

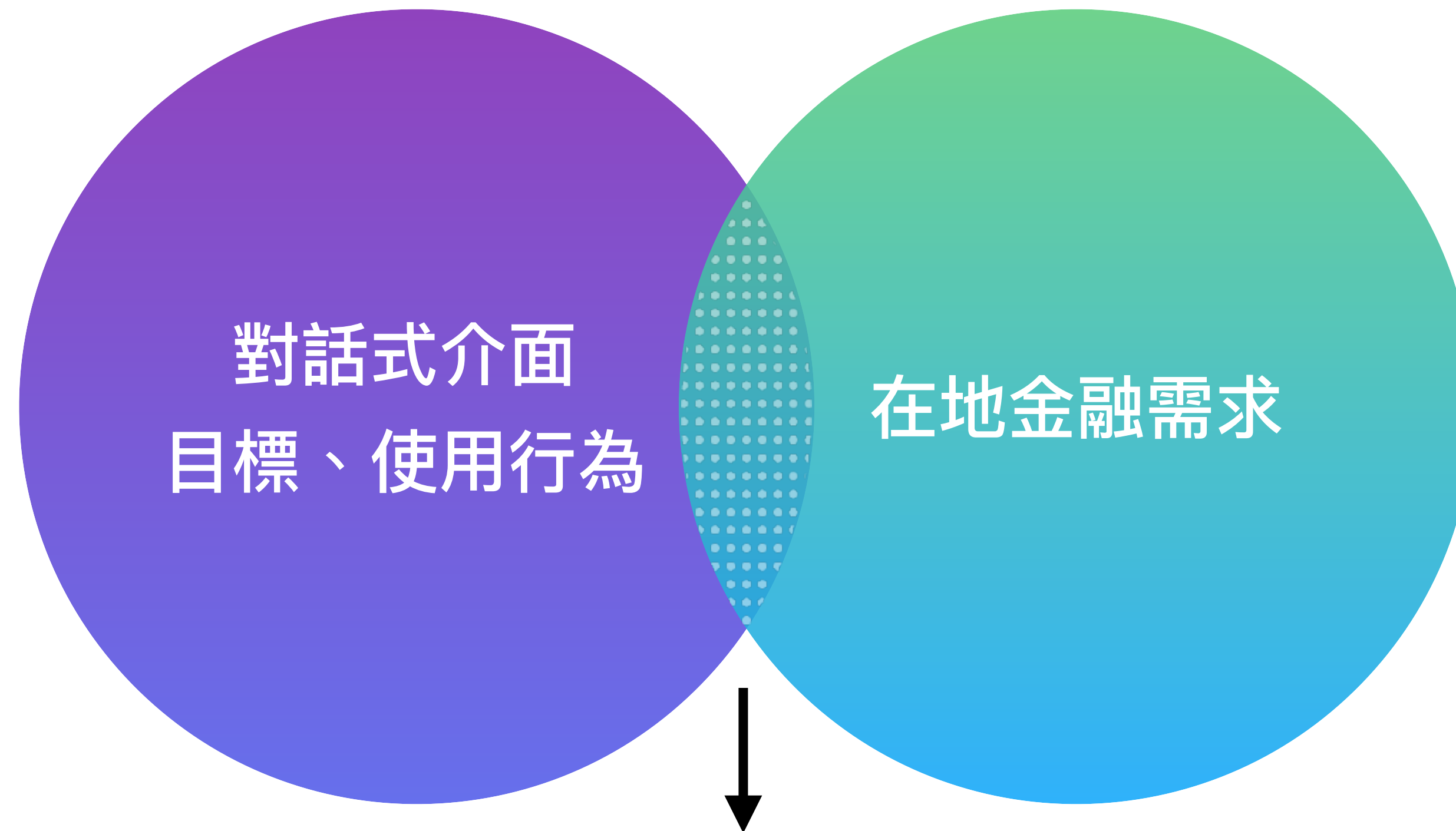
2020 iXperience Salon

以對話設計 實現場景金融

創新沙龍



IBM iX團隊為形塑台灣在地之良好金融對話體驗， 而開始相關使用者研究



從對話式介面的使用與金融需求之交集處，
挖掘對話式銀行的施力點



研究中發現差異極大的四種對話式銀行使用者類型

探索型

