

WHAT & PROBLEM

• WHAT IS IQIANJIN

爱钱进帮助用户进行金融产品认知,在平台开户从而产生投资行为,让用户获得收益

• 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问题并解决,提高用户开户成功率

GOALS

● 用户目标: 解除疑惑,帮助更迅速地完成开户和进行产品投资

● 产品目标:提高10%开户成功率

MY ROLE & WAHT I DO

作为整个项目的领导设计师,与产品经理,市场研究员,工程师进行合作

LEAD DESIGNER

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

USER RESEARCH

涉及公司主要流程重要性高,已存在的情况下排查问题,定性研究,timeline上有时间,所以选择用户行为 访谈测试

The challenage

NO USER REAERCH TEAM

CHALLENAGE FOR ME

APPROACH: BUILD A TEAM

• 不清晰的开户体验

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?

通过流程转化数据: 开户步骤流失率80%, 客服反馈原因是用户在开户页面误以为只支持

华夏银行卡,所以需分析是什么原因导致

APPROACH: 自行流程分析,竞品分析

Analysis requirements



晚上8:57

Name: *华

Your content will be please fill out

ID/SSN: 220********0656

Exsiting problems

开通银行存管账户 **仓华夏银行** store your money **企 华夏银行** 为您进行资金存管

20%

晚上8:57

持卡人: *华

您所填写的内容会经过加密处理,请放心填写

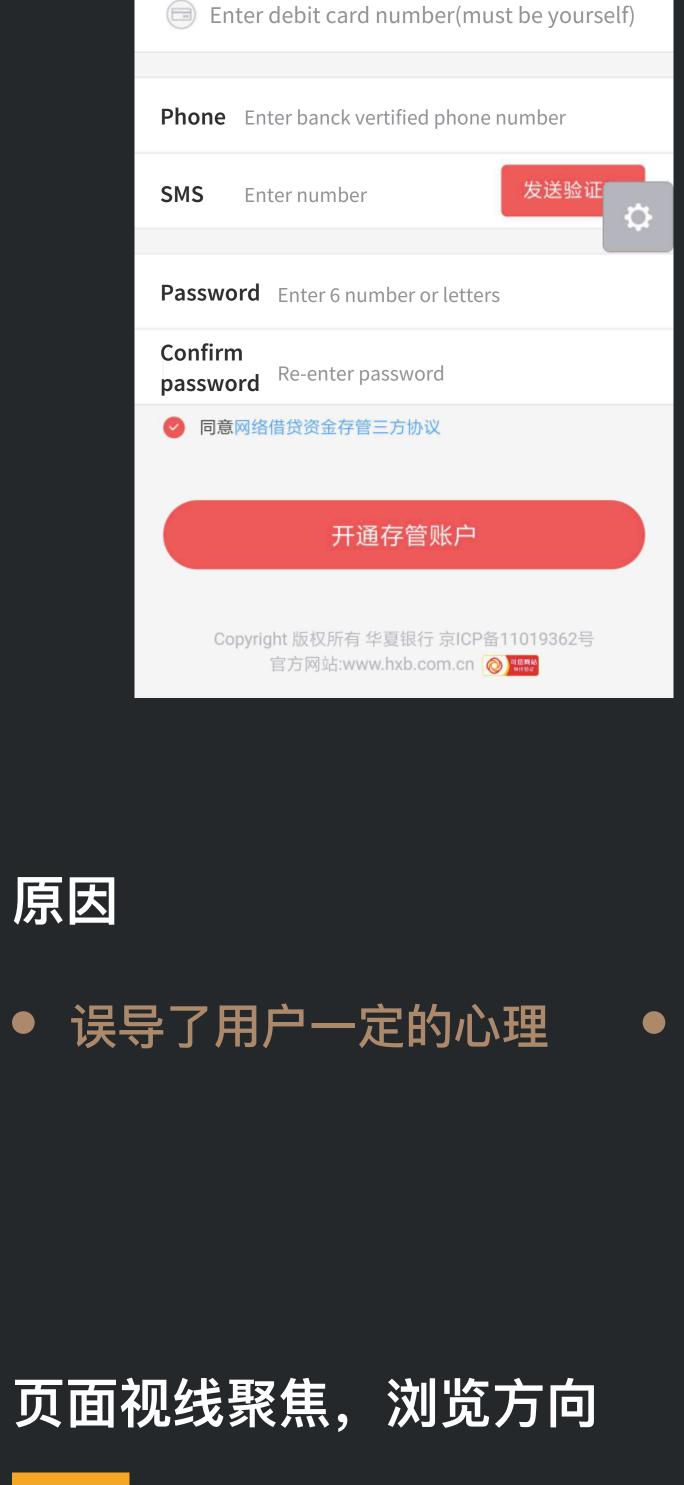
请输入储蓄卡卡号(持卡人须为您本人)

身份证号: 220*********0656

用户流程:进入开户——实名认证——开户页——风险测评——选择产品一

80%

::I 🥱 🕕





🥱 🕕

开通银行存管账户

您所填写的内容会经过加密处理,请放心填写

银行预留手机 请输入银行预留手机号码

请输入储蓄卡卡号(持卡人须为您本人)

