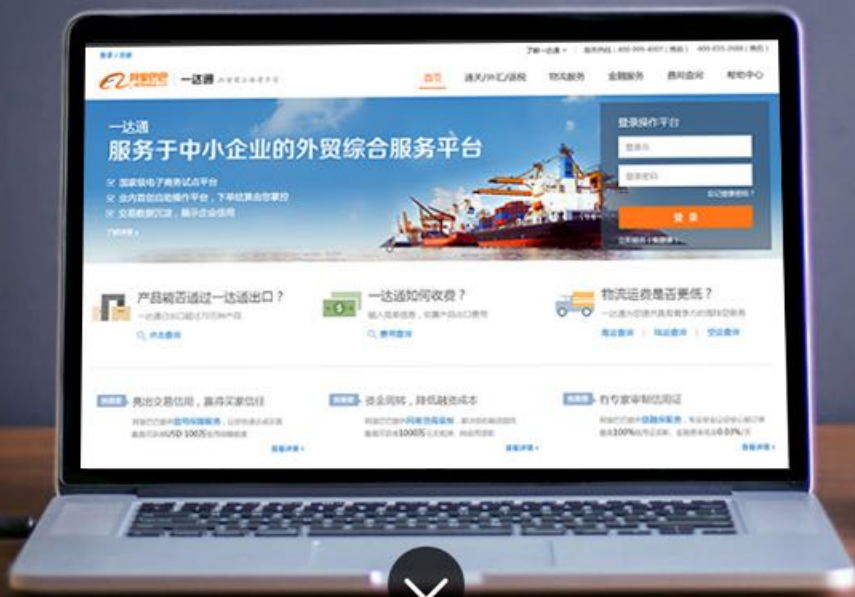
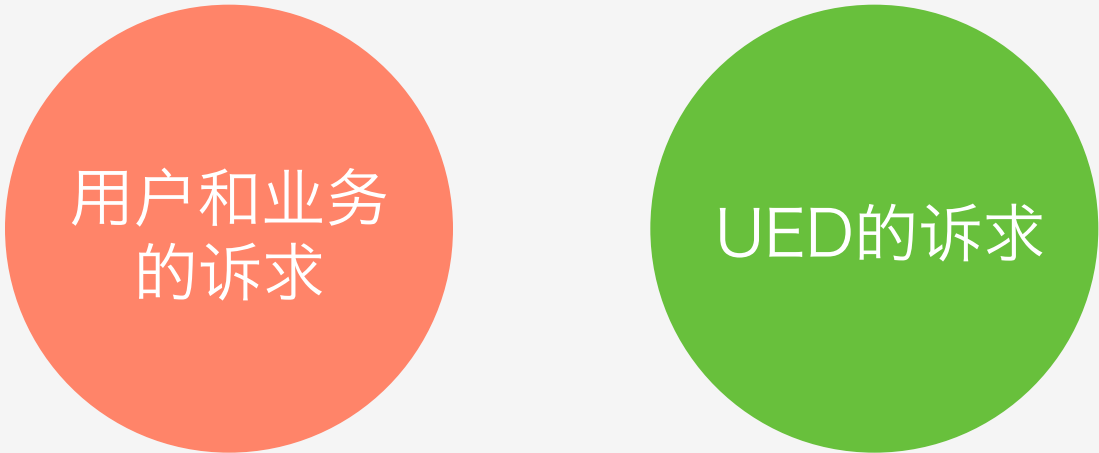


OneTouch官网改版项目总结

徐小丽、范超、施政、徐伟



为什么改版？



用户和业务的
诉求

UED的诉求

一、用户和业务的诉求

1、听取客户声音

Top 提到的词汇			
1	操作合作流程	10	
2	合作条件（产品、贸易公司、开票等条件）	1	Top 问题
3	服务费如何收取	2	不了解一达通/如何使用一达通
4	做退税的费用	3	不知道自己的情况能否通过一达通走货
5	信用证的合作条件	4	利润如何留存
6	首单不能做信用证	5	信融保
7	收费顺序，结算项	6	出口退税
8	如何开始合作（如销售客服什么时候联系）	7	有货要走
9	合作地区	8	赊销保
10	如何能帮助卖家让买家了解一达通	9	开票流程
11	为什么要2年以上？	10	通过一达通寻找客户一达通优势是什么？官网信息太多
12	产品太多，优势在哪里？		

售后						
李静	代代	康迎辉	海敏	李彩霞		
售后咨询的问题比较散，通常都是具体案例的，或者需要找客服的	通关、财务、	CICI	康迎辉	李静	代代	海敏
客户的产品在一达通是否能做	口岸是否能	客户咨询最多的环节	如何去做一达通	准入条件，口岸和产品能不能做		80%金融问题，20%基础服务
开票人预审	拼柜如何做，能	top5问题	准入条件	合作条件	我的情况能不能做？怎么做？	金融的问题很多，LC比较多；验销流程收费
单子走到哪个环节了	产品能否在	费用-服务费、退税	收费	我要从哪边走货你们能不能走？	利润留存，需要公式或数字计算才能清晰的理解	LC 风险问题 - 回答：通过审信用证草稿帮助客户控制风险
外汇是否到账	进口事项	与其他货代有哪些区别，客户会去对比，货代可以不用开增额税发票，纯无商、以一达通名义报关损失出口额	退税标准	金融类10%，主要是赊销和LC	一达通合作流程	基础服务收费
	计算开票金额相关公式，客户希望把数字给到客服，客服就能帮他算出来，不浪费自己算	进出口需要以一达通名义、收汇如何截留利润	金融也越来越难	退税收汇：国外买家要付钱了，怎么付？退税怎么做？怎么这么久都没退？	开票金额怎么计算，退税款怎么计算	一达通跟别的货代相比，优势在哪里？
		LC、物流询价	退税需要满足什么条件？外汇收支、增票验	网站文案是我们自己的话术吗，跟卖家原本的话术一致吗？建议跟卖家聊	什么产品不能操作	
			退税款是否已发放			