指引方向
讓我找出下一步



從眾型

帶領我完成
每個理財行動



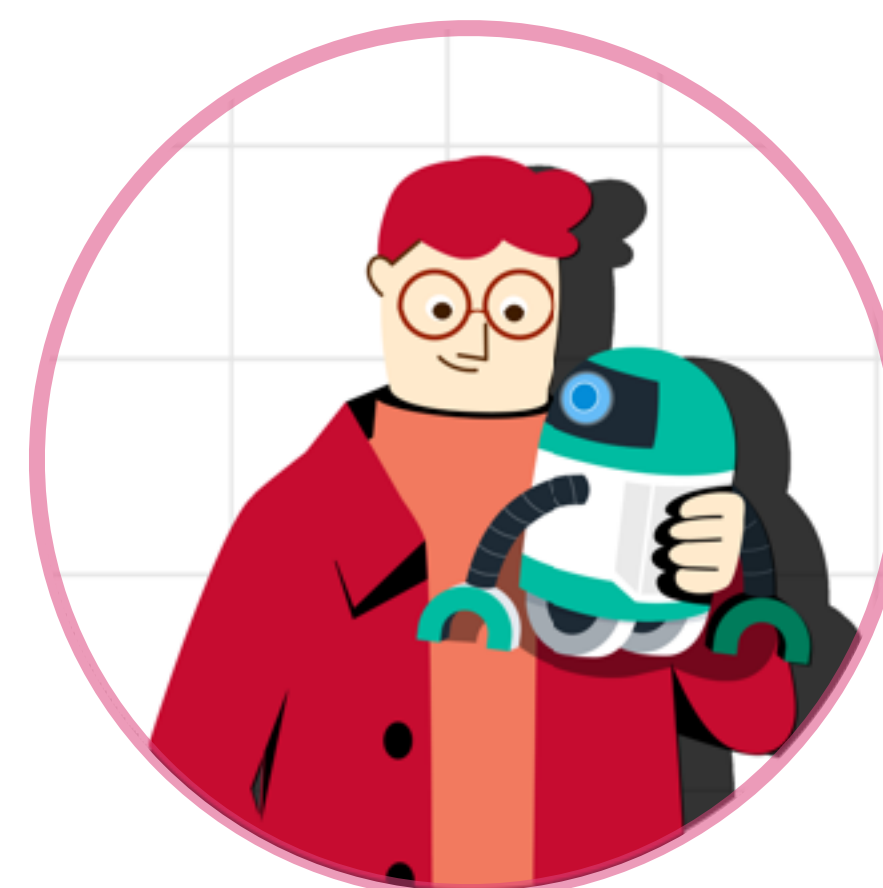
目標型

輔助我有效率的
完成交易

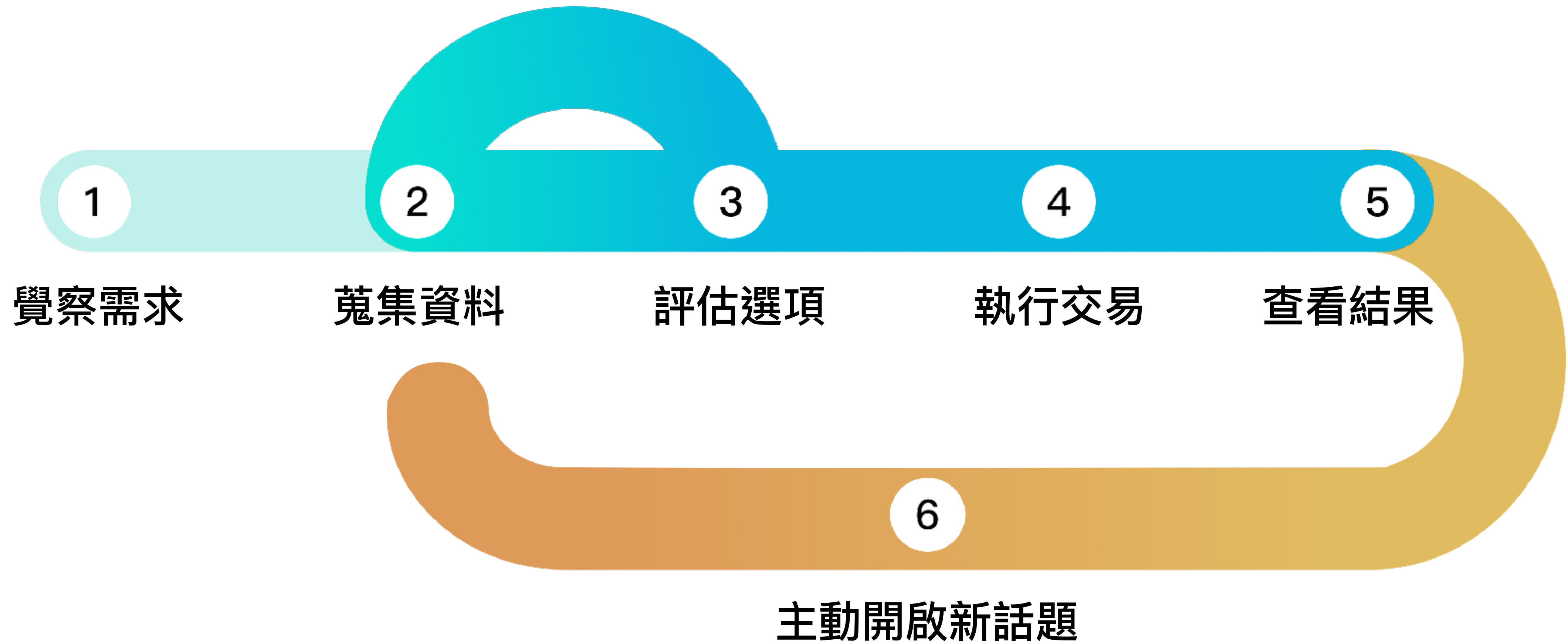


傾訴型

時時關照著
我的金融需求



透過了解不同使用者類型的行為與需求， 進而發展針對金融旅程不同階段之設計原則



我們更將對話式服務擴大應用至不同族群中， 因此發展對話式友善銀行333原則

01

裝置操作特性

- 一次報讀一個
- 以線性理解介面
- 元件類型也會被報讀

02

使用者特質

- 第一次使用時，會從頭到尾滑動，確認頁面提供的功能，建立數位空間感
- 操作時，透過功能名稱的前幾個字，判斷是否為所需功能
- 輸入時，透過鍵盤報讀文字，確認輸入內容是否正確