33%

华夏银行 为您进行资金存管

晚上8:57

🥱 🗖

银行信息先入为主给用户此

页面属于华夏银行,要用华

夏银行卡进行操作,误导

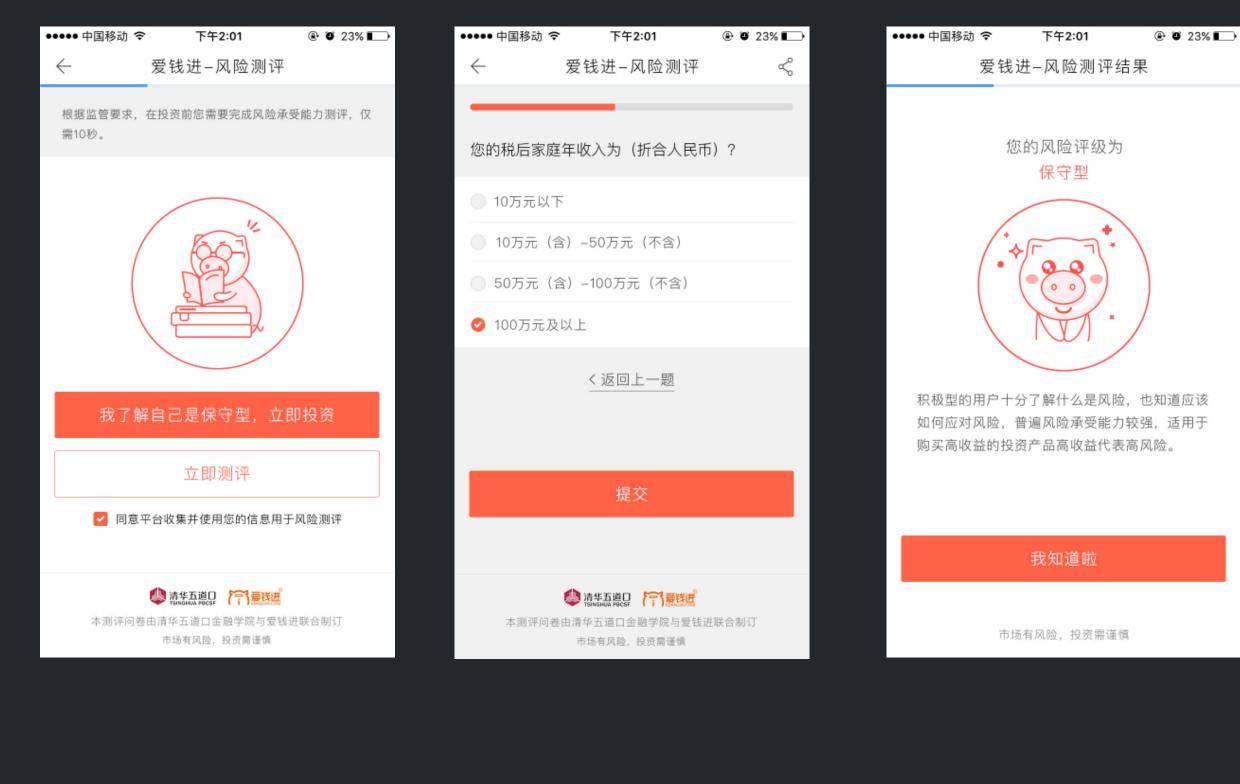


● 左上部和上中部的"最佳视域",当用户从实名认证过 来,名字身份证是已知条件,目标行为是输入卡号,现 在页面引导输入卡号不明显

聚焦分散

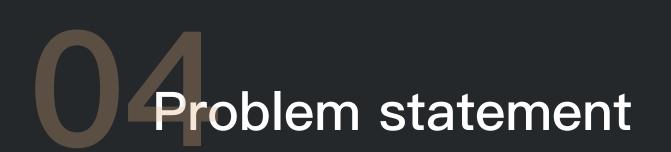
风险测评原有流程

● 有些不重要信息占位过大 造成干扰



流程冗杂

原有风险测评流程需要完成12个问题才能得到结果,无便捷方式导致增加跳出率,样式和交互方式上比 较老旧,完成之后的产品投资引导不够,用户不知道可以干什么



User Goals Pain points 快速知道开户银行卡范围 • INFO STRUCTURE 页面银行LOGO所处位置造成误解 明确开户首要步骤,并且快速完 输入卡号触发不明显,多余信息造成干扰 成 • USER EXPECTATION → 对开户接下来的任务有预期 未提示有其他银行选择 做任务步骤凌乱 希望更快速的完成测评 USER FLOW 测评做题流程较长 测评做题流畅度不好 HMW provide 明确的开户银行范围? HMW provide 清晰地开户步骤并引导用户实施? HMW provide 精简的测评流程?

