

01 问题背景 Overall review & contents

WHAT & PROBLEM

- **WHAT IS IQIANJIN**
爱钱进帮助用户进行金融产品认知，使用户在平台开户从而产生投资行为
- **THE PROBLEM**
 - 1.爱钱进激活率数据下降（产品交易率）
 - 2.电话客服反馈用户开户问题
- **HOW MIGHT WE**
我如何通过不同的策略手段发现阻碍用户开户的问题并得到解决，提高用户开户成功率

GOALS

- 产品目标：提高**10%**开户成功率
- 用户目标：解决开户遇到的问题和前置用户的疑惑,提高开户成功率





01 问题背景 Overall review & contents



MY ROLE & WHAT I DO

- **LEAD DESIGNER**

作为整个项目的领导设计师，与产品经理，市场研究员，UI设计师，工程师进行合作

- **USER RESEARCH**

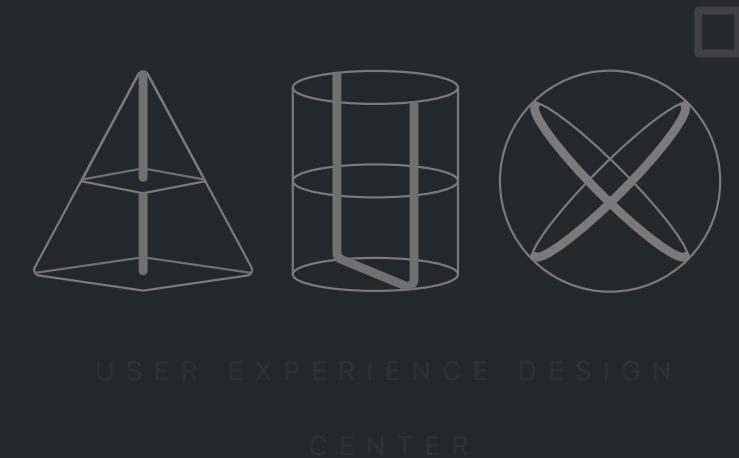
通过进行用户可用性测试的研究&客服反馈记录，得到解决方案

涉及公司主要产品改版重要性高，加上现在是已有流程的情况下排查问题，定性研究，timeline上有固定时间的允许，所以选择用户行为访谈测试





01 项目挑战 the challenge



CHALLENGE FOR ME

- **NO USER REAERCH TEAM**

没有用户研究人员的情况下，如何进行用户研究的展开和设计？

APPROACH: BUILD A TEAM

- **不清晰的开户体验**

通过用户流程的转化数据：开户的步骤流失率80%，客服反馈得到原因是用户在开户页面误以为只支持华夏银行卡，所以在开户页面需自行分析是什么原因导致

APPROACH: 自行流程分析，竞品分析



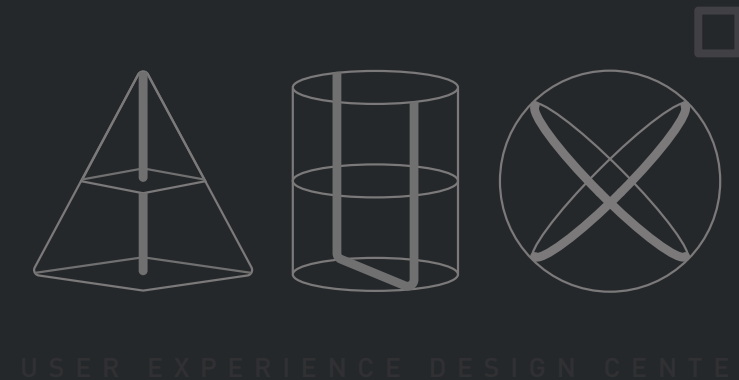


02 分析思路 Analysis requirements





02 分析问题 Analysis requirements



需求梳理和功能解读

我们通过客服反馈得到的原因是用户在开户页面误以为只支持华夏银行卡，所以在现有页面的情况下进行分析是什么原因导致这个问题

流程：进入开户——实名认证——开户页——风险测评

80%

20%

总结原因

- 误导了用户一定的心理
- 缺乏正确方向的提示

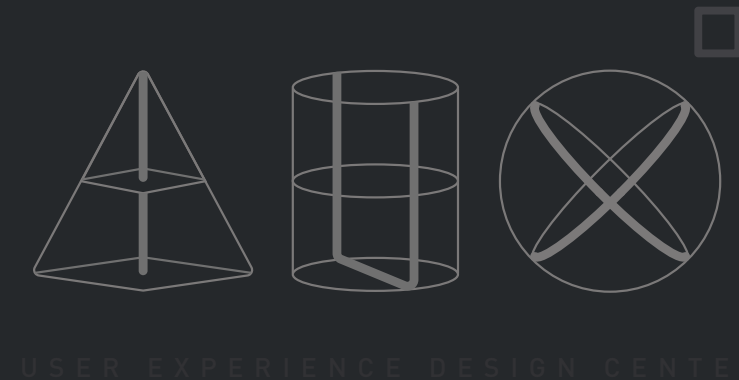
A 页面上方的银行信息先入为主给用户了一种此页面属于华夏银行，要用华夏的银行卡进行操作，容易误导用户

