

发现精彩APP客户体验提升项目

- ◆ 广告主：广发银行信用卡中心
- ◆ 所属行业：金融行业
- ◆ 执行时间：2018.09.10-2019.09.10
- ◆ 参选类别：客户体验类

- 产品体验愿景
- 目前客户体验面临挑战
- 客户体验达成目标

产品介绍与企业愿景

“发现精彩” APP 愿景

“发现精彩” APP是广发银行于2016年推出的一款官方信用卡服务APP，旨在为客户提供信用卡基础服务及参加优惠活动平台，是一款定位于**集用卡功能、金融服务与优惠生活**于一体的银行互联网移动产品。

发现精彩页面截图



发现精彩架构设计



目前面临体验问题



“发现精彩” 2.0版本已不能满足客户需求，大量客户流失迫使我们快速迭代。

期望目标

01

快速响应

提升对客户需求的快速响应速度，快速敏捷优化体验

02

完善功能

搭建更加丰富和完善的功能场景，满足更多客户的需求

03

体验升级

提升APP已有功能的性能与响应速度，提高用户体验



- 目标客户识别
- 客户声音调研
- 亲和图分析
- 需求KANO分析
- 客户关键需求确认

客户需求调研

广泛搜寻和听取目标客户反馈声音



客户需求调研

外部客户声音搜集

APP【生活】与【我的】页面投放收集问卷



各大应用市场用户对“发现精彩”APP的评论



调研问卷 **2152** 份, 有效反馈 **1708** 条

收集用户评论与反馈共 **21343** 条, 梳理有效客户声音共 **5745** 条

问卷收集时间: 2017年7月~12月 | 应用市场: App Store、应用宝、小米、360、华为、OPPO、VIVO

客户需求调研 外部客户声音梳理

用户ID	评级	标题	内容	顾客需求
福星bear	1	垃圾	登陆一下八个验证码，添加卡片直接弹出“你已经登录”，垃圾	登录功能重复验证
恭喜\$	1	指纹登陆 然后直接失效，那个干脆别要这个功能了	指纹登陆 然后直接失效，那个干脆别要这个功能了	指纹密码登录失效
青蛙哥哥!	2	更新不走心	越更新越不在乎用户体验，好的app首先基本功能得顺畅，页面卡顿严重，指纹登陆没有了，光加广告有什么用!	指纹密码登录失效
至今是个谜	1	登陆问题	每次都会有引导界面，每次引导完都要重新输入手机号验证吗注册，然后提示号码已存在，提示登录，登陆后每次都是叫设置指纹登记，每次设置完以后，下次打开app还是重复上面的事情，心累啊，广发的开发这么垃圾吗	登录前需要验证码
秋千千秋	1	不怎么样	在上面想激活一张信用卡都需要找不同的入口，明明写着卡片激活，非得要在右上角的才能用	激活入口不统一
Amber.ho	1	登入麻烦	每次登入都要重新输入手机号、手机验证码、密码，特别的麻烦，就不能验证一次之后，下次登入之后用指纹什么的.....	登录前需要验证码
.....
朕啊是朕啊	1	我真是受够了	什么破APP? 银行不能花点心思好好弄好APP嘛? 登录显示没有绑卡，绑完卡又说直接登录就完事了，再直接登录又跟我说没绑卡，把客户当猴耍是嘛? 广发银行就是这个态度是嘛?	绑卡信息未同步
滚过稻草堆	1	激活太难用	一张虚拟卡（摆范儿卡）激活的还需要先人脸识别查询后才能激活，这个过程太复杂了，不好用	激活验证要素多
7468902	1	优惠活动	信用卡的优惠活动没有多少，很多下限优惠门店都只能刷卡才能享受优惠，可以看看招商银行的	优惠线上线下打通
饿薄荷叶边	1	辣鸡	设置指纹退出来重进又要验证，又要密码，那设置指纹有个毛用，设置你妹啊	指纹密码登录失效
lianghuihua0520	3	收不到验证码! 改不了密码	一直登录不上，验证码收不到，修改不了密码	收不到验证码
某个菜	1	登录状态不能保存	登录状态不能保存，还没有登录入口。每次打开APP都要输手机号注册，验证码，然后提示手机号已注册，之后才给登录界面。还提醒是否开启刷脸登录。连登录状态都不保存，刷脸有什么用?	登录前需要验证码
侯旭珉大哥	1	没有广发卡怎办	申请信用卡不通过，注册了的APP什么也干不了，不要知道要他有什么用	他行卡无法使用
Turbo_Na	2	每次打开都要重新登录	为什么每次打开都要我重新登录，感觉好麻烦，不像其他银行或信用卡的app，登录一次就记住你的账号，以后就可以方便地用指纹登录。	登录前需要验证码

