

水滴筹发起流程

— 易懂易用

目录

- 发起流程分析
- 当前痛点/机会点
- 数据影响
- 方案输出
- 数据与目标

阶段	接触水滴筹	进入水滴筹公众号	筹款信息录入	确认登录	基本信息录入	等待审核	增信材料录入	等待审核	审核不通过-修改	审核通过-筹款中	完成筹款	提现	
附图													
产品接触点 (用户看到的)	<ul style="list-style-type: none"> 微信朋友圈/微信群 看到 微信直接搜索 百度、头条等广告 浏览器搜索 消息推送 线下广告二维码 捐款页面进入筹款登记 	<ul style="list-style-type: none"> 公众号首页导航“发起筹款” 推送消息页面进入筹款登记 微信搜索水滴筹 	<ul style="list-style-type: none"> 筹款登记页 模板信息录入页 页面转发 公众号菜单 线下扫二维码 智能发起 如何写标题 & 内容的提示 	<ul style="list-style-type: none"> 手机号登录页面 (已登录的情况下不出现此页) 手机号/验证码 填写 	<ul style="list-style-type: none"> 信息录入页面 	<ul style="list-style-type: none"> 提交成功 等待审核页面 补充增信信息, 查看我的筹款 按钮 公众号信息提示审核进度 	<ul style="list-style-type: none"> 增信信息录入页面-2个 	<ul style="list-style-type: none"> 提交成功 等待审核页面 查看我的筹款 	<ul style="list-style-type: none"> 审核失败的消息-要修改的信息 公众号消息/短信 	<ul style="list-style-type: none"> 审核通过消息 公众号消息/短信 筹款详情页 任务页面 	<ul style="list-style-type: none"> 筹款成功信息 详情页已达成筹款 	<ul style="list-style-type: none"> 提交成功 等待审核页面 补充增信信息, 查看我的筹款 按钮 公众号信息提示审核进度 	
数据转化	提升登记人数/UV 微信外 百度信息流登记率1%(现状0.63%) 头条信息流登记率2%(现状1.6%) 微信内 登记率4.16% (现状3.2%)	欢迎语消息打开人数/新关注用户 30% (现状24.5%)	发起成功人数/发起页UV 5% (现状3.87%)										
目的	<ul style="list-style-type: none"> 了解水滴筹是什么 水滴筹的主要优势 快速发起筹款 (已了解的) 	<ul style="list-style-type: none"> 寻找发起筹款入口 了解自己能否筹款 	<ul style="list-style-type: none"> 填写筹款内容 希望尽快发起筹款 	<ul style="list-style-type: none"> 通过手机号创建/登录水滴账户 	<ul style="list-style-type: none"> 填写信息 快速完成 	<ul style="list-style-type: none"> 等待审核, 赶紧审核通过 	<ul style="list-style-type: none"> 根据自己的实际情况录入 	<ul style="list-style-type: none"> 等待审核, 赶紧审核通过 	<ul style="list-style-type: none"> 查看审核结果 修改要修改的资料再次提交审核 	<ul style="list-style-type: none"> 赶紧筹到钱 	<ul style="list-style-type: none"> 等待审核 	<ul style="list-style-type: none"> 提现自己的筹款金额 	
想法	<ul style="list-style-type: none"> 水滴筹靠谱吗? 我也想要筹款 * 询问身边朋友 (看到好友关系) 想问一下用过的使用情况 筹款需要什么材料 	<ul style="list-style-type: none"> 不确定自己能不能筹款 (属于产品漏斗还是钩子) 快速发起 	<ul style="list-style-type: none"> 不知如何写 第一眼全都是文字, 感觉很多内容 想看看别人怎么写的作为参考 担心资料照片等暂不全 	<ul style="list-style-type: none"> 可以接受 手机号展示在哪儿? 会不会一直骚扰我 	<ul style="list-style-type: none"> 信息输入快捷且正确 什么时候能填完 	<ul style="list-style-type: none"> 大概多久通过审核 并联系我? 已经提交的信息可以更改吗? 增信材料 有什么好处? 	<ul style="list-style-type: none"> 这些信息会有核实吗? 跳过此页面 	<ul style="list-style-type: none"> 大概多久通过审核 并联系我? 已经提交的信息可以更改吗? 预览下我的筹款页面 	<ul style="list-style-type: none"> 为什么没有通过? 需要修改什么信息? 需要有人帮助我 	<ul style="list-style-type: none"> 如何快速获得筹款? 转发文案怎么写? 转发途径有什么? 效果如何? 	<ul style="list-style-type: none"> 去哪儿提现? 	<ul style="list-style-type: none"> 什么时候能到账? 大概多久通过审核 并联系我? 已经提交的信息可以更改吗? 增信材料 有什么好处? 	