我们通过采集客户录音及400咨询接线人员（售前、售后）得到，用户反馈的问题主要集中在：

- 不了解一达通、如何使用一达通、产品能否走一达通
- 操作流程、合作/准入条件、费用如何
- 金融服务问题（LC/OA）、物流询价

2、通过数据分析暴露出官网信息结构的不合理

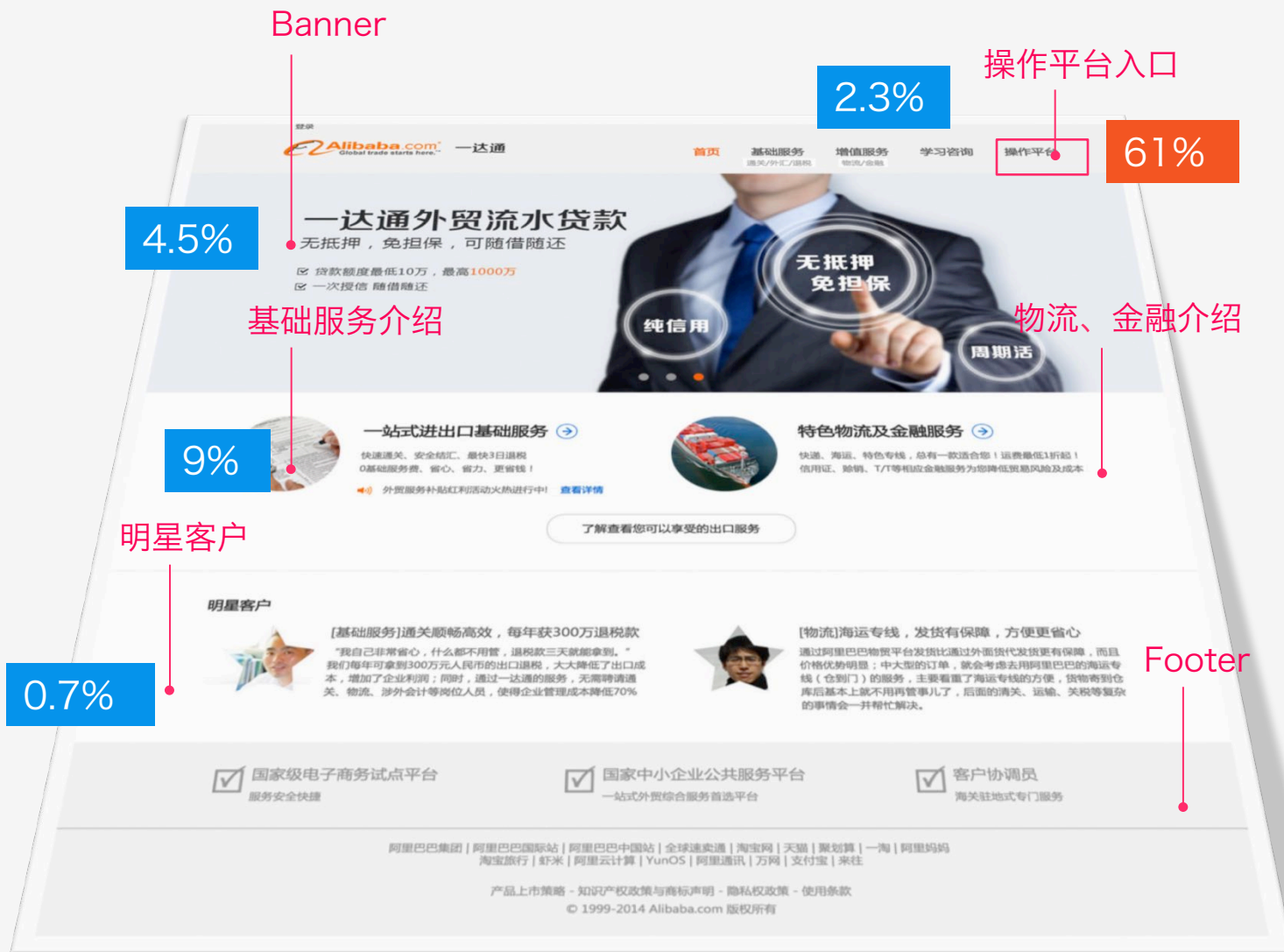
首页

PV: 8000-9000

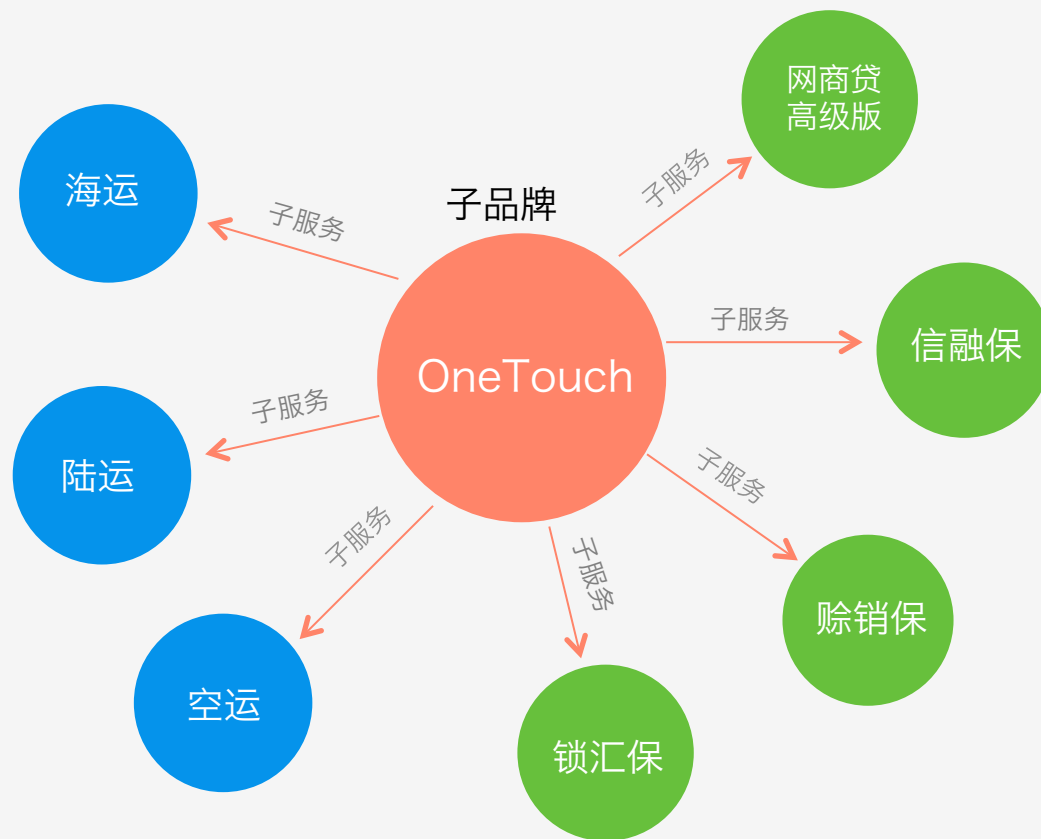
UV: 4000-5000

SAR: 55%-60%

(新用户)



二、UED的诉求：外综服子品牌落地、主站品牌化元素在外综服的应用



onetouch.alibaba.com

dai.alibaba.com

lc.alibaba.com

credit.alibaba.com

shipping.alibaba.com

eshipping.alibaba.com

eche.alibaba.com

...