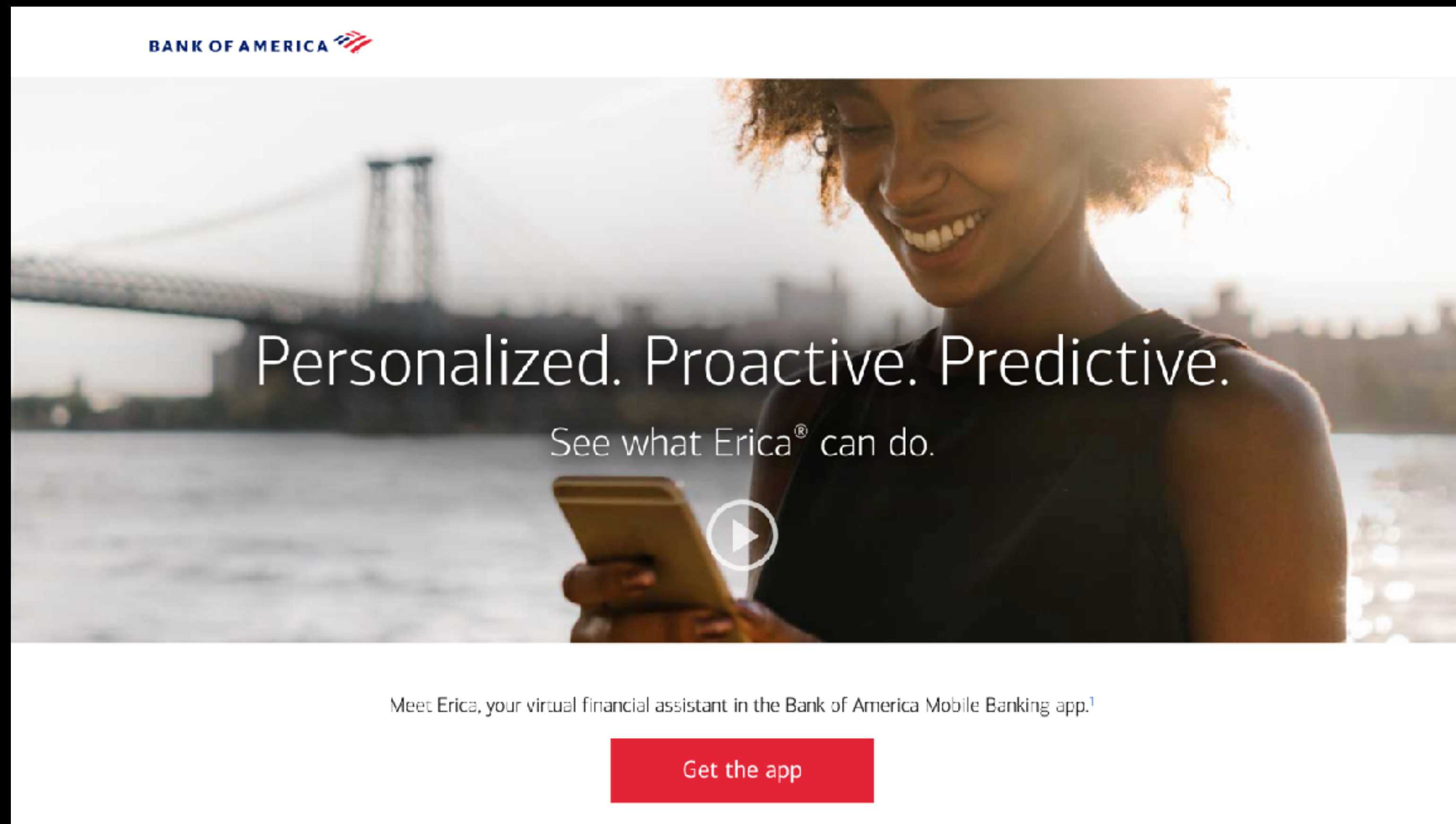
03

設計原則

- 把關鍵文字放在對話前頭，馬上聽到重點
- 頁面提供相同，類型資訊或功能，避免導致錯誤期待
- 善用表格整理資訊，方便選擇特定欄位，進行報讀與確認



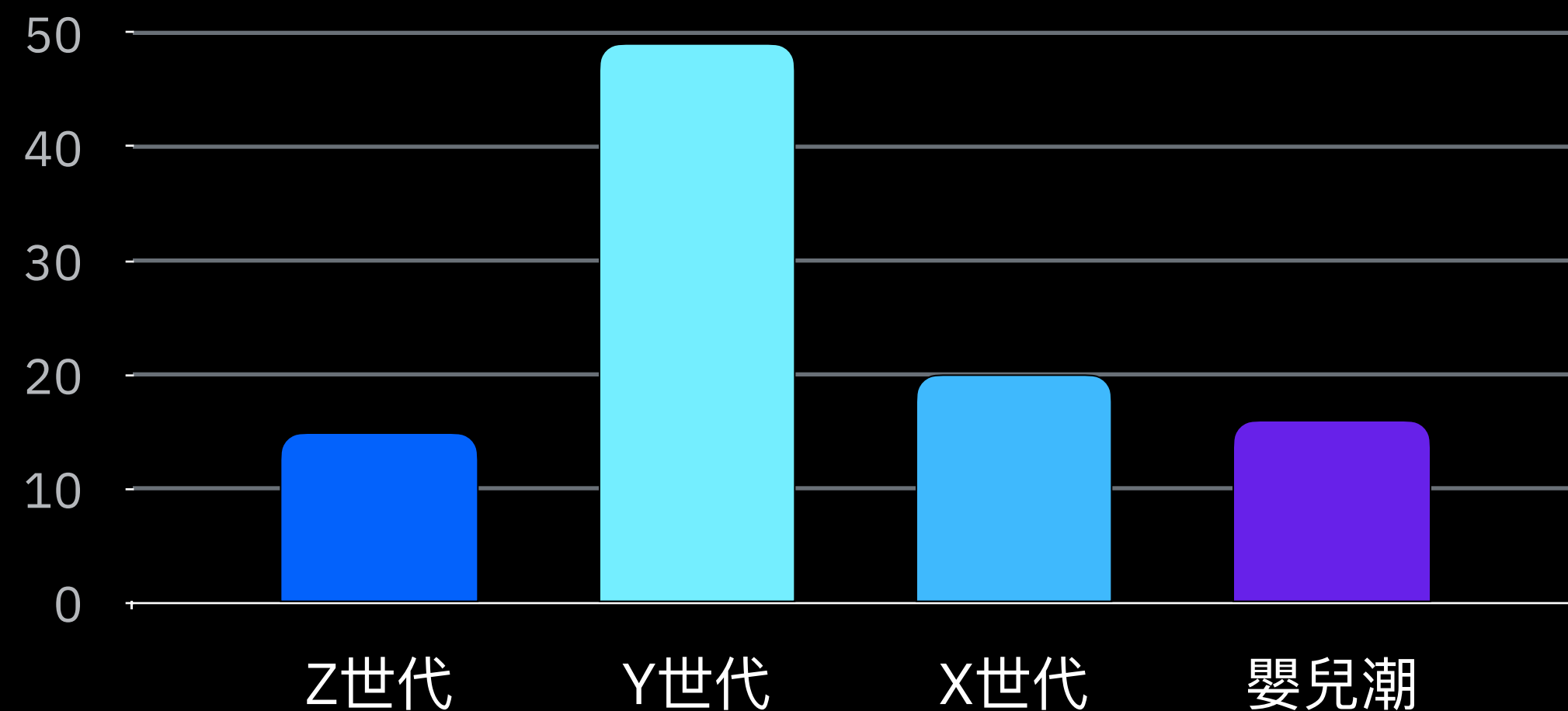
為真正實踐對話式銀行，
我們先對標全球發展最好的對話銀行— BOA的Erica
這是一個融合在行動銀行裡的對話服務，由 IBM iX 協助設計

A promotional banner for Bank of America's Erica virtual assistant. The top left corner features the Bank of America logo. The main image shows a smiling woman with curly hair looking at her smartphone, with a bridge and water in the background. The text 'Personalized. Proactive. Predictive.' is centered over the image, followed by 'See what Erica® can do.' and a play button icon. Below the image, a white bar contains the text 'Meet Erica, your virtual financial assistant in the Bank of America Mobile Banking app.¹' and a red button with the text 'Get the app'.