Usability Testing

可用性测试

METHODOLOGY

● 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

1.流程--购买流程是否顺畅 2.功能--用户是否理解购买交易

● 介绍测试人员、目的和流程了解用户基本信息-登记表

PROCEDURE

- 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

● 任务1

UESER TASKS

● 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

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

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

A 宝宝类理财者

TASK 2

表-选择一月期——点击投资-购买

重点关注年化收益

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

整存宝的产品数量太多

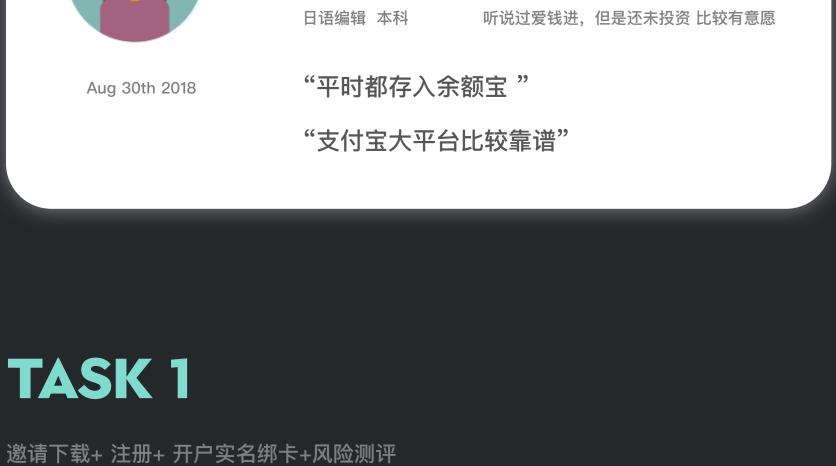
页面呈现上对小白不友

好 利率的形式不一致

解读产品+购买

路径:

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

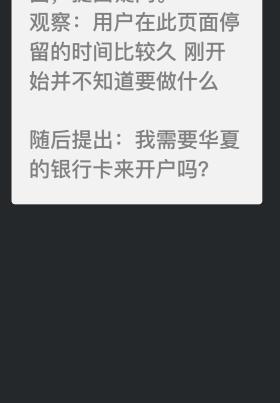


安小姐

23岁



么



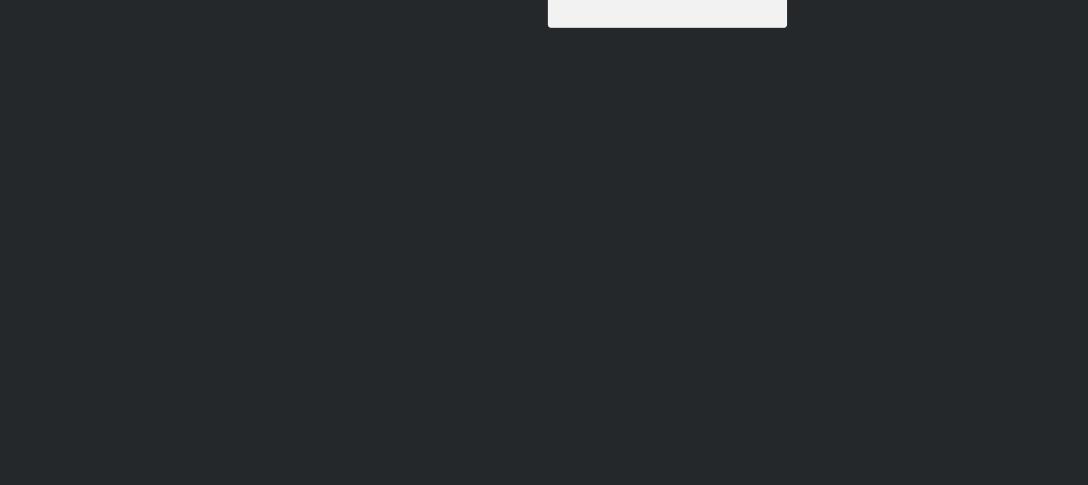
用户在测试上的不同反应



风险测评填写完毕后 还是不知道投资什

我们同时也发现了更多关于产品投资,

"这个是华夏银行的存管账



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

"预约是什么?"

提问"不知道应该选哪一个"

Testing Insights

● 标题认知 用户不理解开通银行存管账户这个标题是什么意思

• 打断之后,开通入口较难找到

● 测评完成引导 测评完成之后不知道选什么投资,返回首页产品页面冗杂

What if we change the previous bank logo location?

