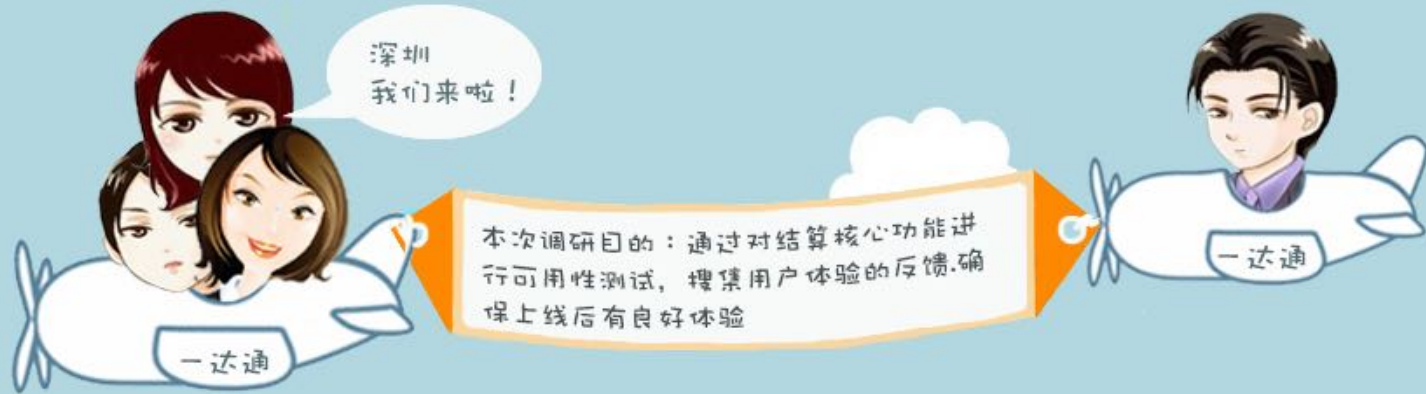


# 湿湿去哪儿

2014.11.09 第二期



本次调研目的：通过对结算核心功能进行可用性测试，搜集用户体验的反馈，确保上线后有良好体验

一达通

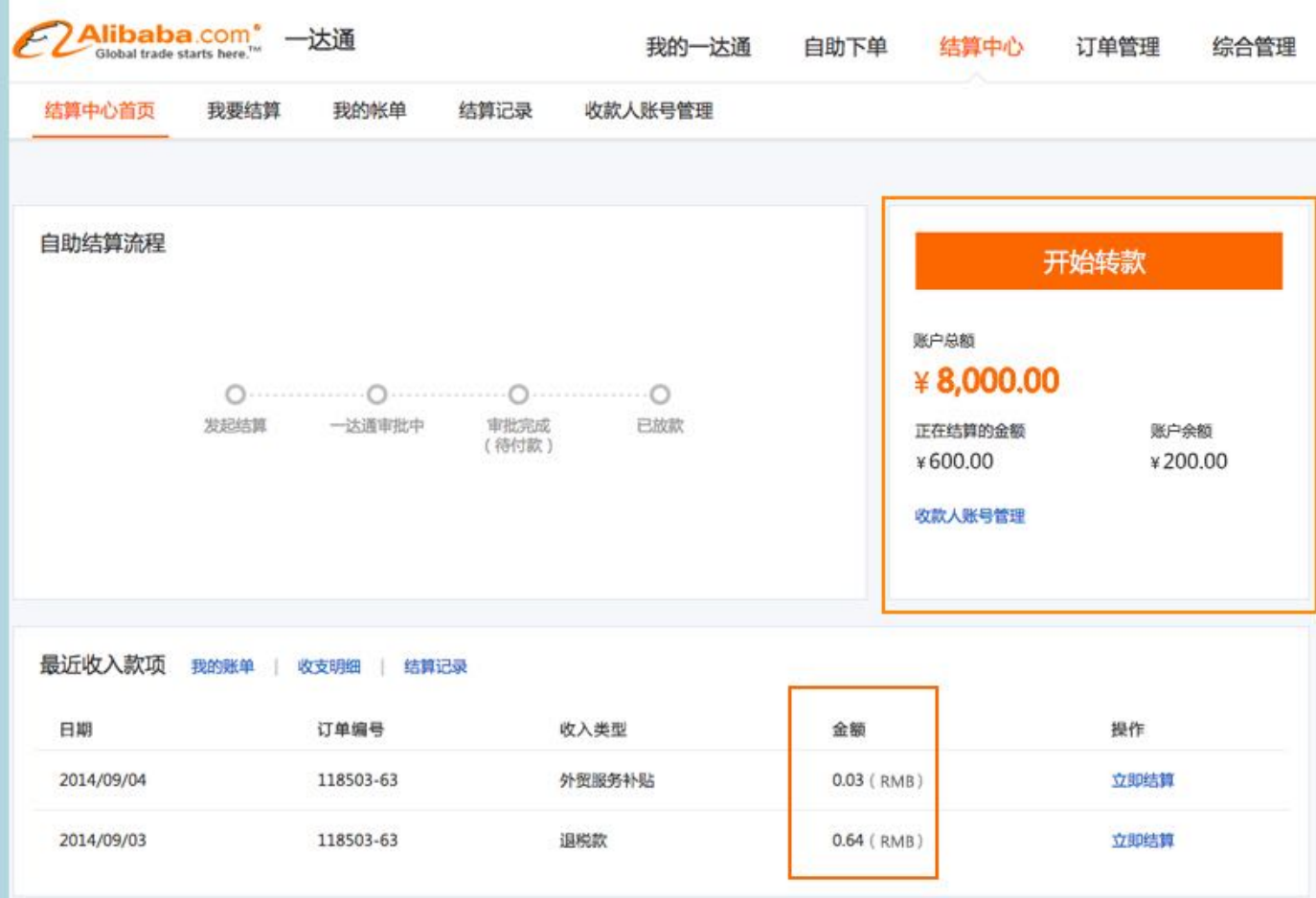
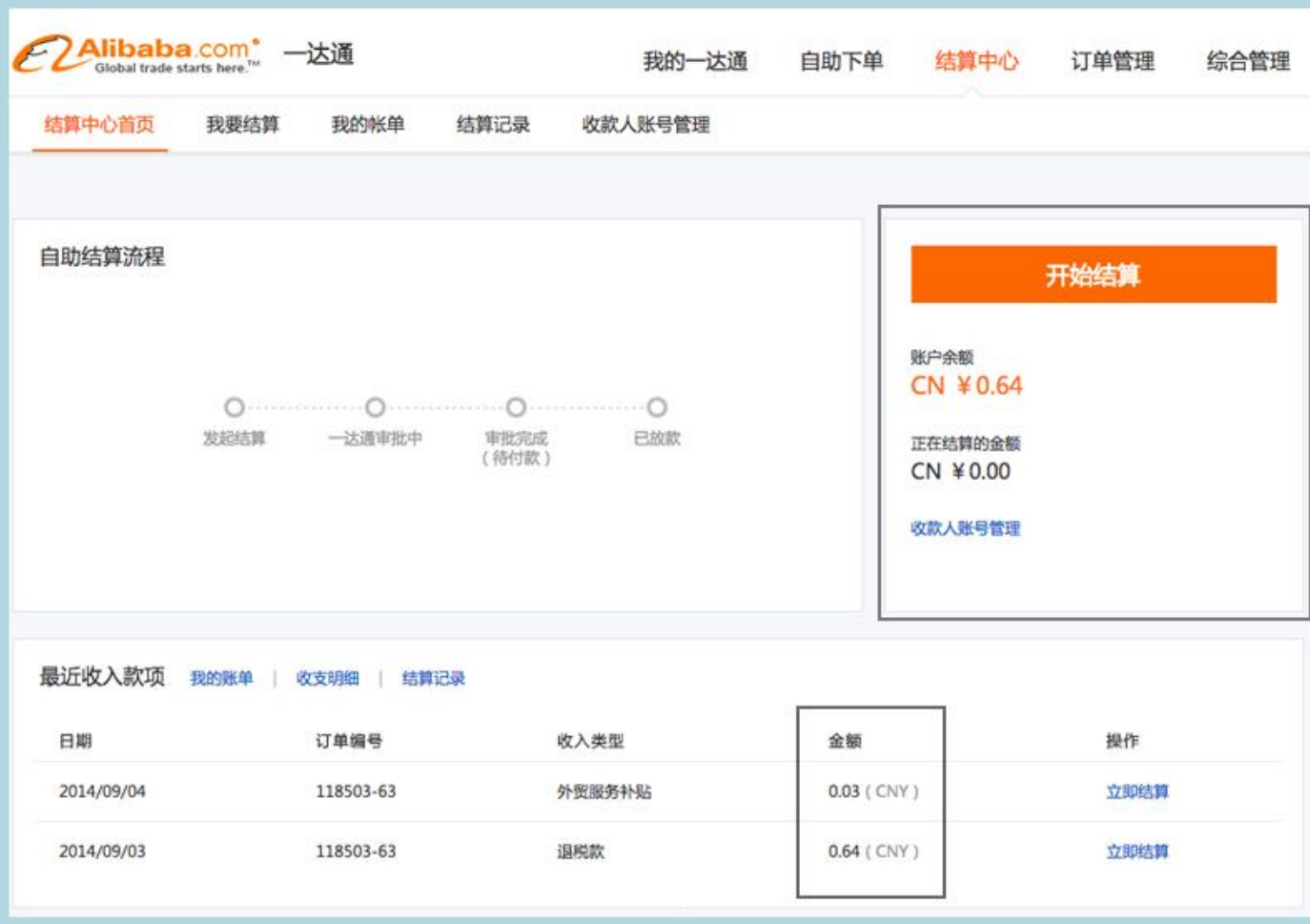
落基ing。。。

阿里巴巴滨江园区

杭州中泰软件股份有限公司

杭州数地立基有限公司

1 用户对于币种例如：CN和相关文案例如：开始结算等看不懂或者理解含糊



优化建议：“开始结算”改为“开始转账”对于用户更加准确；“CN”很多用户不知道到建议直接去掉，直接显示“¥”对于用户更加熟知；用户更想看到“账户总额”同时也要显示余额和正在结算金额。

2 “我的账单”里面，用户最关心的每一笔订单的费用明细并没有。



优化建议：在我的账单里增加订单明细，按照每一笔订单展示费用明细，方便用户查看对账。

本着“客户第一”的理念，为了尽量确保每个用户在使用结算功能时都能有很好的体验，我们再次进行了用户调研—可用性测试。在这次测试中，我们发现了一个之前根本没有在意的问题：客户竟然不知道结算页面中的“CN”代表人民币，虽然币种展现方式“CN ¥0.03”并无错误，但对于大多数人来说RMB或者¥才是大家最熟知的人民币符号。同时，订单维度的费用明细我们也要反思为什么一开始没有考虑进去，为什么用户最关心的需求我们没有考虑到，可能更多的是我们认为我们觉得。。。我们不能完全知道用户在想什么，但我们可以尽量减少用户去想。我们不能完全满足用户所有的需求，但我们可以尽量提供给TA最想要的。

最后感谢阅读本期的《湿湿去哪儿》，下期再见

