**MIC英文版**

**产品需求规格说明书**

**买家端STS文案优化业务需求**

提交日期：2023年11月1日

拷贝份数：0

文档编制记录

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 编制人 | 姚向东 | 编制日期 | 2023/11/2 |
| 审核人 |  | 审核日期 |  |
| 批准人 |  | 批准日期 |  |

文档修订记录

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 日期 | 版本 | 说明 | 作者 |
| 2023-10-9 | V0.1 | 交易运营部提出原始文案修改需求 | 李明芳 |
| 2023-11-2 | V1.0 | 将文案的修改最终需求文档 | 姚向东 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

目录

[1 需求背景 2](#_Toc147765016)

[2 需求说明 3](#_Toc147765017)

[2.1 品牌露出--PC端 3](#_Toc147765018)

[2.2 品牌露出--APP端 4](#_Toc147765019)

[2.3 品牌露出-触屏端 6](#_Toc147765020)

[2.4 邮件--系统触发送类 6](#_Toc147765021)

[2.5 下单与付款流程--PC端 7](#_Toc147765022)

[2.6 下单与付款流程--APP端 8](#_Toc147765023)

[2.7 付款流程-触屏端 9](#_Toc147765024)

[2.8 贸纠规则优化展示及帮助中心优化说明 10](#_Toc147765025)

[2.9 在线客服 13](#_Toc147765026)

# 1 需求背景

在线交易731版本优化上线后，供应商端交易操作体验大幅度提升，且供应商创建订单占比持续超过85%，买家端发起订单占比较非常低；至9月底，本年度平台使用交易的买家数已破万。

原有的在线交易需求迭代，比较侧重供应商视角，买家端功能体验欠佳。为提升买家端交易操作体验，统一品牌认知，我部近期从买家视角调研交易全流程，关于品牌露出方面问题总结如下：

1）买家端交易品牌 "Secured Trading Service" 的叫法多种多样，缺乏统一性，导致买家对于平台的STS服务认知较差，亦无法突出买家侧“安全交易”的“安全”；

2）各渠道页面文案中关于 "Secured Trading Service" 的信息存在过时和不准确的情况，这也会导致买家混淆STS概念，降低买家对平台的信任度，甚至会影响买家选择STS服务。

# 2 需求说明

因为涉及的端和页面非常广泛，考虑修改的性价比，暂时将替换式文案的优先安排，如果是页面上新增文案或者布局有调整的，先做记录，本次暂不处理。**解决方案为橙色字体的请帮忙解决。**

## 2.1 品牌露出--PC端

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **页面类型** | **页面URL** | **当前页面截图** | **优化升级需求** | **解决方案** |
| PC-主站 | [Made-in-china.com](https://Made-in-china.com" \t "dlt) | descript | 品牌名称，统一改为Secured Trading Service | 页头的后台配置调整标题字符数放开至25个字符  已安排版本11月2日修复 **[MICEN2\_LV\_2023.119](http://jira.vemic.com/issues/?jql=project+=+MIC+AND+fixVersion+=+MICEN2_LV_2023.119" \o "MICEN2_LV_2023.119 MIC简化页头//【提测：2023-10-17，P版：2023-10-27，发布：2023-11-02】)**  **11月6日修复窗口展台的字符数限制** |
| PC-主站 | [https://Made-in-china.com](https://Made-in-china.com" \t "dlt) | descript | 主站下拉至中间位置。   1. STS换底图：更显眼； 2. 换内容：统一为四大亮点：   **四大服务亮点**  1. Funds Security  2. Audited Suppliers  3. Refund Policy  4. Service Guarantee | 统一给设计提做图需求 |
| Hello Buyer | [trading.made-in-china.com](https://trading.made-in-china.com" \t "dlt) | descript | 四大服务亮点统一  1. Funds Security  2. Audited Suppliers  3. Refund Policy  4. Service Guarantee | 统一给设计提做图需求 |
| 主站 | [https://www.made-in-china.com/aboutus/trademark/](https://www.made-in-china.com/aboutus/trademark/" \t "dlt) | descript | Trade Resources内容换成SSC页面：[https://activity.made-in-china.com/show/wmatouzGFxVQ/QnGtYLPOoxkp](https://activity.made-in-china.com/show/wmatouzGFxVQ/QnGtYLPOoxkp" \t "dlt) | 暂时不做变更，页脚的为SEO的页面，原先的资讯频道还有推广部门在使用。 |
| 搜索产品页 |  | descript | 品牌名称，统一改为Secured Trading Service | 这里会同步调整成最新的已安排版本11月2日修复 |
| 搜索产品页 |  | descript | 品牌名称，统一改为Secured Trading Service | 这里会同步修改，是交易频道页的H1标签。 |
| 产品详情页 |  | descript | 品牌名称，统一改为Secured Trading Service | 已安排版本11月2日修复，这也是页头，也会改掉 |