BEFORE

您所填写的内容会经过加密处理,请放心填写

🥱 🕕

发生意外情况打断流程后,用户找不到开通入口

Option1: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

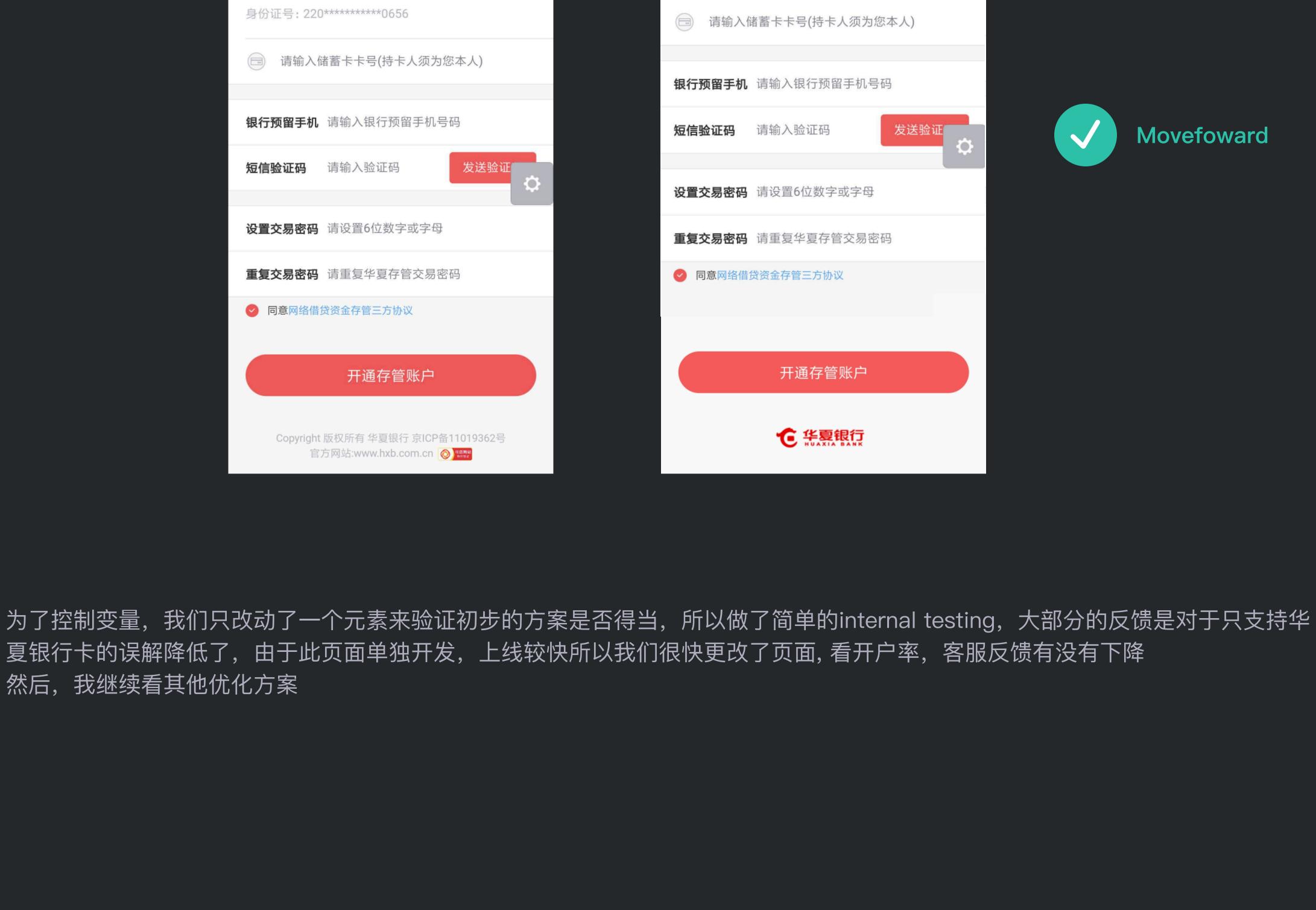
Design solutions

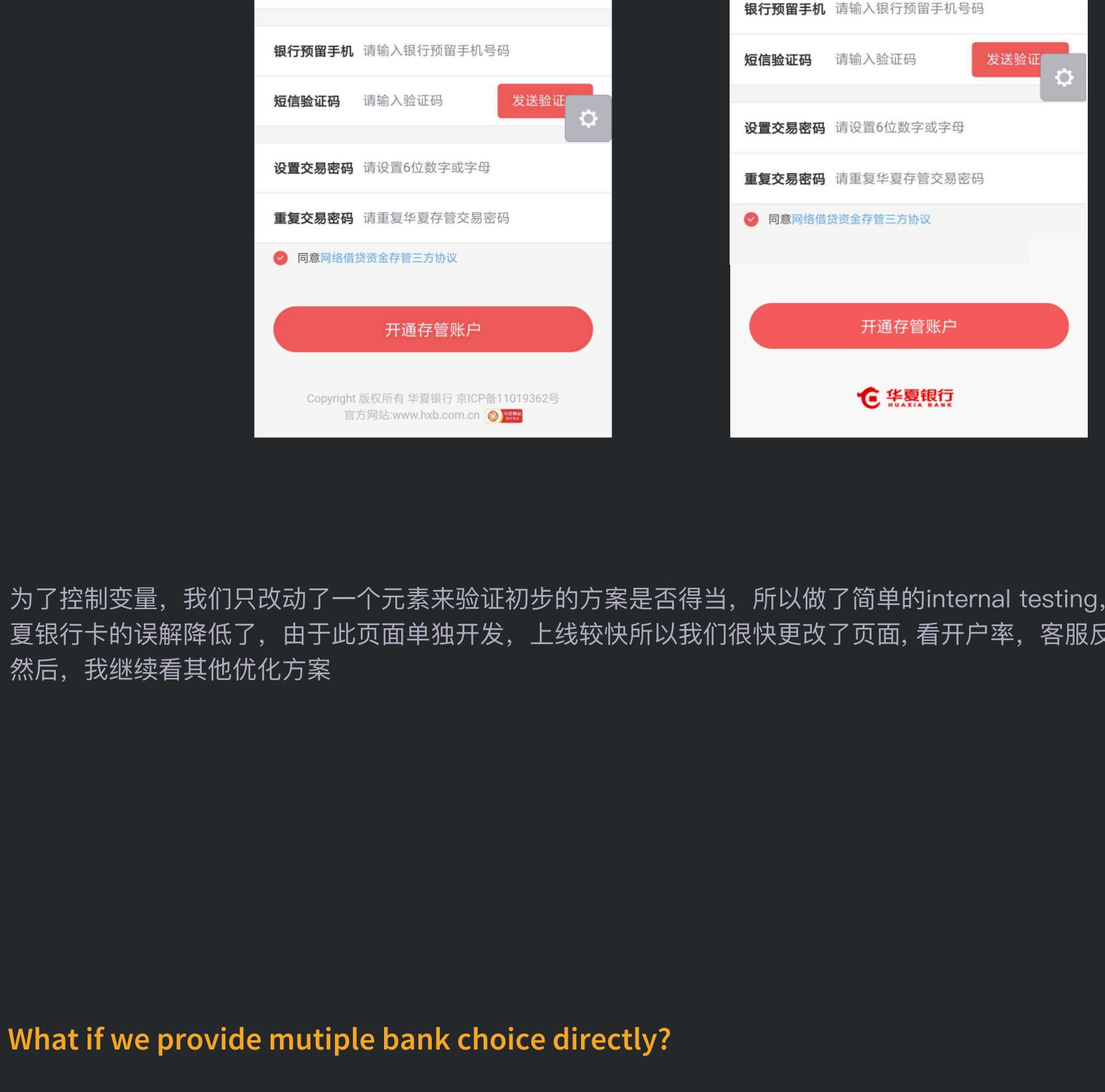
HMW provide 明确的开户银行范围?