一达通子品牌与其子服务进行了梳理

新版



旧版



怎么改？

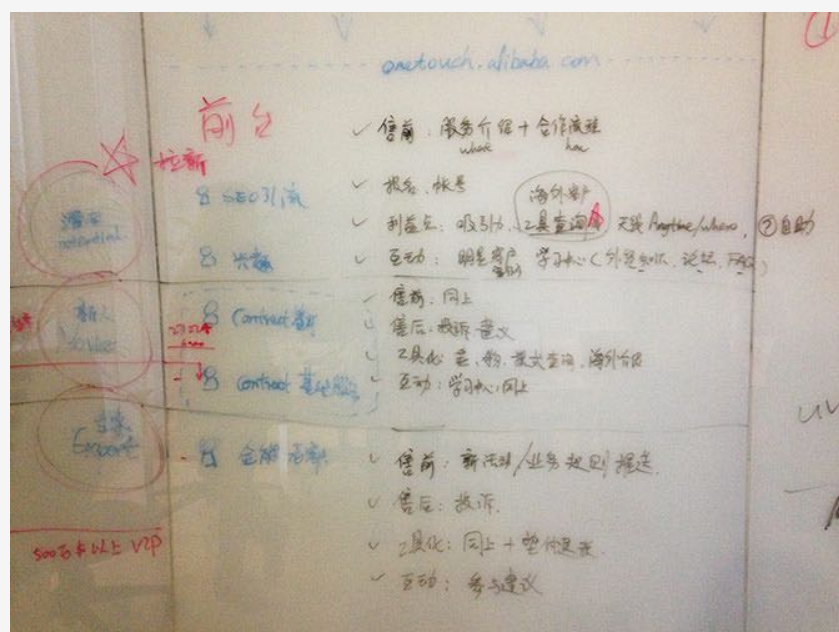
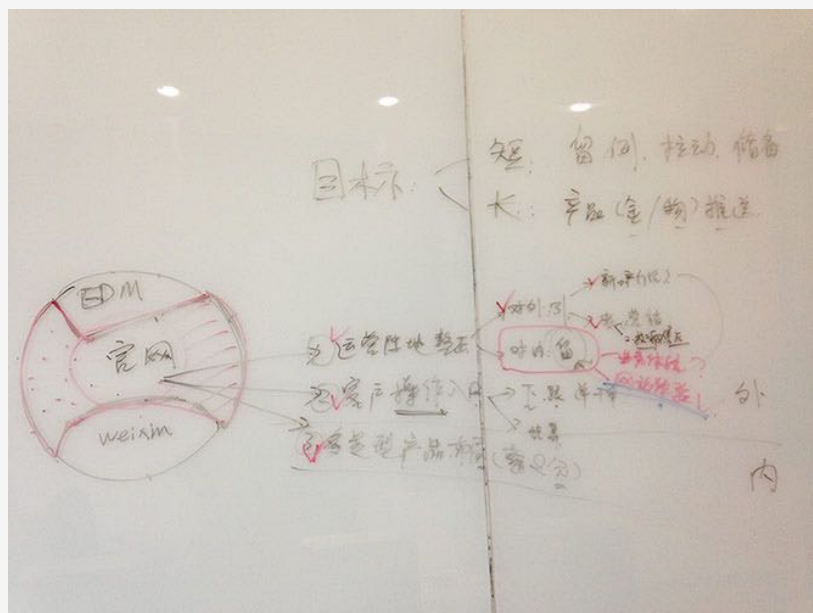
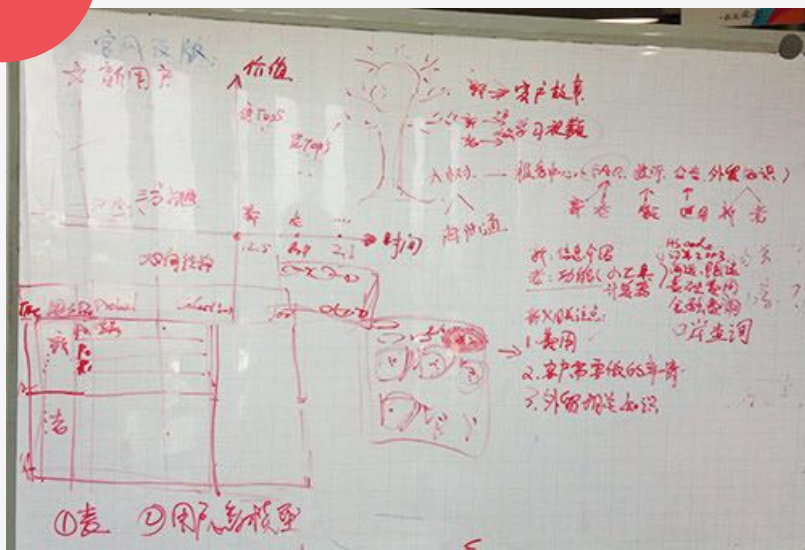
改版流程



Timeline



脑暴



1、梳理了用户分类和诉求

潜在用户

SEO引流、兴趣客户

- 服务介绍、合作流程、准入条件
- 工具查询：询价、费率、口岸…

新手用户

签约未上行、
签约走基础服务

- 服务介绍、合作流程、订单状况、收汇
- 工具查询：LC、询价、费率、口岸…

专家用户

签约走基础服务+
物流/金融服务

- 售后服务
- 新活动、业务规则推送

2、重新确定官网的作用

针对新用户-运营阵地的整合

- 做为业务据点，能够从外部吸引流量。
- 简易便捷的了解外贸综合服务的各个板块业务价值，形成行动。
- 实现双向互通，在其他版块业务的线上据点，引流至主路径

针对老用户-客户自助后台入口

- 快捷进入到自助操作平台的场景中。
- 营销活动和项目的转化、多产品的交叉转化。做为营销阵地，我们通过这个网址去影响存量客户。做为官网，搭建合适的平台和板块，来承载这些内容。

3、制定改版衡量指标

- 报名Leads转化率
- SAR页面蹦失率
- 从官网到金融（信融保、网商贷高级版、赊销保）、物流（shipping、中港）等页面的PV提升量



通过用研提取了首页的价值点模块

用户希望首页上能看到的信息：**一达通产品退税率及合作模式、一达通基础服务费用及补贴查询、物流操作平台、金融服务、合作流程、服务中心**



新用户



已登录



旧版

登录

Alibaba.com 一达通

首页 基础服务 增值服务 学习咨询 操作平台

一达通外贸流水贷款

无抵押，免担保，可随借随还

- ✓ 贷款额度最低10万，最高1000万
- ✓ 一次授信 随借随还

纯信用

无抵押
免担保

周期活



一站式进出口基础服务

快速通关，安全结汇，最快3日退税
0基础服务费，省心、省力、更省钱！

外贸服务补贴红利活动火热进行中！

了解查看您可以享受的出口服务



特色物流及金融服务

快速、海运、特色专线，总有一款适合您！运费最低1折起！
信用证、融资、T/T等相应金融服务为您降低贸易风险及成本

明星客户



[基础服务]通关顺畅高效，每年获300万退税款

“我自己非常省心，什么都不用管，退税款三天就能拿到。”
我们每年可拿到300万元人民币的出口退税，大大降低了出口成本，增加了企业利润；同时，通过一达通的服务，无需聘请通



