

本文作者阐述如何打造一个成功的移动支付，希望给大家以启发。



你是否曾经经历过棘手的网上支付情况，让你经常遭受轻微的恐慌？想知道你的付款是否通过了？难道不是吗？或者为什么要花这么长时间给你确认？

这确实在我身上发生了很多事情，并且总是让我非常担心当涉及“金钱相关”的时候没有控制权。

灵感来自“设计移动支付体验”的 Skip Allums，我把最好的做法，以提高移动支付体验。如果你没有读过这本书，你必须读。

从我的阅读中，我总结了在创建移动支付体验时要记住的重要的最佳实践。

关注用户的目标

保持用户需求高于你的需求，通过探索新兴技术和不断调整 UI 元素，很容易迷路，避免大量数据输入。

因为你正在设计手机，你可以利用手机的摄像头点击卡片的图片并使用字符识别来消除数据输入，参考图像 1。不要要求卡类型，因为信用卡号码的前六位编码卡类型，参考图像 2。首先获取邮政编码，然后使用 API 来拉动城市和州。第一次设置支付方式，坚持浅导航。

Cancel Add Card

Card Number

Expiration Date Security Code

ZIP Code

Add

Venmo is a service of PayPal, Inc.
(NMLS ID: 910457)

1	2 ABC	3 DEF
4 GHI	5 JKL	6 MNO
7 PQRS	8 TUV	9 WXYZ
0	<X>	



Cancel Add Card

Card Number
5523 1234 5678 9010

Expiration Date Security Code
06/21

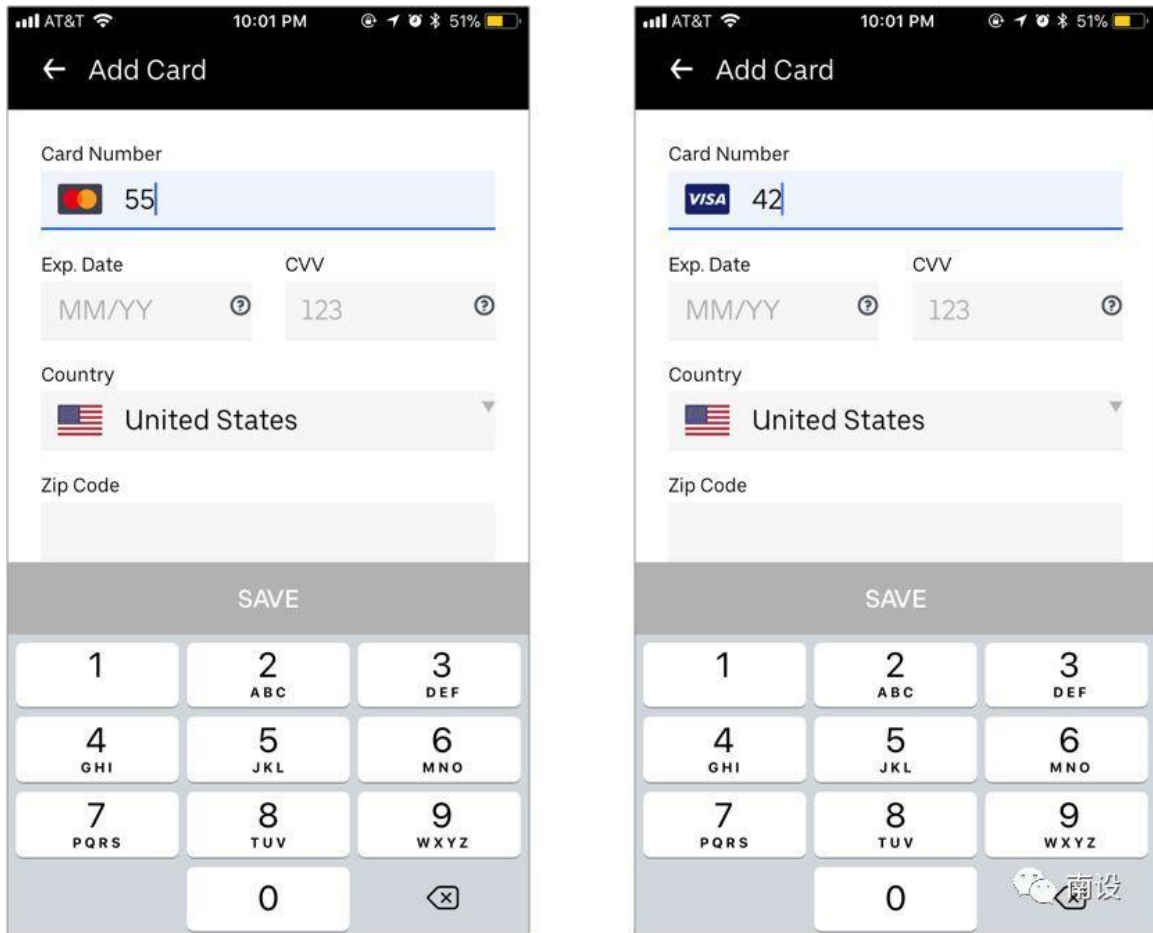
ZIP Code

Add

Venmo is a service of PayPal, Inc.
(NMLS ID: 910457)

