

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

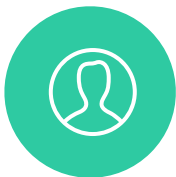
2017.07.13

互联网金融的所在区域

资金量

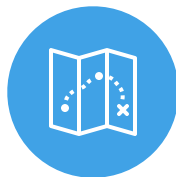


体验设计专业能力体现



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
...

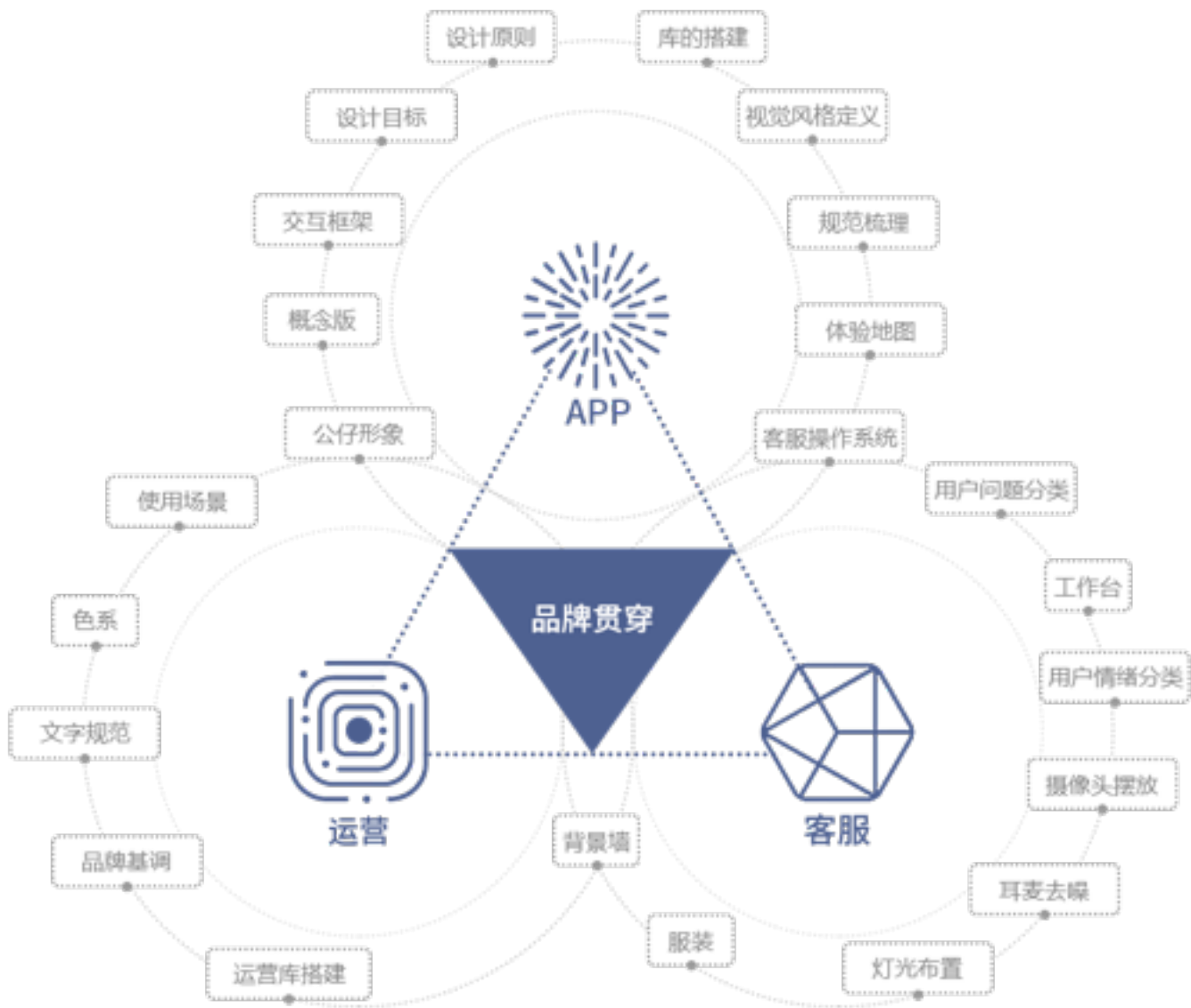


WeBank 微众银行