## 2.2 品牌露出--APP端

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **页面类型** | **页面URL** | **当前页面截图** | **优化升级需求** | **解决方案** |
| APP-首页 | 无 | descript | 品牌名称，统一改为Secured Trading Service | 直接修改 |
| STS页面 | 无 | descript | 1. 品牌名称，统一改为Secured Trading Service 2. 页面文字排版 | 品牌统一修改，页面排版居中尊重视觉设计师的意见 |
| 产品搜索页 |  | descript | 品牌名称，统一改为Secured Trading Service | 没问题，不需要修改 |

## 2.3 品牌露出-触屏端

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **页面类型** | **页面URL** | **当前页面截图** | **优化升级需求** | **解决方案** |
| 触屏-首页 | [m.made-in-china.com](https://m.made-in-china.com" \t "dkey) | descript | 品牌名称，统一改为Secured Trading Service | 直接修改 |

## 2.4 邮件--系统触发送类

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **页面类型** | **页面URL** | **当前页面截图** | **优化升级需求** | **解决方案** |
| （所有）  系统发送邮件 | 无 | descript | Subject中的【Made-in-China.com】，统一修改为  [Secured Trading Service - Made-in-China.com]，后面不变。 | 标题前面太长，会遮盖核心主题的，正常看邮件的话需要看方括号后面的文字，不建议修改。 |
| （所有）  系统发送邮件 | 无 | descript | 正文的最后，全部增加STS的签名：  The Secured Trading Service Team（注意左对齐）  descript | 直接修改 |

## 2.5 下单与付款流程--PC端

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **页面类型** | **页面URL** | **当前页面截图** | **优化升级需求** | **解决方案** |
| 下单页面 | [https://membercenter.made-in-china.com/newtrade/order/page/buyer-start-order.html?from=3&prodId=vwyTfhaVHWRx](https://membercenter.made-in-china.com/newtrade/order/page/buyer-start-order.html?from=3&prodId=vwyTfhaVHWRx" \t "dlt) | descript | 四大服务亮点，统一改为1. Funds Security  2. Audited Suppliers  3. Refund Policy  4. Service Guarantee  四大亮点展开部分的文案为  1. Funds Security  All payments made within the platform are protected.  2. Audited Suppliers  We conduct thorough reviews of online-trading providers to ensure trustworthiness.  3. Refund Policy  You can apply for a refund up to 30 days after receipt of the products.  4. Service Guarantee  Not satisfied with the products or service? Contact us and we’ll help you ASAP. | 直接修改 |
| 付款页面 | [https://membercenter.made-in-china.com/newtrade/payment/overview.html?orderBusinessId=23091210001469501790](https://membercenter.made-in-china.com/newtrade/payment/overview.html?orderBusinessId=23091210001469501790" \t "dlt) | descript | 1，修改按照文案见**2.8-买家收银台**页面的修改文案  2，修改为：  Safe and secure payment powered by  Made-in-China.com  3，修改为 同PC端第一条四大服务亮点 | 直接修改 |
| 订单提交的成功页面 | [https://membercenter.made-in-china.com/newtrade/order/page/success.html?sellerComId=OSFaXHujiihd&orderBusinessId=23100914001742201637](https://membercenter.made-in-china.com/newtrade/order/page/success.html?sellerComId=OSFaXHujiihd&orderBusinessId=23100914001742201637" \t "dlt) | descript | 增加STS订单的四大服务亮点： 1. Funds Security  2. Audited Suppliers  3. Refund Policy  4.Service Guarantee  以及加一句话↓ If you have any questions, please contact  STS@made-in-china.com. | 暂不处理，需要设计师评估。 |

## 2.6 下单与付款流程--APP端

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| **页面类型** | **页面URL** | **当前页面截图** | **优化升级需求** | **解决方案** |
| APP-Bank Transfer | 无 | descript | 文案见**2.8-买家收银台**页面的修改文案 | 直接修改 |

## 2.7 付款流程-触屏端

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| **页面类型** | **页面URL** | **当前页面截图** | **优化升级需求** | **解决方案** |
| APP-Bank Transfer | 无 | descript  descript | 文案见**2.8**-**买家收银台**页面的修改文案 | 直接修改 |