B 输入银行卡号的位置并没有提示给用户多家银行的选择有哪些，更容易让用户误以为是必须华夏银行卡





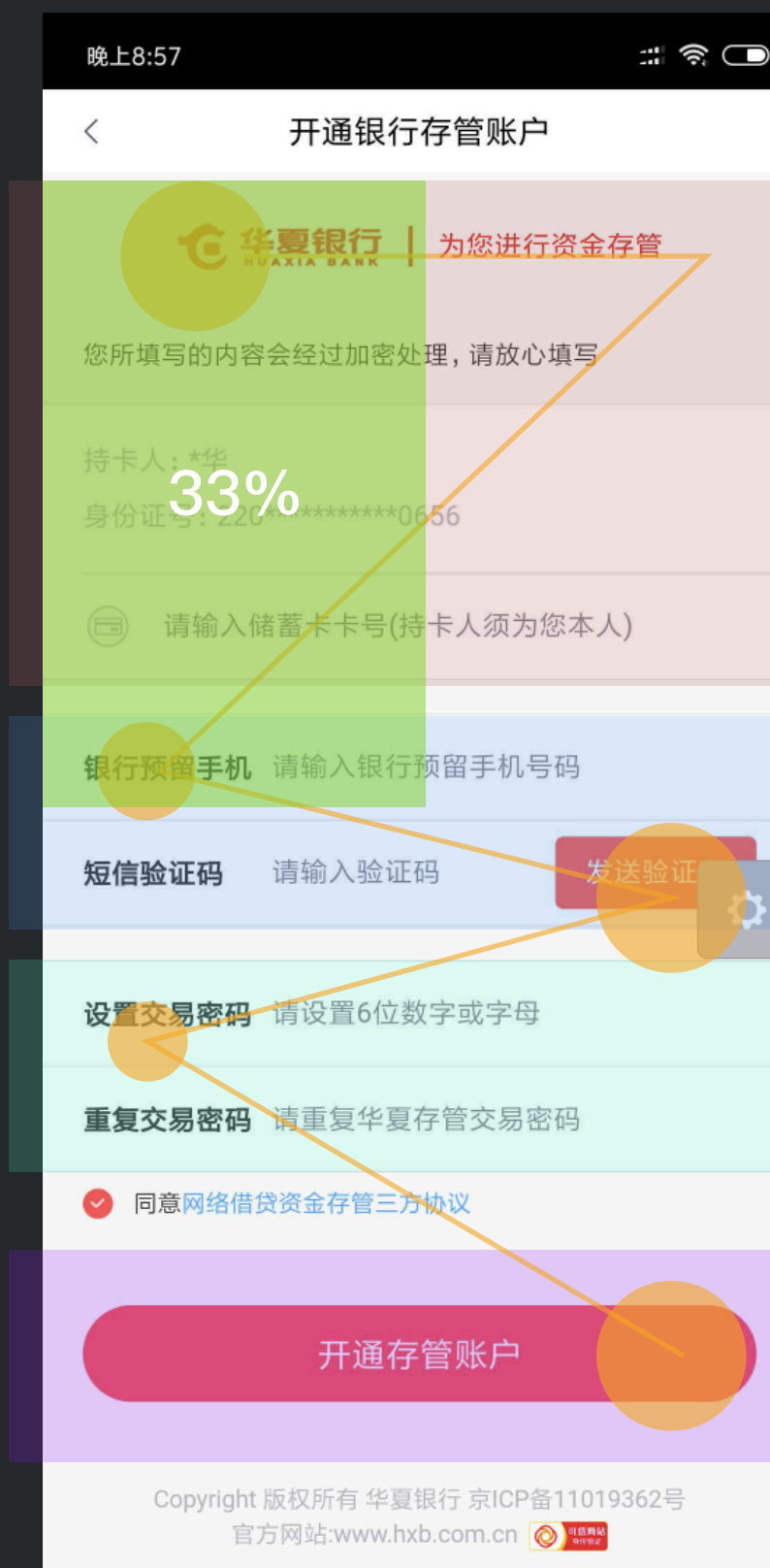
02 分析问题 Analysis requirements



页面视线聚焦，浏览方向

聚焦分散

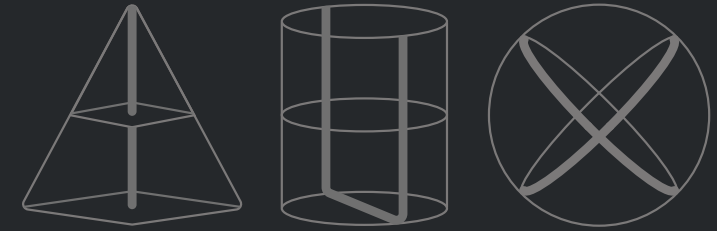
- 用户行为目标是开通账户，一级重要信息应该是引导开户的trigger button，现在用户聚焦点较为分散
- 左上部和上中部被称为“最佳视域”，当用户进来是从实名认证过来，名字身份证是已知条件，目标行为从输入卡号开始，现在页面呈现输入卡号的提示并不明显
- 大小来区分重要和不重要区别，现在页面有些不重要信息占位过大 造成干扰



