

国际体验设计大会  
INTERNATIONAL CONFERENCE OF  
EXPERIENCE DESIGN 2015

IxDC

# 重新定义用户体验

REDEFINING USER EXPERIENCE

2015年11月13-15日 上海浦东香格里拉大酒店 上海浦东新区世纪大道1500号

官方网站: [www.ixdc.com.cn](http://www.ixdc.com.cn)

誰說大象不跳舞  
移動金融服務體驗

**WHO SAYS ELEPHANTS CAN'T DANCE?  
MOBILE FINANCIAL SERVICES EXPERIENCE**

**2015-03-10**

# 概要 OUTLINE

1. 金融服務移動趨勢 ..... p.06

2. 服務設計與移動金融服務 ..... p.20

中場休息

3. 案例分析 ..... p.35

4. 動手做 ..... p.48

自我介紹  
WHO IS LEO?

林哲偉 LIN JE-WE

kkbox

UX DESIGNER

淘宝网

SENIOR INTERACTION  
DESIGNER

>  
accenture

SENIOR UX CONSULTANT

uniplan™

BRAND DESIGNER



UI DESIGNER

GARMIN

UX DESIGNER

專注 FOCUS

***“Great businesses are built on  
great experiences.  
I make those experiences happen.”***



金融服務移動趨勢

MOBILE FINANCE  
TREND

據統計遭非法獵殺的大象從過去 25% 上升至 65%





# 消退的品牌缺乏與世推移的動力



# ANDROID ONE 廉價策略對細分市場缺乏研究

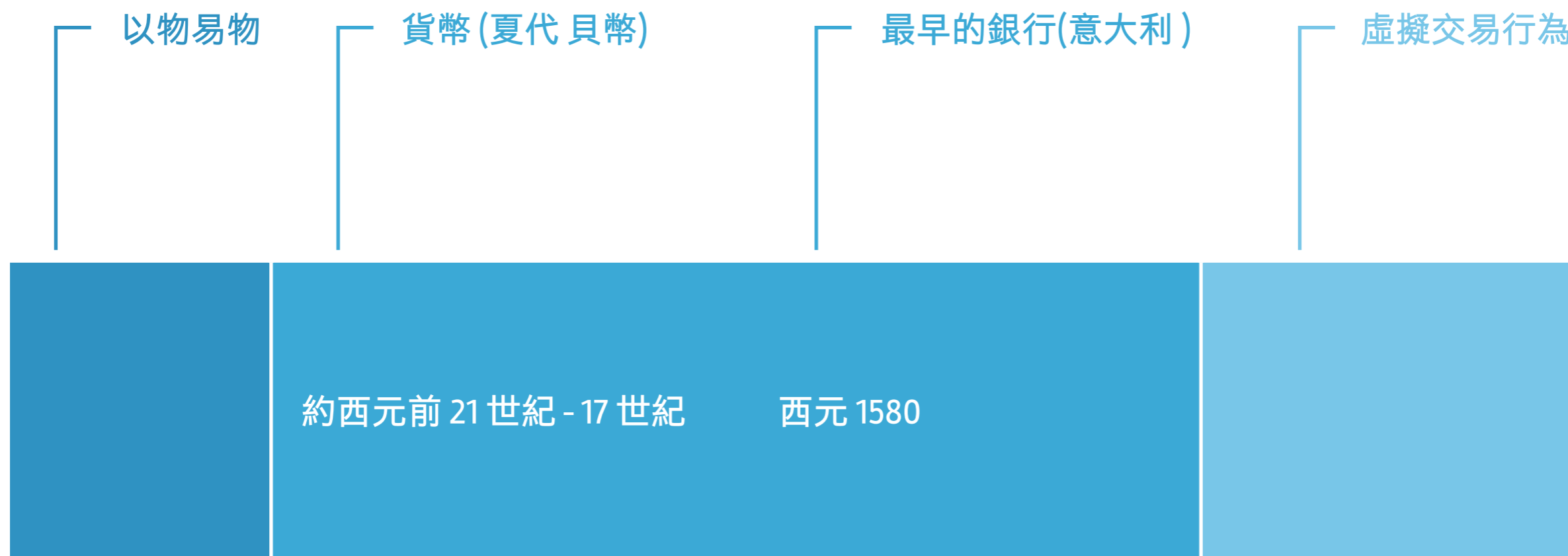
80萬

200萬

# 世界變化從來不等人



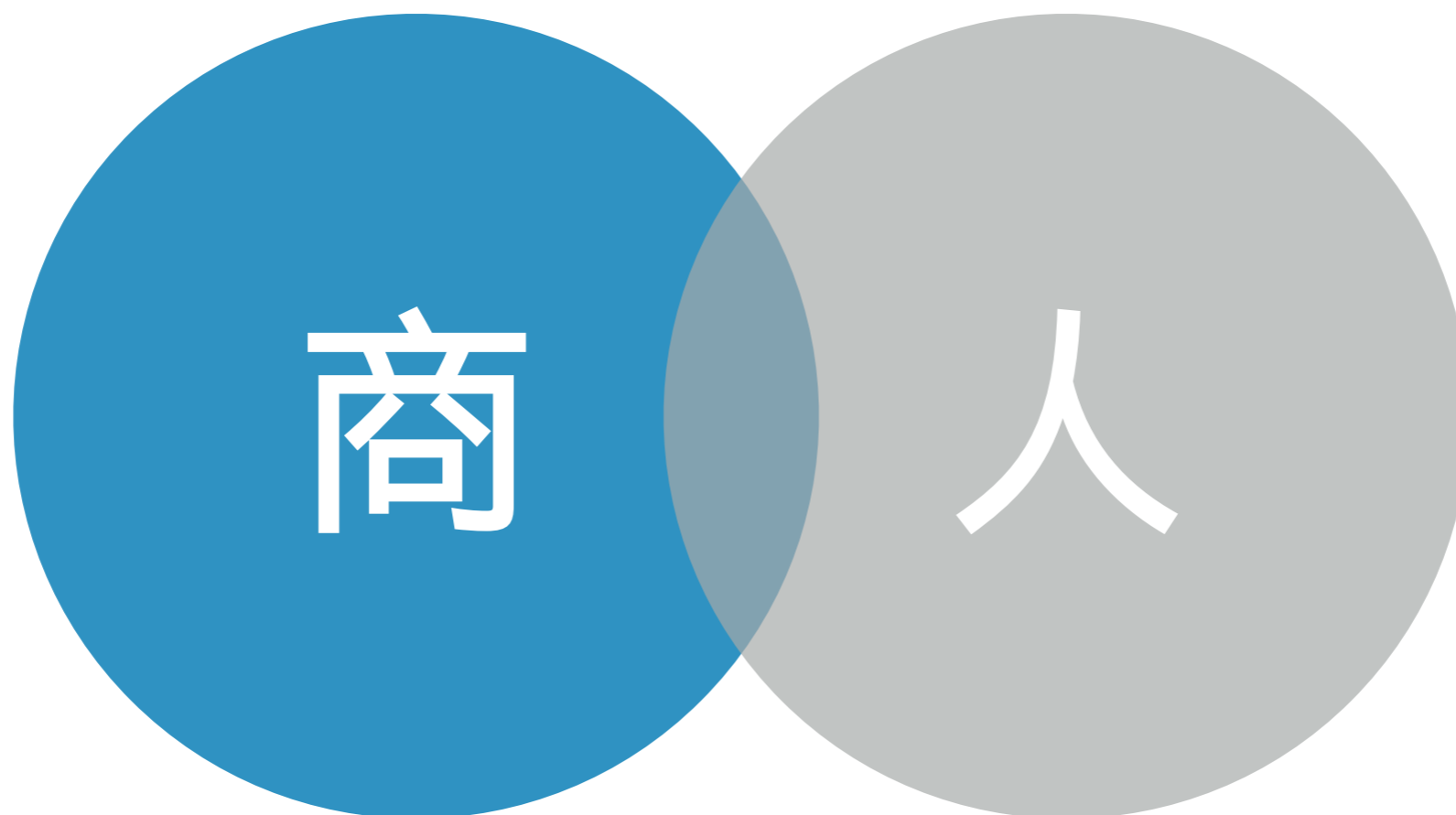
# 金融服務一直嘗試去中心化發展



# 個人化是現代商業模式高舉的大旗

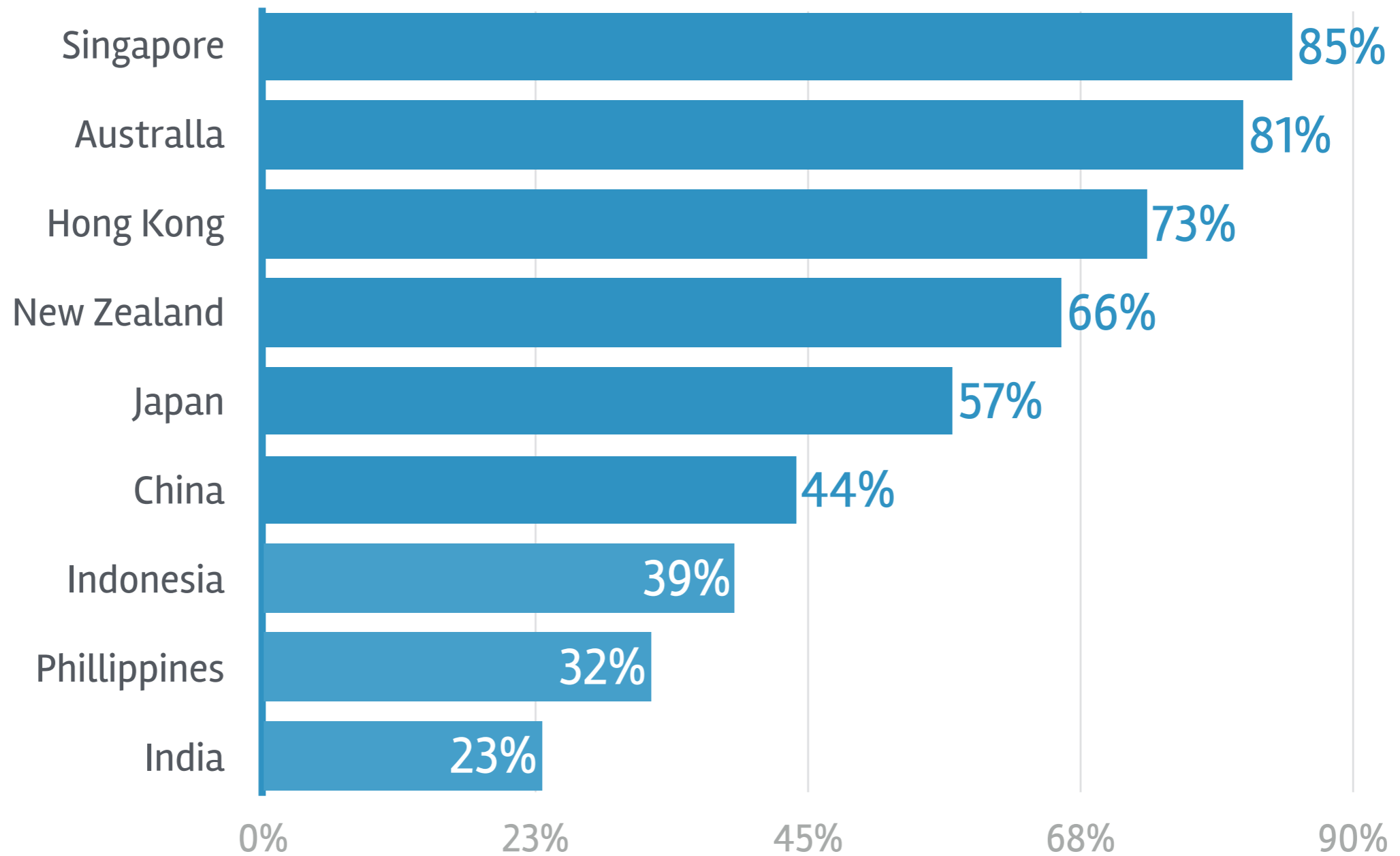


每一次轉變都是商業與人性的拉鋸



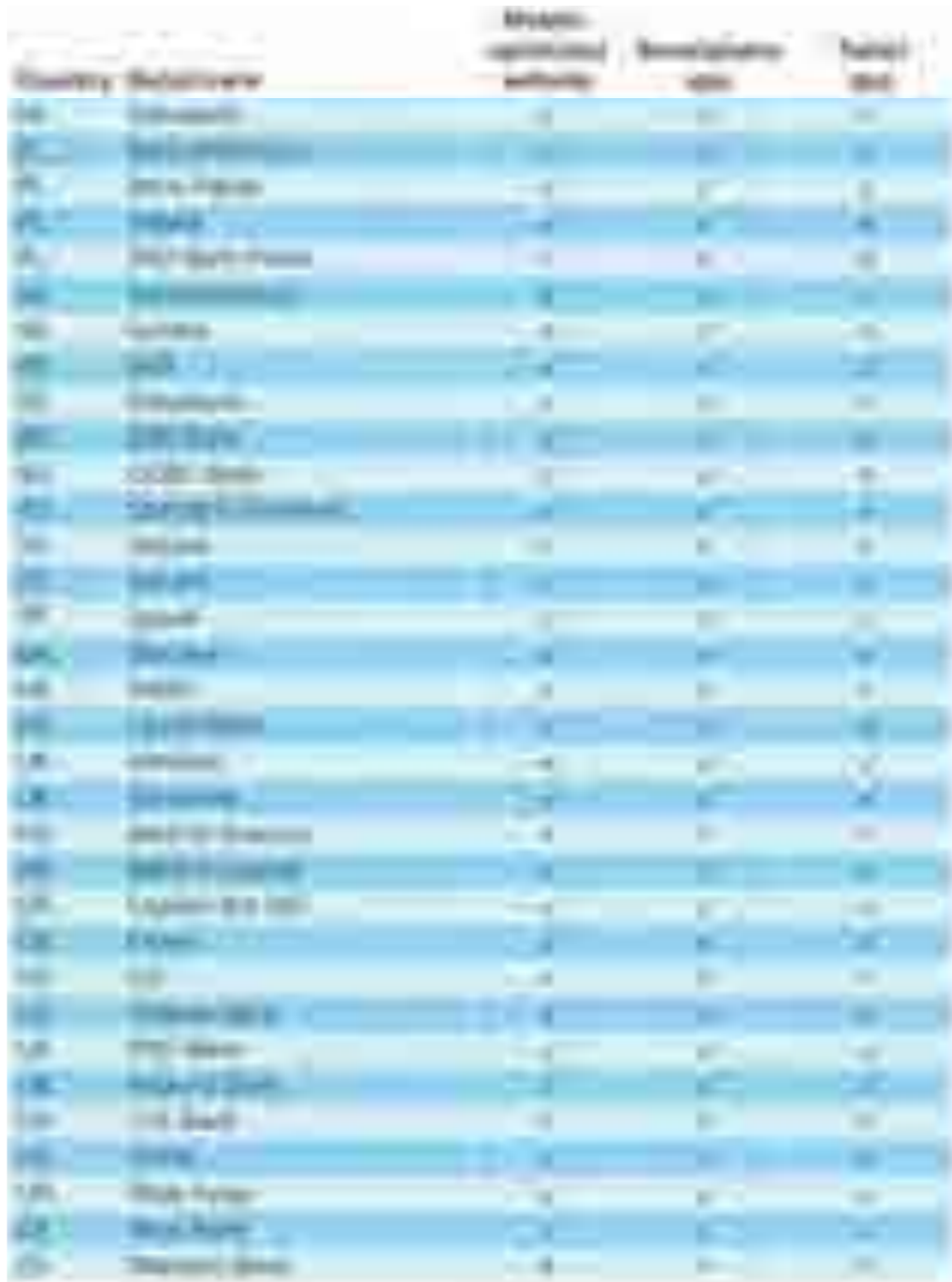
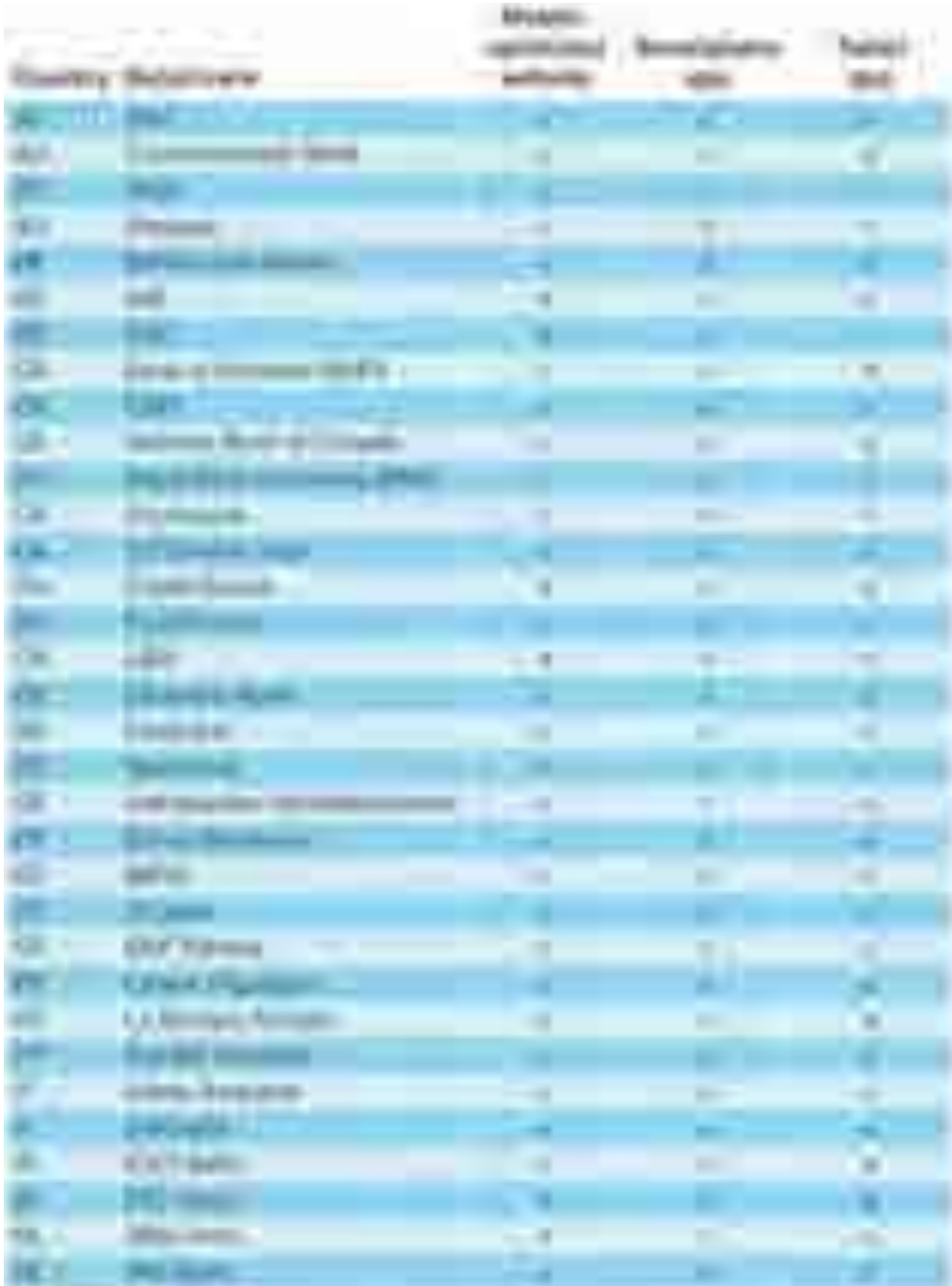
# 移動世代

2014 - 2019 亞太區智慧型手機增長預期





# 金融服務朝移動化轉型



# 更多移動金融相關主題發想

讓客戶隨時隨地訪問銀行服務 簡化存款流程 打通線上線下服務

自助服務 個性化移動體驗 協助客戶研究金融產品

便捷的 安全驗證 提供商家投資回報

具針對性營銷信息 簡化轉帳支付流程 繳費更便利

幫助客戶尋找分行位置和自動取款機

幫助客戶有效理財 金融知識教育

# 問題背後需要抽絲剝繭而非一廂情願

💡 財務規劃 ≠ 有效運用資金



假使銀行提供理財規劃的服務，幫助您有效管理與運用資金。您是否有意願使用？

