

IxDC

# 搭建互联网金融产品的 体验创新方法库

Ray

(饶瑞)

用户研究与体验设计部

Tencent CDC  
Customer Research &  
User Experience Design Center

2017.07.13

## 互联网金融的所在区域

资金量

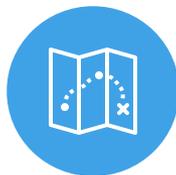


## 体验设计专业能力体现



### 懂用户

用户的分类  
理财用户的特殊性  
理财用户画像  
用户的需求  
痛点  
纠结点  
...



### 知场景

明确使用场景  
资金的场景流动  
...



### 通业务

基础金融政策法规  
资金运行流程，规则  
风险知识  
风控，监管  
...

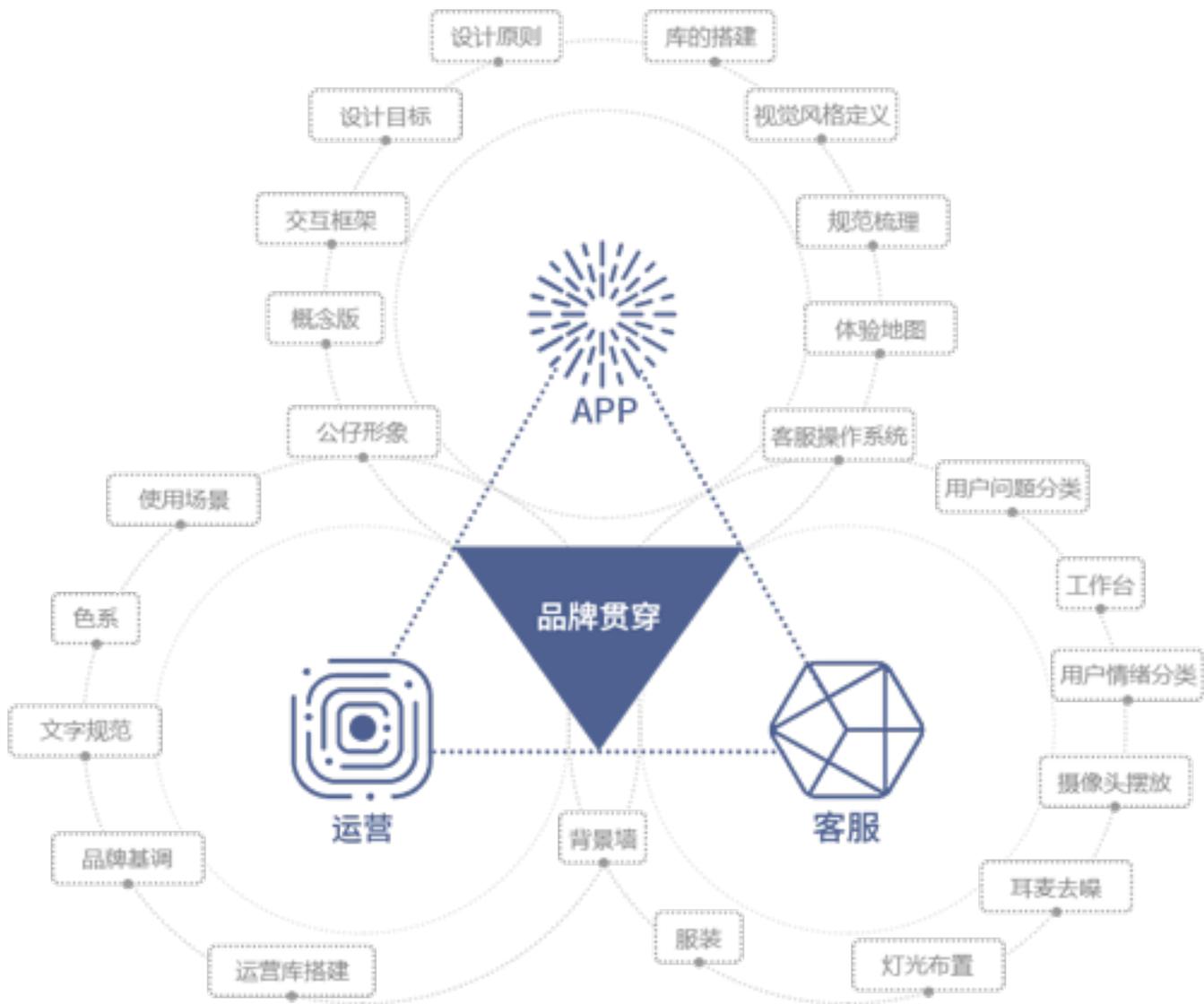


WeBank 微众银行

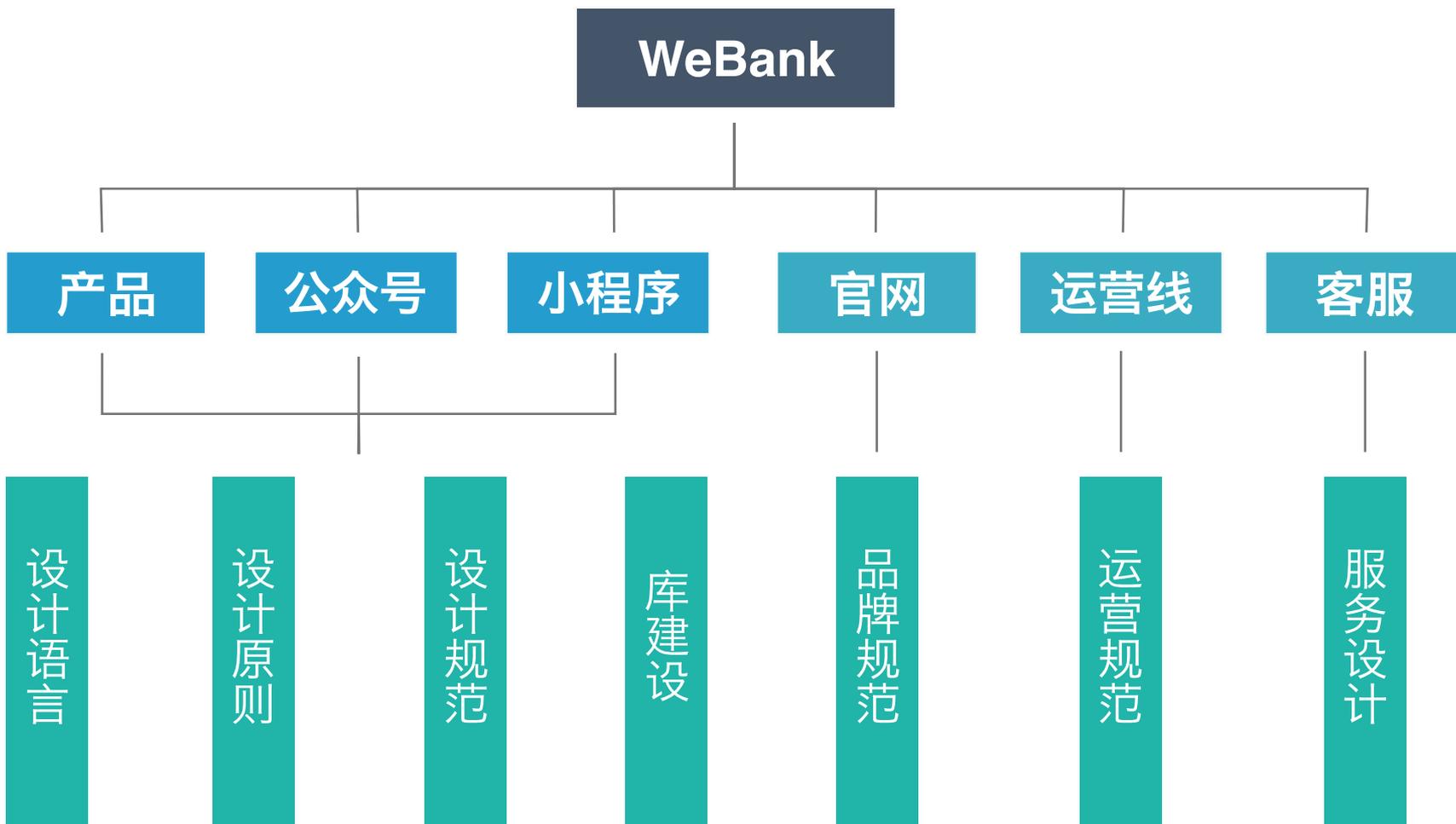
# 互联网金融设计

我们为每个诚信的人提供公平、有尊严的金融服务。

## 服务地图



## 设计方法



**Design**

**System**



由于产品需要达到\_\_\_\_\_(某个目的/效果), 产品需要解决针对\_\_\_\_\_(目标用户)的关于\_\_\_\_\_(问题描述)的问题。