

分析ATM机的缺点和改进方法

本题考查点：思维方式、产品意识。通过考查求职者对熟悉事物的思考，了解求职者分析问题的方式、思考问题的全面程度，以及是否能够对普遍存在的事物产生批判性思考。

回答策略

- 战略角度：

ATM作为银行的一个组成部分，它将需要什么样的变革(产品的定位是什么样的，为什么出现这样的产品)
- 产品流程

哪些环节需要改进，是否要调整信息架构

详细解答

产品定位：帮助用户自助完成取款、查询、转账等基本功能

用户定位：有操作ATM能力且有经济能力的人，多属18~50岁人群

产品功能：取钱，查询余额，查看明细，修改密码，转账，打印凭条，线上缴费，摄像头监督，语音提醒，自动门锁，纸篓

战略层面

- 历史角度

对银行的意义	1) 形成标准和自动化的管理，减少人力成本，提高精确度和效率，减轻担业务压力； 2) 降低网店建设成本，扩大覆盖面，提升品牌曝光； 3) 统计同步数据（现金流量、网点现金是否充足），支持决策（人口、经济能力），优化资金分配（不会让部分区域钱过剩或者过少）
对用户的意义	取钱更容易找到网点，更加快速便捷

- 现实角度

当前挑战-改进措施 PEST

挑战	1) 互联网行业冲击传统银行，用户使用现金进行大额消费会越来越少； 2) 如今银行取现需要携带银行卡，部分没有携带银行卡的用户会在有条件的情况下转为手机付费（将来互联网的实体提现设备可能取代现在的 ATM 机）
改进	1) ATM 的取款向小额化发展，由此提高取钱的效率将是用户选择 ATM 的重点，设置小额免密和刷卡的方式将提高取款效率； 2) 建立无须银行卡就可以认证取款的机制，比如手机

流程优化

- 梳理：用户使用核心路径
- 改进措施：易用性、易感知

操 作 流 程	现 状	改 进
排队	大量 ATM 网点面临排队困扰	1) 设立部分 ATM 机为预约取款 (模仿取火车票, 用户网络操作后只需刷卡然后选择对应项目); 2) 通过改进取款流程提升效率
插卡	吞卡和吐卡过程慢	使用刷卡提高效率
	需要用户携带银行卡	通过手机认证取款
输密码	有按键音作为提醒, 而用户担心不法分子通过自己按键的节奏猜出密码内容 (如中间有两个相同的数字则声音较为连续等)	1) 自定义设置取消按键音; 2) 用按下后的自发震动触感代替 (就像键盘版 Nokia 的体验)
	按钮需要用力按, 体验不好	用更清洁、更温和的材料代替
	对于小额取款而言较为烦琐	设置小额免密和刷卡取款
选择账户	有多种账户可供选择	如果绝大部分用户为人民币存储账户, 就将此账户设置为默认账户, 其余账户通过二级菜单选择
选择取钱	需要通过四个步骤才能开始输入金额	如果取款为绝大部分用户的最主要需求, 可以设置为输密码之后直接选择取款金额。同时在同一界面中设置其余服务选项进入按钮
等待点钞	设置点钞音, 增加安全感, 减少无聊感	屏幕上设置卡通形象提醒用户等会儿不要忘了取卡
取钱	取钱后返回主菜单, 但是没有提醒用户取卡	1) 在出钱的时候屏幕中出现吸引人的动画角色手指取卡处 (当然其他可选操作不影响); 2) 若用户没取卡开门会有语音提醒或不予开门; 3) 采用先刷卡后操作的方式
退卡取卡	退卡速度较慢	用刷卡替代读卡, 这样就省去退卡环节了