信息增删

- 银行导语，身份证号和姓名两个认证非都必要
银行导语容易造成误导
- 引导用户做任务的流程较为弱，先告知用户
第一步该做什么，第二步该做什么

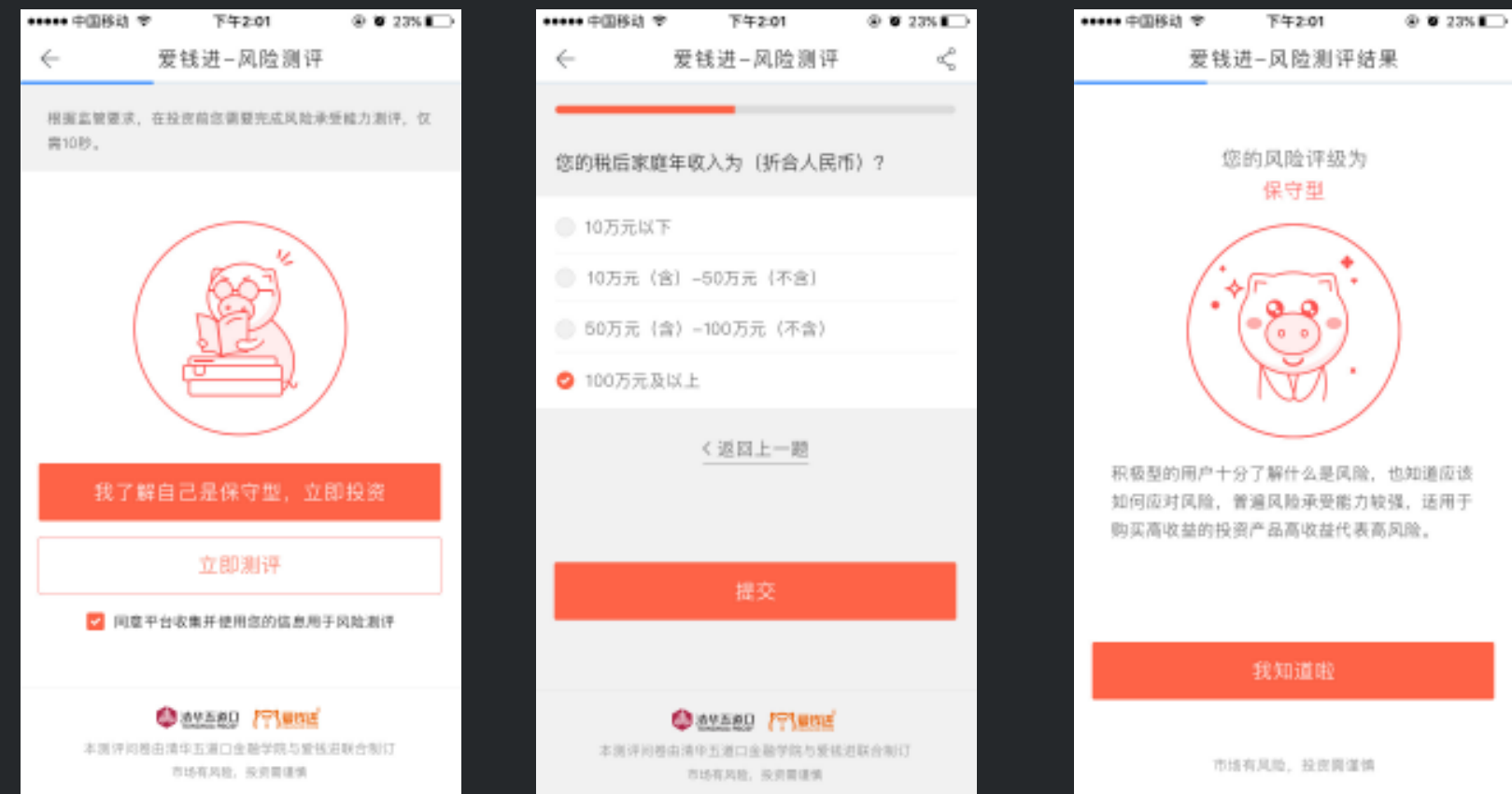




USER EXPERIENCE DESIGN
CENTER

02 分析问题 Analysis requirements

风险测评原有流程

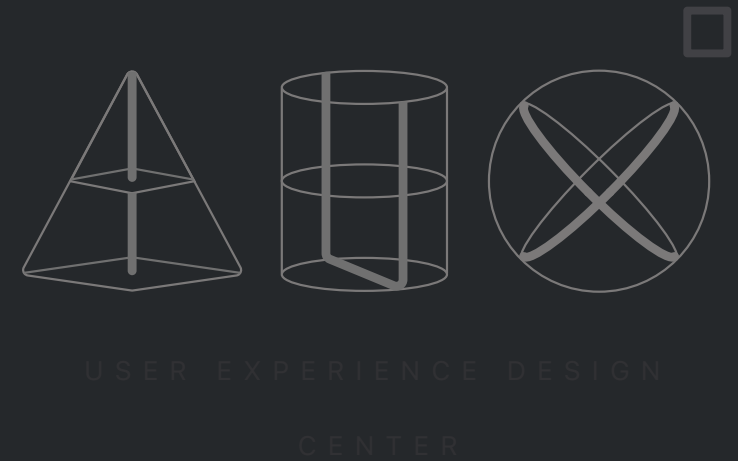


流程冗杂

原有的风险测评做题流程较长，并没有给用户一个便捷方式容易增加跳出率，样式和交互方式上比较老旧，测评完成之后的产品投资引导不够，用户不知道可以干什么

需要完成12个问题才能得到结果





02 总结问题 Problem statement

Pain points

● INFO STRUCTURE

页面银行LOGO所处位置造成误解
用户输入卡号触发不明显，其他多余信息造成干扰

● USER EXPECTATION

并未提示有其他家银行的选择
用户做任务步骤比较凌乱

● USER FLOW

测评做题目流程比较长
测评做题流畅度不好

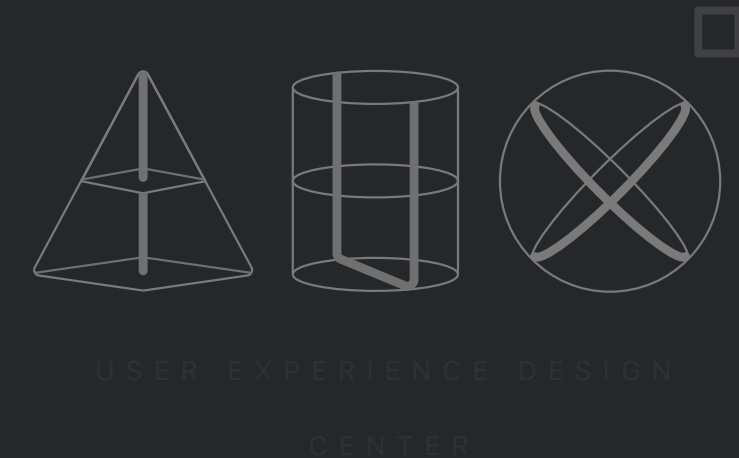
User Goals

- 快速知道开户银行卡范围
- 明确开户的第一个步骤是什么，并且快速完成
- 对开户接下来的任务有预期
- 希望更快速的完成做题





01 重建团队 approach



REBUILDING THE RESEARCH TEAMS

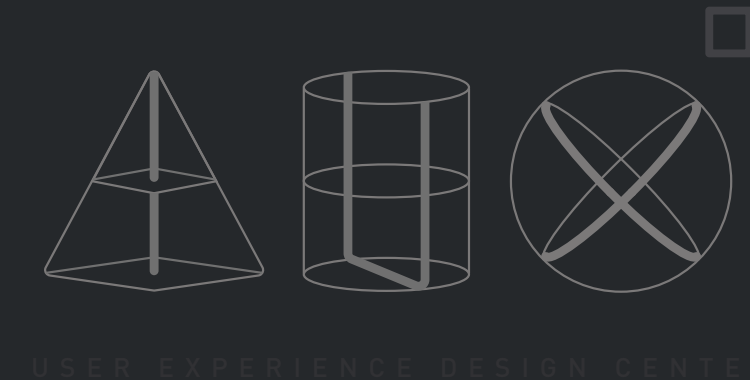
- **START RECRUITING TEAM MEMBERS**

我必须找到阻碍用户开户的原因有哪些，作为设计部的发起人，我主动联合了市场部的研究团队负责人，激活产品的负责人去共同组建一直用户研究小队，并向他们介绍了用户研究项目的重要性，通过跟负责人的沟通确定了小组成员，其中包括1-2个市场研究人员，1名产品和我，前期我们共同组织会议进行背景阐述，目标的确定和研究方案的制定，集中撰写研究方案，招募目标用户，在一周的时间之内完成5-6个用户测试