1	2 ABC	3 DEF
4 GHI	5 JKL	6 MNO
7 PQRS	8 TUV	9 WXYZ
0	<X>	

图像 1: Vimo -通过扫描方法连接到卡片



图像 2：Uber -消除“卡类型”字段，因为信用卡号码的前六位编码卡类型

与用户的对话，对每一个行动作出反应。

提供持续的反馈，向用户展示他们刚刚采取的行动的结果。反馈可以是可视的（文本和/或动画）、声音或振动脉冲（如果在本地应用程序上工作）。

信息就是力量

解析 MMC（商家类别代码）代码，允许用户做出财务决策，如选择奖励类别等。

让用户感觉受到控制：

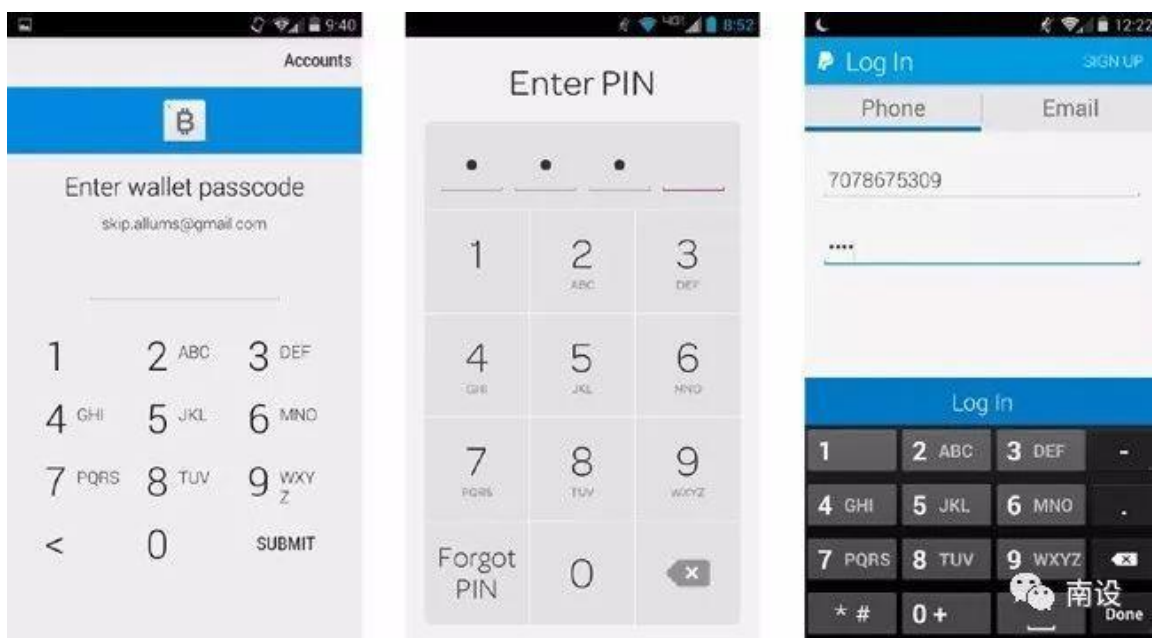
提交前审核付款；展示平衡和最近的活动；用简单英语提供交易（交易历史）记录。

安防

在 UI 层，最好使用定制的键盘，而不是股票 OS 键盘来对 2FA 和 Auth0 代码、密码/MPIN、手势模式、用户数据和偏好进行打孔。

原因如下：

避免使用常见的触摸坐标的邪恶程序；允许更大的触摸目标，而不是类似于计算器的界面，具有特殊的字符和数学元素，在这方面是不必要的（图像 3）；另一种选择是使用生物特征进行移动安全（图像 4）。



图像 3：自定义密码键盘输入密码/MPIN 的例子



Log in with Touch ID

Use your Touch ID for faster, easier access to
your PayPal account.

Remember: All of the Touch ID fingerprints stored on this
device can be used to log into your PayPal account.

图片 4：在 PayPal 上的生物特征，用于移动支付安全

错误案例的设计

任何与付款有关的错误都会导致纯粹的不信任。

你的应用程序如何处理这些情况可以打破或打破经验，在这里提供反馈也是很重要的，视觉（文本和/或动画），声音或振动脉冲。

一定要解释用户可以采取的错误的下一步，而不是让用户高高在上，通过使用有趣的教学文本（图像 5）来减轻这种情况。



图像 5：LealUp 在最后警告之前给用户几次尝试，之后她将被锁定

避免使用技术术语

使用简单的英语，尤其是金融应用程序因使用行业术语而臭名昭著。

用户需要看到温暖和熟悉的语言，简洁明了，易于理解。向用户解释为什么他们在等待，以及背景发生了什么。

穿上这件衣服，如果事情看起来奇怪，用户就不会相信它。

用户信任熟悉度。

在处理金钱问题时，你不想让他们离开他们的舒适区。通过在 iOS 设备上使用 iOS 指南和 Android 设备上的 Android 指南，使界面尽可能可预测，总是为用户提供他们所习惯的东西。

函数遵循形式

这可以被归类为服务设计。

对传输时间、处理费、服务费等保持透明，保持用户在延迟和等待时间上循环的理由，下一步减少用户的焦虑和恐慌。立即引起用户的注意，他们必须对其硬件进行调整，如果这是延迟的原因。

教书育人

这是一种新的支付物品和服务的方式，因此，用户必须被指导和教育过程。

使用教程和动画来教育用户，在处理支付时，这一点更为重要；

提供易于航行的常见问题和帮助部分；

指导消费者、商家和支持团队对用户进行指导和教育。

奖励重复使用

鼓励提供优惠和忠诚度点，以激励用户使用移动支付方式，例如星巴克、Groupon 等。

作者：Swetha Suresh；译者：CANAAN；译者公众号：南设（ID：shemenglianmeng）

来源：<https://uxplanet.org/best-practices-for-mobile-payment-experiences-558b9d79a346>

本文由 @CANAAN 翻译发布于人人都是产品经理，未经许可，禁止转载

题图来自 Unsplash，基于 CC0 协议