## 2.8 贸纠规则优化展示及帮助中心优化说明

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **页面类型** | **页面URL** | **当前页面截图** | **优化升级需求** | **解决方案** |
| 买家收银台页面 |  | descript | 截图地方改成（各端口收银台处文案均按此版本）：  Please transfer to the designated bank account after confirmation.  Please be noticed that any transfer charges are paid on your end. We may contact you to confirm the transfer voucher if wrong info was provided. | 直接修改 |
| FAQ for Buyer | [https://trading.made-in-china.com/buyerfaq#faq](https://trading.made-in-china.com/buyerfaq#faq" \t "dlt) | descript | 第六点除了蓝色部分标题，其余的部分全都去掉 | 直接修改 |
| FAQ for Buyer | 同上 | descript | 去掉“ Please note that the order will be canceled if unpaid in 7 days. (GMT-5)” | 直接修改 |
| FAQ for Buyer | 同上 | descript | 去掉截图部分内容 | 直接修改 |
| FAQ for Buyer | 同上 | descript | 截图部分改成：   1. **Can I apply for a refund for customized products?**   No, we don't support refunds for customized products unless for any product quality or shipping reasons caused by the supplier. If you can't reach an agreement, you can always contact the platform for help.   1. **How can I request a refund if I use a bank transfer to the Focus Global bank account?**   You can try to negotiate with the supplier at first. If you can't reach an agreement, you can always contact the platform for help. | 直接修改 |
| Return & Refund Rules | [https://trading.made-in-china.com/buyerfaq#return](https://trading.made-in-china.com/buyerfaq#return" \t "dlt) | descript | 圈出来部分改成：  If you transfer to our Focus Global account, please notice that you need to negotiate with the supplier directly to resolve any disputes. If you can't reach an agreement, you can contact [Made-in-China.com](https://Made-in-China.com" \t "dkey) for help. | 直接修改 |
| 收银台页面，弹窗页面（各个端口） | descript | descript | 圈出来部分改成：  If you transfer to our Focus Global account, please notice that you need to negotiate with the supplier directly to resolve any disputes. If you can't reach an agreement, you can contact [Made-in-China.com](https://Made-in-China.com" \t "dkey) for help. | 直接修改 |
| PC-FAQs for Buyers | [trading.made-in-china.com/buyerfaq#faq](https://trading.made-in-china.com/buyerfaq#faq" \t "dlt) | descript | 品牌名称，统一改为Secured Trading Service | 直接修改 |
| Dispute Rules for Made-in-China.com | [https://trading.made-in-china.com/buyerfaq#dispute](https://trading.made-in-china.com/buyerfaq#dispute" \t "dlt) | descript | Global Pay Service/Order  改为  Secured Trading Service | 直接修改 |
| About Coupon | [https://trading.made-in-china.com/buyerfaq#about-coupon](https://trading.made-in-china.com/buyerfaq#about-coupon" \t "dlt) | descript | 修改如图  改为Secured Trading Coupon | 直接修改 |

## 2.9 在线客服

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **页面类型** | **页面URL** | **当前页面截图** | **优化升级需求** | **解决方案** |
| 支付页面 | [membercenter.made-in-china.com/newtrade/payment/overview.html?orderBusinessId=23100717011484689288](https://membercenter.made-in-china.com/newtrade/payment/overview.html?orderBusinessId=23100717011484689288" \t "dlt) | descript | 支付页面，增加在线客服descript按钮 | 增加统一组件，但是需要配置一个专门的交易链接 |
| 买家侧在线客服 | 无 | descript | 只要买家在交易板块，点击在线客服按钮，都连接到交易侧的客服。当前的智能功能不变，比如自动问话等功能；  交易侧客服，备注一段话：  For more in-depth communication or if you don't receive a timely response outside of business hours, please send an email to [STS@made-in-china.com](STS@made-in-china.com" \t "dlt). Our experts will respond as soon as possible. | 这里暂时不修改，因为会涉及到在线客服的改版 |

几个疑问：

1. 两个banner图请直接提设计需求给许云，做好图之后，直接找最近的一个版本替换即可
2. 有一些文案的增加或者改动位置的话，需要跟设计师商量评估，暂时没那么快改掉。
3. [对买家的联系邮箱确认都改为sts@Made-in-China.com了吗，那么之前还有Online-trading@made-in-china.com的联系方式](mailto:对买家的联系邮箱确认都改为sts@Made-in-China.com了吗，那么之前还有Online-trading@made-in-china.com的联系方式)
4. 在线客服的配置链接