02 用户可用性测试 Usability Testing



METHODOLOGY

- 可用性测试

1. 流程--购买流程是否顺畅
2. 功能--用户是否理解购买交易

- 需求测试

1. 了解用户对产品购买功能的意见
2. 收集用户对其他相关信息、功能的需求

PROCEDURE

- 介绍测试人员、目的和流程了解用户基本信息-登记表
- 向用户分配任务，并做人物介绍，观察用户的操作，记录操作过程中提出的问题和意见
- 结合用户在第二步的操作，提出开放性问题

UESER TASKS

- 任务1

假设您在网上看到爱钱进App的广告，觉得很有趣，打算下载并进行浏览

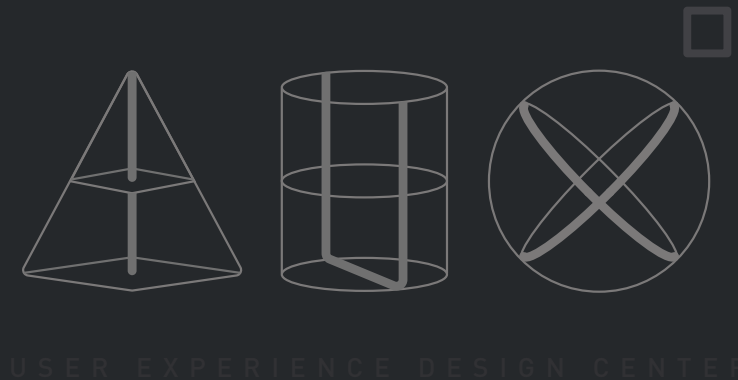
- 任务2

在浏览过的过程中，有个产品您可能会比较喜欢，请进行购买的操作



02

用户可用性测试 Usability Testing



本次用户测试邀请了3位男士和2位女士的目标用户群，理财背景以余额宝用户为主，也包含了全无理财经验及有p2p投资经验的用户以观察不同App教育程度不同用户在测试上的不同反应

TASK 1

邀请下载+ 注册+ 开户实名绑卡+风险测评

注册-填写手机号码-收到验证码-输入验证码-输入密码-身份认证页面-输入身份证号码-绑卡开户-停留至风险测评页面-填写完毕

跳转进入绑卡开户页面，提出疑问。
观察：用户在此页面停留的时间比较久 刚开始并不知道要做什么

随后提出：我需要华夏的银行卡来开户吗？


填写验证码的时候抱怨不能直接粘贴验证码（安卓）

风险测评填写完毕后 还是不知道投资什么

注册过程完成流畅
绑卡开户过程比较困难

“我可以用其他的银行卡么？”
“这个是华夏银行的存管账户？”

A 宝宝类理财者



Aug 30th 2018

安小姐

23岁

日语编辑 本科

宝宝类理财知识丰富，早期投入理财

投资过余额宝，理财通，随手记

听说过爱钱进，但是还未投资 比较有意愿

“平时都存入余额宝”

“支付宝大平台比较靠谱”

TASK 2

解读产品+购买

路径：
首页-浏览首页产品列表-点击产品页面-查看整存宝详细说明-回到产品列表-选择一月期——点击投资-购买

重点关注年化收益

整存宝的产品数量太多
页面呈现上对小白不友好
利率的形式不一致

每个产品详情里面的信息有些重复 会提问：这里每个产品的详情都是一样的吗？ 并且浏览完之后返回列表在做选择

完成流畅

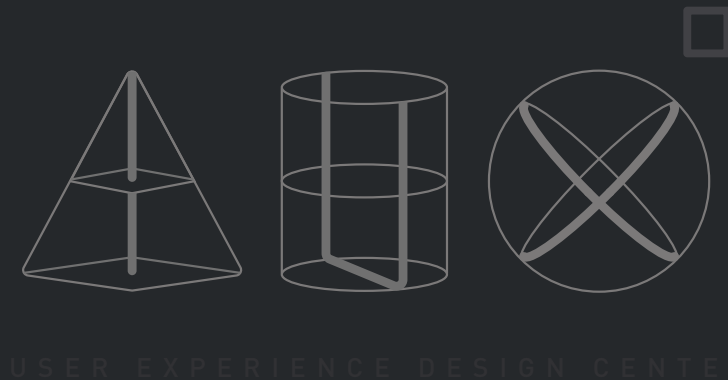
提问“不知道应该选哪一个”
“预约是什么？”





03

用户可用性测试 Usability Testing



这次测试之后紧接把华夏开户页面修改了一下，看之后的用户是否会有误解

无SIM卡

18:46

60%

<

开通银行存管账户

请绑定一张您的银行卡

持卡人: *华

身份证号: 220*****0656

银行卡 请输入储蓄卡卡号(持卡人须为您本人)

发卡银行

支持18家银行

银行预留手机 请输入银行预留手机号码

短信验证码 请输入验证码

发送验证码

设置交易密码 请设置6位数字或字母

重复交易密码 请重复华夏存管交易密码

☒ 同意网络借贷资金存管三方协议

开通存管账户

傍晚6:43

<

开通银行存管账户

请绑定一张您的银行卡

持卡人: *华

身份证号: 220*****0656

银行卡 请输入储蓄卡卡号(持卡人须为您本人)