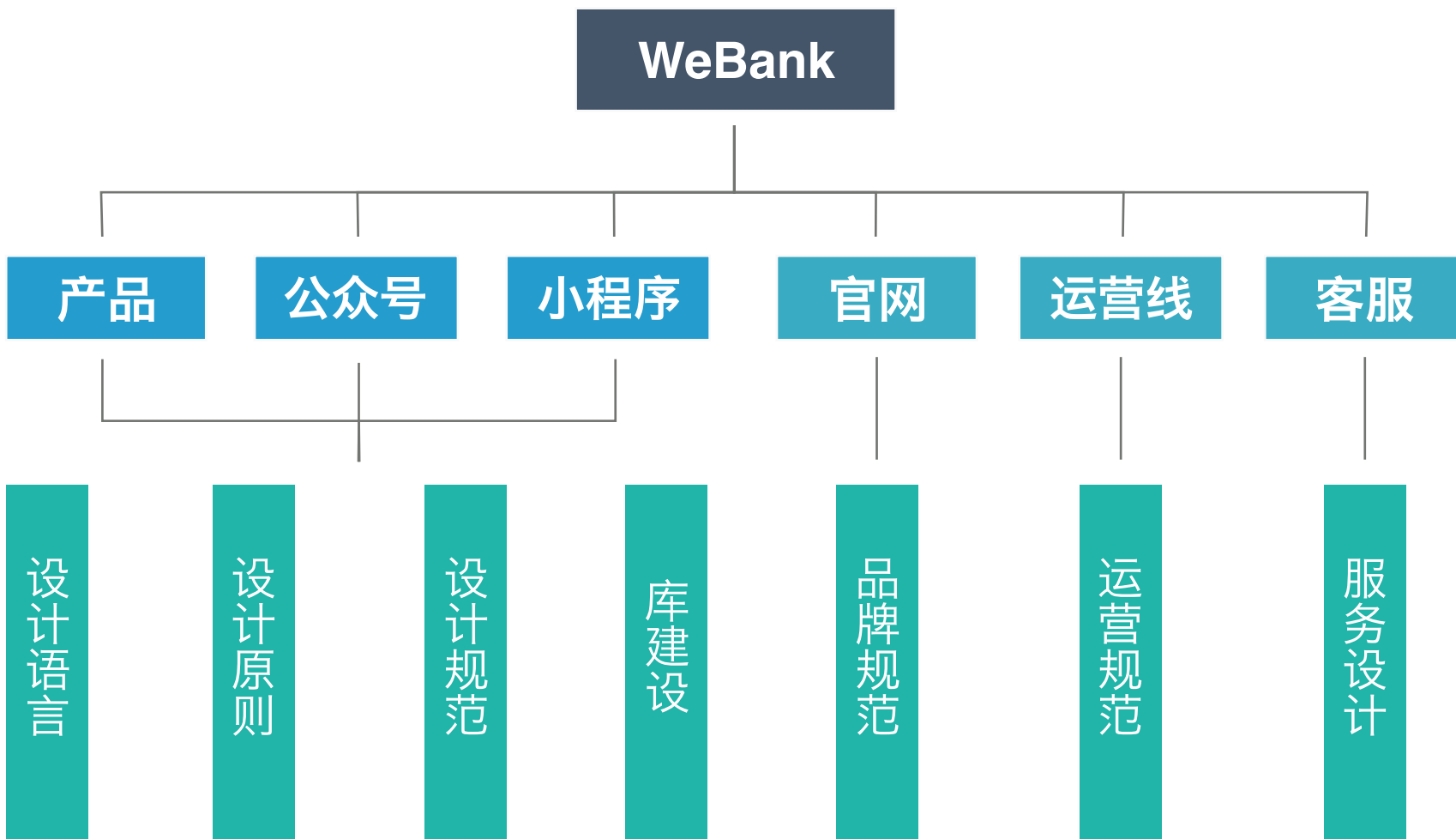
互联网金融设计

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 ↗

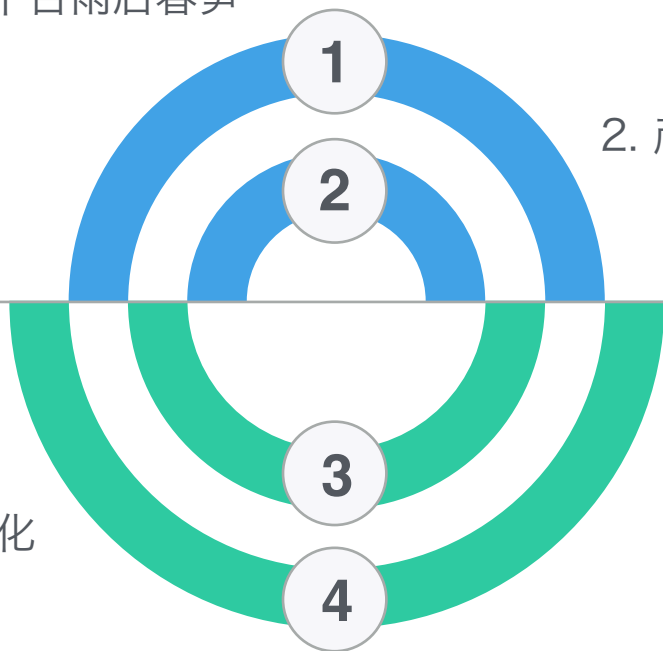
收益不断下降 ↘

3. 7%年化 to 4%年化

3

4. 越来越多的银行存款流入理财市场

4





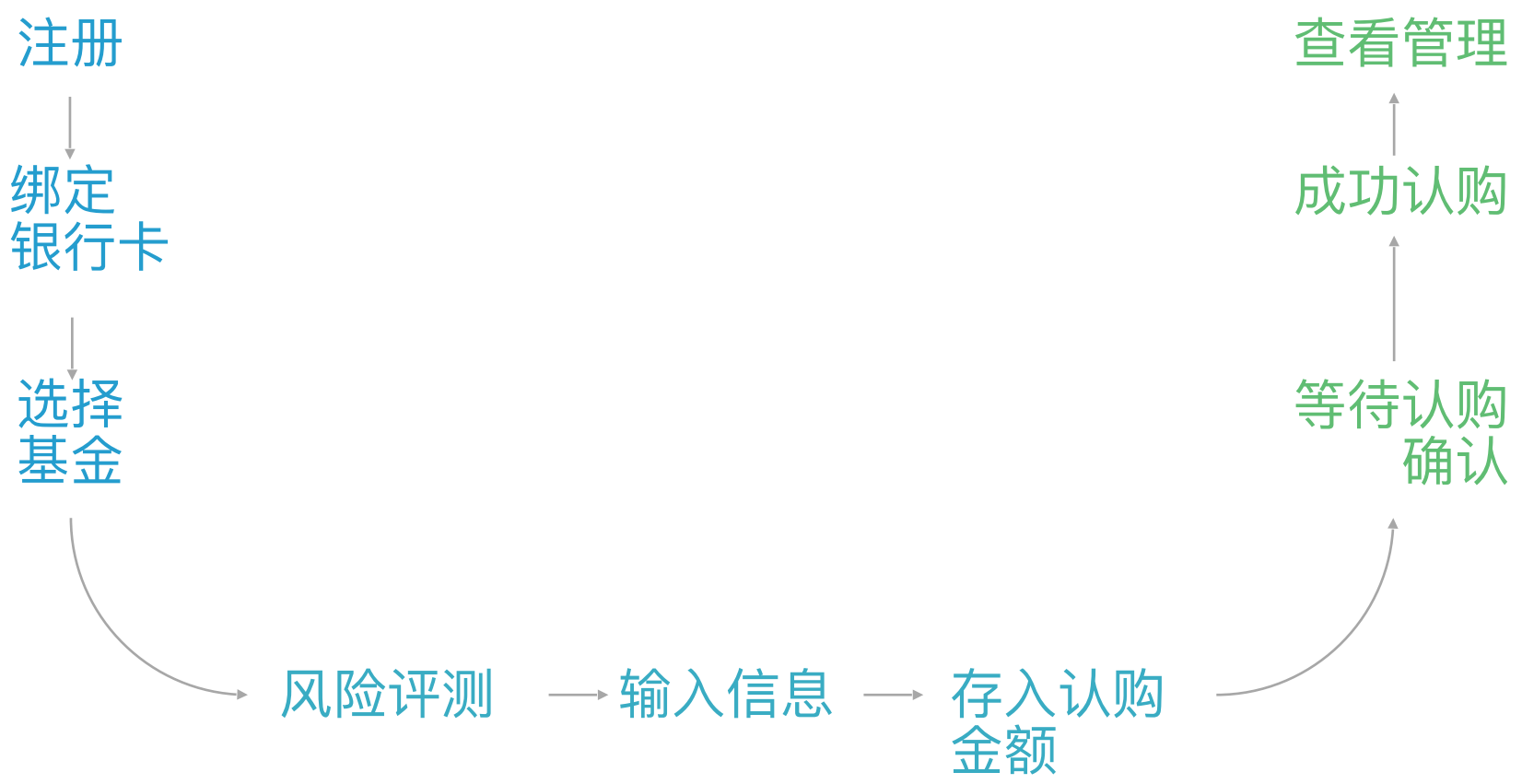
由于产品需要达到提高当前理财产品的购买率(某个目的/效果), 产品需要解决针对有购买意愿的理财用户(目标用户)的关于安全/效率/操作(问题描述)的问题。通过一种预设的_____(产品功能描述)功能点, 我们明确出_____(产品预设目标)为效果达成的指标, 将这个目标转化为_____(若干设计目标/设计语言)以更好的设计产品, 我们运用_____(设计策略)完成设计, 通过_____(用研工具/方法)进行方案测试。当产品上线, 使用_____(用研工具)评估效果, 当达到预设目标时, 就可将设计方案/设计过程完善形成_____(沉淀/多方协作资料)。当没达到产品预设目标时, 那你可以go die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