太棒了！這正是我想要的！每個月帳戶上透支的情況，讓我一籌莫展。



我們以為數字化能改變一切卻忽略人性

23%

64%

# 金融服務願景又在哪裡？



服務設計與  
移動金融服務  
SERVICE DESIGN &  
MOBILE FINANCIAL  
SERVICE

# UX? CX? SERVICE DESIGN?

$$2+2=4$$

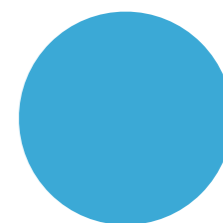
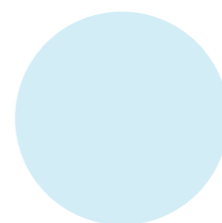
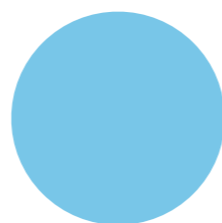
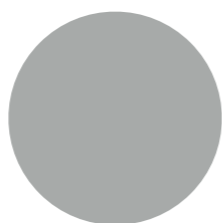
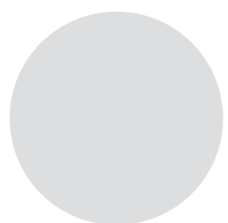
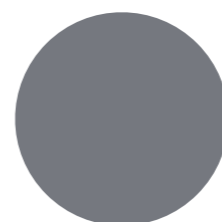
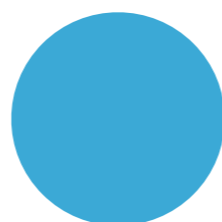
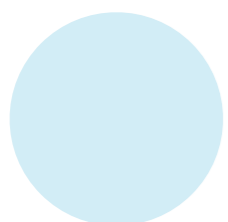
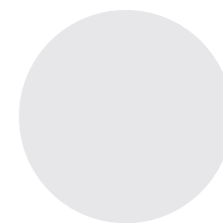
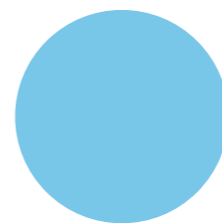
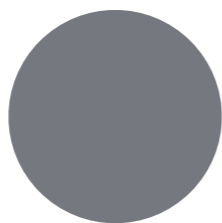
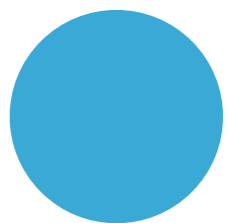
$$2 \times 2 = 4$$



