

# 技术信息视像传递 提升消费体验

苏宁控股集团公共事务中心南区公共事务部 尹小璐





抖音

日活跃用户 7000 万



快手

日活跃用户 1.2 亿

## 视频时代 已经到来

更加便捷的信息获取方式  
更加充分的利用消费者碎片化的时间  
更加有效的传递信息  
更加准确的数据积累

## 2016年

苏宁易购在线上平台中  
增设 **视频内容窗口**

但我们发现

- 视频的内容多以品牌宣传为主
- 时长、格式并不统一
- 极个别产品存在 夸张宣传的内容





## 电子产品智能化升级

家用电子产品的迭代速度不断加快，  
产品提供的服务功能也越来越多。  
各种智能的功能，  
需要让消费者**更加便捷**的掌握。

现在的方法

## 纸质产品说明书

纸质产品说明书**不易保存**

文字内容**阅读效率不高**

且不具备满足现在互联网时代的

**快速反应、快速应对、**

**快速调整、快速实践**的能力。



## 阅读 不理解

现在的说明书文字太难理解，而且不吸引人，需要更加通俗易懂一些。

## 保存 不方便

纸质说明书不便于保存，很容易遗失。需要阅读的时候总找不到。

## 更新 不及时

如产品或者售后联系方式更新，希望说明书的内容也能及时更新。

## 内容 不实际

产品说明书中介绍的内容，要实事求是，不要夸大产品的功能特点。



中家院(北京)检测认证有限公司  
CHEARI (Beijing) Certification & Testing Co.,Ltd.



苏宁易购、中家院（北京）检测认证有限公司、北京得来科技有限公司  
联合共同发起制定 “产品技术信息视像传递技术规范”