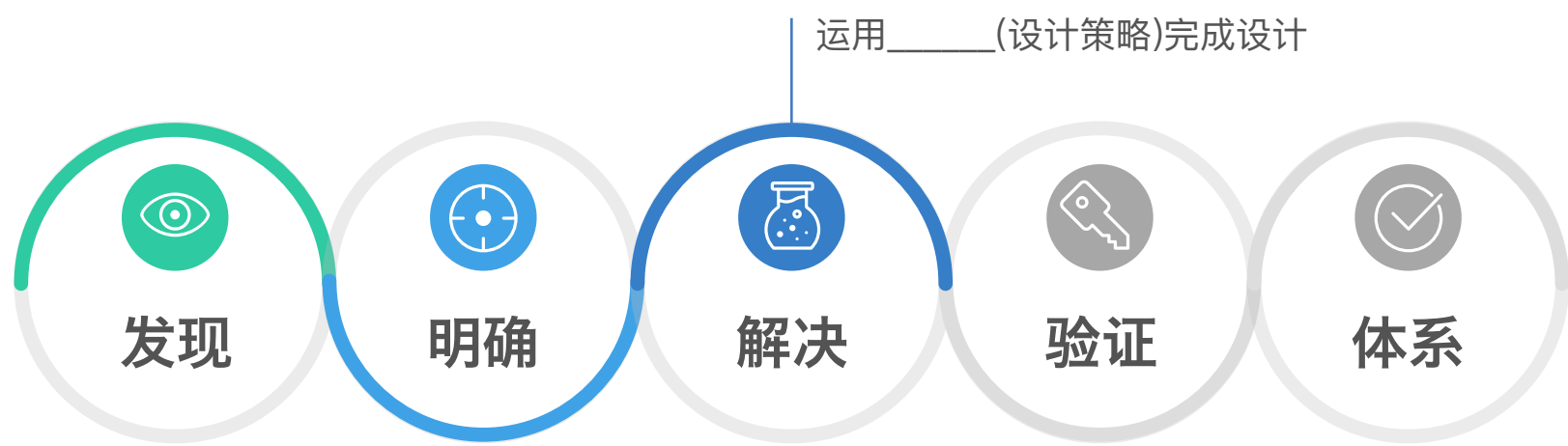


进入理财流程看用户





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。



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