开通银行存管账户 **企 华夏银行** 为您进行资金存管

晚上8:57

持卡人:*华





AFTER

开通银行存管账户

请输入储蓄卡卡号(持卡人须为您本人)

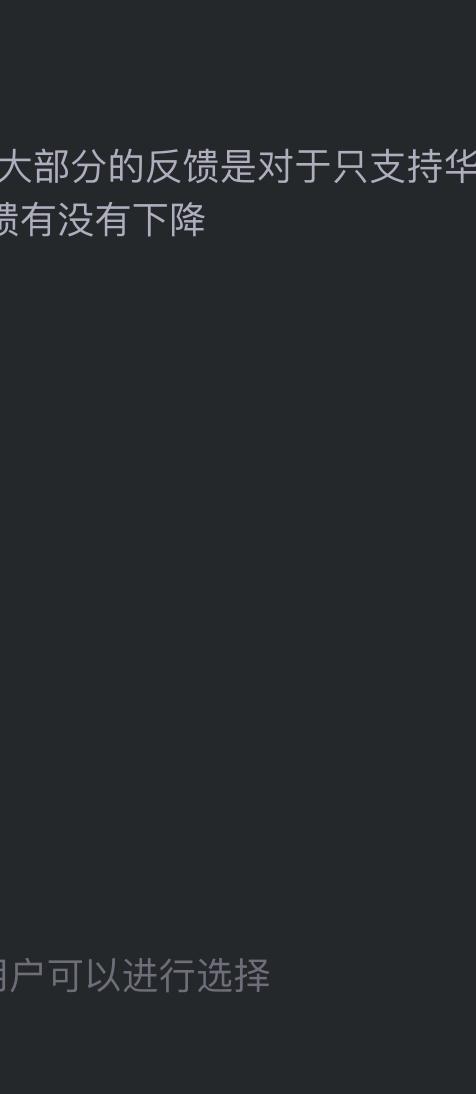
您所填写的内容会经过加密处理,请放心填写

身份证号: 220*********0656

傍晚6:43

持卡人: *华

:::| 🥏 🗆



Movefoward

Option 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

9:41 AM

开通银行存管账户

企 华夏银行 为您进行资金存管

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

❷ 同意华夏银行个人存管账户开户协议

华夏_开通银行存管账户1



华夏_开通银行存管账户1 copy 2

9:41 AM

开通银行存管账户

企 华夏银行 为您进行资金存管

存管交易密码 请设置6位数字交易密码

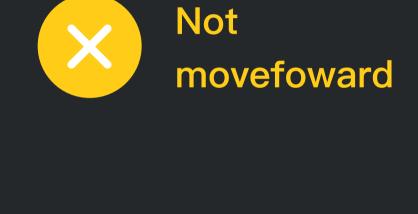
重复交易密码 请重复华夏存管交易密码

❷ 同意华夏银行个人存管账户开户协议



Option 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





Movefoward

夏银行卡的误解降低了,由于此页面单独开发,上线较快所以我们很快更改了页面, 看开户率,客服反馈有没有下降 然后,我继续看其他优化方案

为了控制变量,我们只改动了一个元素来验证初步的方案是否得当,所以做了简单的internal testing,大部分的反馈是对于只支持华

HMW provide 清晰地开户步骤并引导用户实施?

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

What if we seperate two parts and have titles on it?