客户需求调研 内部声音分析

主动声音

- 体验与测试：品管部门评测
- 内部人员反馈：行内员工自行反馈
- 内部提案：行内跨部门提案
- 访谈：对关联部门领导与员访谈

体验穿测与访谈时间：2017年8月21日

被动声音

- 客服接到反馈与投诉
- 客户消保投诉

搜集时间：2017年7月~12月

序号	问题类型	反馈内容	评估结果
1	账单	客户来电表示APP无法简单查询卡片总欠款，查询操作不简洁	在APP账单查询功能中增加的总欠款功能
2	人工客服	客户在微信提意见，希望发现精彩APP能够接入人工客服	客服已经提了需求，计划接入功能客服
3	适配	iphonex无法搜索商城，无法人脸识别、退出按钮无响应、信号与电池容量栏错位	针对iphoneX机型机型适配
4	激活	激活极速用卡需要多次输入验证码，非常不方便	确认证码码的问题存在
5	查账	查账功能不能显示未出账单的消费的金额总和，不方便	个别机型问题显示问题，带确认问题机型
6	还款	点击“分期还款”之后不能直接办理分期，还需要跳转至其他页面才能办理	正常业务跳转办理逻辑
7	分期	账单已经全部还清了，但是不小心点击了账单分期还是可以办理分期，而且还办理成功了，为什么还清了还可以办理	已与市场确认为正常业务逻辑
8	绑卡	之前添加了一张建设银行卡，但是怎么一直删除不了	目前已经优化为已经添加一张信用卡的前提下可以删除他行卡
9	激活	激活卡片的时候点击“获取”短信验证码之后不能调起键盘	激活功能问题，待排查问题
.....
42	额度	进入额度管理页面经常加载失败之后，还能够进入，但数据都是错误的	数据获取失败导致
43	活动	秒杀的时候进入不了页面，总是卡在调整页面进不去	性能问题
44	积分	用卡很长时间了，积累的不少积分，但是发现精彩上面没有一个可以兑换礼品的专区	已经安排积分抽奖相关活动
45	登录	iphonex上登录不支持人脸登录，现在哪个APP不能人脸登录啊	正在安排适配机型
46	分期	一直不清楚在什么情况下开通了自动分期，自动分期的开关应该直接让我们看到，不需要的就可以关掉	经与市场分期沟通，此为分期引导策略，客户可同95508关闭，自助渠道暂关闭不了
47	激活	京东联营卡的在虚拟卡查询的页面查不到，不知道怎么激活	业务指引不清晰
48	提示	在APP上面还款的时候，总是换不了，页面提示的一个空白框	错误码未转译导致

客户需求分析 亲和图分析

客户问题亲和图分析



客户关键问题总结

1. 启动较慢
2. 点击反应很慢
3. 页面滑动不流畅
4. 元素不统一
5. 图标不好看
6. 缺少数据
7. 数据不正确
8. 操作不符合认知
9. 体验步骤长
10. 提示不清楚（正确）
11. 不支持零售买单
12. 不支持他行卡业务
13. 体验不佳
14. 反馈时效性低

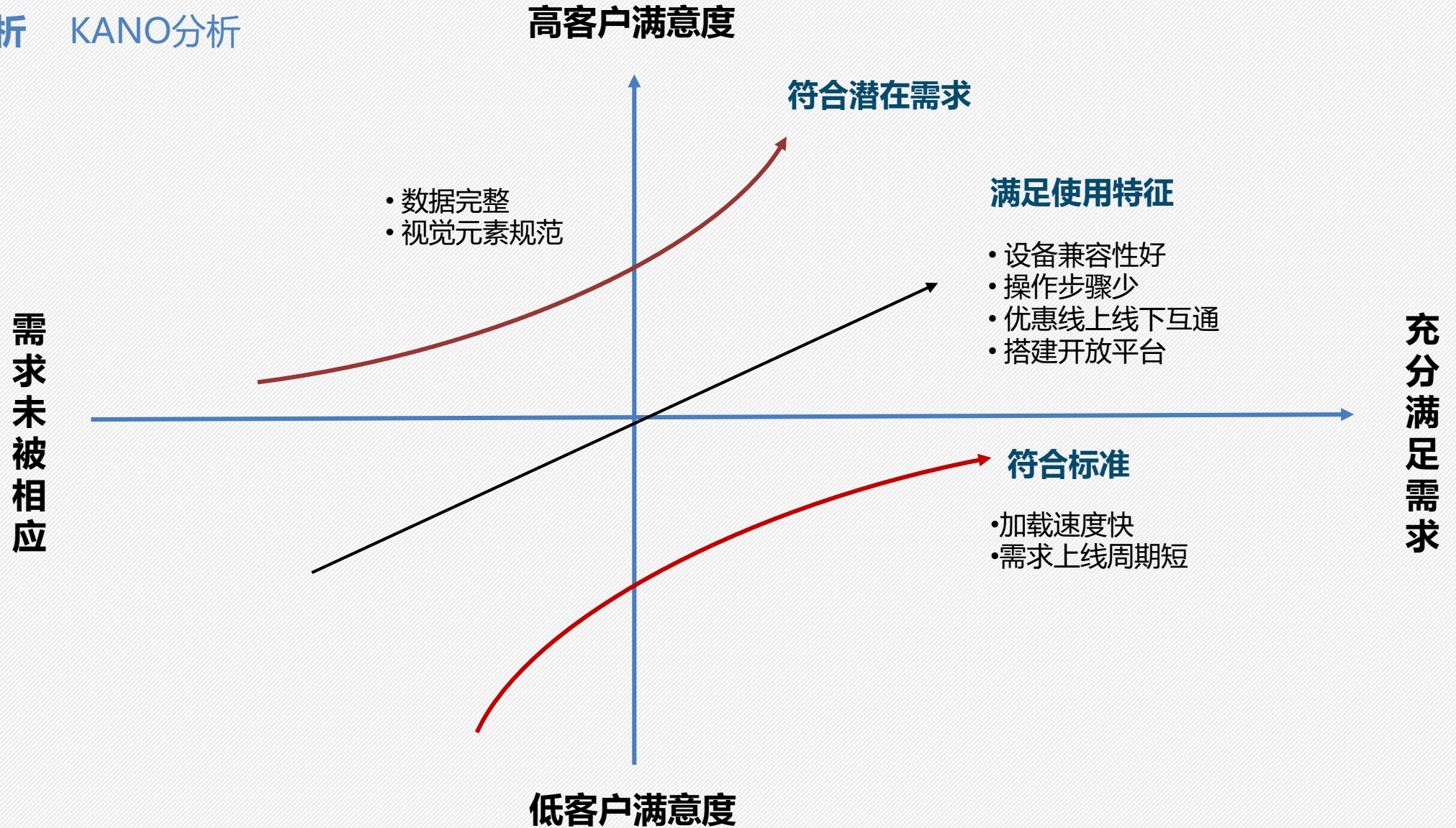
问题需求转化



关键客户需求

1. 功能上线周期短
2. 加载速度快
3. 设备兼容性好
4. 数据完整
5. 视觉元素规范
6. 操作步骤少
7. 搭建开放平台
8. 优惠线上线下互通

客户需求分析 KANO分析



需求类型

- 1-符合标准
- 2-满足使用的特征
- 3-满足潜在的需求

客户需求分析 确定目标与策略

客户关键需求	对应指标
功能上线周期短	客户需求上线时间
	发现精彩APP使用满意度
加载速度快	发现精彩APP加载时长
	发现精彩APP使用满意度
设备兼容性好	发现精彩APP设备兼容率
数据完整	发现精彩APP使用满意度
视觉元素规范	视觉元素一致率
	发现精彩APP使用满意度
操作步骤少	操作步骤数量
	发现精彩APP使用满意度
搭建金融平台	支持它行卡
	发现精彩APP使用满意度
优惠线上线下互通	支持线下消费
	发现精彩APP使用满意度