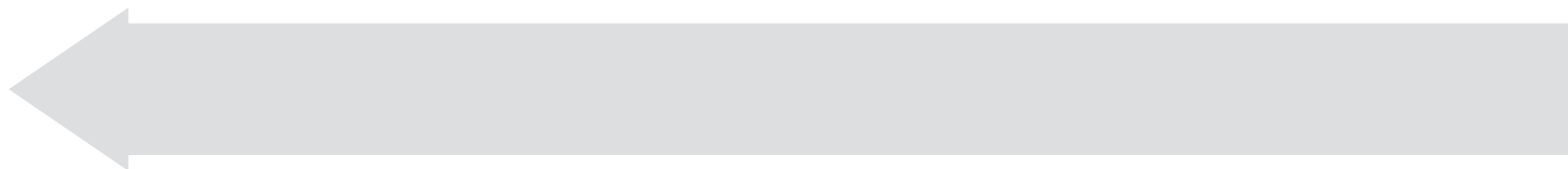
# 服務設計聊什麼？



# 用戶體驗 USER EXPERIENCE

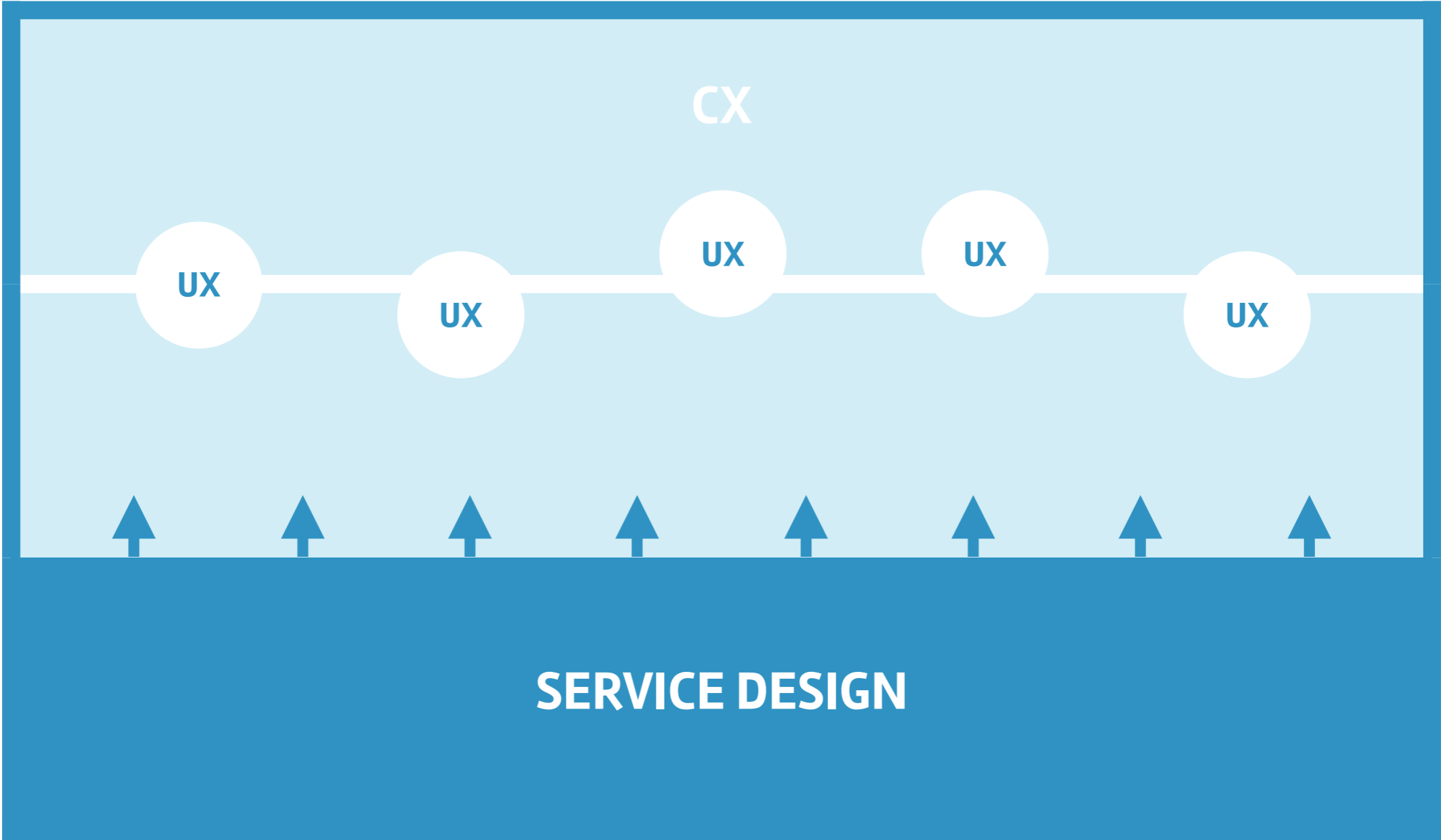


# 客戶體驗 CUSTOMER EXPERIENCE

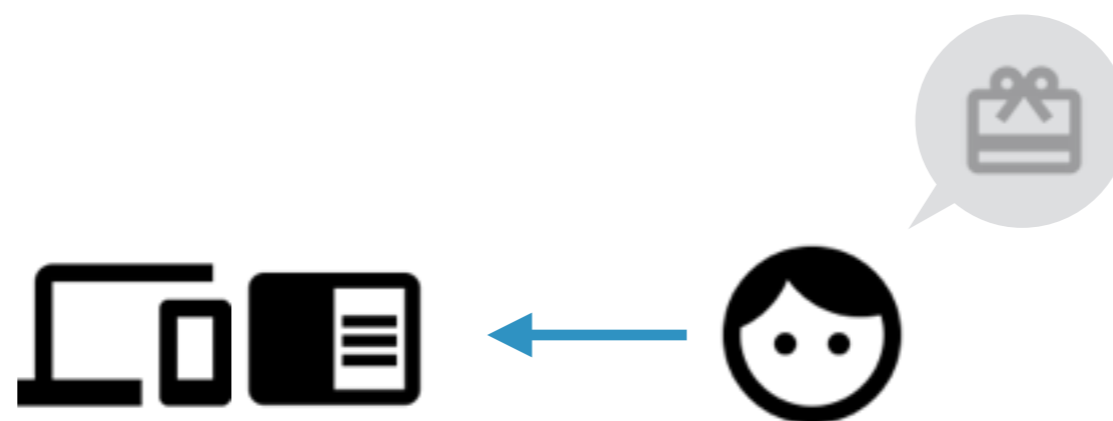


# 服務設計 SERVICE DESIGN

# 服務設計思考組織系統性



當我們想買禮物時..