通过一种预设的\_\_\_\_\_(产品功能描述)功能点, 我们明确出\_\_\_\_\_(产品预设目标)为效果达成的指标, 将这个目标转化为\_\_\_\_\_(若干设计目标/设计语言)以更好的设计产品, 我们运用\_\_\_\_\_(设计策略)完成设计, 通过\_\_\_\_\_(用研工具/方法)进行方案测试。当产品上线, 使用\_\_\_\_\_(用研工具)评估效果, 当达到预设目标时, 就可将设计方案/设计过程完善形成\_\_\_\_\_(沉淀/多方协作资料)。当没达到产品预设目标时, 那你可以go die了。

## 以理财流程为例

目标用户是\_\_\_\_\_(确定用户)

需要达到\_\_\_\_\_(某个目的/效果)

产品需要解决\_\_\_\_\_(问题描述)的问题



发现



明确



解决



验证



体系



由于产品需要达到提高当前理财产品的购买率(某个目的/效果), 产品需要解决针对有购买意愿的理财用户(目标用户)的关于\_\_\_\_\_(问题描述)的问题。通过一种预设的\_\_\_\_\_(产品功能描述)功能点, 我们明确出\_\_\_\_\_(产品预设目标)为效果达成的指标, 将这个目标转化为\_\_\_\_\_(若干设计目标/设计语言)以更好的设计产品, 我们运用\_\_\_\_\_(设计思维/方法论)完成设计, 通过\_\_\_\_\_(用研工具/方法)进行方案测试。当产品上线, 使用\_\_\_\_\_(用研工具)评估效果, 当达到预设目标时, 就可将设计方案/设计过程完善形成\_\_\_\_\_(沉淀/多方协作资料)。当没达到产品预设目标时, 那你可以go die了。