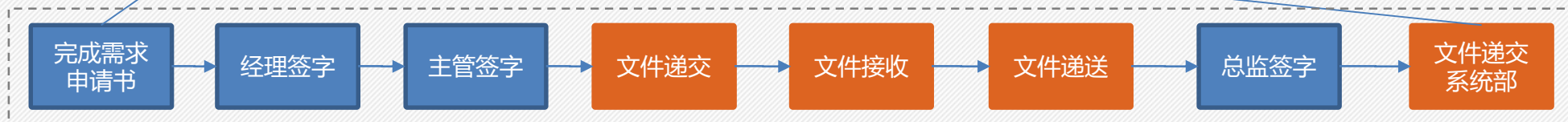


指标名称	基线数据	项目指标	挑战目标
客户需求上线时间	262天	130天	60天
“发现精彩” APP使用满意度	2.53	3.5	4.0
“发现精彩” APP加载时长	22.3(s)	11.15(s)	8(s)

- 需求上线流程优化
- APP特色功能确认
- APP速度提升分析
- 底层框架效果对比

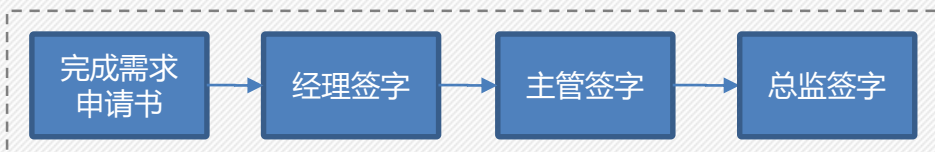
客户需求上线流程优化 优化“内部会签”流程

原有流程



线下纸质文件签字流程

优化流程1——优化“内部会签”流程



线上系统自动流转审批

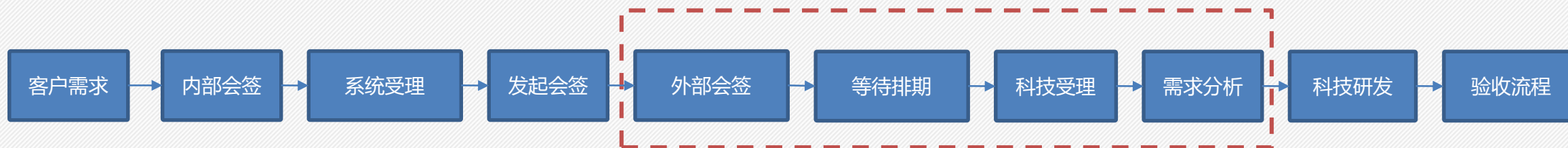
优化方案:

推动使用在线审阅文件工具替代线下纸质文件签字流程，减少浪费环节

客户需求上线流程优化

串行流程并行化

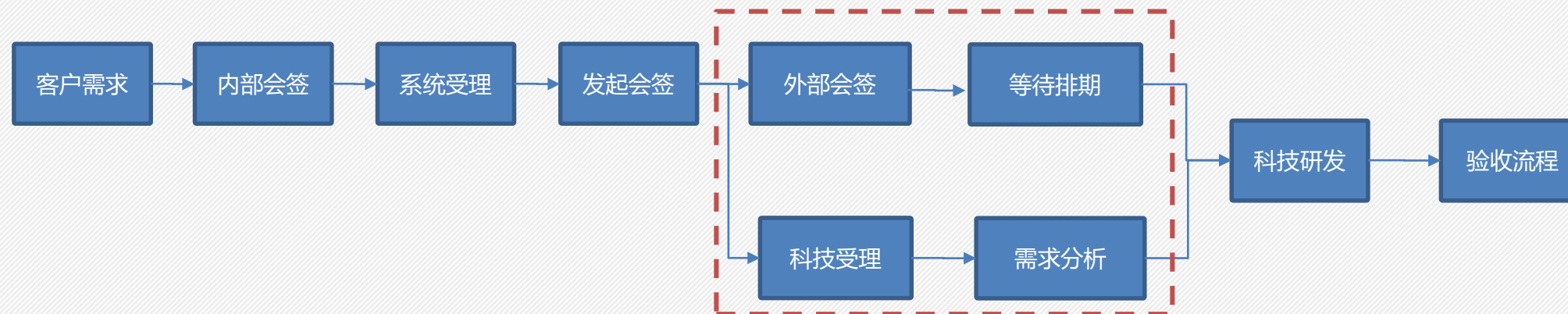
原有流程



优化流程2——流程并行



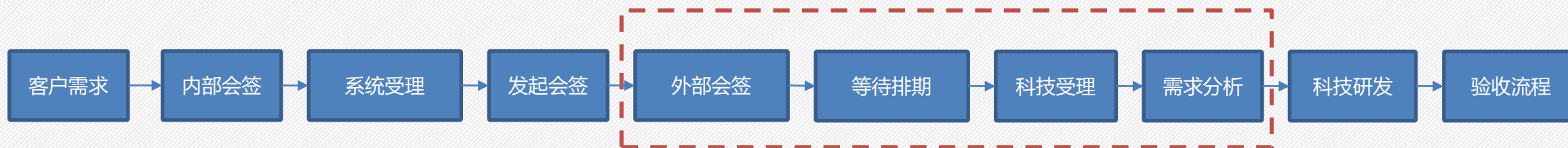
优化方案：针对涉及关联系统改造“外部会签”到“确认需求排期”与“科技受理”到“需求分析”并行实施