发卡银行

支持18家银行

银行预留手机 请输入银行预留手机号码

短信验证码 请输入验证码

发送验证码

设置交易密码 请设置6位数字或字母

重复交易密码 请重复华夏存管交易密码

☒ 同意网络借贷资金存管三方协议

设置

开通存管账户

华夏银行

HUAXIA BANK

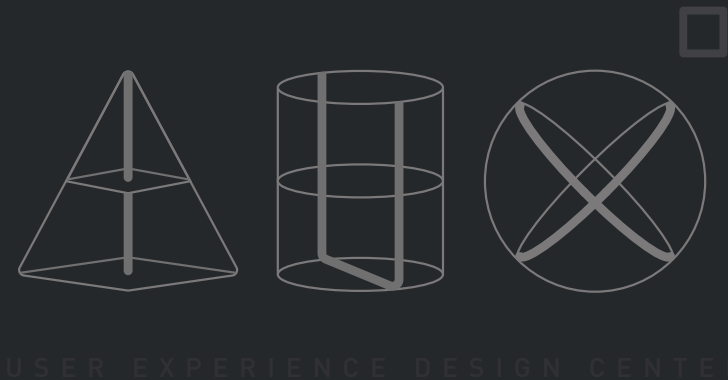




02

用户可用性测试

Usability Testing



USER EXPERIENCE DESIGN CENTER

同时发现，开户存管页面修改过后有如下反馈：

- 1. 用户不会在该阶段lost
- 2. 将华夏银行logo下沉后，减少了用户的疑惑

TASK 1

邀请下载+ 注册+ 开户实名绑卡+风险测评

注册-填写手机号码-收到验证码-输入验证码-输入密码-身份认证页面-输入身份证号码-绑卡开户-停留至风险测评页面-填写完毕

开户绑卡页面，比较疑惑提出问题。
观察：用户在此页面停留的时间比较久 不太知道交易密码设置的用处
随后提出：这个跟我之前的密码一样的吗

当流程被打断时，比如跳回到首页了，刚才的存管的入口就找不到了，给予了充分的时间，用户还是找不到这个入口，风险测评也是一样

用户认为“风险”是由投资平台带来的，而非个人投资背景；同时，这也代表了

注册过程完成流畅
绑卡开户过程还算顺利

“这个交易密码跟刚才的是一样的么”
“风险是代表我要损失本金吗？”

TASK 2

解读产品+购买

路径：
首页-浏览首页产品列表-点击产品页面-查看整存宝详情说明-回到产品列表- 查看购买页面——并没有进行投资

重点关注年化收益

用户看到“出借”、“利息”等信息，误认为是借贷产品

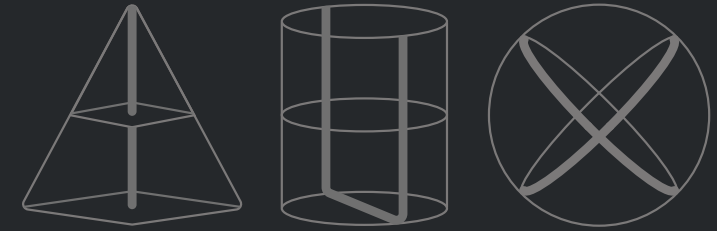
产品详情中介绍到期后需进行债转，用户不理解、并担忧产品到期后资金的去留、债转时间

不理解红包的意思，认为红包是返现，推测是因为受到“现金红包”、“微信红包”等的教育

疑问较多，并没有进行投资
提问“红包是返现么”

“这个是借贷么，谁会用我的钱？”





USER EXPERIENCE DESIGN CENTER

06 用户验证 User testing after chngement

在这位用户测试完之后，发现我们之前的改版方案解决了疑惑，得到了缓解，但是在开户交易超时，存管账户解释说明文案，投资之后反馈的文案上有一些的不解，提出了修改性的意见，1. 华夏开户交易的时间延长 2. 解释的文案调整做以修改

TASK 1

邀请下载+ 注册+ 开户实名绑卡+风险测评

注册-填写手机号码-收到验证码-输入验证码-输入密码-身份认证页面-输入身份证号码-绑卡开户-停留至风险测评页面-跳过-返回首页

跳转进入身份认证页面。
观察：用户在此页面下半部分开启业务授权处停留许久 对开户的意愿有所保留

随后提出：为什么授权期限是十年？

开户页面用户停留了很久，看了存管账户，理解了是爱钱进的账户由华夏银行来存管，对文案有一点点的不解，提出了建议，但是对于什么是存管账户还是比较了解，解决了他的疑惑

开户绑卡的提交后显示异常，页面停留了许久都没成功，结果显示超时，页面需要重新填，用户比较气愤就说我肯定退出程序了华夏异常支持多家银行卡能理解了 存管账户也能理解了

风险测评我肯定是保守的啊

注册过程完成流畅
绑卡开户过程有许多地方会影响开户意愿

“这个开户怎么还能显示异常？”
“怎么还能够显示超时呢，就多说几句话而已”

TASK 2

解读产品+购买

路径：
首页-首页产品列表-点击产品页面-查看整存宝详情-回到产品列表- 点击投资-购买

年化收益太高的我不会买

这里还有个零存宝，7天宝 我去看下7天宝吧，不会买超过一个月的

产品好像很多，高收益的其实对我没有什么用

七天宝的介绍完全理解，提出“我可以试一试七天的，如果可以的话我会继续尝试”

从小额到大额

投资时华夏扣款显示“充值”
提问：“咦，我的钱怎么成充值了呢，难道不是投资吗”

完成流畅但存在疑惑
产品结构问题，列表式排布太多，几乎远处看都是一样的

投资完显示的是充值成功

B 理财经验丰富者



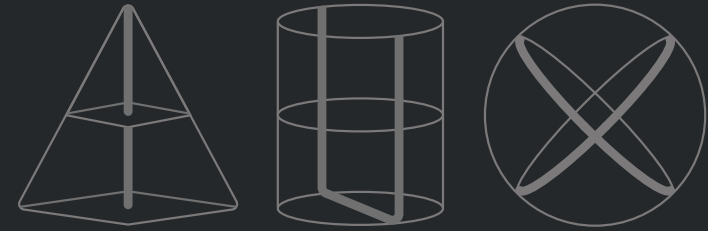
Sep 8th 2018

杨先生
25岁
设计师 本科
理财经验比较丰富 以前注册过爱钱进
投资过宜人财富，荷包，京东金融
爱钱进注册过 未实名（银行卡没找到）

“投资前比较谨慎 会看很多信息进行对比”

03 场景分析 开户场景

阶段		实名认证	开户绑卡	风险测评	产品购买
用户	客观场景	填写姓名和身份证	完全小白 ——了解什么是开户？ 什么存管？ 偏小白 ——有条件的浏览开户条件和绑卡 有经验 ——快速的开户成功	做题目 测评等级	找到合适产品进行交易
	目标场景	更快速的填写信息 降低心理负担 告知意图	告知用户的心理预期，减少疑惑负担 使用户目标集中 和正确引导 明确文案信息	对于不同人群提供快捷操作 更提前做出购买决策 流畅的体验流程	快速理解购买流程 准确做出购买决策 更为顺畅的购买转化
用户和产品	接触点	实名认证页面	开户页面	风测流程	产品购买页和结果页
	问题	细节文案缺乏解释 内容信息过于冗杂	用户目标不聚焦，不集中 信息没有权重 无法快速明确 文案不理解	流程过长 所处状态不明显 结束没有很好的引导	理解不清楚购买产品 扣款过程中文案不一致
产品	机会点	1. 增加解释 2. 根据级别展示信息	1. 根据浏览方式和位置 重新信息分层 区分模块 2. 增加用户了解需求 3. 修正文案信息	1. 可以提供缩短流程进度 2. 明确所在位置 3. 完成提供购买引导 4. 更较好的点击体验	1. 对于新客增加详情页面 更好的解释产品流程 2. 扣款结果页文案修正