## 基础信息

性别  
年龄  
地域

# 用户画像

## 背景

家庭  
教育

## 资产

收入  
存款  
职业

## 理财观

风险偏好  
储蓄投资比  
心态变化  
历史投资



## 用户的核心诉求





# 市场现状

1. 金融平台雨后春笋

1

2. 产品形态多样化

2

产品数量上升 ↗

收益不断下降 ↘

3

3. 7%年化 to 4%年化

4

4. 越来越多的银行存款流入理财市场



由于产品需要达到提高当前理财产品的购买率(某个目的/效果), 产品需要解决针对有购买意愿的理财用户(目标用户)的关于安全/效率/操作(问题描述)的问题。通过一种预设的\_\_\_\_\_(产品功能描述)功能点, 我们明确出\_\_\_\_\_(产品预设目标)为效果达成的指标, 将这个目标转化为\_\_\_\_\_(若干设计目标/设计语言)以更好的设计产品, 我们运用\_\_\_\_\_(设计策略)完成设计, 通过\_\_\_\_\_(用研工具/方法)进行方案测试。当产品上线, 使用\_\_\_\_\_(用研工具)评估效果, 当达到预设目标时, 就可将设计方案/设计过程完善形成\_\_\_\_\_(沉淀/多方协作资料)。当没达到产品预设目标时, 那你可以go die了。