客户需求上线流程优化

串行流程并行化

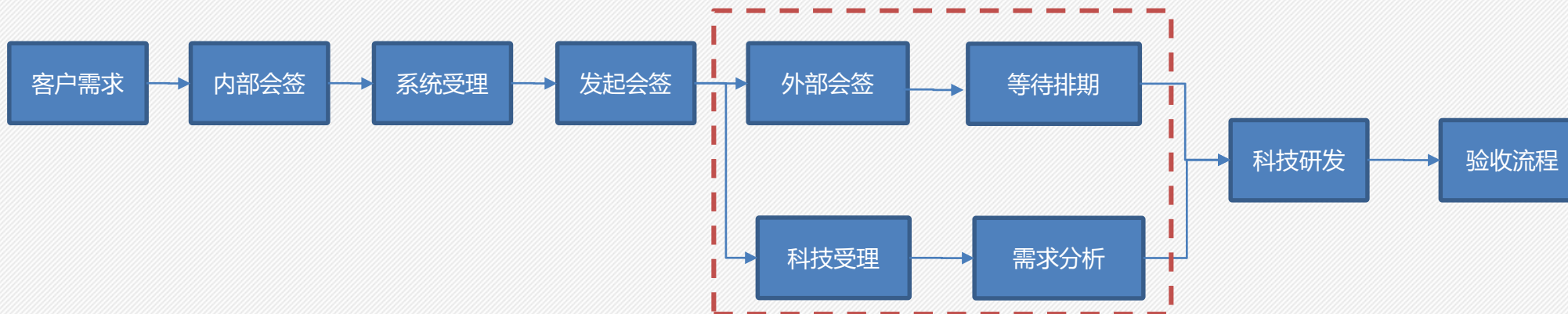
原有流程



优化流程2——流程并行



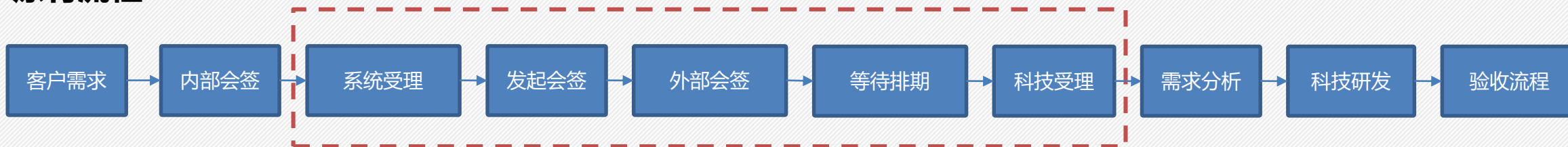
优化方案：针对涉及关联系统改造“外部会签”到“确认需求排期”与“科技受理”到“需求分析”并行实施



客户需求上线流程优化

取消非必要流程

原有流程



S (简化)

优化流程3——搭建APP敏捷迭代流程

优化方案：针对仅涉及APP改造建立“发现精彩”APP敏捷快速迭代流程



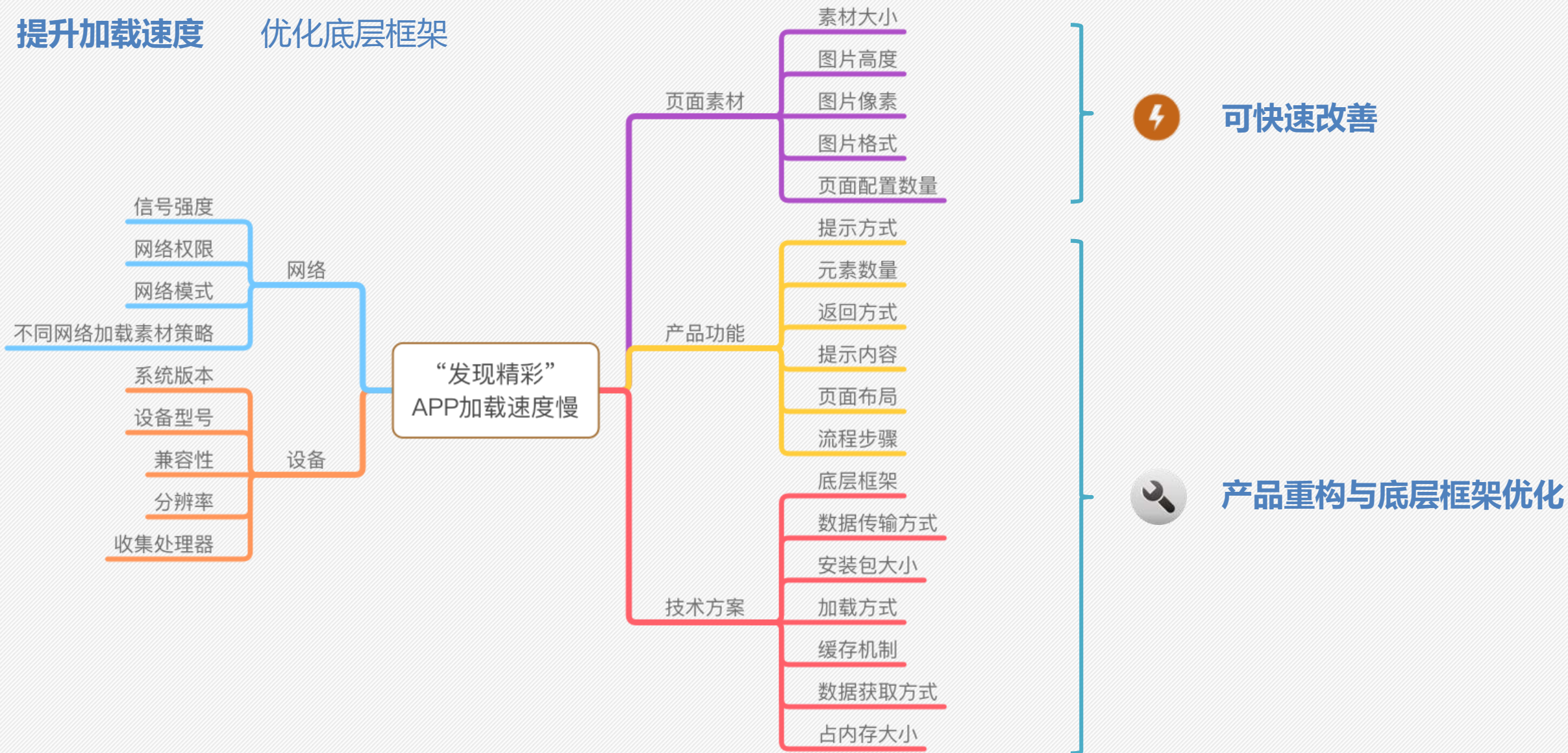
提升客户满意度 增加与完善特色功能

关键客户需求	现状	产生原因
加载速度快	速度较慢 页面卡顿、打不开	框架限制 产品流程过长
数据完整	正常数据缺少 数据展示不足	生产问题导致 产品功能缺失
视觉元素规范	视觉元素不统一	缺少设计规范
操作步骤少	验证要求 操作步骤过	风险策略 产品设计
搭建开放平台	不支持	功能未搭建
优惠线上线下互通	不支持	业务未上线