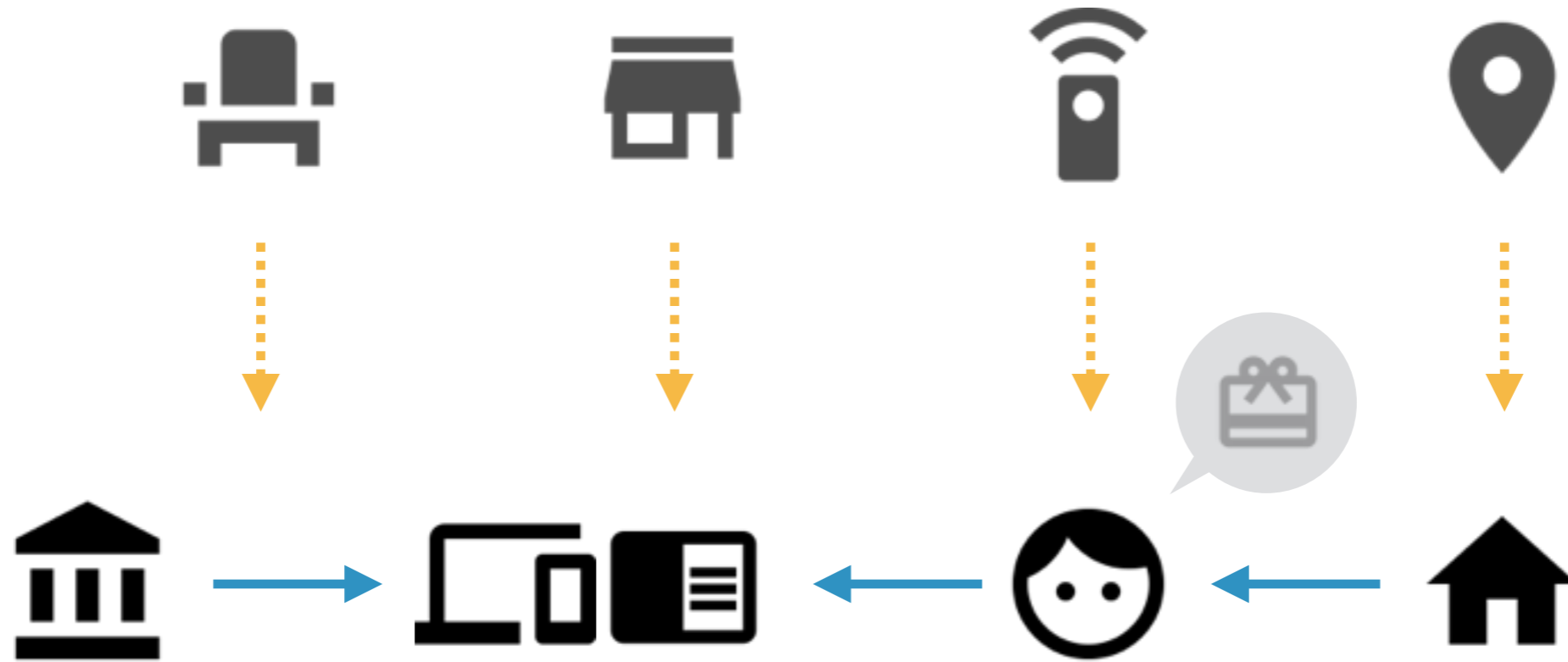


# 如何買？

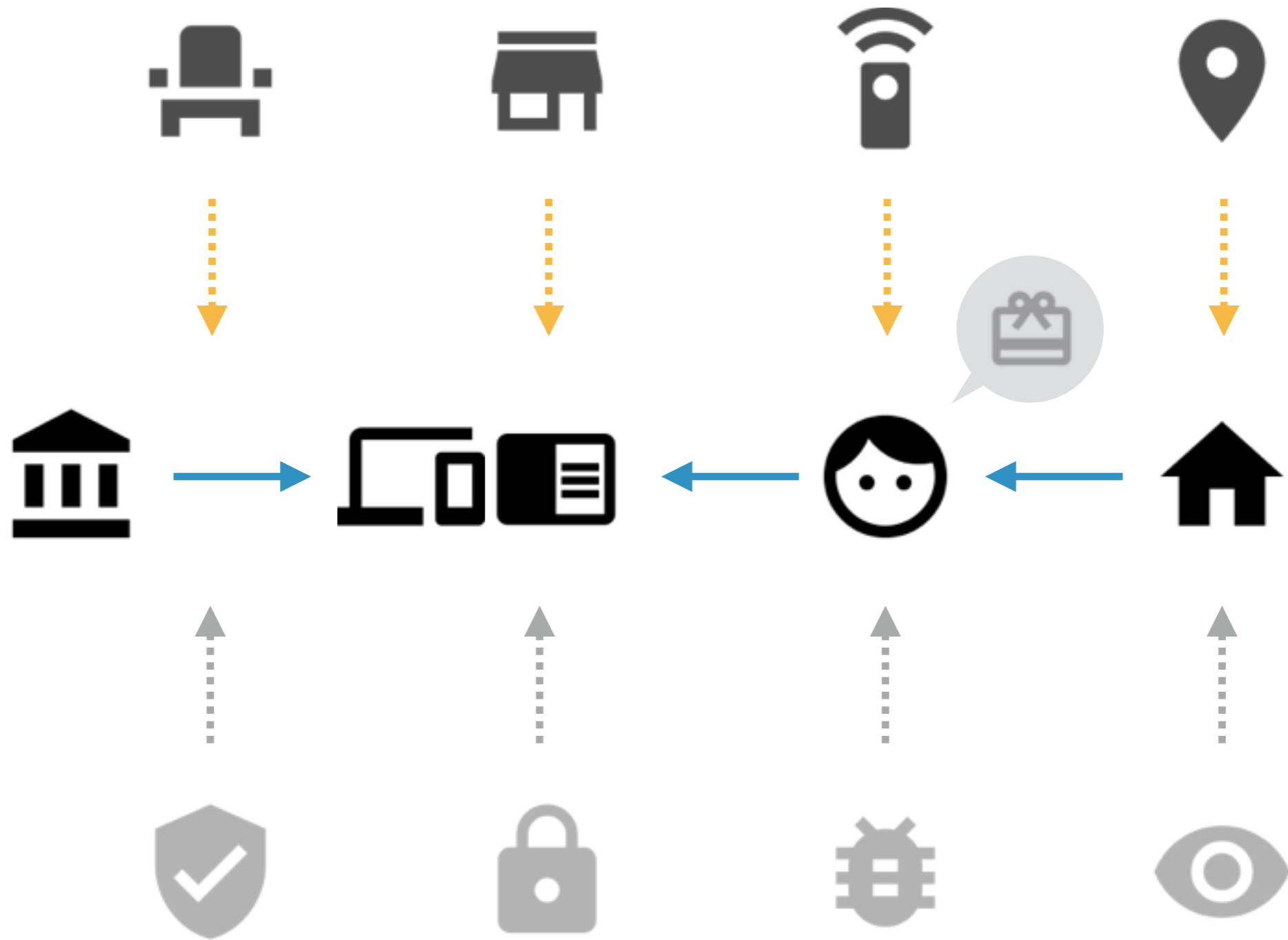




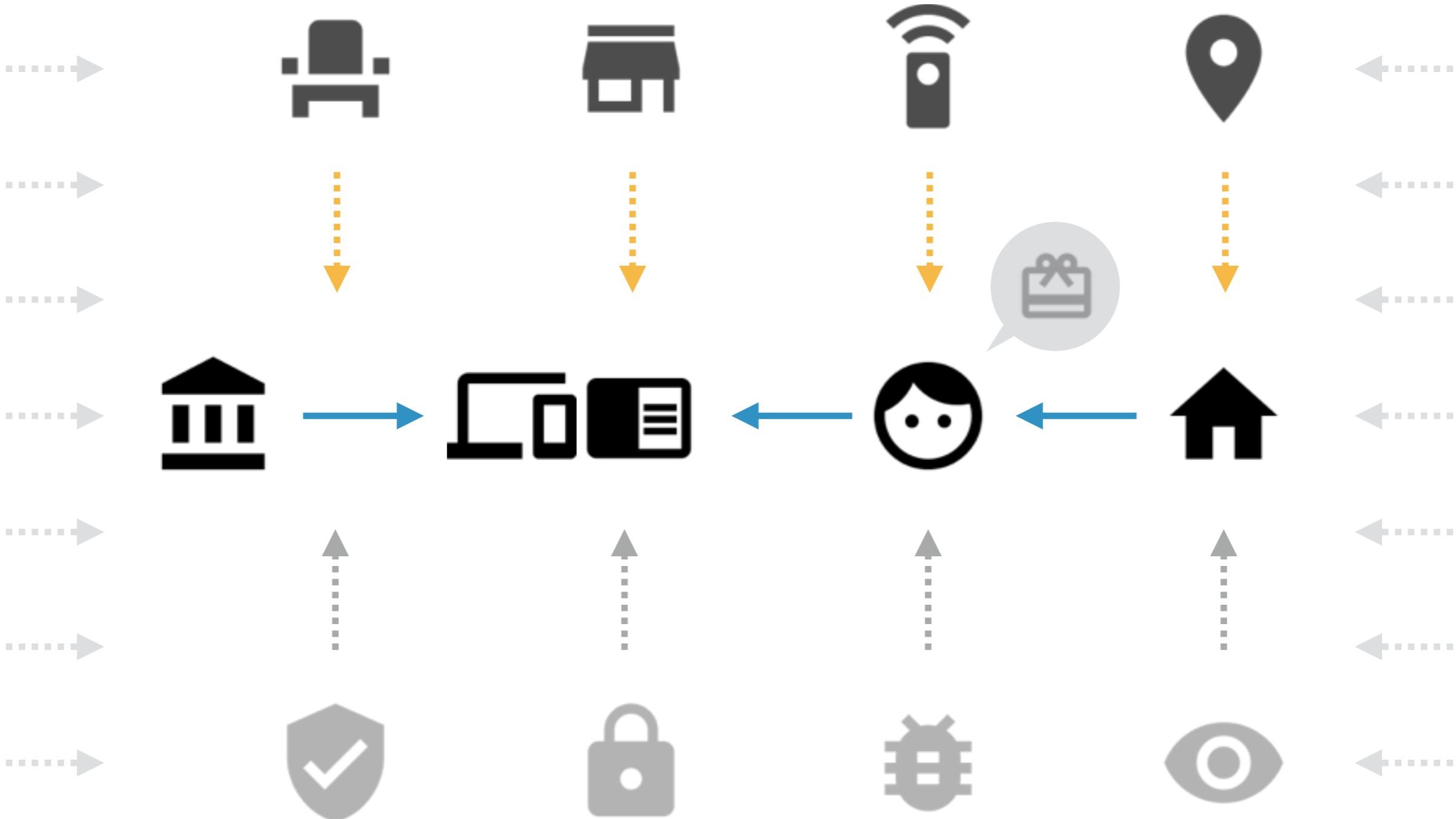
# 哪些服務影響購買行為？



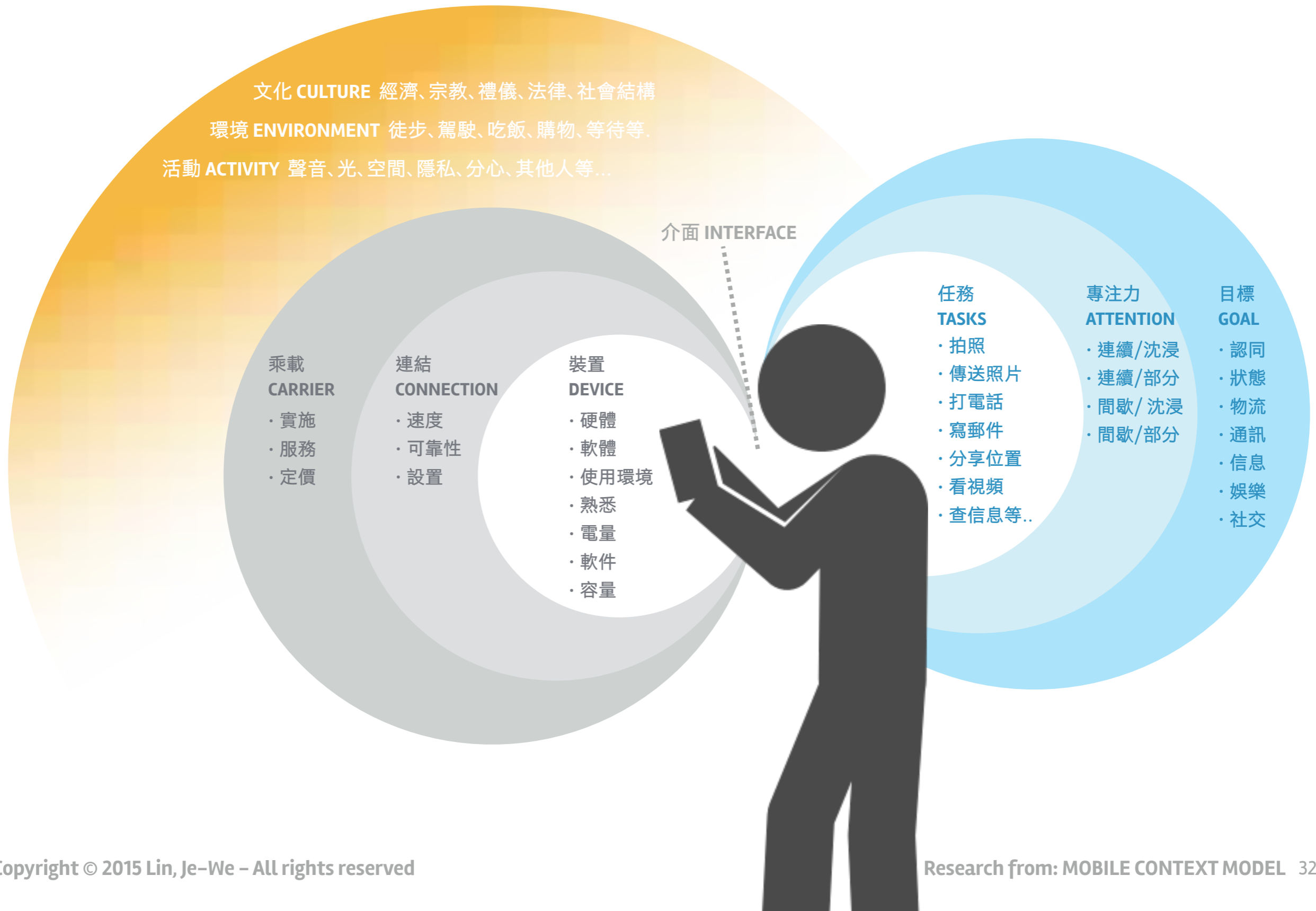
# 哪些建設支持服務？



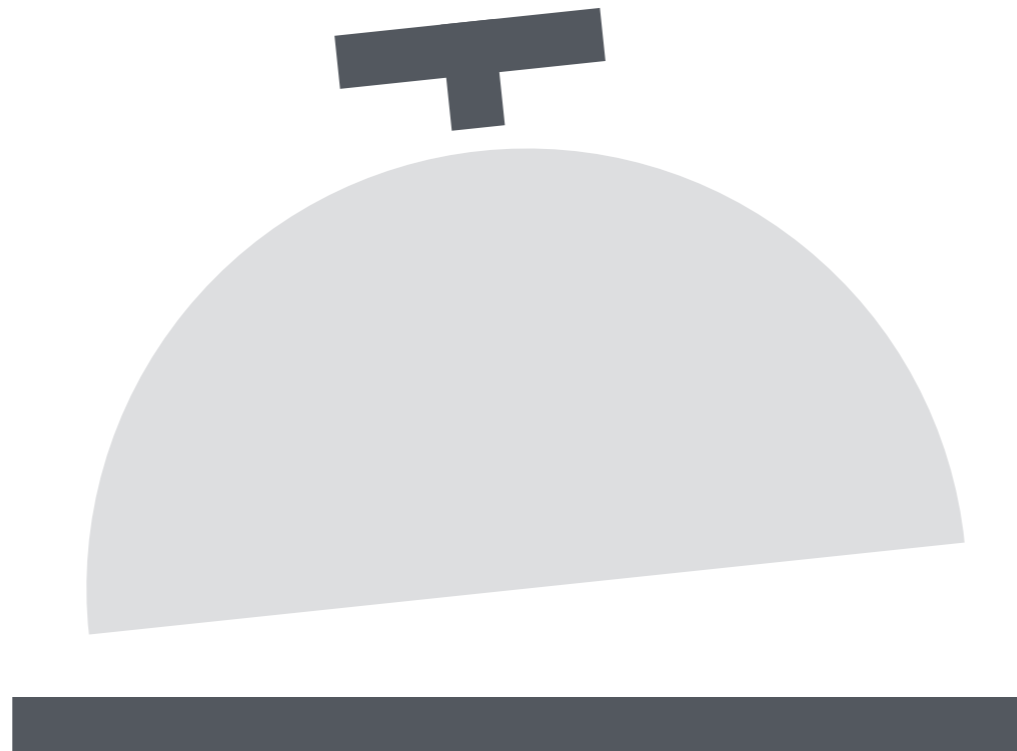
# 還有無形的“力量”圍繞四周？



# 影響決策因素比我們想像的還多



# 預計端什麼菜服務顧客？







案例分析  
CASE STUDIES

# 金融服務的腳步



傳統銀行



直銷銀行



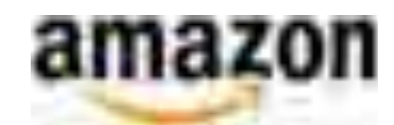
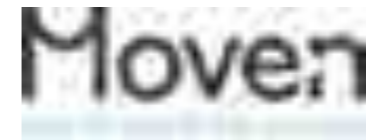
金融服務



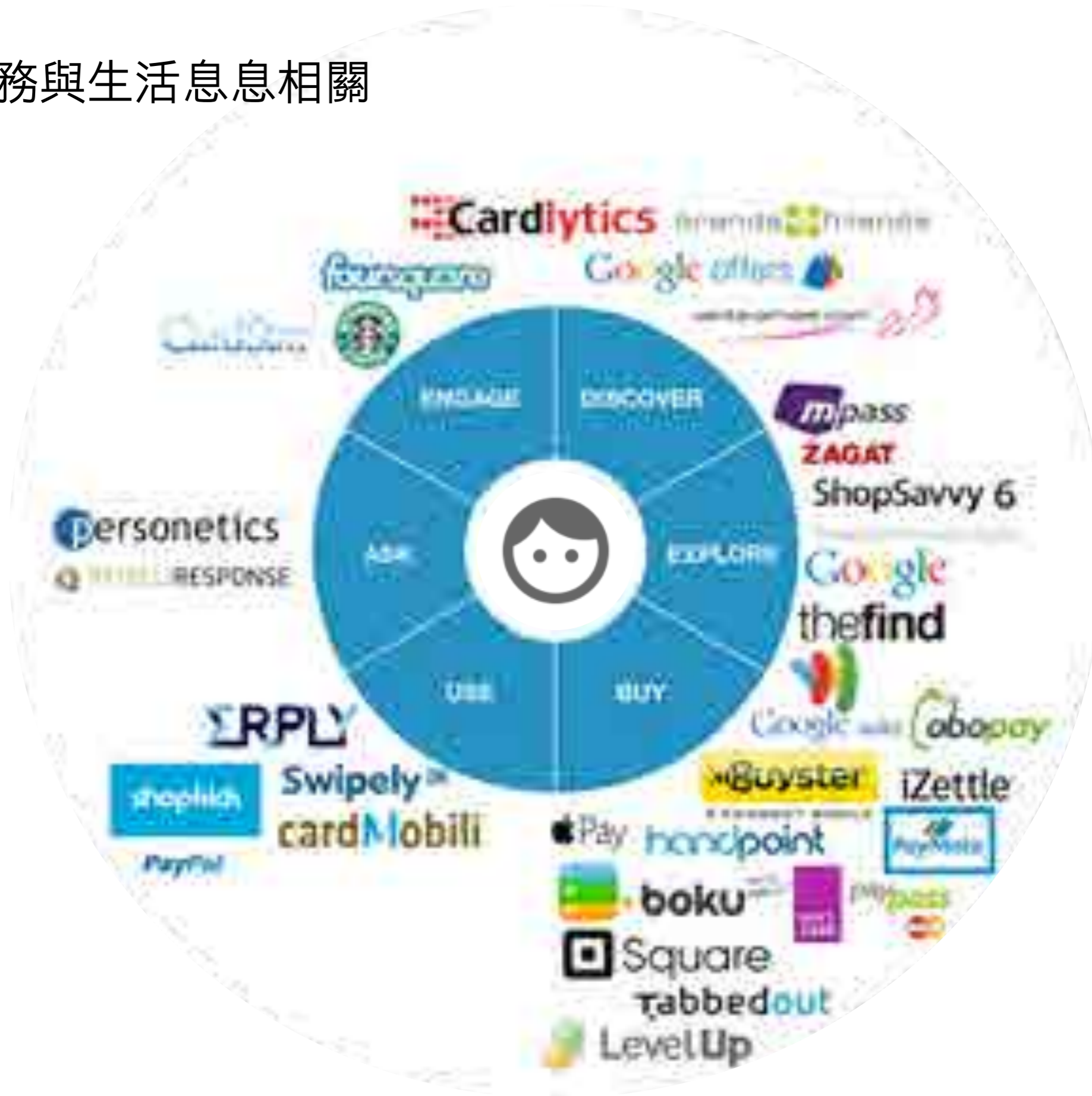
非銀行



# 各式各樣金融服務與產品



# 泛金融服務與生活息息相關



# 手機應用 APP





***“Face Retirement is a realistic face–aging app that transforms your still photo into a lifelike 3D animation—so you can meet your future self face