通过一种\_\_\_\_\_ (产品功能描述) 功能点

成功的指标是\_\_\_\_\_ (产品预设目标)

转化为\_\_\_\_\_ (若干设计目标/设计语言)





# 买完钱去哪里了

好多专业词  
能看懂是什么字，  
合在一起就看不懂

产品太多选择  
纠结症



不想做评测

流程难走完

查看管理

注册

入门门槛高

这个平台靠  
谱吗

成功认购

绑定  
银行卡

买了要等多  
久产生收益

业绩怎么看

等待认购  
确认

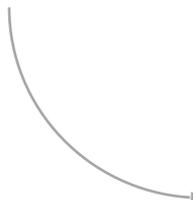
选择  
基金

.....

风险评测

输入信息

存入认购  
金额



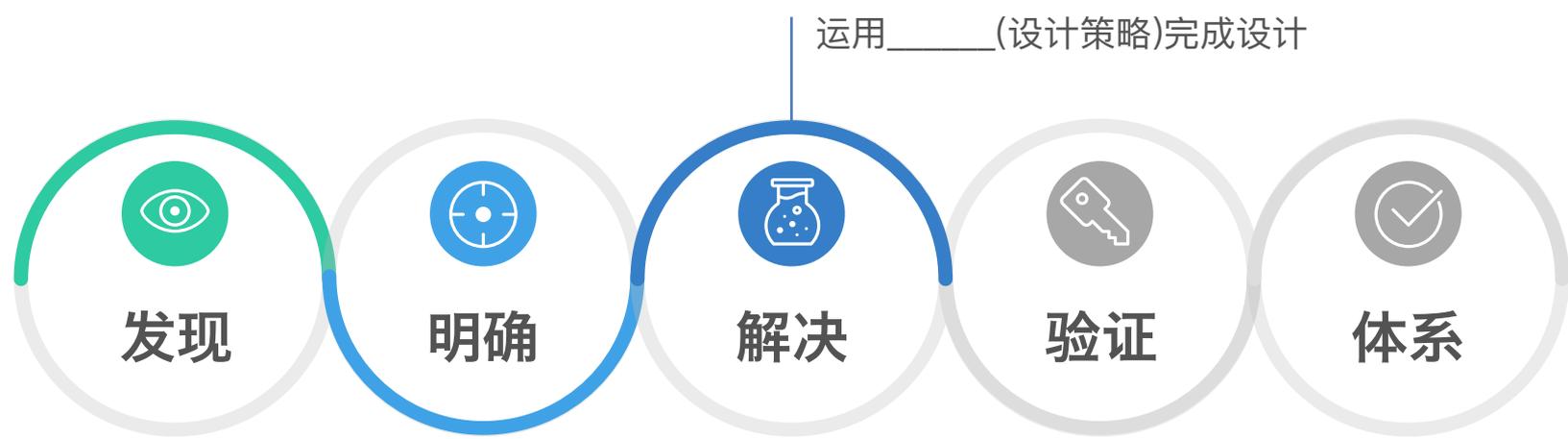


# 进入理财流程看用户





由于产品需要达到提高当前理财产品的购买率(某个目的/效果), 产品需要解决针对有购买意愿的理财用户(目标用户)的关于购买理财流程不清晰, 资金走向不清晰(问题描述)的问题。通过一种预设的展示关键节点的(产品功能描述)功能点, 我们明确出点击立即购买转化率提高(产品预设目标)为效果达成的指标, 将这个目标转化为清晰, 明确, 易懂的设计语言(若干设计目标/设计语言)以更好的设计产品, 我们运用\_\_\_\_\_ (设计策略)完成设计, 通过\_\_\_\_\_ (用研工具/方法)进行方案测试。当产品上线, 使用\_\_\_\_\_ (用研工具)评估效果, 当达到预设目标时, 就可将设计方案/设计过程完善形成\_\_\_\_\_ (沉淀/多方协作资料)。当没达到产品预设目标时, 那你可以go die了。