提示任务信息是绑定银行卡,放大银行卡号

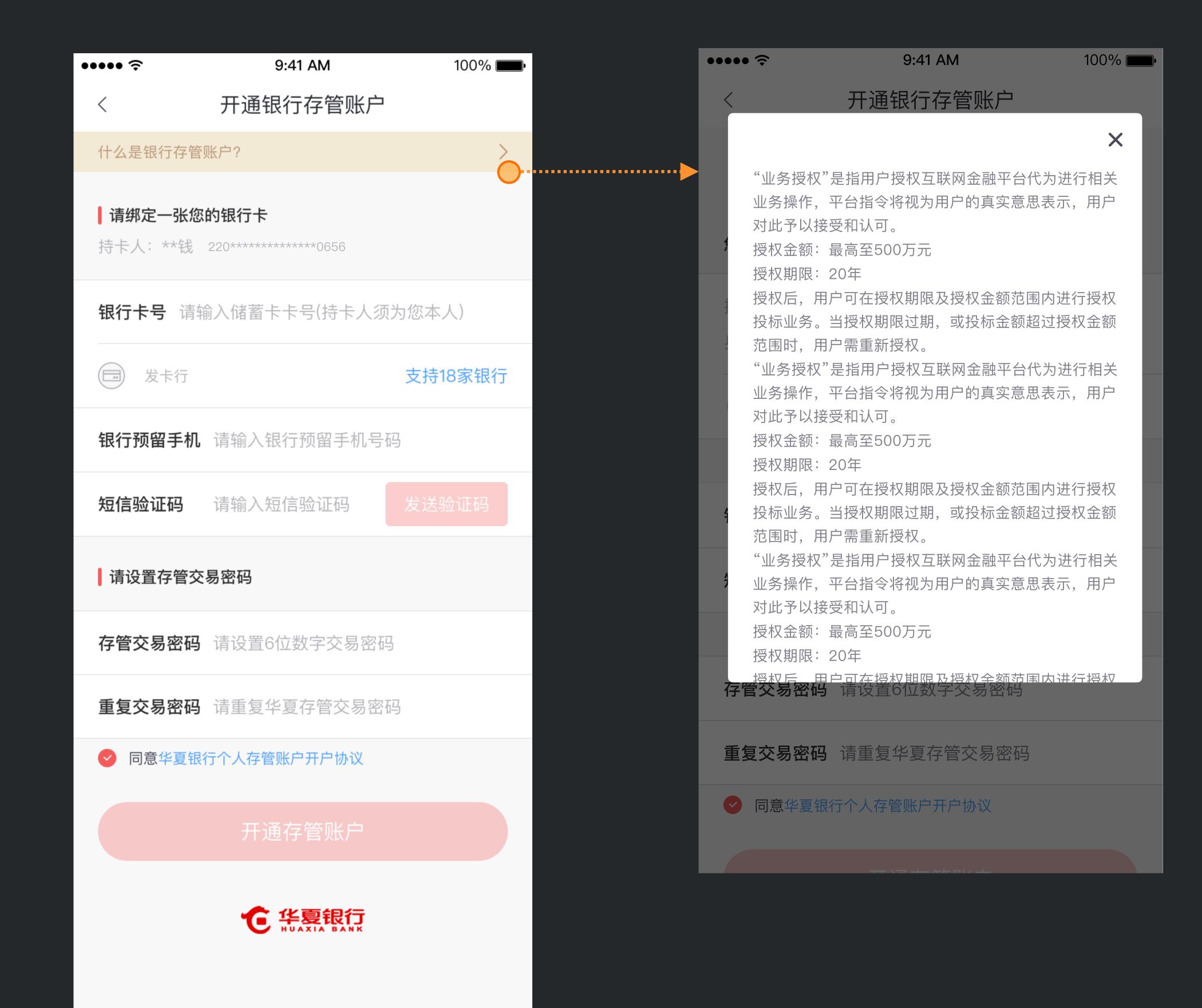
What if we zoom in users' first task and let them more focus on?





What if we tell user before they doing all these task about account?