行为	<ul style="list-style-type: none"> 线上-点击进入先看看 询问身边朋友(使用过吗) 线下拍照 推荐给朋友 对比水滴筹竞品 (可信度) 	<ul style="list-style-type: none"> 点击发起筹款的tab 公众号模板消息 找到客服 (如果遇到不明白的) 	<ul style="list-style-type: none"> 点击模板页面, 使用模板 直接输入 (利用展开的提示输入) 找顾问帮忙 退出页面准备材料和话术 	<ul style="list-style-type: none"> 填写手机号/验证码 	<ul style="list-style-type: none"> 填写的筹款个人信息 上传医疗材料 	<ul style="list-style-type: none"> 继续补充增信材料 前往我的筹款页面 退出页面 	<ul style="list-style-type: none"> 继续填写 	<ul style="list-style-type: none"> 点击前往我的筹款页面 退出页面 	<ul style="list-style-type: none"> 修改错误的信息再次申请 联系客服顾问 	<ul style="list-style-type: none"> 分享 	<ul style="list-style-type: none"> 前往提现页面 	<ul style="list-style-type: none"> 绑定银行卡号 提现操作 继续补充增信材料 前往我的筹款页面 退出页面 	
情绪曲线	看到希望 😊	中间的等待期 找不到公众号是哪个 😐	有模板可以用 😊	验证码没收到 😐	还要多少信息要填 长数字身份证号总是输错 😞	审核中 对自己的筹款很忐忑 😐	希望通过增信信息来提高自己的筹款通过率 😐	又在审核中 对自己的筹款很忐忑 😐	没有通过非常失望 😞	通过审核很开心 😊	筹款进度不佳, 不知怎么办 😞	完成筹款 😊	完成提现 😊
产品与设计目标 (机会点)	微信内: 目标: 可信度的信息传达 -提升品牌一致性 (轻松筹-正统一些) -Banner的文案“大病筹款求助”还是我们 slogan 目标: 提升登记成功率 -为其“他人”筹款的提示弹窗优化 -弹出手机号的时候可直接用数字键盘 微信外: 目标: 可信度的信息传达 -提升品牌一致性 -banner图可以更温情一点 -[模块-筹款故事] 筹款成功故事 -最顶部的筹款成功播报条, 可以利用筹款详情页的消息滚动形式 目标: 提升登记成功率 -筹款登记模块 操作性很弱 -手机号输入框意识不到 -微信搜一搜的地方看不清怎么操作	目标: 提升欢迎语消息打开人数-筹款 -文案优化 -优化公众号搜索结果 -添加筹款顾问	目标: 提升完成率-提升填写效率 -[减少填写压力] 信息录入的可用性-快速录入可复制 -保存草稿 -分步骤提示 -页面介绍筹款基本流程 *智能填写 目标: 减少跳出率 增加客服入口 目标: 让用户了解水滴筹, 建立初步信任 -告知有专门的顾问、客服帮你筹款 -让用户清楚知道水滴筹定位, 能看到公司介绍、投资信息等内容		目标: 提升完成率-填写效率 -身份证信息等输入快捷 & 正确与否 -拍照自动识别身份证 -页面风格一致性 -分步骤提示 -医疗材料示例 -可以传多张医疗材料 ? 退出的时候为什么拦截两次?	目标: 降低等待感, 减少跳出率 -引导用户去做更有价值的事情 (如果增信信息为提款的时候才需要, 前置没必要) ? 提交后是否可以修改?	目标: 页面完成率(快速完成) -页面风格一致 -给用户强调增信材料的重要性 -强调增信模块带来的价值 -强调真实性	目标: 降低等待感, 减少跳出率 -等待时间多久? -预览筹款页面 -更改提交的信息-联系客服 -提交成功后再增加/优化筹款信息的文案-去联系客服	目标: 提高修改提交完成率 -明确列出未通过的理由和需要补充的信息 (材料示例等) -我的筹款页面可以优化 (包括分享, 进度...) 目标: 提高筹款人的任务引导可用性 -继续下一步分享 -分享策略, 每日任务 鼓励策略 目标: 提升获捐次数 -设置引导用户发布患者最新动态 -上传患者生前前后对比照 -补充患者身份信息与诊断证明的任务 -设置感谢昨天捐助的人的任务	目标: 筹款进度同步 -达成筹款后的引导提款机制 (补充必要资料等) -撰写自己的故事, 感谢信等 目标: 信息传达明确, 易操作 -等待时间多久? -预览筹款页面 -更改提交的信息 -提交成功后增加筹款信息的文案 *提现成功后的衍生玩法 -问卷/广告位			