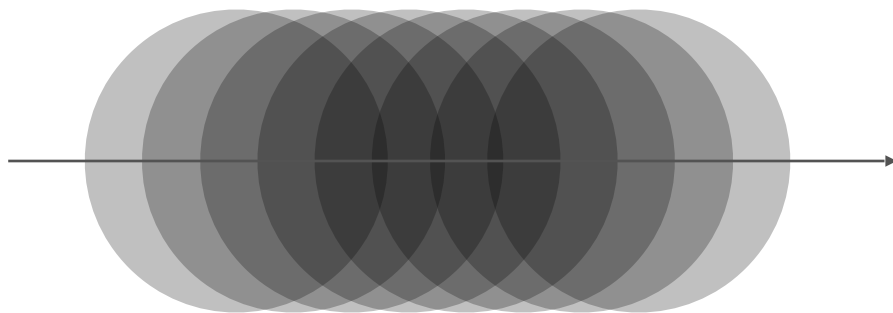
卡片分类

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



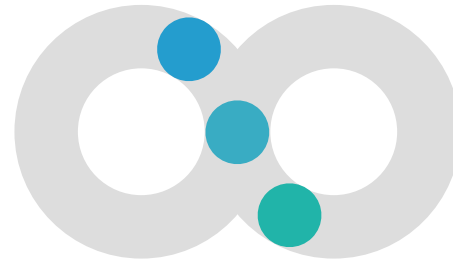