[物流]海运专线，发货有保障，方便更省心

通过阿里巴巴电商平台发货比通过外面货代发货更有保障，而且
价格优势明显：中大型的订单，就会考虑去用阿里巴巴的海运专
线（包到门）的服务，主要考量了海运专线的方便，货物到到仓
后后基本上就不用再管事儿了，后面的清关、运输、关税等复杂
的事情会一并帮忙解决。



国家级电子商务试点平台
服务安全快捷



国家中小企业公共服务平台
一站式外贸综合服务首选平台



客户协调员
海关驻地式专门服务

阿里巴巴集团 | 阿里巴巴国际站 | 阿里巴巴中国站 | 全球速卖通 | 淘宝网 | 天猫 | 聚划算 | 一淘 | 阿里妈妈
淘宝旅行 | 虾米 | 阿里云计算 | YunOS | 阿里通讯 | 万网 | 支付宝 | 来往

产品上市策略 - 知识产权政策与商标声明 - 隐私权政策 - 使用条款
© 1999-2014 Alibaba.com 版权所有

新版

登录 / 注册

阿里巴巴 一达通 外贸综合服务平台

首页

通关/外汇/退税

物流服务

金融服务

费用查询

帮助中心

一达通

服务于中小企业的外贸综合服务平台

- ✓ 国家级电子商务试点平台
- ✓ 业内首创自助操作平台，下单结算由您掌控
- ✓ 交易数据沉淀，展示企业信用

了解详情 >

登录操作平台

登录名

登录密码

忘记密码？

登录

立即报名（免费注册）



产品能否通过一达通出口？

一达通已出口超过70万种产品

点击查看



一达通如何收费？

输入简单信息，估算产品出口费用

点击查看



物流运费是否更低？

一达通为您提供具有竞争力的海陆空服务

海运查询 | 陆运查询 | 空运查询

我需要 亮出交易信用，赢得买家信任

阿里巴巴提供**信用保障服务**，让您快速达成交易
最高可获**USD 100万**信用保障额度

查看详情 >

我需要 资金周转，降低融资成本

阿里巴巴提供**网商贷高级版**，解决您的融资困扰
最高可获**1000万元**无抵押、纯信用贷款

查看详情 >

我需要 有专家审制信用证

阿里巴巴提供**信融保服务**，专业安全让您安心接单
最高**100%**信用证买单。金融费率低至**0.03%/天**

查看详情 >

认识一达通

快速了解合作流程

客户成功故事

国家级电子商务试点平台--服务安全快捷

国家中小企业公共服务平台--一站式外贸综合服务首选平台

客户协调员--海关驻地式专门服务

阿里巴巴集团 | 阿里巴巴国际站 | 阿里巴巴中国站 | 全球速卖通 | 淘宝网 | 天猫 | 聚划算 | 一淘 | 阿里妈妈
淘宝旅行 | 虾米 | 阿里云计算 | YunOS | 阿里通讯 | 万网 | 支付宝 | 来往

产品上市策略 - 知识产权政策与商标声明 - 隐私权政策 - 使用条款
© 1999-2014 Alibaba.com 版权所有

查询页面

登录 / 注册

了解一达通 | 服务热线: 400-999-4007 (售前) 400-655-2688 (售后)

阿里巴巴 一达通 外贸综合服务平台

首页 通关/外汇/退税 物流服务 金融服务 费用查询 帮助中心

一达通产品退税及合作模式查询

一达通合作费用及补贴查询

物流运价查询

信融保费用查询

可贷款额度查询

其它查询工具

一达通合作费用及补贴查询

填写相关查询信息

1 请填写您要查询产品的金额：

☒ 已知该产品的报关金额

☐ 已知该产品的开票金额

报关金额： 请输入报关金额 USD

2 请填写您要查询产品的退税率（指该产品通过一达通出口的退税率）：

☒ 已知产品退税率

☐ 不知道产品退税率

产品退税率： 请选择产品退税率

3 请选择与一达通的合作模式：

☒ 出口综合服务模式

☐ 出口代理服务模式

费用及补贴查询

查询结果

退税款：

外贸服务补贴：

通关收汇服务费：

垫付退税服务费(退税款X4%)：

合计：

注：此结果不包含清关、物流环节的费用，如：报关费、拖车费、码头费等；最终结算费用以实际产生费用为准。

阿里巴巴集团 | 阿里巴巴国际站 | 阿里巴巴中国站 | 全球速卖通 | 淘宝网 | 天猫 | 聚划算 | 一淘 | 阿里妈妈 | 淘宝旅行 | 虾米 | 阿里云计算 | YunOS | 阿里通讯 | 万网 | 支付宝 | 来往

产品上市策略、知识产权政策与商标声明、隐私权政策、使用条款

© 1999-2014 Alibaba.com 版权所有

登录 / 注册

了解一达通 | 服务热线: 400-999-4007 (售前) 400-655-2688 (售后)