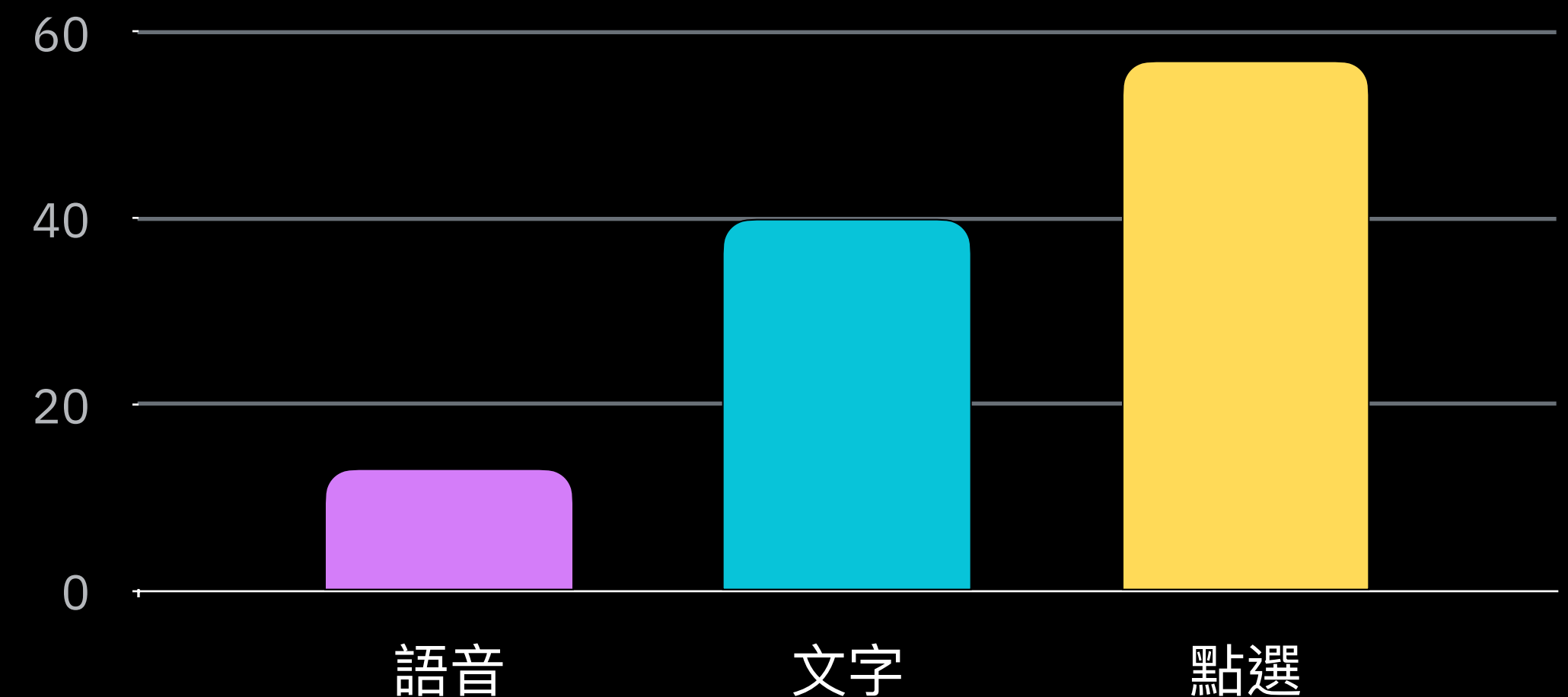
透過主動式洞察協助客戶管理財務、提供建議與指引

Erica不斷疊代優化，上線18個月，到達1000萬用戶

各年齡層均有 15% 以上的使用率



文字對話與點選佔了 87% 互動方式



Banking 2021

數位平台

對話銀行 2.0

讓對話成為一種服務客戶的互動方式，不是通路



以我為中心

個人化、生活化、分眾化

3個趨勢



數位大平台

融合又獨立、智能好體驗

2個重點



邁向新卓越

IBM Garage

唯1作法

IBM 數位銀行

設計力 × 業務力 × 技術力

80%

國內前10大數位銀行
由IBM協助建置