## 售中细节优化

### 痛点

钱的去向不明确

收益金额不详

流动性时间不明确

### 需求

希望知道钱  
的全流程监管

### 方案

- 1.详细进度
- 2.去专业化文案

### 效果

产品目标达成

### 原则

- 1.预知的进度
- 2.中立的文案





由于产品需要达到提高当前理财产品的购买率(某个目的/效果), 产品需要解决针对有购买意愿的理财用户(目标用户)的关于购买理财流程不清晰, 资金走向不清晰(问题描述)的问题。通过一种预设的展示关键节点的(产品功能描述)功能点, 我们明确出点击立即购买转化率提高(产品预设目标)为效果达成的指标, 将这个目标转化为清晰, 明确, 易懂的设计语言(若干设计目标/设计语言)以更好的设计产品, 我们运用流程导航(设计策略)完成设计, 通过\_\_\_\_\_ (用研工具/方法)进行方案测试。当产品上线, 使用\_\_\_\_\_ (用研工具)评估效果, 当达到预设目标时, 就可将设计方案/设计过程完善形成\_\_\_\_\_ (沉淀/多方协作资料)。当没达到产品预设目标时, 那你可以go die 了。



发现

明确

解决

验证

体系

通过\_\_\_\_\_(用研方法)进行方案测试

使用\_\_\_\_\_(用研工具)评估效果



由于产品需要达到提高当前理财产品的购买率(某个目的/效果), 产品需要解决针对有购买意愿的理财用户(目标用户)的关于购买理财流程不清晰, 资金走向不清晰(问题描述)的问题。通过一种预设的展示关键节点的(产品功能描述)功能点, 我们明确出点击立即购买转化率提高(产品预设目标)为效果达成的指标, 将这个目标转化为清晰, 明确, 易懂的设计语言(若干设计目标/设计语言)以更好的设计产品, 我们运用流程导航(设计策略)完成设计, 通过信息框架的重新梳理(用研工具/方法)进行方案测试。当产品上线, 使用后台数据采集(用研工具)评估效果, 当达到预设目标时, 就可将设计方案/设计过程完善形成\_\_\_\_\_ (沉淀/多方协作资料)。当没达到产品预设目标时, 那你可以go die了。



## 用研工具库

全方位了解产品和用户



# 15+

用研报告(份)

# 10K+

发放问卷(份)

# 50+

访谈(人)

用户定位和需求分析



用户理财行为与态度分析

产品DEMO



三次迭代的可用性测试

产品上线



微众用户分析

二级市场交易功能即将上线



二级市场交易用户需求分析

产品即将大范围推广



推广素材接受度调查

用户画像



基于微众用户大数据的用户画像

品牌推广



微众银行品牌跟踪调查



## 全方位的产品分析

行为

眼动跟踪

数据挖掘/分析

可用性测试

A/B test

用户体验评估

心理学现场调查研究

日记/摄像研究

参与式设计

留言板挖掘

焦点小组

用户邮件反馈

态度

电话访谈

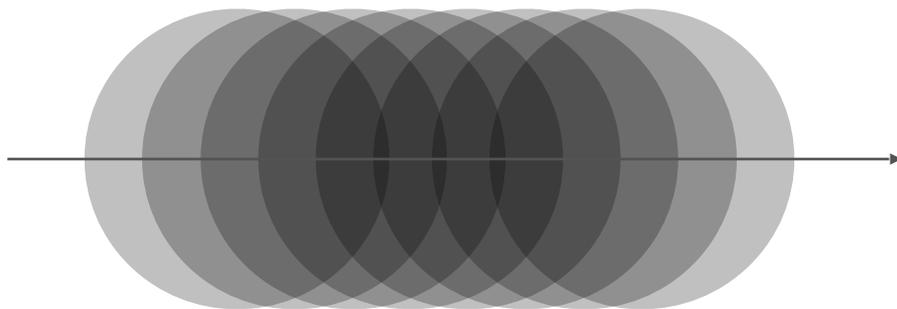
卡片分类

问卷调查

定性(直接)