阿里巴巴 一达通 外贸综合服务平台

首页 通关/外汇/退税 物流服务 金融服务 费用查询 帮助中心

一达通产品退税及合作模式查询

一达通合作费用及补贴查询

物流运价查询

信融保费用查询

可贷款额度查询

其它查询工具

一达通产品退税及合作模式查询

一达通产品库中有超过70万种出口产品，您可以通过此查询工具查到与您产品相同或者类似的产品在一达通历史报关过的信息（产品退税率、HS编码、产品类型）以及您也可以查询到您的产品与一达通的合作模式。

1 查询产品的退税率

输入产品品名关键字，如“鞋子”进行退税率查询

查询

2 查询与一达通的合作模式（请补充以下信息完成合作模式查询）

注：请先完成产品的退税率查询

阿里巴巴集团 | 阿里巴巴国际站 | 阿里巴巴中国站 | 全球速卖通 | 淘宝网 | 天猫 | 聚划算 | 一淘 | 阿里妈妈 | 淘宝旅行 | 虾米 | 阿里云计算 | YunOS | 阿里通讯 | 万网 | 支付宝 | 来往

产品上市策略、知识产权政策与商标声明、隐私权政策、使用条款

© 1999-2014 Alibaba.com 版权所有

登录 / 注册

了解一达通 | 服务热线: 400-999-4007 (售前) 400-655-2688 (售后)

阿里巴巴 一达通 外贸综合服务平台

首页 通关/外汇/退税 物流服务 金融服务 费用查询 帮助中心

一达通产品退税及合作模式查询

一达通合作费用及补贴查询

物流运价查询

信融保费用查询

可贷款额度查询

其它查询工具

物流运价查询

选择服务范围:

☒ 国际快递

☐ 海运专线

☐ 海运拼箱

☐ 海运整柜

目的地： 请选择国家或地区

取件地邮编： 请输入精确邮编

请填入精确到街道的邮编，以便快递公司判断派送上门件查询邮编

快件基本信息： 长 x 宽 x 高 cm 重量 kg 网尺寸包裹： 件

增加包裹

查询 清空

阿里巴巴集团 | 阿里巴巴国际站 | 阿里巴巴中国站 | 全球速卖通 | 淘宝网 | 天猫 | 聚划算 | 一淘 | 阿里妈妈 | 淘宝旅行 | 虾米 | 阿里云计算 | YunOS | 阿里通讯 | 万网 | 支付宝 | 来往

产品上市策略、知识产权政策与商标声明、隐私权政策、使用条款

© 1999-2014 Alibaba.com 版权所有

基础服务、物流服务、金融服务

登录 / 注册

了解一达通 | 服务热线: 400-999-4007 (售前) | 400-655-2688 (售后)

阿里巴巴 | 一达通 外贸综合服务平台

首页 通关/外汇/退税 物流服务 金融服务 费用查询 帮助中心

一达通为您提供
快速、便捷、低成本
的通关、外汇、退税服务

根据您的产品、地区、贸易情况等,我们推出出口综合服务模式和出口代理服务模式

出口综合服务 (通关、外汇、退税) 出口代理服务 (通关、外汇) 服务区别

服务内容

通关 一流资质
快速简单

外汇 安全高效
1日结算

退税 合规办理
最快3个工作日到账

服务费用

免收通关、外汇服务费

外贸服务补贴: 自前1单起1美元补贴3分人民币,人工下单1美元补贴2分人民币

出口环节 (通关、物流) 费用按照实际操作过程中发生的费用收取

赔付理赔服务费为溢收款的4%

说明: 1. 自前1单起补贴30000元, 溢收款30%
2. 赔付理赔服务费: 10000元, 3. 7% 3. 4% + 6元/人民币

您达通出口服务15000美元, 年出口单量
500单, 月
美元增加补贴: **45000元**
可节省补贴: **30000元**
千美元节省: **15000元**

立即
咨询

服务流程

1 2 3 4 5 6 7 8

准备单证 确认合作 下单 报关出口 收结汇 一达通垫付退税款 外贸服务补贴发放 结算

常见问题

• 不同目的国可以一单一报吗?

• 一达通可以代理报关行资质吗?

• 阿里巴巴一达通外贸服务补贴发放会持续到什么时候?

• 外贸服务补贴到账有什么要求?

• 查看银行流水可以查看哪些类型的汇票?

• 一达通是否可以代办原产地证?

• 一达通的通关服务是怎样?

• 一达通可以代理外汇汇兑吗?

• 为什么付款方式和出口退税申报有差异, 到账后还有扣一扣手续费?

• 一达通出口货物入仓的通关流程是什么?

阿里巴巴集团 | 阿里巴巴国际站 | 阿里巴巴中国站 | 全球速卖通 | 淘宝网 | 天猫 | 聚划算 | 一淘 | 阿里妈妈
淘宝旅行 | 虾米 | 阿里云计算 | YunOS | 阿里通讯 | 万网 | 支付宝 | 来往
产品上市策略、知识产权政策与商标声明、隐私权政策、使用条款
© 1999-2014 Alibaba.com 版权所有

登录 / 注册

了解一达通 | 服务热线: 400-999-4007 (售前) | 400-655-2688 (售后)