USER EXPERIENCE DESIGN CENTER

04解决问题

Result analysis- Solve problem

发现问题–问题说明–解决方案 在两个任务的完成度中， 实名绑卡的不能完成的严重度较高， 应当是首要解决问题， 我们逐步分析了问题说明

实名绑卡可用性问题

可用性问题	问题说明	解决方案
认为只能用华夏银行卡开户	原先开户H5上方有华夏银行logo，且未解释存管账户含义，使用户误解	华夏银行logo下沉 解释支持多家开户行
不理解什么是存管账户	用户在走到该流程时会有疑惑，虽测试中继续了任务，但实际操作中可能会因此流失	在上方配以解释流程，如用户需要了解，给予其了解的机会 解释文案修改
花了一定时间才开始绑卡	对于没有投资经验的用户，接触和找到信息没有那么容易	调整信息结构 需要更好的引导和区分
认为是购买银行理财	出现了华夏银行logo后，认为该产品和银行有关系，如银行提供资金或理财产品	华夏logo下移
存管账户入口较难找到	当用户在该流程被打断时（如卡不在身边、手机不在身边、卡号想不起来等），很难重新找到入口	新手引导部分可给予跳转，使新手用户通过该引导更容易上手；或在回到首页中告知哪里可以找到该入口
不理解交易密码设置	用户刚提交完注册密码后进入实名流程，不理解此处的交易密码的用处	进行解释“为投资、提现时需要输入的交易密码”

风险测评可用性问题

可用性问题	问题说明	解决方案
测评完成之后还是不知道如何选择	小白用户认为风险测评问卷会在填写完以后智能地进行购买产品推荐、直接link到符合其偏好的产品，以避免不正当操作	测评结果页面同时进行引导投资
看到“风险”不理解	用户不理解风险测评、甚至看到“风险”二字认为自己即将损失本金	风险测评问卷的title或需修改，如“投资意向调查问卷”、“投资背景调查问卷”
找不到风险测评入口	用户主动找测评，找不到入口	首页显示引导

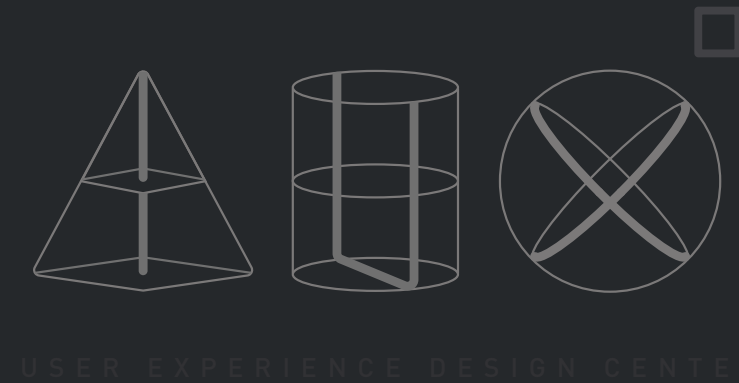
产品查看购买可用性问题

可用性问题	问题说明	解决方案
以为产品是借贷产品	用户看到“出借”、“利息”等信息，误认为是借贷产品	修改措辞为投资回报
点击直接进购买页还是不了解	用户不理解产品说明和产品收益规则 债转期限等等	考虑针对新客做产品 详细介绍页面
不理解“债转”	产品详情中介绍到期后需进行债转，用户不理解、并担忧产品到期后资金的去留、债转时间	把“债转是什么”相关文案调过来，配以解释
投资时华夏扣款显示“充值”	目前投资后跳转的H5文案显示为“确认充值xx”，与之前措辞不符，容易让用户不解	建议修改文案为“支付”，既可以做充值也可做投资

