

编辑导语：支付宝作为移动支付工具，为我们的生活带来了极大的便利。为了让我们快捷、安全转账，支付宝在转账设计方面也是花费了极大的功夫。本文从行为引导、效率优先、流程闭环 3 个方面来给大家介绍支付宝转账设计中的设计亮点。一起来看看吧。



作为移动支付工具，支付宝改变了我们的生活方式，虽然首页中的扫一扫功能可以帮助用户快速完成转账交易。

但是好友之间的在线转账还是需要通过社交关系触发，保证转账流程的顺畅和用户的安心。

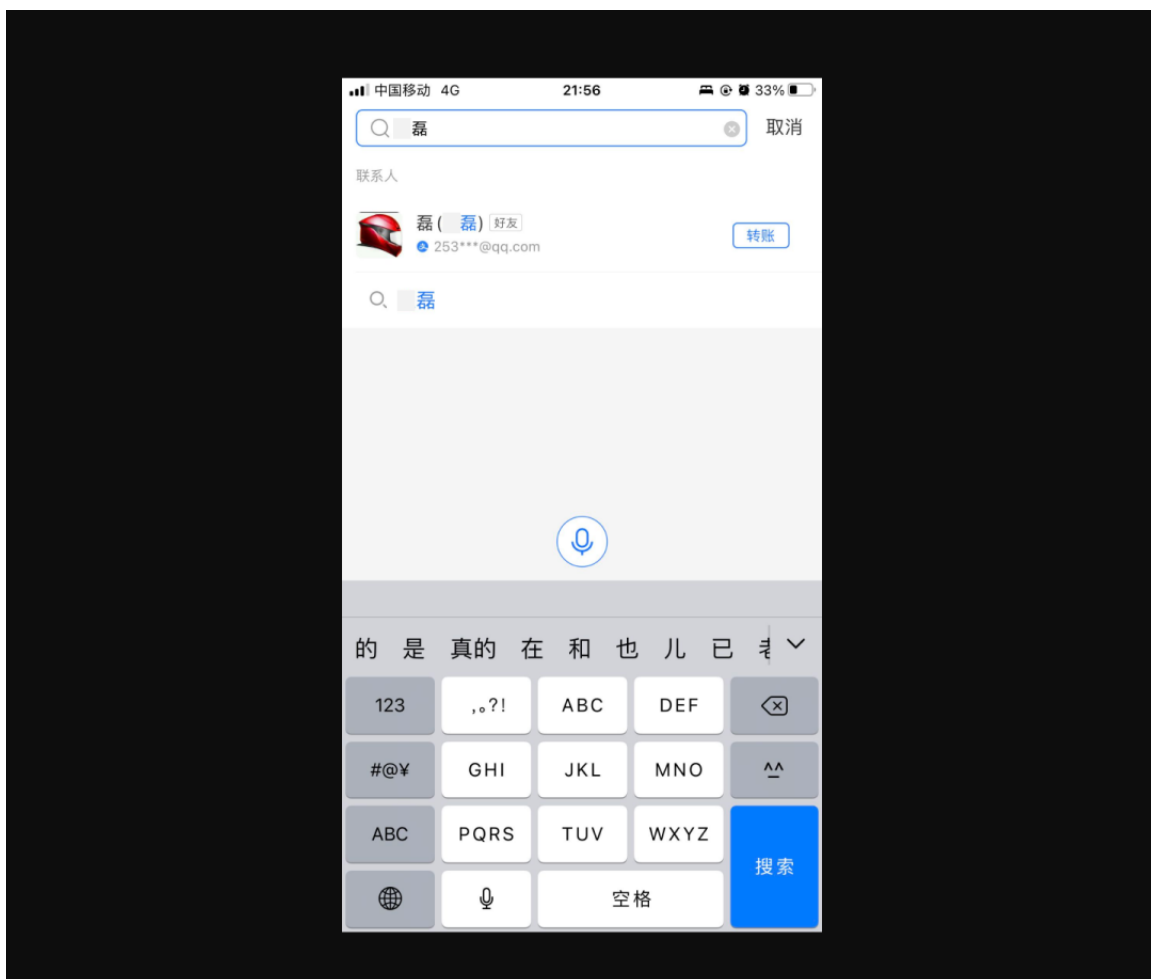
今天我们来总结下支付宝转账设计中的设计亮点，主要包括行为引导、效率优先、流程闭环 3 个方面。