to face. ”***

# 穿戴式手環 WEARABLE BRACELET



## 穿戴式手環 WEARABLE BRACELET

***“Now it’s easier than ever to fit must-do fun into your theme park visit when you secure arrival times in advance—and even make changes on the go.”***

# 整合卡片服務 CARD





***“Re–imagine the way you pay with Plastc, the card that stores your credit, debit, gift, loyalty, and even access cards on a single device.”***



# 流程再造 PROCESS REENGINEERING





***“the service still remains very useful in the underdeveloped countries for single persons and also for local communities.”***



# 服務再造 SERVICES RECONSTRUCTION



## Keep the Change.

An easy way to save with your check card.

**Bank of America** **Higher Standards**

The advertisement features a red background. At the top, the headline "Keep the Change." is written in a white, serif font. Below the headline is a stack of US dollar bills and coins. On top of the stack are a Visa credit card and a check card. The Visa card is blue and white, and the check card is white with a blue and red logo. The stack of bills and coins is composed of various denominations, including \$100, \$20, and \$10 bills, and \$1 and \$2 coins. The overall image is a visual metaphor for saving money and keeping change.

# 服務再造 SERVICES RECONSTRUCTION

***“Great businesses are built on great experiences. I make those experiences happen.”***



# MOBILITY = 跨渠道整合服務



動手做  
DO IT!

