

Financial

金融



“我们需要从不同的角度去理解我们的用户体验。不仅是不同的年代的用户，还有使用安卓系统和苹果系统的用户，用户体验应该被看做是用户在交易中的一个功能”

— 该银行产品和市场分析部高级主任说。



Background

执行背景

某银行是美国著名的金融理财公司。主要业务包括：存款证明，储蓄账户，货币市场账户，IRA 存储产品，和利息查询。该银行特色是网上银行，所有的业务都通过网络进行交易。所以就会产生大量的用户数据。



金融公司所面临的挑战

该银行的数据分析组知道他们有无价的商业信息隐藏在在线客服所产生的非结构化数据中，但是他们本身缺乏分析非结构化数据的能力。

需要解决的问题：

不同年龄段的用户体验是什么？

现有用户和潜在用户的用户体验是什么？

拥有不同交易金额和不同余额的用户的体验是什么？

Signals 提供这些具体成果

Signals 帮助该银行解决的问题：

Signals 帮助该深度挖掘内部数据(在线客户交谈) ,从中发现了有效优化支付账单的机会和一些用户普遍希望得到的新功能。发现包括：

- Signals 发现在线客服都主要集中在货币市场 ,储蓄卡 ,账单支付 和直接存款(如打入工资)。用户问的许多的问题都集中在储蓄卡最少余额 利息和如何使用存储卡等。
- 该希望能够通过不同的年龄段去了解用户体验。Signals 的可视化界面 将不同年代出生的人的体验都通过可视化界面展示出来。(如下图)分析结果显示出生于 1965 年或之前的人都比较喜欢在线客服聊天 ,并且更积极的回复客服的邮件。出生在 1960 到 1970 年和 2000 年的用户的在线客服问题都集中在借记卡 ,货币市场和账单支付。