一、行为引导

不同于微信强社交功能，支付宝的社交更多的是赤裸裸的金钱关系。

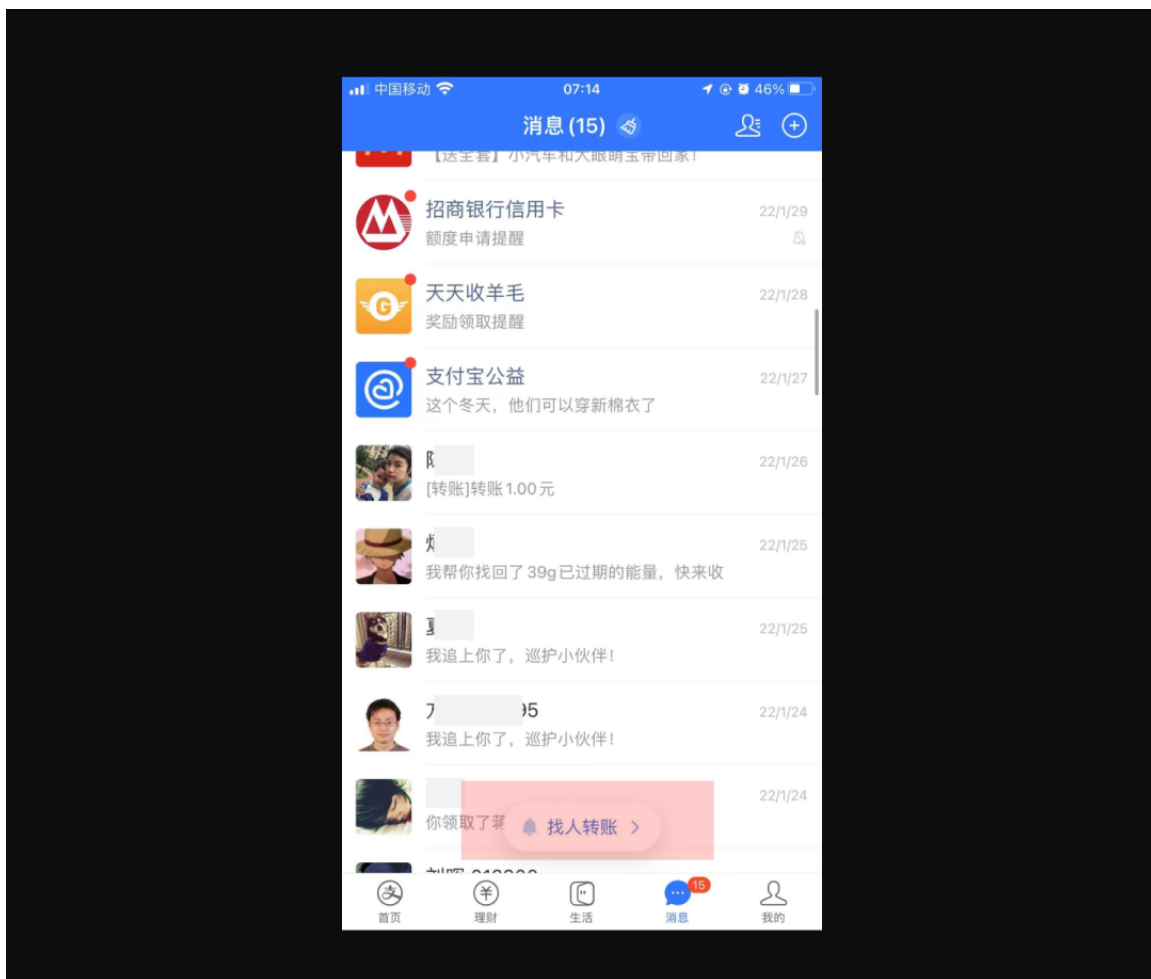
所以搜索好友关系时，专门增加了转账的功能项。



另外用户在转账时，受到微信操作习惯的影响，会在消息列表中去寻找目标用户。