## 产品技术信息视像传递技术规范

主要意义：

- 倡导行业自律
- 规范产品视像内容的时长、格式以及结构
- 补充及替代传统纸质说明书

中国  
2019

团体标准

TC 400 2019 - 0008

技术信息视像传递技术规范

Technical Specification for Visual Transmission of Technical Information

## 产品视像说明内容

基于此标准，苏宁将与合作伙伴  
共同制作与分发

**可理解、可保存、可追溯、可管理、可查询**  
产品视像说明内容



# To Consumer

## 对于消费者

标准化的视像说明内容，便于消费者在购买前了解产品，在购买后掌握产品。

- 阅读更加直观
- 理解更加准确
- 保存更加便捷
- 了解更加全面



## 苏宁易购 PC端 产品列表页 呈现示意



## 苏宁易购 PC端 产品列表页 呈现示意

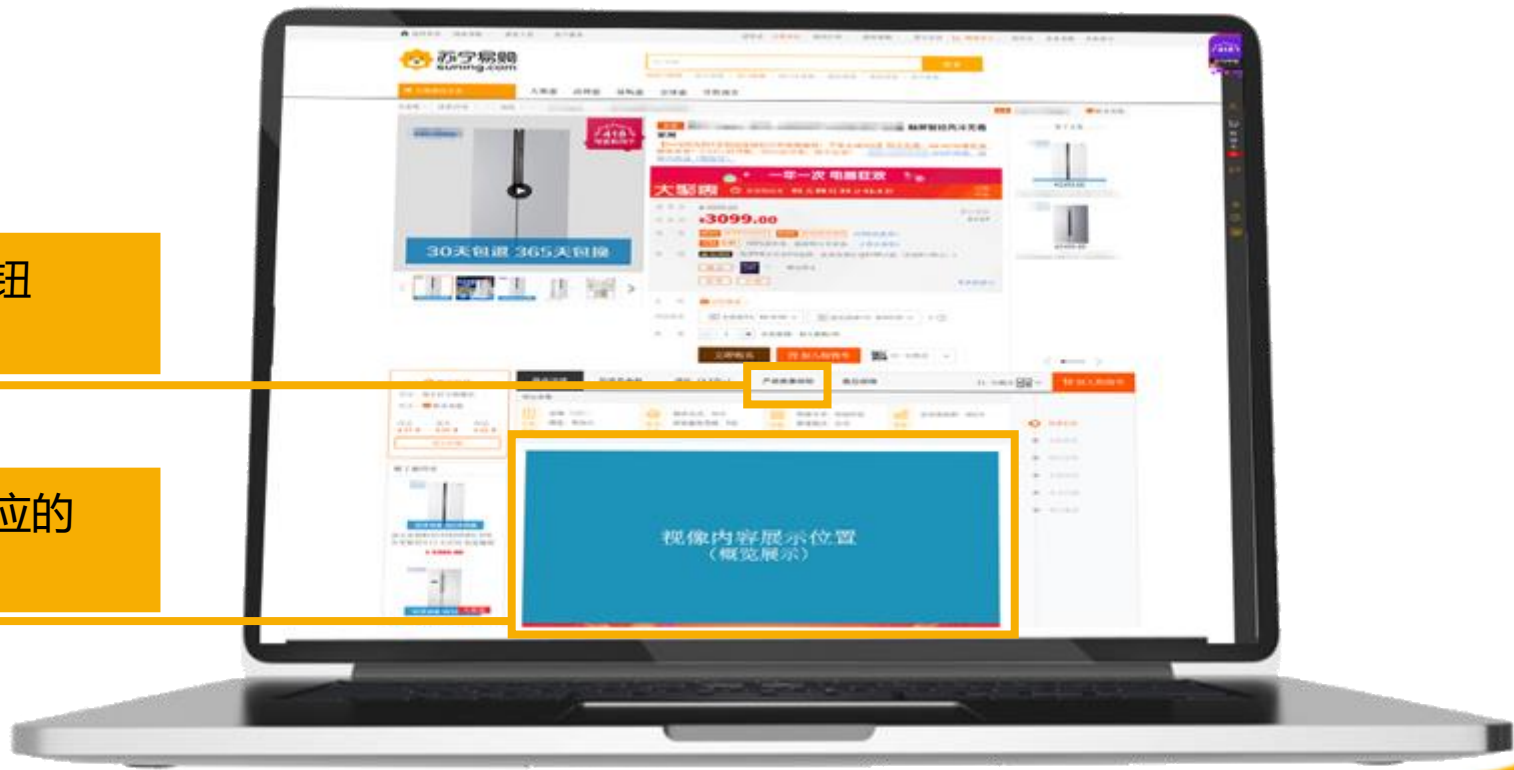
在产品列表页的产品图片位置  
增加“视像说明”标签按钮  
消费者可点击进入说明页面观看  
(无视像说明内容产品不变)