阿里巴巴 | 一达通 外贸综合服务平台

首页 通关/外汇/退税 物流服务 金融服务 费用查询 帮助中心

海运

陆运

空运

阿里巴巴一达通海运服务为中小外贸买、卖家提供丰富多样的海运整柜及拼箱服务。
目前已开通上海、宁波、深圳、天津、青岛、厦门六大港口起运, 到达欧美、东南亚、中东印巴、美加、中南美、澳新、日韩等多条航线的海运整柜、拼箱服务。同时提供拖车、报关等海运配套增值服务。

• 运价实时查询, 便捷确定船位; 船期及运价快速查询, 在线便捷下单, 在线跟踪订单

• 一对一价格服务: 提供定制化服务, 可直接在线提交海运需求, 4小时内回复方案

点此查询价格 >

阿里巴巴集团 | 阿里巴巴国际站 | 阿里巴巴中国站 | 全球速卖通 | 淘宝网 | 天猫 | 聚划算 | 一淘 | 阿里妈妈
淘宝旅行 | 虾米 | 阿里云计算 | YunOS | 阿里通讯 | 万网 | 支付宝 | 来往
产品上市策略、知识产权政策与商标声明、隐私权政策、使用条款
© 1999-2014 Alibaba.com 版权所有

登录 / 注册

了解一达通 | 服务热线: 400-999-4007 (售前) | 400-655-2688 (售后)

阿里巴巴 | 一达通 外贸综合服务平台

首页 通关/外汇/退税 物流服务 金融服务 费用查询 帮助中心

网商贷高级版

无抵押、无担保纯信用贷款, 随借随还
最高**1000**万元, 年化最低**8%**起

了解详情

信融保

专家审核信用证, 多种融资方式, 买断风险
最高**100%**买断, 费率最低**0.03%**/天

了解详情

赊销保

买家通过资信调查, 最高融资80%应收款
最快**3**个工作日放款

了解详情

锁汇保

免费锁定汇率, 安心保障收益
5分钟即可锁定

了解详情

阿里巴巴集团 | 阿里巴巴国际站 | 阿里巴巴中国站 | 全球速卖通 | 淘宝网 | 天猫 | 聚划算 | 一淘 | 阿里妈妈
淘宝旅行 | 虾米 | 阿里云计算 | YunOS | 阿里通讯 | 万网 | 支付宝 | 来往
产品上市策略、知识产权政策与商标声明、隐私权政策、使用条款
© 1999-2014 Alibaba.com 版权所有

帮助中心

旧版

登录

Alibaba.com

一达通

首页基础服务增值服务学习咨询操作平台

通关/外汇/退税物流/金融

学习咨询

通关/外汇/退税

物流

金融

一达通基础服务流程？

一达通垫付退税服务条件及服务收费是怎样的？

使用一达通进出口基础服务有哪些条件？

如何使用一达通操作平台自助下单？

一达通海关口岸及主要口岸通关注意事项有哪些？

海运专线（仓到门）服务是什么？

国际快递服务包括哪些？

国际快递需要独立报关怎么操作？

中港运输的使用条件是什么？

锂电池的产品发货有什么特殊的规定？

网商贷高级版贷款条件是什么？

什么是赊销保（e-Credit Line）？

信融保的服务流程是什么？

卖家如何申请赊销保？

阿里巴巴Escrow介绍

更多问题

更多问题

更多问题

论坛咨询

问到底

服务电话：400 655 2688

成功故事

我要分享

【物流】海运专线，发货有保障，方便更省心

通过阿里巴巴电商平台发货比通过外贸货代发货更有保障，而且价格优势明显：中大货的订单，就会考虑采用阿里巴巴的海运专线（仓到门）的服务，主要看重了海运专线的方便，货物得到仓库后基本上就不用再管事儿了，后面的清关、运输、关税等复杂的事情会一并帮忙解决。

查看更多

空身正舰军，轻松拿退税

解放手续、优化管理，利润比以前增加30%

赊销保，大大降低赊销订单风险，助我大力开发业务

阿里巴巴集团 | 阿里巴巴国际站 | 阿里巴巴中国站 | 全球速卖通 | 淘宝网 | 天猫 | 聚划算 | 一淘 | 阿里妈妈 | 淘宝旅行 | 虾米 | 阿里云计算 | YunOS | 阿里通讯 | 万网 | 支付宝 | 来往