如同復仇者聯盟， 團隊有不同角色分工合作

**BOSS**  
有錢任性

**PM**  
打雜的

**MARKETING**  
好的營銷會說話

**DESIGNER**  
偏執狂

**ENGINEER**  
系統性思維

**USER**  
不滿足

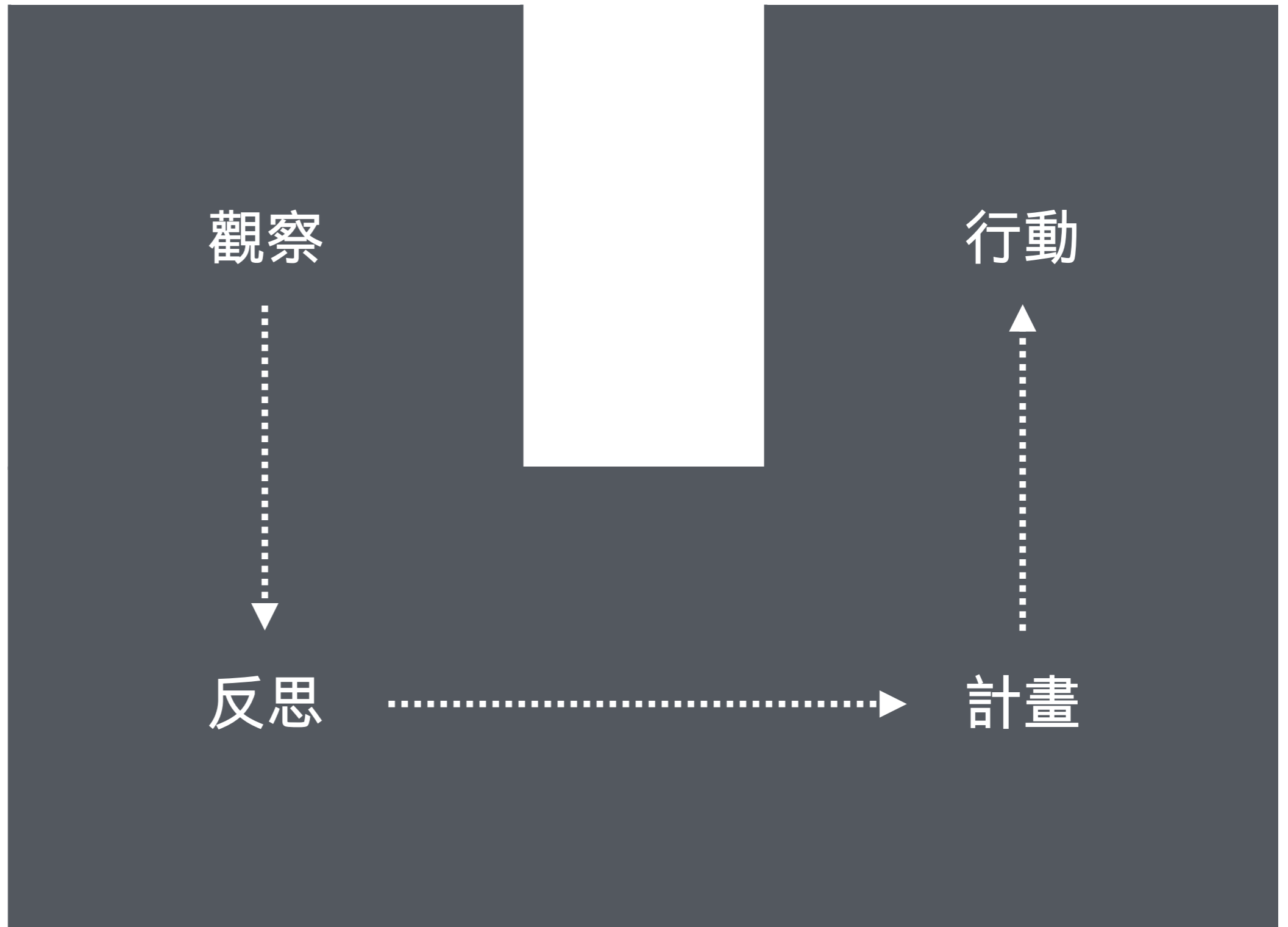
**“CREDIT CARD”**



## WHAT IS THEORY U?

***“Find out how the interaction within your team, organization, community and personal relationships can be more meaningful by connecting”***

# 心法 MINI THEORY U



# 專案工作確認清單 PROJECT CHECKLIST

💡 該關注的不只是用戶

<p>1. 相關性 (觀察) 對照利害關係者 的需求是否相符</p>		<p>4. 傳播性 (行動) 檢視複製經驗後 推廣的擴散程度</p>	
<p>2. 創造性 (反思) 思考是否能起到 具變革性的作用</p>		<p>3. 有效性 (計畫) 在有限資源下能 否快速建立成果</p>	

# 用戶畫像 PERSONA

💡 PERSONA 必須滿足真實性與普遍性，並且成為專案中共通語言

姓名 劉天翼 TONY

性別 男

年齡 23 歲

職介 自由工作者

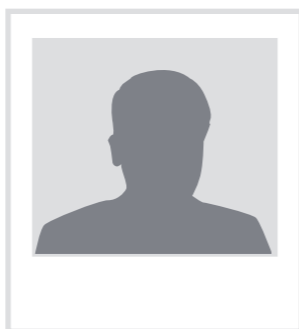
收入 ¥ 16,000 (年)

婚姻 未婚

銀行服務使用年資 2 年

銀行服務使用習慣 轉帳支付、歷史紀錄查詢

個人標語 活在當下



## 畫像描述

對任何新鮮事物接受度高。剛開始進入職場工作，漸漸與金融服務有密切交集，並開始擁有自行運用的資金。但對金融相關服務感到麻煩、棘手，能不碰就不碰。投資理財概念薄弱，大部分資金運用在吃喝玩樂較多，儘量實現自我滿足為主

姓名 黃星月 STELLA

性別 女

年齡 33 歲

職介 科技產業主管

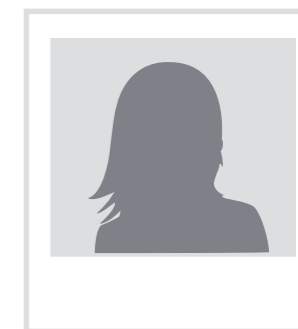
收入 56000

婚姻 已婚育有一子

銀行服務使用年資 9 年

銀行服務使用習慣 轉帳支付、線上理財產品購買

個人標語 認真女人最美麗



## 畫像描述

典型職業婦女，平均工作時間長，對生活的要求較高，必須在質感上有相應保障。手上能使用的資金比較充裕，但開銷也大。主要資金運用在家庭開銷(如生活必需品、房貸、車貸等)，部分資金放至長期投資理財產品，財務概念以長期規劃為主

# 接觸點 TOUCH POINT

💡 專注當下使用情境，不要將接觸點設定成渠道間的轉換

接觸點	接觸前	接觸中	接觸後

# 客戶旅程圖 CUSTOMER JOURNEY MAP

💡 留心旅程中客戶行為與感受不一致的地方，最好當下能更深入地挖掘

接觸點	接觸前	接觸中	接觸後
行為			
感受			
想法			

# 服務藍圖 SERVICES BLUEPRINT

💡 無論有形或無形服務都必須考慮，支持建設也不全是有形的

接觸點	接觸前	接觸中	接觸後
客戶旅程圖 CUSTOMER JOURNEY MAP			
服務提供形式			
服務運作機制			
服務支持建設			



提問時間

Q & A





# IXDC

## 国际体验设计协会

### 联系方式

官网: [ixdc.org](http://ixdc.org)

邮箱: [design@ixdc.org](mailto:design@ixdc.org)

地址: 广州市天河区珠江新城24号2楼

电话: 4000-7218-88

### 扫一扫，获取更多资讯



官网: [ixdc.org](http://ixdc.org)



邮箱: [design@ixdc.org](mailto:design@ixdc.org)



微博: [t.cn/R4L7T9](http://t.cn/R4L7T9)

## IXDC活动预告

9月 | Workshop

服务设计——成都

9月 | Workshop

产品设计与品牌——成都

10月 | 精英人才营

2015用户体验精英人才营——成都/深圳

11月 | 大会

2015国际设计精英大会——深圳

国际峰会

服务设计之旅——西昌/拉萨

12月 | 大会

2015国际用户体验大会——杭州

10月 | 国际峰会

服务设计之旅——青岛