	激活功能	饭票功能	开放平台
功能点	<ol style="list-style-type: none"> 1. 统一激活入口 2. 分等级验证要素 3. 需要登录 	页面展示可购买的优惠券，直接给用户外露优惠信息	<ul style="list-style-type: none"> • 联接接中国银联 • 接入程序流程长 • 官方渠道
示意图			

提升加载速度

优化底层框架



提升加载速度 更换框架



2.0

2.0技术框架

上一代移动端技术实现框架，维护费用昂贵，更新内容缓慢，技术可拓展性差



3.0

3.0技术框架

新一代专门针对移动端产品解决方案，解决大流量并发问题，支持多种业务场景需求

97M

安装包大小

63M

50%

加载速度

90%

30%

功能拓展性

80%

60%

更新速度

95%

注：加载速度、功能拓展性与更新速度数据评分是与 **支付宝** 进行对比分析得出。

- 客户体验提升效果汇总
- 总体满意度对比
- 主要功能满意度对比
- 性能满意度对比
- 用户体验设计标准化
- 试运行问题与方案控制
- 项目总结

客户体验效果提升总结

截止到完成报告前，Y指标值均保持在**超出挑战目标**水平

项目指标	项目目标	挑战目标	当前指标
客户需求上线时间	130天	60天	46天
发现精彩APP使用满意度	3.5	4.0	4.1
发现精彩APP加载时长	11.15(s)	8(s)	5.12(s)