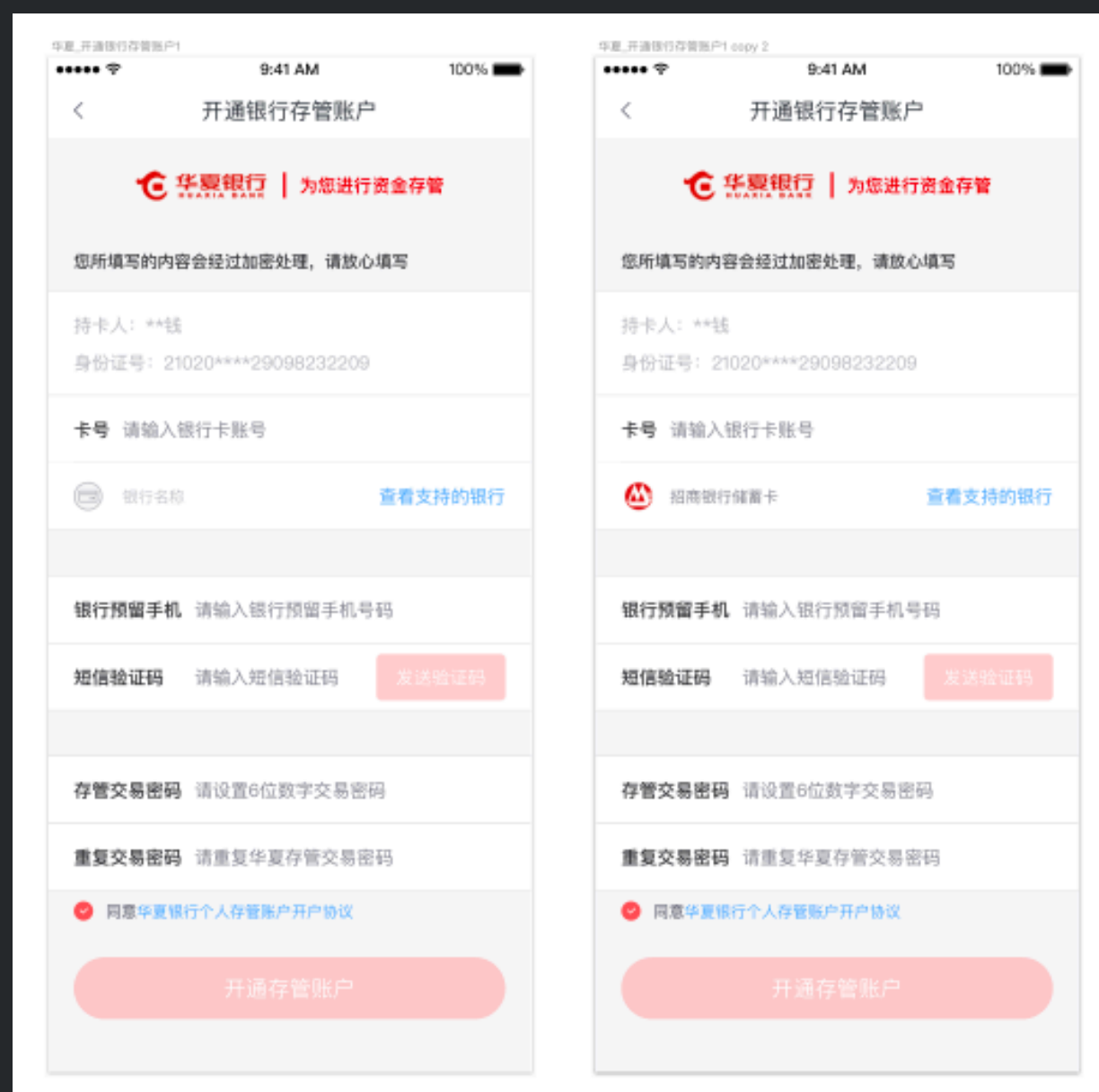
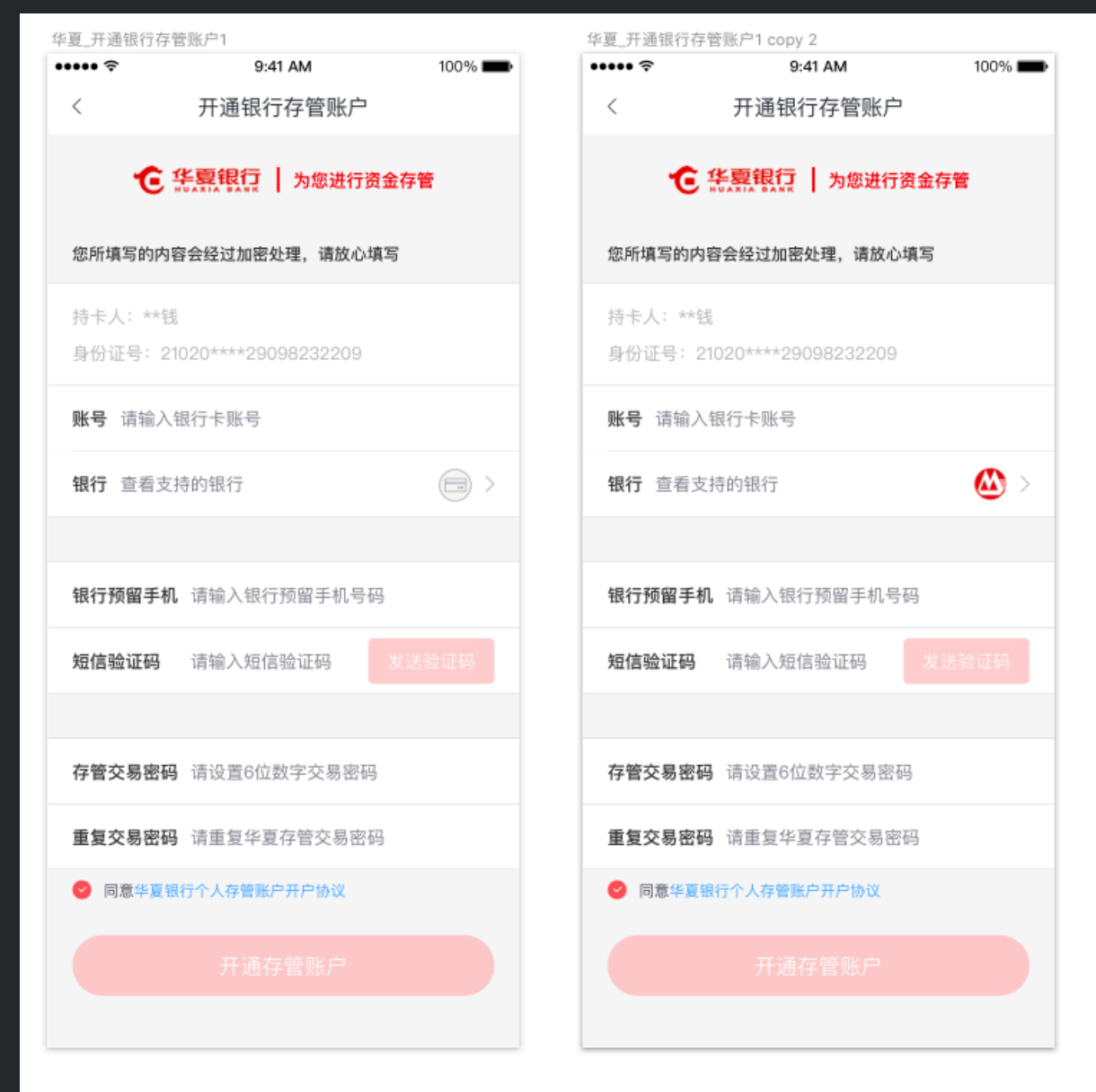




05 设计方案 Design solutions



实名绑卡方案



A.....最初为了解决用户可以知道绑定多家银行卡，在账号下面增加了银行的选项，用户可以进行选择

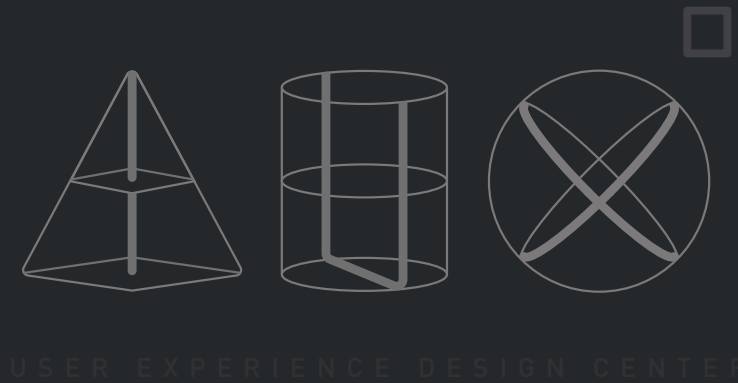
B.....为了更强调支持多家银行，突出其重要性采用了文字链的形式进一步更引导用户自己输入卡号

