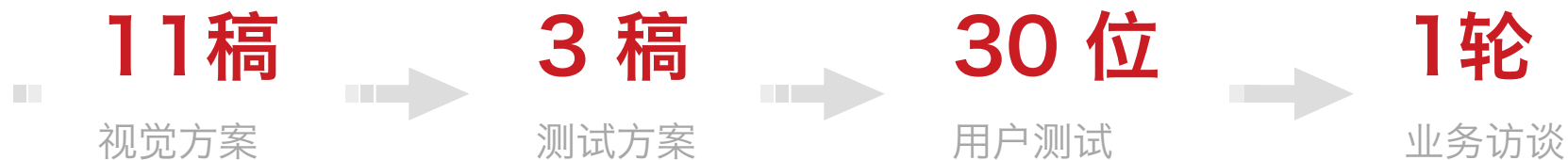
3.37分

3



3.30分

满分=5分



最终定稿

## 品牌调性

### 主色调 color

刺激  
购买欲

增加  
信赖感

- 首屏配色较前版更深
- 更好的塑造京东的品牌形象，给用户信赖感

### 整体配色 color

增加  
亲切感



- 网站架构：统一规划全站导航；规划首页模块，提升阅读节奏

## 网站架构

● **首屏：**导航 搜索 类目

● **二屏：**猜你喜欢 特色购 突出个性化

● **楼层：**  
第一类：个人装扮类（服饰搭配、个护化妆）  
第二类：家电数码类（家电、电脑、数码、通讯）  
第三类：居家生活类（居家生活、母婴玩具、食品保健）  
第四类：个人提升（图书音像、金融、旅行）  
框架间以广告隔断，引导向下浏览，增加阅读感

● **页面底部：**热门单品、最近浏览、类目导航吸引底部回流



## ■ 流量分发



- 千人千面：根据用户画像，基于数据智能化推荐，提供不同内容展示



广告BI

推荐机制

- 竞争机制：设定流量入口ROI的可衡量策略，引入严格的竞争机制而非分配机制



## ■ 逛:

- 广告BI针对无目的浏览用户提供猜你喜欢、特色购、特价回访功能
- 广告BI针对根提供更多活动及频道入口
- 减少单品的首页露出;
- 加强频道场景化建设和活动页面之间串联
- 根据品类差异化, 提供楼层差异设计





# 60+天 灰度测试

**数据**

**10000+**

每天数据监测 滚动周报

有效用户反馈

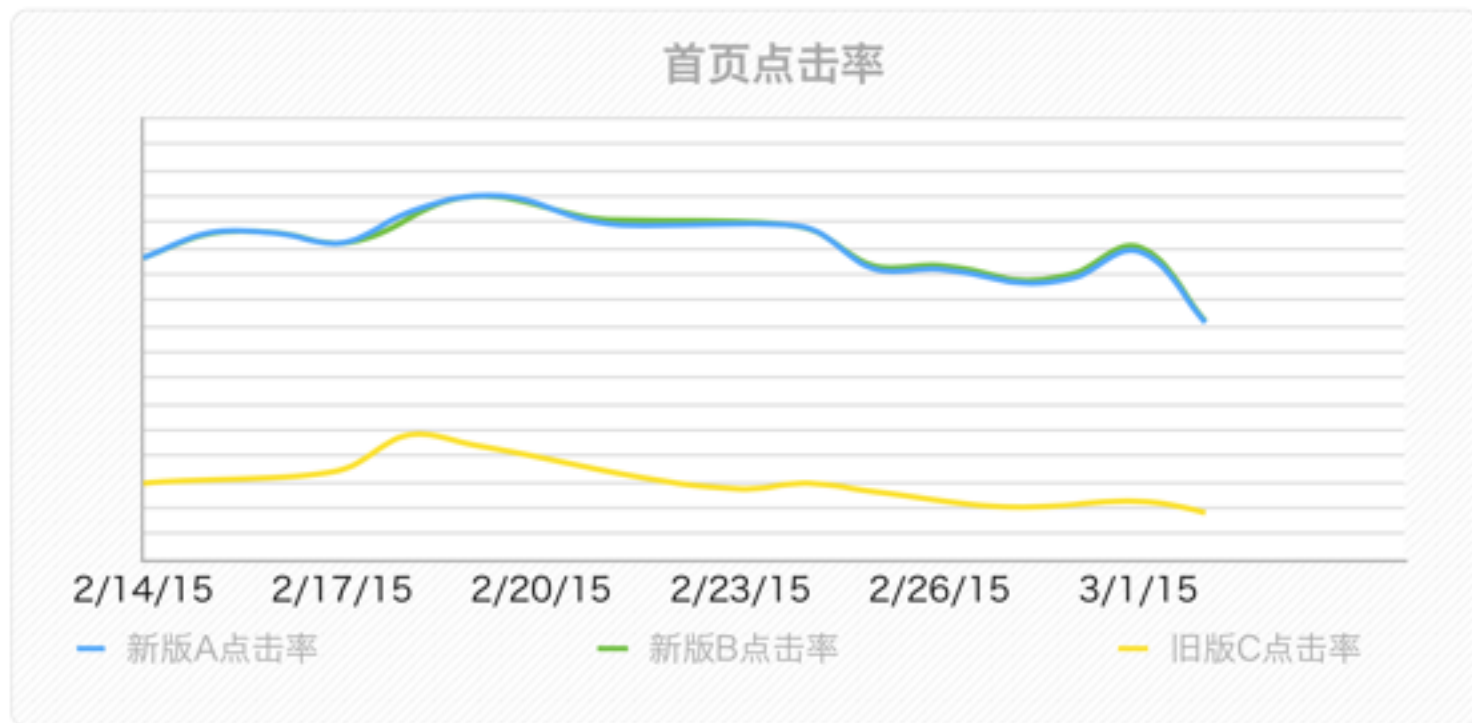


**20+ 快速迭代**

- 数据：新版各数据指标均有提升，其中

# 30%

日均点击率提升



- 用户满意度

# 18%

用户满意度提升

- 性能提升:

# 60%

页面加载时间缩短

- 1.加载方式：对页面进行拆分，用户访问到每个楼层时异步加载当前楼层数据，同时利用localStroage把数据存储到浏览器本地，用户回访时，优先从本地取数据，有更新时再次请求后台接口。
- 2.采用JDC自主研发的前端集成解决方案：JDF，提高开发效率，减少后期产品迭代中的维护成本。  
JDF地址：<https://www.npmjs.com/package/jdf>
- 3.用户体验升级：应用了大量CSS3动画；对iPad端进行了特殊优化和处理，提升移动端体验。

谢谢!  
Thank you!