客户对APP满意度显著提升 评价满意度：4.25

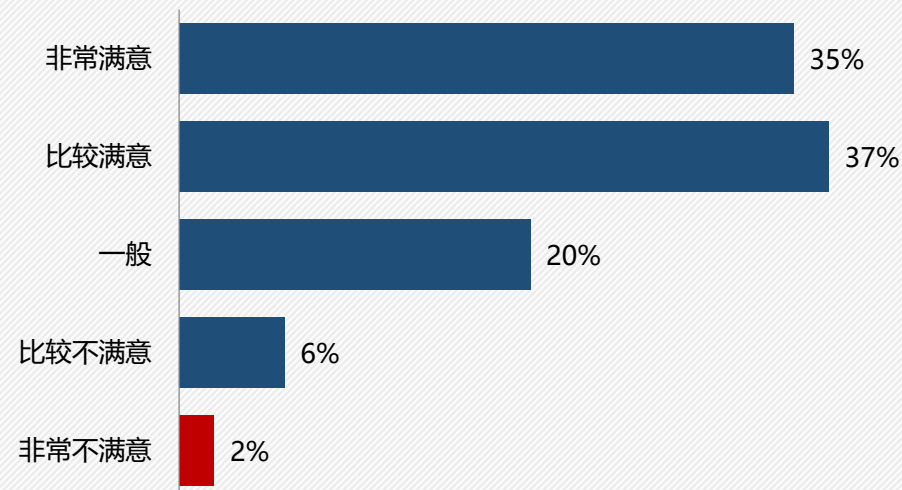
AppStore 评分 = **4.4**

客户调研满意度得分 = **4.09**

优化前

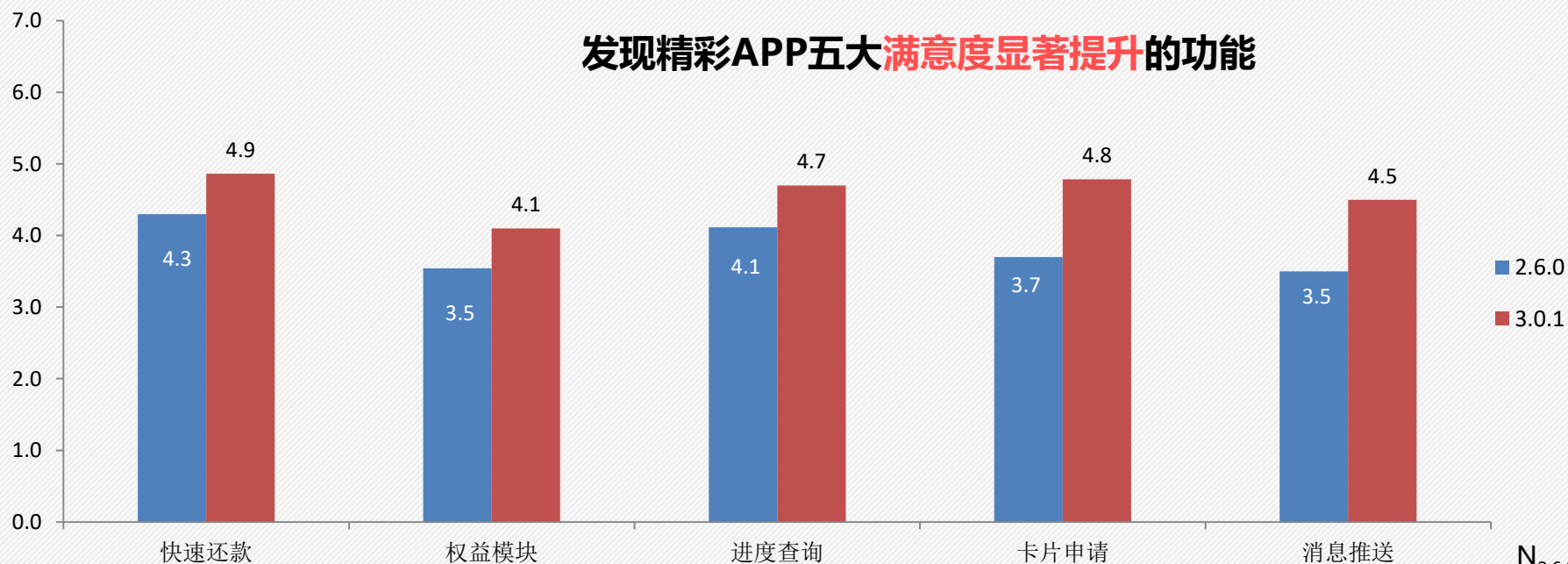


优化后



主要功能满意度平均提升20.8%

发现精彩APP五大满意度显著提升的功能



N_{2.6.0} = 367
N_{3.0.1} = 441

优化项

- ✓ 独立自动还款
- ✓ 优化还款流程

- ✓ 新增更多权益内容

- ✓ 登录态自动填充信息

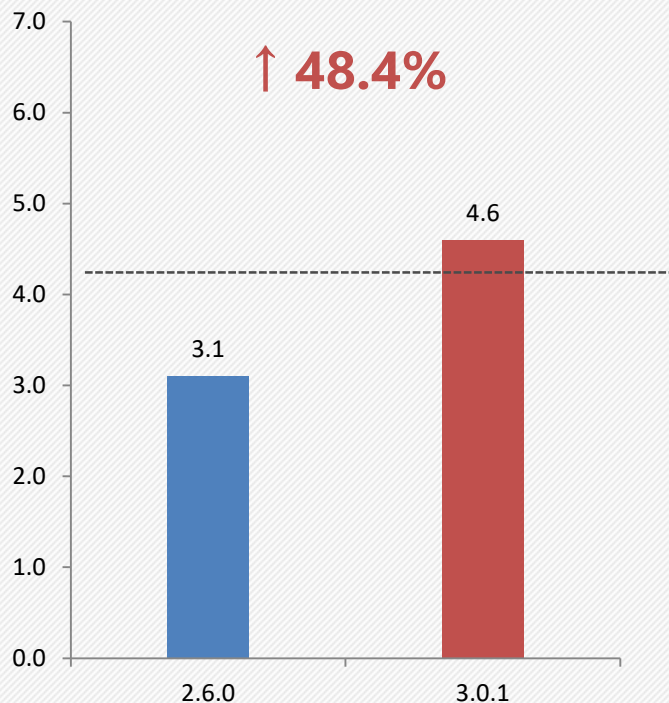
- ✓ 性能提升
- ✓ 新版手申页面

- ✓ 提升推送到达率

卡片激活；额度管理；查询账单；卡片管理；扫码付满意度变化不明显

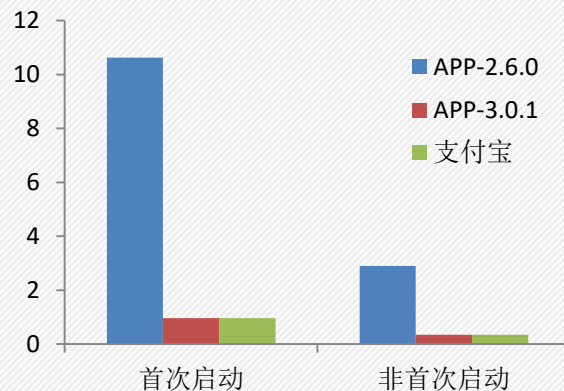
性能满意度提升48.4%

APP整体性能满意度

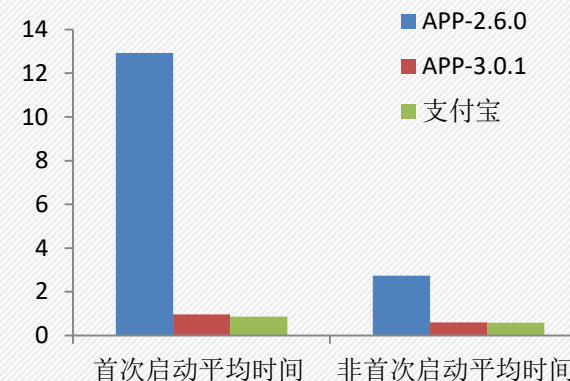


3.0版本在启动时间上明显快于2.x，基本与支付宝无异

APP(iOS)启动时间对比

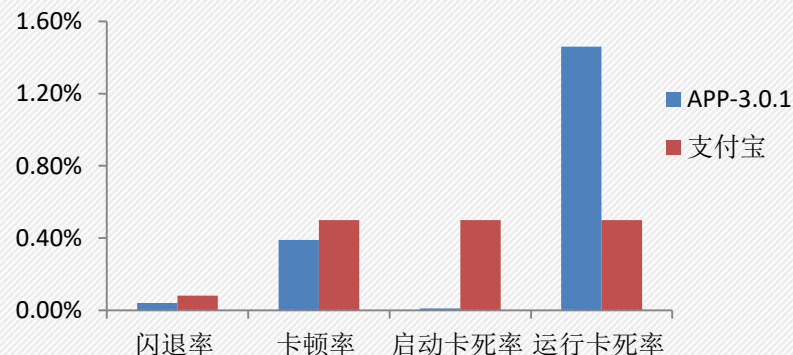


APP (安卓) 启动时间对比

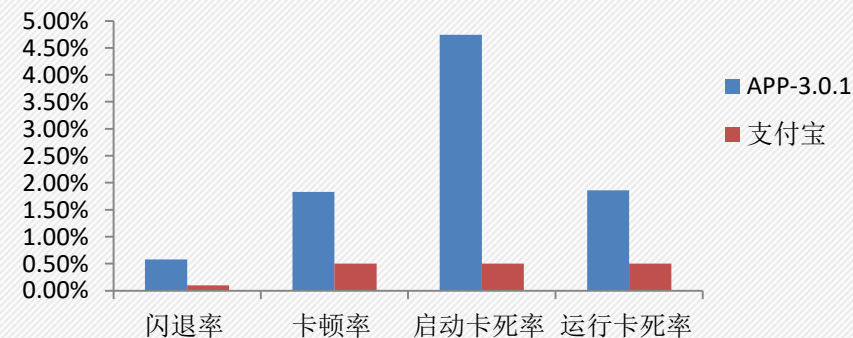


3.0iOS版本在性能指标与支付宝基本相当，但安卓版本依然存在较大差距

发现精彩 (iOS) 与支付宝性能指标对比



发现精彩 (安卓) 与支付宝性能指标对比



调研时间: 2018/07/20~08/10

调研位置: 【我的】-设置-意见反馈

1代表不满意, 7代表非常满意

N_{2.6.0}=367
N_{3.0.1}=441

客户体验设计标准化

服务于发现精彩产品开发的设计体系，基于『高效』和『易用』的设计价值观和模块化的解决方案，让产品业务与开发者专注于更好的用户体验。

解决问题：

- 1、角色越多、对体验设计的分歧点越多；
- 2、开发团队越多、协同沟通成本越高（合作方接入）；

UI方法库价值：

- 1、UI组件可降低冗余的编码成本，让设计者专注于更好的用户体验；
- 2、减少跨团队之间公共组件不可复用，导致的培训，交接，研发低效问题；
- 3、接入合作方产品与发现精彩更易加强一致性，有规律可循，保证高质量的用户体验。

设计库可视化展示



The screenshot displays the 'Max UI' design library interface. On the left is a navigation sidebar with categories like '设计原则', '组件', 'Layout 布局', 'Typography 字体', 'Color 颜色', 'Icon 图标', 'Button 按钮', 'Form', 'List 列表', 'Form 表单', 'Radio 单选框', 'CheckBox 多选框', 'Switch 开关', 'TimePicker 时间选择器', 'AddressPicker 地址选择器', 'Notice', 'Loading 加载', 'Toast', 'Notice 通知', and 'Dialogs 提示'. The 'Switch 开关' component is highlighted in red.

The main content area shows the 'Switch 开关' component page, which includes:

- 基础用法**: 表示两种相互对立的状态间的切换，多用于触发『开/关』
- 代码演示**: A code block showing the ReactJS code for the Switch component:


```
import { Button } from 'antd';

ReactDOM.render(
  <div>
    <Button type="primary">Primary</Button>
    <Button type="default">Default</Button>
    <Button type="dashed">Dashed</Button>
    <Button type="danger">Danger</Button>
  </div>,
  mountNode);
```
- 调用方法**: A table listing the component's props and methods.

参数	说明	类型	默认值
afterClose	关闭动画结束后触发的回调函数	<code>() => void</code>	-
closeable	默认不显示关闭按钮	<code>boolean</code>	无
closeText	自定义关闭按钮	<code>string ReactNode</code>	无