功能



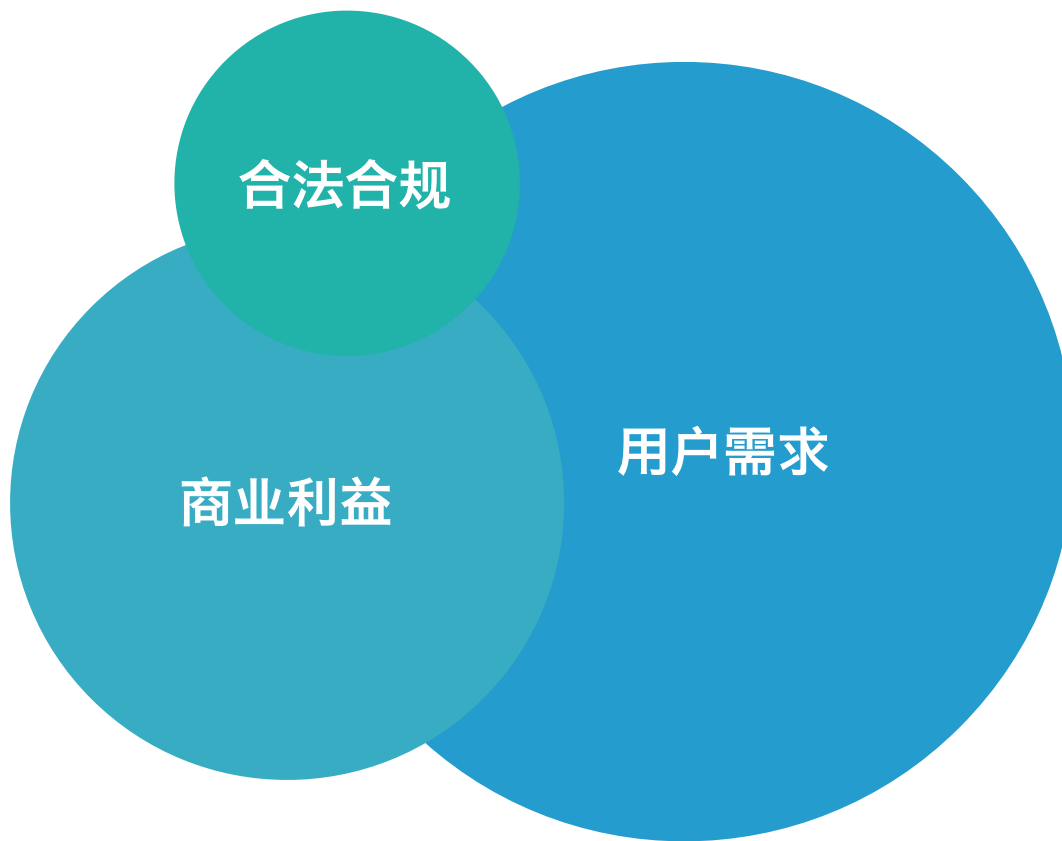
平台



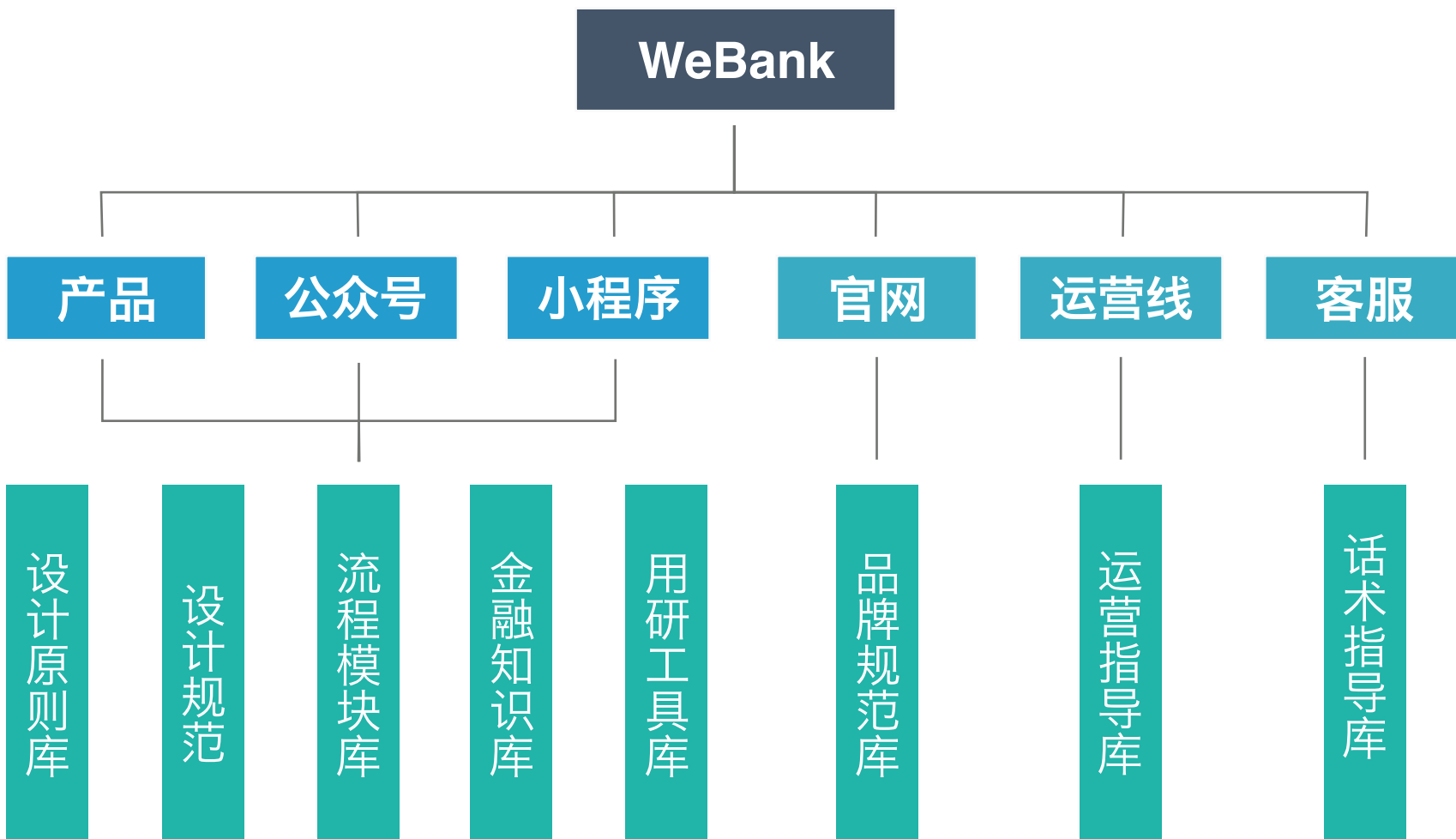
服务



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