而支付宝消息页面集合了商户、平台、好友等信息，这就需要通过设计手段，减少其他信息对好友信息的干扰，实现好友快速定位转账。

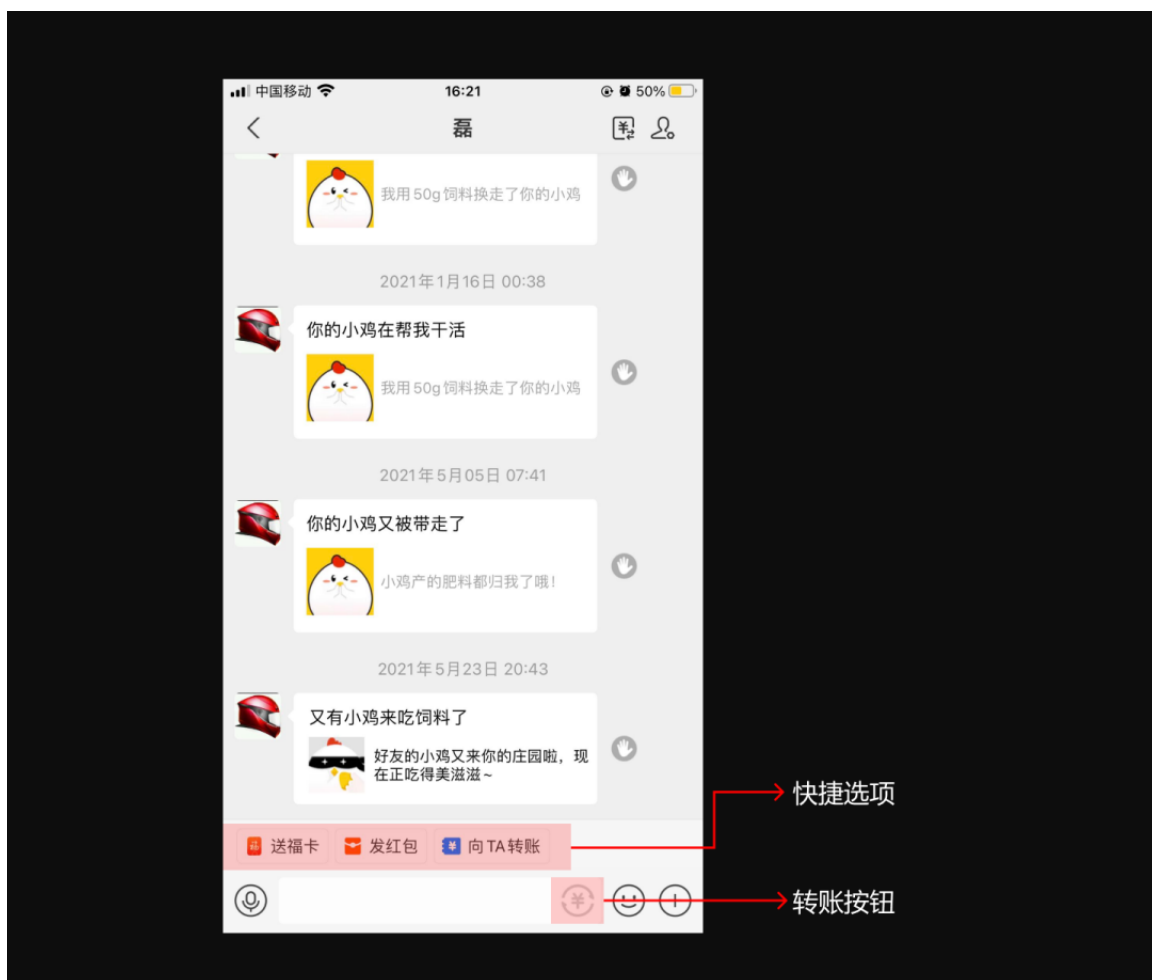
除了搜索功能外，用户在滑动消息列表后，支付宝增加了“找人转账”的 Toast 悬浮按钮，引导用户进入专属的好友信息列表界面，方便用户查找好友。