遇到问题与解决方案

试运行问题以及解决方案 (部分)

序号	需求名称	功能模块	缺陷ID	手机型号	手机系统版本	问题描述	操作时间(尽量细化)	操作方(业务)	严重程度	修复进度	问题解决预计时间
4	随机抽奖	随机抽奖	ID426647	IphoneX	IOS11	在苹果专区点击随机抽奖,显示有3次抽奖机会,抽奖一次失败,变成显示只有0次抽奖机会,按钮一直在闪屏	2017/7/9 0:00	何海敏	B-严重	已修复	7月19日
5	抽奖	抽奖	ID426511	IphoneX	IOS11	人脸识别设置引导页“跳过”按钮位置偏低	2017/7/9 0:00	何海敏	C-一般	已修复	7月17日
6	抽奖	抽奖	ID426635	Iphone7P	IOS11	在抽奖抽奖-手机验证码开通,开通手机验证码页面,验证码输入栏光标多了一个空格	2017/7/9 0:00	何海敏	C-一般	已修复	7月17日
7	抽奖	抽奖	ID426508	Iphone7P	IOS11	抽奖抽奖中奖页面,协议内容格式不对	2017/7/9 0:00	何海敏	C-一般	已修复	7月17日
8	抽奖管理	抽奖管理	ID426502	Iphone7P	IOS11	抽奖抽奖中奖成功抽奖页面不正确,多了“重新抽奖”文案	2017/7/9 0:00	何海敏	C-一般	已修复	7月17日
9	抽奖	抽奖	ID426501	Iphone7P	IOS11	抽奖抽奖中奖页面“抽奖不停,来领取吧,快速抽取”字体太大,不协调	2017/7/9 0:00	何海敏	C-一般	已修复	7月16日
10	权益	权益	ID426515	Iphone7P	IOS11	我要兑权益列表,积分兑换金额放大了10倍	2017/7/9 0:00	何海敏	B-严重	已修复	7月12日
11	权益	权益	ID426552	安卓	ALL	权益的券内都有星星点击后使用,二端用错显示不全	43290.74375	冯奇	C-一般	已修复	7月12日
12	权益	权益	ID426664	安卓	ALL	我的权益中,点击one卡中某一笔权益,页面有一个重要提醒,点击后,会弹出提示框	43290.76667	冯奇	C-一般	修复	7月16日
13	卡片管理	卡片管理	ID426550	Iphone7P	IOS11	R标卡,点击已收到卡,激活卡片页面,验证码页面错位了,多了个“取消”不是“x”提交激活申请按钮位置不对	2017/7/9 0:00	何海敏	C-一般	已修复	7月12日
14	卡片管理	卡片管理	ID426641	Iphone7P	IOS11	点击添加卡片,进入添加卡片页面(添加银行卡用卡),输入手机号,点击获取验证码,提示“先发送”	2017/7/9 0:00	何海敏	A-致命	修复	7月12日
15	常见故障	常见故障	ID426639	Iphone6P	IOS11	提交意见后地页面乱码	2017/7/9 0:00	魏宇伦	B-严重	已修复	7月12日
16	小额红包付	小额红包付	ID426636	IOS	11.4	小额红包付失败提示	2018年7月9日17:35:16	潘明睿	B-严重	修复	7月10日
17	首页	首页导航栏	ID427385	IOS	11.4	首页导航栏缺少智能客服图标	2018/7/11 0:00	潘明睿	C-一般	修复	
18	首页	首页导航栏	ID427497	IOS	11.4	“我的”页面缺少智能客服	2018/7/11 0:00	潘明睿	C-一般	修复	
19	首页	首页导航栏	ID427504	IOS	11.4	福利及分期页面导航栏缺少智能客服图标	2018/7/11 0:00	潘明睿	C-一般	修复	
20	分期	小额贷款	ID427523	IOS	11.4	小额贷款分享链接好友成功后无法返回发现页	2018年7月11日 17:53:03	潘明睿	B-严重	已修复	7月16日
21	修改密码验证	修改密码验证	ID427531	IOS	11.4	已登录修改密码验证页面忘记密码	2018年7月11日18:22	潘明睿	B-严重	已修复	7月19日
22	修改密码验证	修改密码验证	ID429001	IOS	11.4	找回密码界面输入框内容无法清除	2018/7/17 0:00	潘明睿	C-一般	已修复	7月26日
23	查看账单	查看账单	ID429004	IOS	11.4	查看账单中任意账单账单金额显示错误	2018/7/17 0:00	潘明睿	C-一般	已修复	7月26日
24	首页	3Dtouch	ID429923	IOS	11.4	3Dtouch精彩活动链接有提示	2018/7/19 0:00	潘明睿	B-严重	已修复	7月26日
25	免密支付	免密支付	ID426398	安卓6P	IOS11.1.1	免密支付 icon入口标题显示有误	2018年7月9日17:20	张瑞敏	C-一般	已修复	7月10日
26	商品	商品详情	ID426473	安卓6P	IOS11.1.1	商品列表中商品详情页显示字体大	2018年7月9日17:20	张瑞敏	C-一般	已修复	7月12日