产品上市策略、知识产权政策与商标声明、隐私权政策、使用条款

© 1999-2014 Alibaba.com 版权所有

新版

登录/注册

了解一达通 | 服务热线：400-999-4007（售前） 400-655-2688（售后）

阿里巴巴 | 一达通 外贸综合服务平台

首页 通关/外汇/退税 物流服务 金融服务 费用查询 帮助中心

请简单完整地输入你的问题

快速搜索

确认出口委托证是做什么用的？ 我能退税么？ 遇到需要急通关怎么办？ 退税款怎么少了？

通关/外汇/退税

物流

金融

服务介绍 准入 通关 外汇 退税 外贸服务补贴 数据安全

一达通基础服务流程？

一达通垫付退税服务条件及服务收费是怎样？

使用一达通进出口基础服务有哪些条件？

如何使用一达通操作平台自助下单？

更多问题

国际快递 海运拼箱 海运整柜

海运专线（仓到门）服务是什么？

国际快递服务包括哪些？

国际快递需要独立报关怎么操作？

中港运输的使用条件是什么？

更多问题

信融保 网商贷高级版 赊销保 帐汇保

网商贷高级版贷款条件是什么？

什么是赊销保（e-Credit Line）？

信融保的服务流程是什么？

卖家如何申请赊销保？

更多问题

教学视频

外贸圈

《委托出口货物证明》办理-工厂

《委托出口货物证明》办理-贸易公司

小规模免退税

退免税申报-工厂

退免税申报-贸易公司

自助操作平台操作指导

热门资讯

各国海关特殊要求

外贸周刊

培训之家

外贸实战

外贸生态圈

外贸论坛咨询

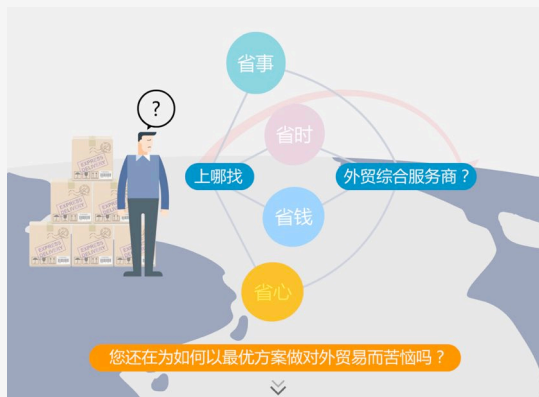
问到底

阿里巴巴集团 | 阿里巴巴国际站 | 阿里巴巴中国站 | 全球速卖通 | 淘宝网 | 天猫 | 聚划算 | 一淘 | 阿里妈妈 | 淘宝旅行 | 虾米 | 阿里云计算 | YunOS | 阿里通讯 | 万网 | 支付宝 | 来往

产品上市策略、知识产权政策与商标声明、隐私权政策、使用条款

© 1999-2014 Alibaba.com 版权所有

引导页：交互尝试以Flash的形式介绍一达通是什么及其核心价值点



概念风格稿

得到用户最真实的反馈和建议后，我们迅速调整方案，换用Long screen滚屏展示信息的形式，一屏只展示一条信息或核心价值点。

优点：

- 让用户可以沉浸式阅读获取单个信息
- 配图加简短的文案，增加趣味性（配图引入品牌化元素）



一达通简介

补贴

垫付退税

自助平台价值点

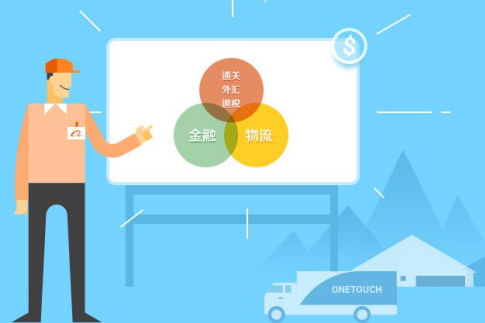
信保价值点

引导页、首页及二级页面 品牌化元素的植入应用

- 运营页面元素的初次大规模使用
- 色彩，层次，元素库



阿里巴巴一达通是中国外贸服务创新模式的代表，通过以集约化的方式，为外贸企业提供快捷、低成本的通关、外汇、退税及配套的金融、物流服务，以电子商务的手段，解决外贸企业流通环节的服务难题。

[进入首页>](#)

我们拥有业内首创 自助操作平台

最快5分钟完成下单，3分钟完成转款
实时查询下单和结算进展
随时随地轻松操作

[进入首页>](#)

我们帮您节省成本 增加利润

通关、结汇免收服务费
出口1美元最高补贴3分钱

[进入首页>](#)

我们打造 信用保障体系

彰显信用，赢得买家信任
最高可获100万美金授信额度

[进入首页>](#)

我们为您 垫付退税款

最快3个工作日将退税款汇至你的账户

[进入首页>](#)

Hand



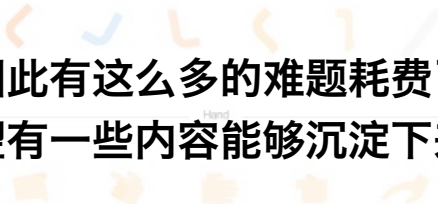
Hand



Hand



Hand



Hand



Hand



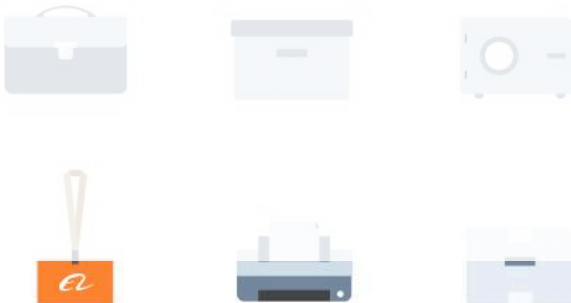
Hand



Hand



Hand



Hand



Hand



Hand



因此有这么多的难题耗费了我们的资源来解决，我们当然希望有一些内容能够沉淀下来。

- 色板？元素库？

- 方法？

所以我首先想到的是一种合作机制，一种能够提高库的搭建效率的合作机制

我们没有办法只是依靠几个设计师来迅速的搭建库，所以应该是由几个设计师帮助大家来一起搭建库



Onetouch一期官网前台改版已经结束，二期后台改版已开启…