二、效率

常规的转账操作需要打开工具栏，选择转账工具才能进入转账界面。步骤有些繁琐。为了提高用户的转账效率，支付宝提供了 3 种快速转账方式。

1. 快捷操作选项&输入框图标



在聊天界面，信息输入框上方增加了快捷选项区，用户点击“向 TA 转账”即可进入转账页面完成操作。

在信息输入框中，增加了转账按钮，同样可以跳到转账功能。

同一个界面为什么需要有两个入口呢？

我记忆中快捷选项是较早出现的，内容会根据运营活动而调整，春节期间增加了“送福卡”。

因此在某些场景下，快捷选项内容较多，造成“转账”无法显示，而信息输入框中的功能图标比较固定，不会受到其他信息干扰。

2. 数字识别提醒

当我们在信息框中输入不超过 5 位数字时，支付宝会自动识别，并通过 Toast 悬浮按钮主动询问是否需要转账。

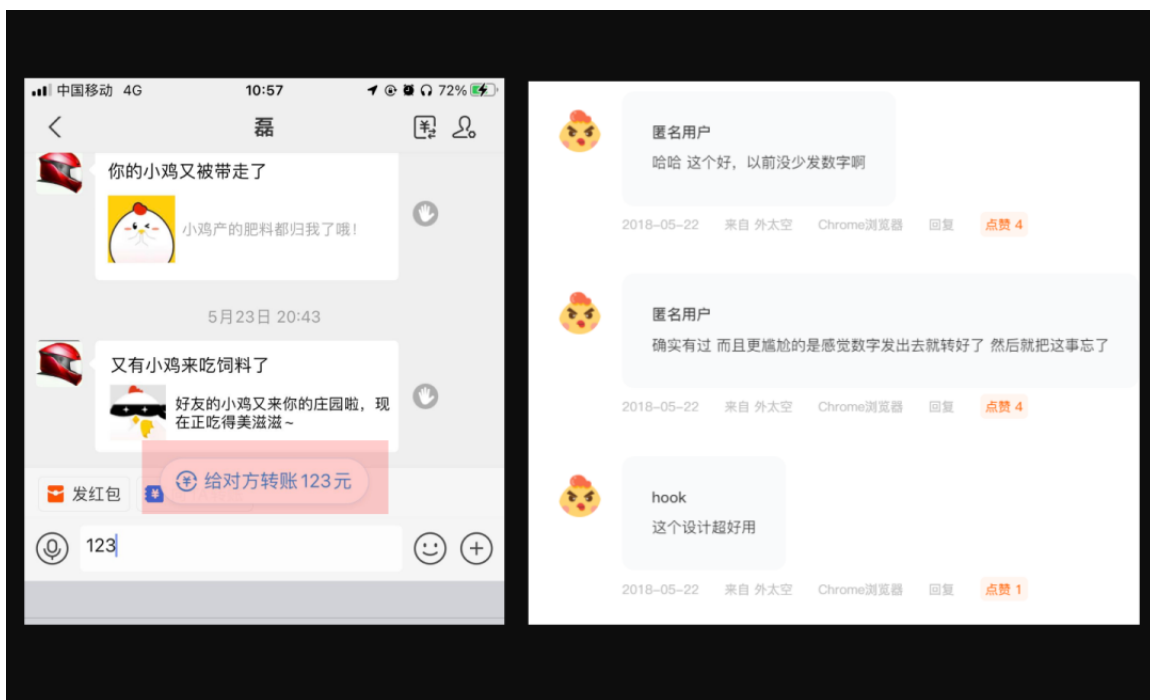
我在网上查了下，这个功能在 2018 年就出现了。

在移动支付兴起的初期，很多人还不适应转账的操作流程，会不由自主地将金额作为信息直接发送出去（我也干过）。

这个交互设计既可以避免用户误操作，又顺势将用户引入正确的转账功能中。

Toast 形式对正常的聊天消息也不会造成干扰，可谓是“一举两得”。

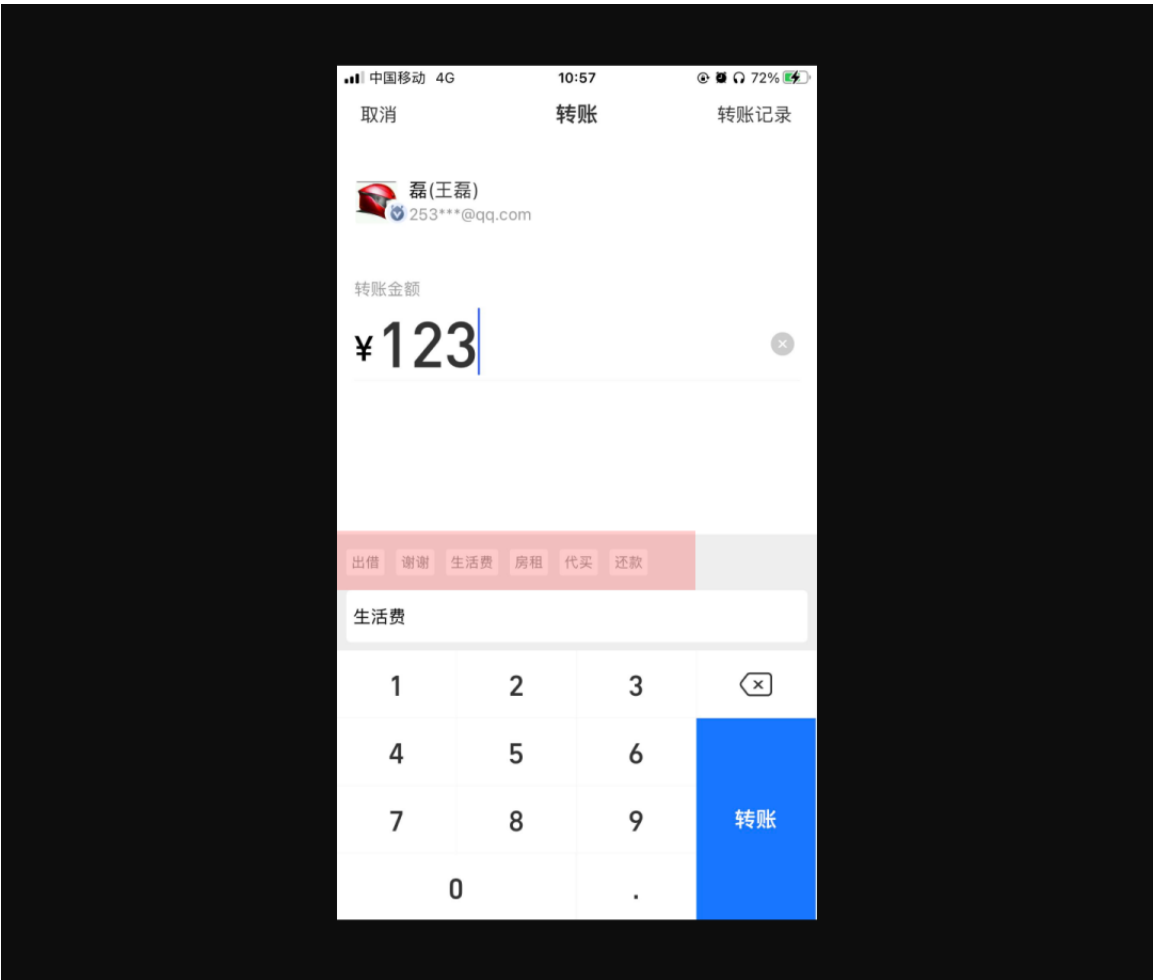
对于某些用户，或许这样的转账方式已经成为常规操作了。从用户评论来看，也确实赢得了用户好评。



3. 更加明显的备注信息

转账时，我们经常被要求增加备注信息，例如交党费、学费等等。但是经常会有人在群里留言说“忘记备注了”。

在支付宝转账界面中，将一些常见的备注信息作为选项供用户快速选择，减少用户输入的成本，另外整个信息内容空间更大，在页面中更加明显，起到了更好的引导提示作用。