定量(间接)

个人  
(专业)



团队  
(DNA)

**Design**

**System**

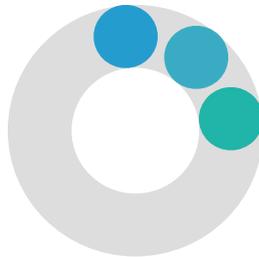
体验侧看互联网金融



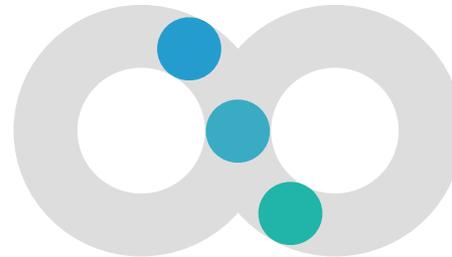
功能



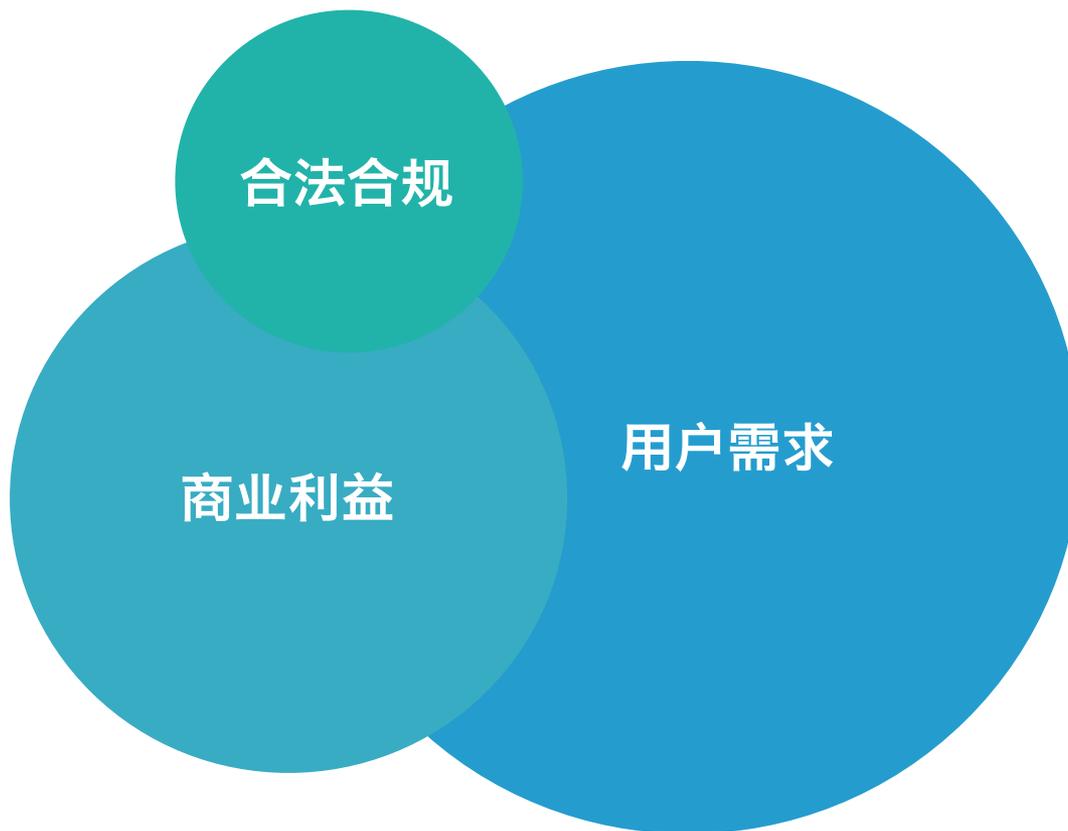