C.....更为弱的强调支持多家银行关联在输入卡号下面，仅提示





05 设计方案 Design solutions



实名绑卡方案延伸

晚上8:57

开通银行存管账户

华夏银行

为您进行资金存管

您所填写的内容会经过加密处理，请放心填写

持卡人：*华

身份证号：220*****0656

请输入储蓄卡卡号(持卡人须为您本人)

银行预留手机 请输入银行预留手机号码

短信验证码 请输入验证码

发送验证码

设置交易密码 请设置6位数字或字母

重复交易密码 请重复华夏存管交易密码

☒ 同意网络借贷资金存管三方协议

开通存管账户

Copyright 版权所有 华夏银行 京ICP备11019362号
官方网站:www.hxb.com.cn

Before

9:41 AM 100%

开通银行存管账户

什么是银行存管账户？

请绑定一张您的银行卡

持卡人：**钱

银行卡号 请输入储蓄卡卡号(持卡人须为您本人)

发卡行 支持18家银行

银行预留手机 请输入银行预留手机号码

短信验证码 请输入短信验证码

发送验证码

请设置存管交易密码

存管交易密码 请设置6位数字交易密码

重复交易密码 请重复华夏存管交易密码

☒ 同意华夏银行个人存管账户开户协议

开通存管账户

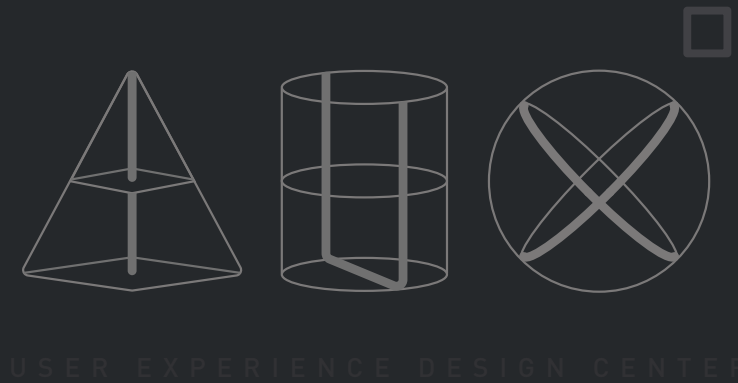
华夏银行

After

C 解决用户的困惑问题并且前置用户的疑问，让用户取消华夏银行卡的疑虑并把华夏的logo下移，提前给予用户去解释什么是银行存管账户，把用户开户的行为分为两个部分，一个是绑卡部分，一个是设置交易密码部分，用标题形式提示用户现在所在的状态，解释说明的引导在华夏开户页面和实名认证页面统一展示



07 其他解决方案 Other Design solutions

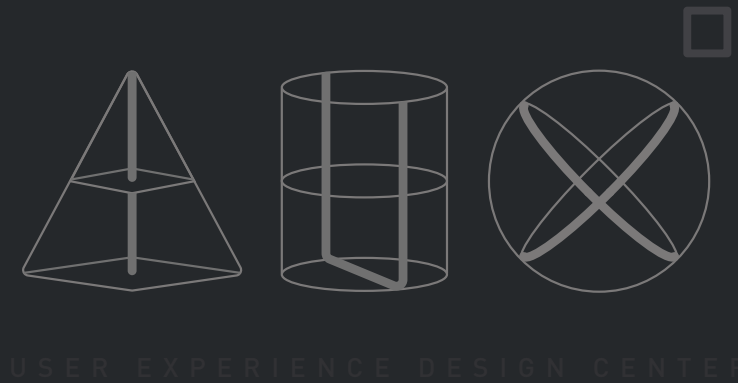


最终确定稿



风险测评的改版流程在进入时候的页面样式和做题的交互方式上做出了改变，增大了用户的点击区域，做题中增加了跳过的按钮，测评结果和进入页面改变了插画样式，测评结果下面增加了推荐产品的板块





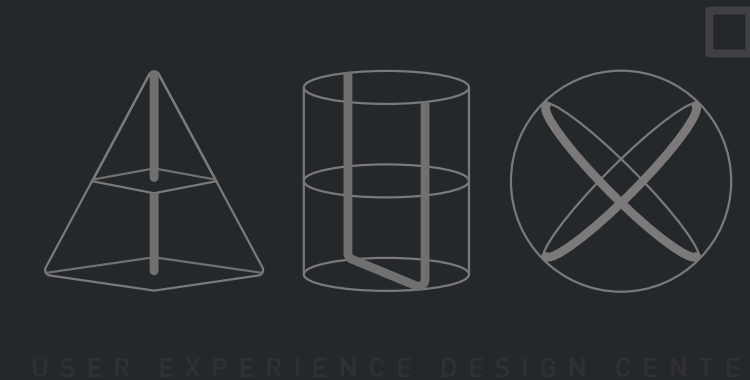
08 过程遇到问题 Problems in the Process

UI SIDE

- 细节磨合，比如目标控件样式选择
- 一些信息的增加和删除
- 我需从用户的角度去解释，比如这个地方为什么不能用这个样式，是因为这个样式不符合用户的心理预期容易产生误导，我们的目的是为了帮助用户更好地去理解，而不是给他们增加理解的负担

PRODUCT SIDE

- 风险测评的流程的跳过机制，允许重新测评的机制以及最后结果引导投资的权重等级
- 解决：开户步骤很漫长，用户在任何一个步骤都会流失，尽量在不影响必要性步骤下给与用户最快捷方式



09 数据反馈 Final Results

整体激活率

• **+1.1%**

从我们8.30修改华夏开户页面之后，观察一周数据，整体激活率同比上周上涨1.1个百分点，其中安卓端环比上周上涨1%，iOS环比上周上涨0.7%

开户成功率

• **+5.4%**

其中华夏页面开户的成功率安卓提高了5.82%，ios提高了3.96%，整体提高了5.4%

10.19将华夏开户时间延长至10分钟，整体提升6个百分点的开户成功率

风测订单转化率

• **+5.0%**

风险测评改版后10月11日上线，取一周数据和前一周对比完成率整体提高了1.6%

风险测评——订单的转化率安卓提高了5.3%，iOS提高了4%，整体转化率提高了5%



09 其他反馈 Final Results

平台转换

- M站的开户页面和风险测评的流程进行了迁移

用户研究团队的发展

- 带领了用户研究团队的建立的任用