序号	需求名称	功能模块	缺陷ID	手机型号	手机系统版本	问题描述	操作时间(尽量细化)	操作方(业务)	严重程度	修复进度	问题解决预计时间
46	广发商城	搜索栏	ID430004	IPX	IOS11.2.1	IOS11.2.1版本【广发商城】搜索栏【搜索】按钮,用户点击搜索栏时按钮显示toast空白,无法点击出【搜索】	7月19日	董高赞	C-一般	已修复	7月24日
47	广发商城	积分	ID430141	安卓7	IOS10.3.3	IOS10.3.3版本【广发商城】积分【积分】按钮,积分需要区分不可兑换的卡片积分 提示人:陈惠玲	7月20日	董高赞	B-严重	已修复	7月22日
48	广发商城	商城优惠券	ID430326	安卓8P	IOS11.4.1	IOS11.4.1版本【广发商城-商城优惠券】发现福利-优惠券-商城优惠券显示不全 提示人:董高赞	7月20日	董高赞	C-一般	待修复	春花名下
49	广发商城	商城优惠券	ID430951	安卓7P	—	IOS11.4.1版本【广发商城-商城优惠券】发现福利-优惠券-商城优惠券显示不全 提示人:陈惠玲	7月23日	董高赞	C-一般	已修复	7月25日
50	广发商城	商城优惠券	ID428029	IPX	IOS11.2.1	IOS11.2.1版本【广发商城】发现福利-优惠券-商城优惠券显示不全 提示人:董高赞	7月12日	董高赞	B-严重	已修复	7月21日
51	广发商城	商城优惠券	ID428577	安卓	ALL	在商城优惠券的详情页,点击优惠券时出现:优惠券错误提示: cityName	2018/7/9 17:00	冯奇	B-严重	已修复	7月19日
52	广发商城	商城优惠券	ID427105	安卓	ALL	每月券中,券分三期,但每月券中只显示有4个,不对	2018/7/10 18:45	冯奇	C-一般	修复	7月12日
53	广发商城	商城优惠券	ID427106	安卓	ALL	在支付密码输入界面,输入密码的时候,但有提示还有几次可以输入,提示:您的支付密码错误	2018/7/10 18:45	冯奇	C-一般	已修复	7月11日
54	广发商城	商城优惠券	ID429271	IPX	IOS11.2.1	IOS11.2.1版本【广发商城】商城优惠券-发现福利-优惠券-商城优惠券显示不全 提示人:董高赞	2018年7月17日17:28	董高赞	A-致命	已修复	7月18日
55	广发商城	商城优惠券	ID429274	IPX	IOS11.2.1	IOS11.2.1版本【广发商城】商城优惠券-发现福利-优惠券-商城优惠券显示不全 提示人:董高赞	2018年7月17日17:28	董高赞	C-一般	已修复	7月23日
56	分期	消费分期	ID430059	IPX	IOS11.2.1	IOS11.2.1版本【广发商城】消费分期-分期需求-分期需求显示不全 提示人:董高赞	7月20日	董高赞	A-致命	修复	7月25日
57	分期	消费分期	ID430297	IPX	IOS11.2.1	IOS11.2.1版本【广发商城】消费分期-分期需求-分期需求显示不全 提示人:董高赞	7月20日	董高赞	C-一般	已修复	7月28日
58	分期	消费分期	ID430391	IPX	IOS11.2.1	IOS11.2.1版本【广发商城】消费分期-分期需求-分期需求显示不全 提示人:董高赞	7月25日	董高赞	C-一般	已修复	7月25日
59	分期	消费分期	ID431214	7P	ios11.4	成功分期结果页缺少有提示	7月26日	董高赞	B-严重	待修复	7/30打印
60	代查服务	代查服务	ID426653	安卓6	ios10.3.3	【代查服务】代查服务的详情页没有正确显示,显示 	2018/7/9/15:00	王丹	C-一般	已修复	7月11日
61	商户服务	商户服务	ID426432	HUAWEI nova 2 Plus	安卓7.0	进入优惠买单-最新地址-类型选择-进入地址,商户列表显示商户数自18条与商家显示的商户数不一致	2018/7/9 14:00	余福珍	C-一般	已修复	

方案落地后在试运行阶段发现317个问题,及时制定方案并解决。

项目总结