三、闭环

由于支付宝不具备强社交属性，用户通过好友关系，单方面就可以完成转账交易，对方很难及时地感知到。

本质上来说转账行为并没有形成闭环。相比之下，微信是社交工具，转账行为需要对方同意才能完成，也就意味着微信转账天然就是闭环的。

所以转账完成后，支付宝在转账完成界面和对话信息中都增加了“通知 TA”的功能。



并且提供了 2 套带有二维码的信息模板，一套正式的回执形式，一套温馨感谢信形式，方便供用户选择。通过微信发送通知时，模板会自动保存为图片，用户只要去微信中选择即可。



如果不做通知功能，用户在转账结束后，直接去微信告知好友已转账，是不是也可以呢？为什么非要去投入成本做这个功能呢？这会不会过度设计了呢？

貌似是可以的。

不过我觉得这个功能不仅仅是对转账人的体验思考，还考虑到了收款人的场景。

如果没有此功能，单纯依靠微信通知，收款人必然要去支付宝中验证信息。

而有了带有支付宝品牌的图文信息，可以增加收款人的信任感和安全感，可以不必立即去验证。

另外就是有助于品牌形象的塑造，通过更富有设计感的模板增加转账的仪式感，让转账不再是纯粹的金钱行为，可以带给用户更丰富的产品体验。

四、总结

设计的本质就是信息传达，就是要保证让用户在复杂的信息环境中，让用户按照符合自我认知，找到自己所需要的信息，并且顺畅的完成操作。

而在这个过程中设计师所能做的，就是洞察用户的认知和行为，并且通过合理的设计方法施加一些引导，去纠正可能出现的认知偏差，并尽可能地产生用户价值。

#专栏作家#

子牧先生。公众号：子牧 UXD (HelloDesign)，人人都是产品经理专栏作家。产品体验设计师。8 年互联网行业经验，擅长体验设计思维、设计方法论、交互设计研究。

题图来自 Pexels，基于 CC0 协议。