

易观分析：

作为银行金融服务线上场景渗透的有效抓手，当前手机银行APP已经成为其触达用户的重要渠道。随着银行发力场景服务平台成为发展趋势，5G技术问世对金融服务场景端提出新要求，用户体验反馈成为银行线上场景化运营的重要一环。

手机银行APP作为银行线上业务场景的首要前端渠道，全流程优化用户体验有助于银行构建数字化获客新模式，通过优化用户体验、升级交互功能、开放场景生态，探索和打造新的获客增长点。同时，以用户为中心，提升用户体验，有助于品牌价值的传递，及用户忠诚度及转化率的提升。研究表明，打造良好的用户体验可以提升销售能力30%~50%，因此，各家商业银行都在持续不断对手机银行版本迭代，优化手机银行用户体验。

当银行服务场景聚焦线上，打造全流程服务、关注用户体验实现差异化成为手机银行APP新竞争方向。因此，易观千帆构建以用户为中心的手机银行APP体验评估体系，从操作体验、性能测试、用户粘性等多方面，提供全面客观的体验感受评价，助力银行全方位提升自身APP用户体验服务能力。

在2022年11月发布的用户体验GX评测（Growth Experience）中，天津银行手机银行APP被评为AAA级，本文将选取天津银行手机银行APP 6.0版本作为对象，从系统性能、登录注册、界面体验、使用体验、用户粘性等方面，进行手机银行用户体验评测。

01

操作体验

操作体验由易观分析评测委员拆解银行行业近乎所有功能场景,进行定性定量的深度体验打分计算而来，主要包括登录注册环节、交互体验环节及关键业务体验等方面。

登录注册

天津银行手机银行App新用户输入手机号+验证码，设置登录密码即可完成注册。注册成功后，用户可以添加本行/他行卡片，且添卡流程比较便捷。登录方面，支持手机号/身份证/用户名登录，也支持微信、支付宝授权快速登录，同时，还支持手势、指纹等快捷登录方式，且切换比较便捷。

用户忘记登录密码时，支持在线找回，但需输入身份证、卡号及交易密码进行身份验证，相较领先行，操作流程较为复杂。

交互体验

天津银行手机银行APP底边栏设有“首页、信用卡、财富、生活、我的”五大频道，其中，“首页”自上而下分为“导航、四大金刚（账户总览、转账汇款、理财、基金四大高频业务）、常用功能、公告栏、推广轮播图、快速转账、精选理财、生活缴费”。但需要关注的是，常用功能区和下方金融快捷功能不支持自定义，缺乏个性化设计。

客服互动方面，天津银行手机银行APP各个频道均能找到客服入口，其中，“客户服务”功能页整合了常见问题列表、常用功能快捷入口，并设置在线客服入口，为用户提供在线客服和智能客服，但还需提到智能客服问题识别度和匹配度，提高问题回复的准确率，同时，还需加强人工客服的专业度，在问题解答时效及准确率上有待提升。

搜索互动方面，天津银行手机银行APP各个频道均设有搜索入口，可以查看搜索历史和热搜榜，支持对功能、产品、活动进行搜索。用户输入搜索关键词，可以进行关键词联想，但还需优化模糊搜索匹配度。

消息提醒方面，天津银行手机银行APP“消息”整合了动账通知、系统通知和系统通告，并设有“代办”功能，用户可根据需求，自定义提醒事宜及提醒频率。

关键业务体验

转账汇款方面，天津银行手机银行APP“转账汇款”支持银行卡、手机号转账。需要关注的是，APP虽设有资金归集（他行卡转入）功能，但无法正常使用，仅显示查询无结果，未告知如何签约使用，且询问人工客服也无法解决，此功能设置存在较大失误。此外，与其他手机银行相比，缺少预约转账功能。



02

性能测试

性能测试是通过易观性能评测实验室，从基础性能、交互性能、流畅度、视觉体验以及体验优化水平等五个方面进行自动化测试。天津银行手机银行APP在性能测试方面表现较好，但与行业整体水平还存在差距。