提前给予用户去解释什么是银行存管账户,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

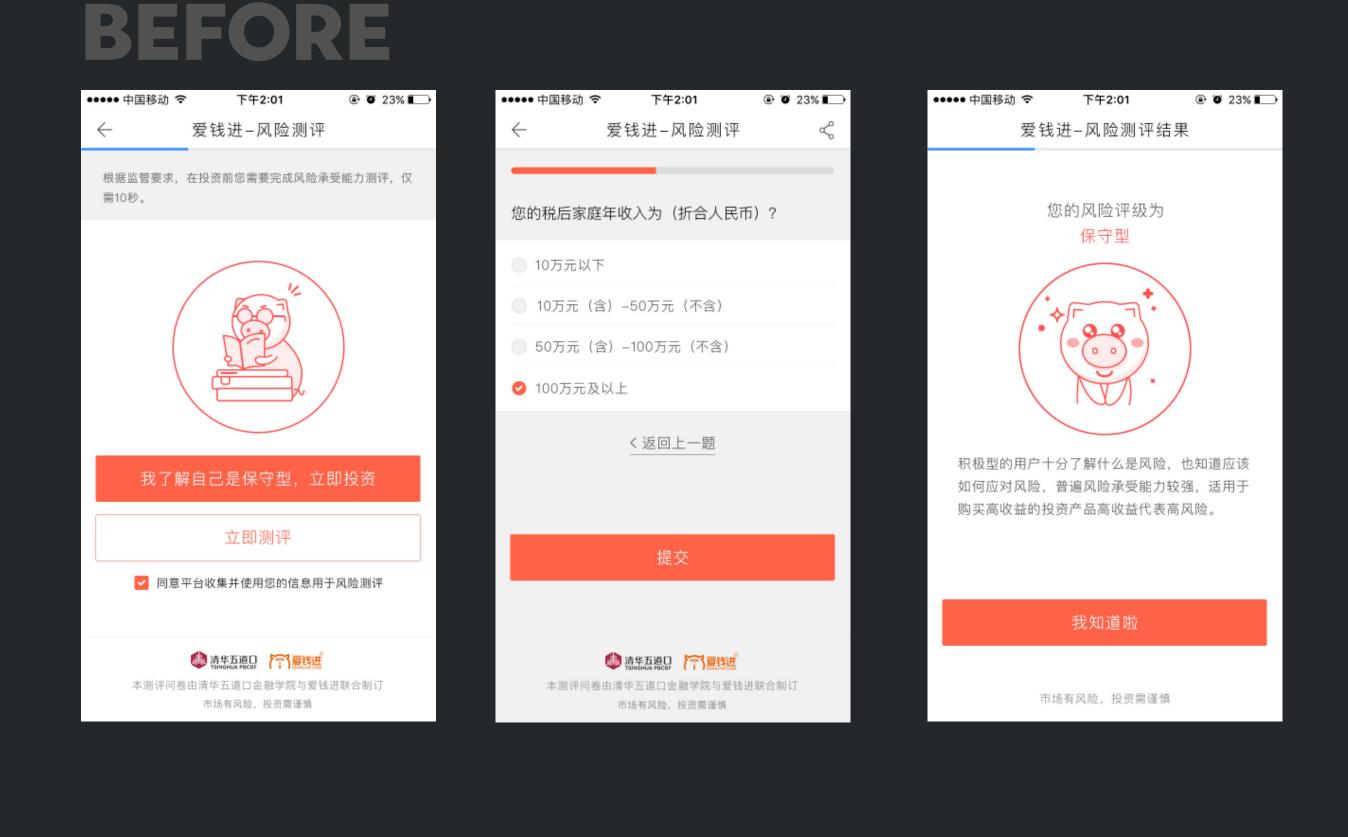


HMW provide 精简的测评流程?

What if we provide 跳过测评,给予默认选项?

What if we provide 用户做题好的体验流程?