平台



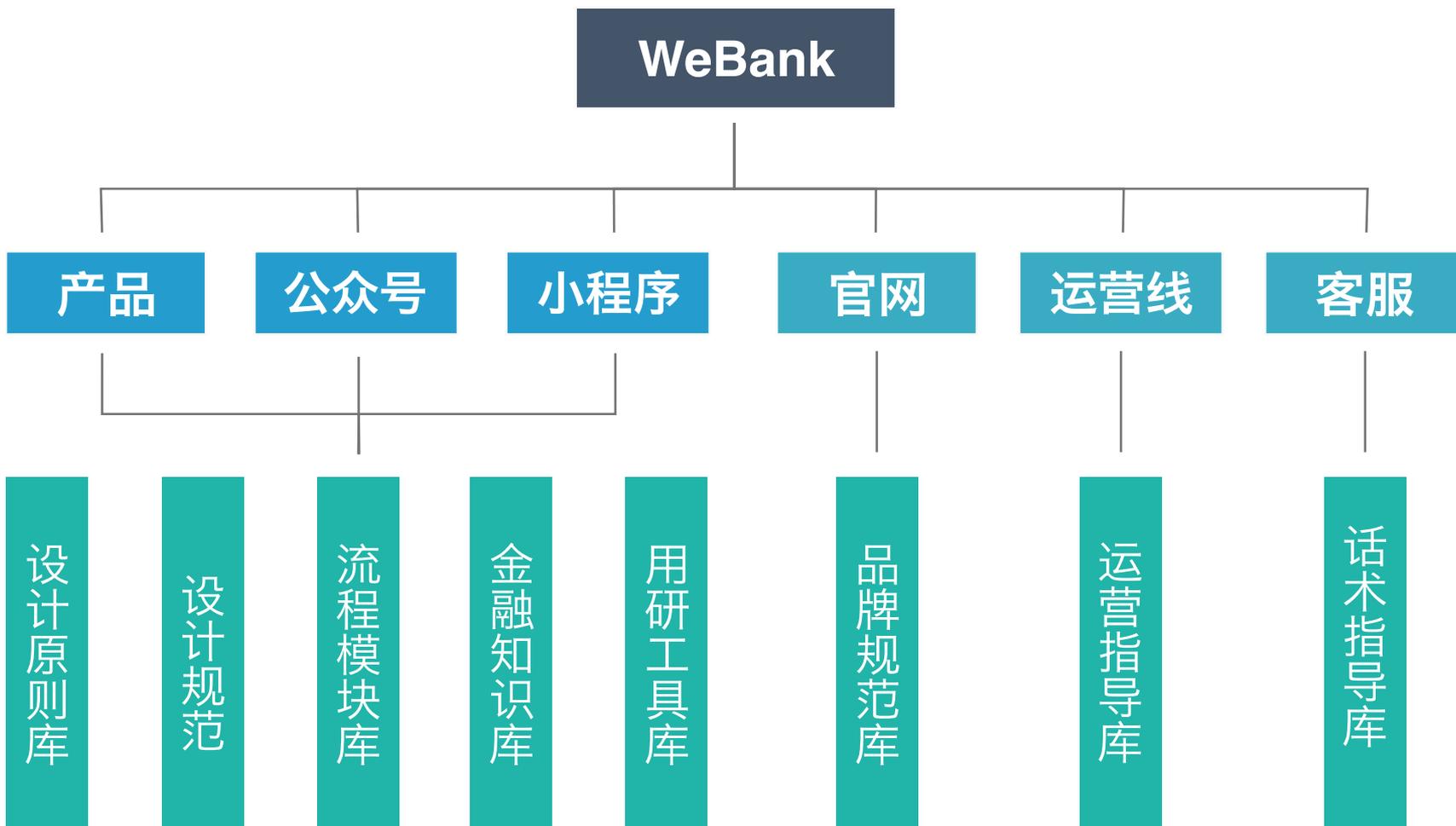
服务



## 大框架限制下做设计



# 库建设





谢谢

Ray

(饶瑞)

Tencent | CDC  
Customer Research & User Experience Strategy Center