## 苏宁易购 PC端 产品详情页 呈现示意

增加“产品视像说明”标签按钮  
点击可进入完成页面观看

产品下拉内容中，嵌入完整对应的  
“产品视像说明内容”视频



## 苏宁易购 PC端 产品视像说明 呈现示意

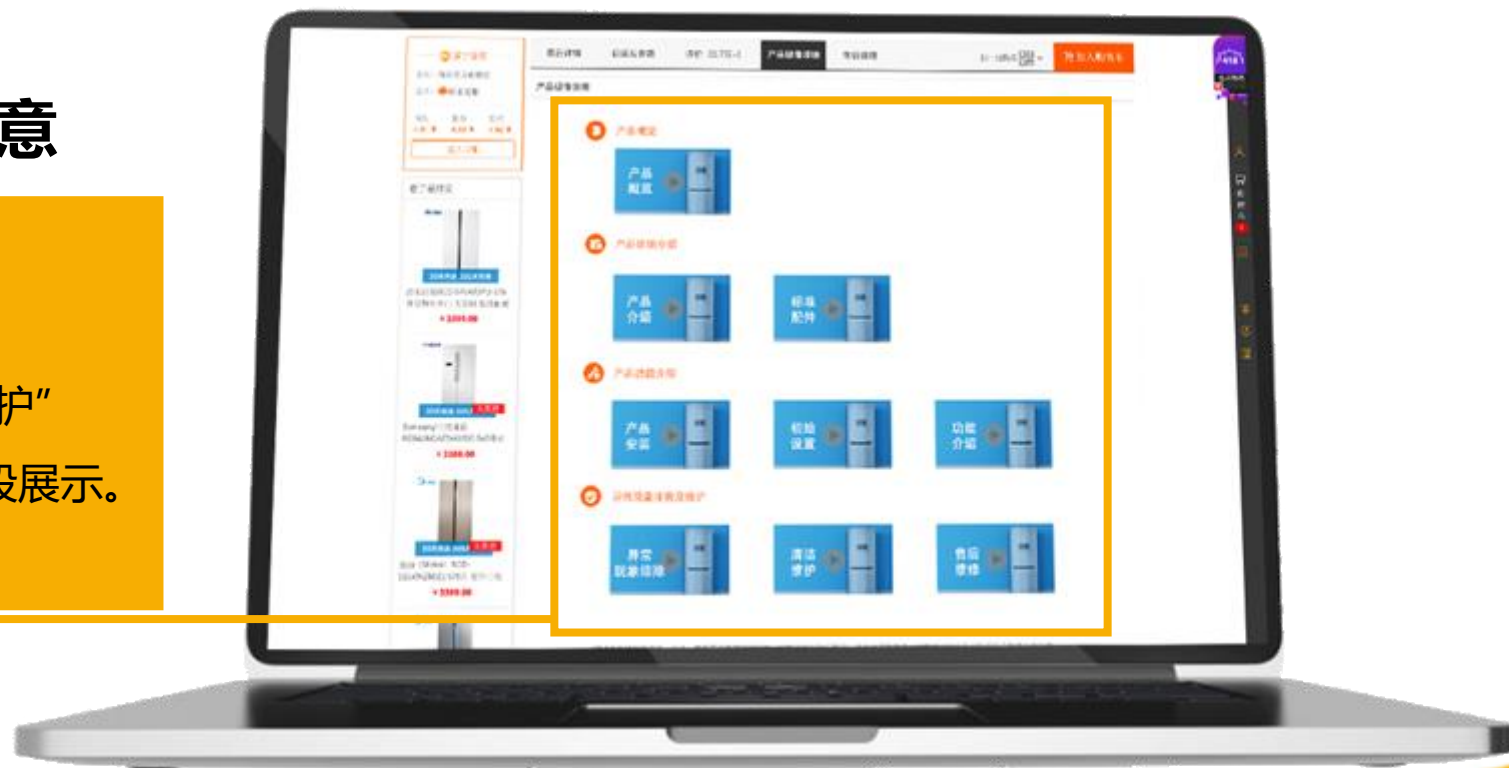
视像内容页将划分成

“产品概览” “产品介绍”

“产品功能” “异常排除及维护”

4个大部分进行视像内容的分段展示。

便于消费者根据需要选择播放



## 苏宁易购 PC端 产品视像说明 呈现示意

视像内容页将划分成

“产品概览” “产品介绍”

“产品功能” “异常排除及维护”

4个大部分进行视像内容的分段展示。

便于消费者根据需要选择播放

### 产品概览



### 产品详细介绍



### 产品功能介绍



### 异常现象排除及维护







## 苏宁易购 手机端 产品视像说明 呈现示意



## 苏宁易购 手机端 产品视像说明 呈现示意

在单独产品的下拉列表中

滑动至“评价”区域

即显示“产品视像说明”的视频位置，点击按钮进行播放概览视频



## 苏宁易购 手机端 产品视像说明 呈现示意

在单独产品的下拉列表中  
滑动至“详情”区域，在“图文详情”区域中，  
即显示分标签的“产品视像说明”内容，点击按钮进行播放

# To Enterprise

## 对于企业

- 产品介绍更全面
- 内容更新更及时
- 管理周期更完整
- 制作成本更低廉



## 感谢伙伴

中家院（北京）检测认证有限公司、北京得来科技有限公司

期望更多的企业方，参与到这个标准的执行中  
一起来为消费者提供更好的服务

Thanks!