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的样式

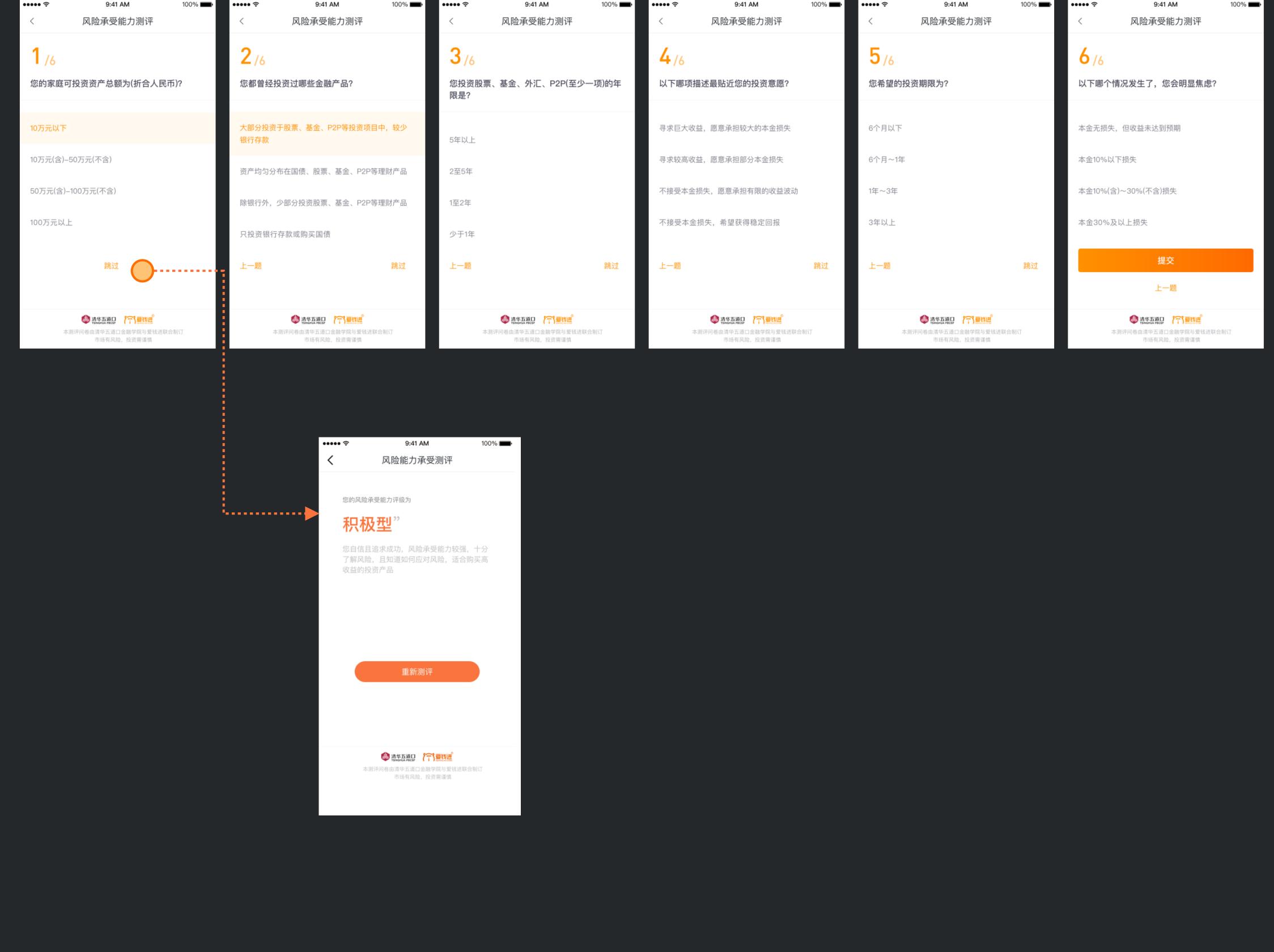


••••• ∻ 9:41 AM

••••• ∻

9:41 AM

AFTER



••••• ÷

9:41 AM

9:41 AM

••••• ∻

9:41 AM

••••• ∻

100%

9:41 AM

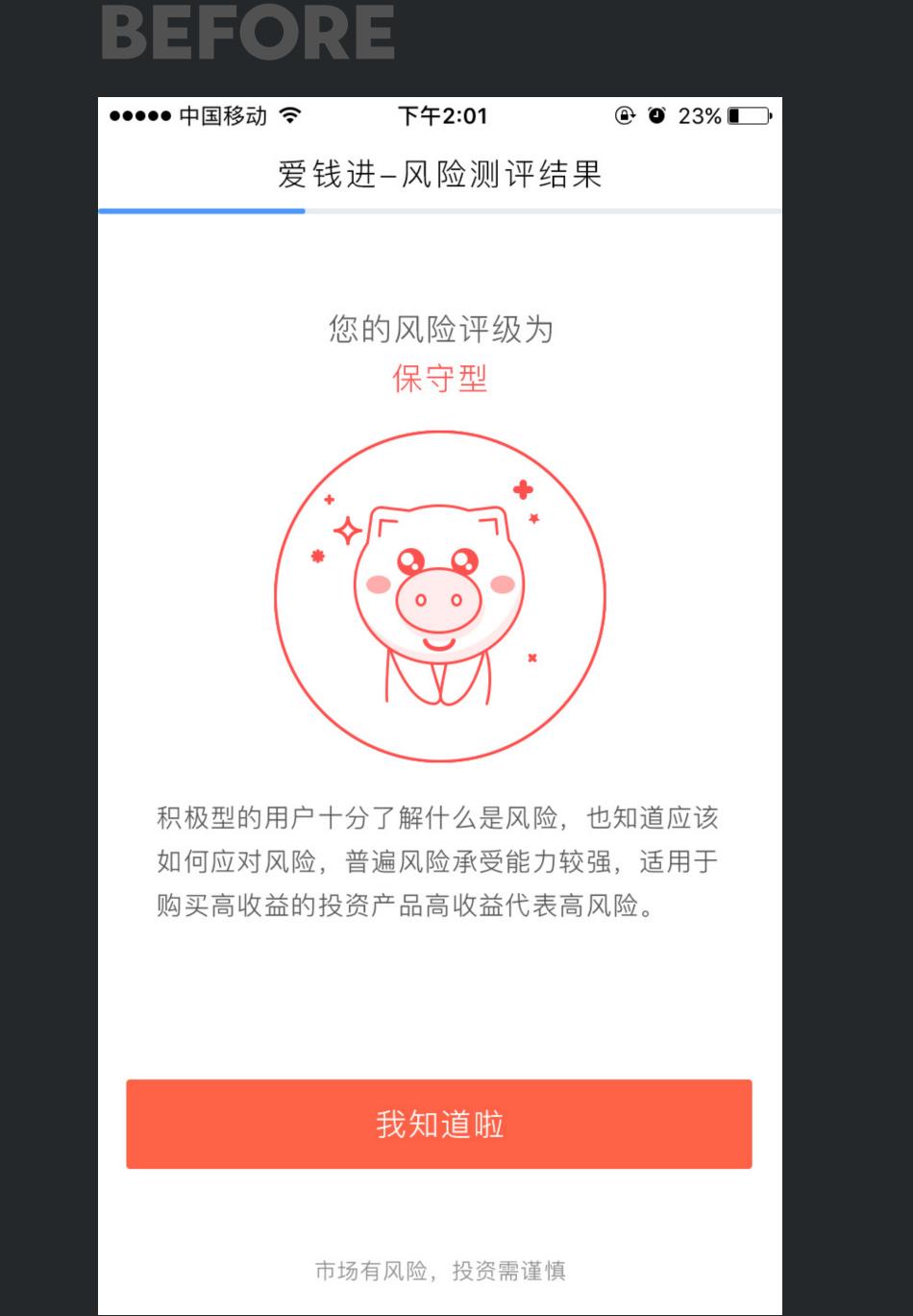
••••• ∻

What if we provide 产品类型根据测评结果?

HMW provide 适合用户的投资产品进行选择?

我们在风险测评结果页面直接呈现不同的产品投资类型根据用户的测评结果,更好的帮助和引导用户进行投资,我们最初采用1和产品和

2个产品的形式进行AB Testing, 发现呈现2个产品形式的点击转化率较高,最后全量用2个推荐产品的形式



风险能力承受测评

••••• 🕏



9:41 AM

100%

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
- 我需要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



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%

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%

Other 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