客服给筹款人的链接点击确认的页面是

发起流程分析

线上发起流程核心页面

页面目标

进入公众号发起筹款

筹款信息录入页

用户低成本高质量高效率的 编辑完成

确认登录

个人信息录入页

快捷、正确无误的 录入

等待审核

引导进一步的完善信息
给与审核预期

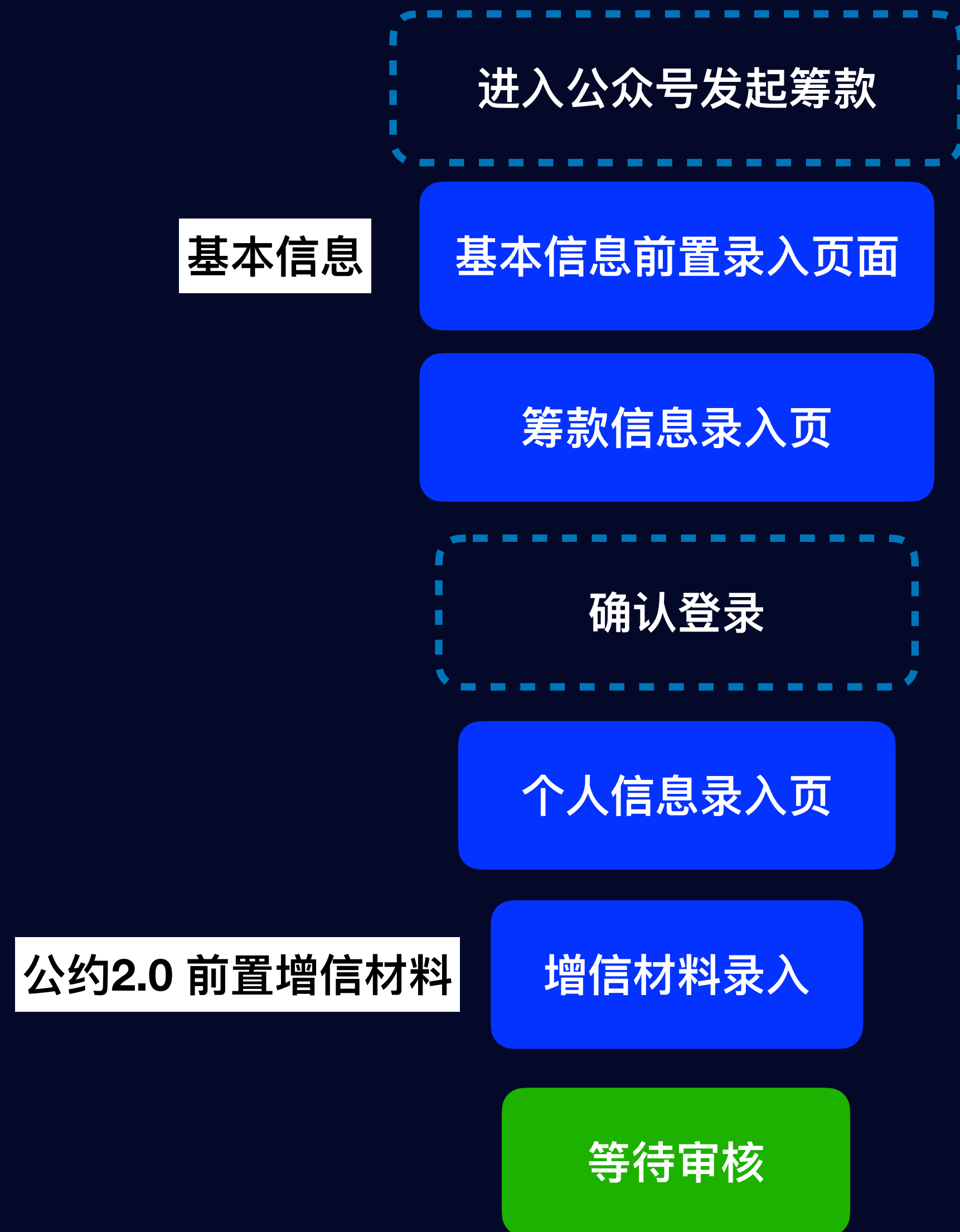
增信材料录入

快捷、真实 的录入

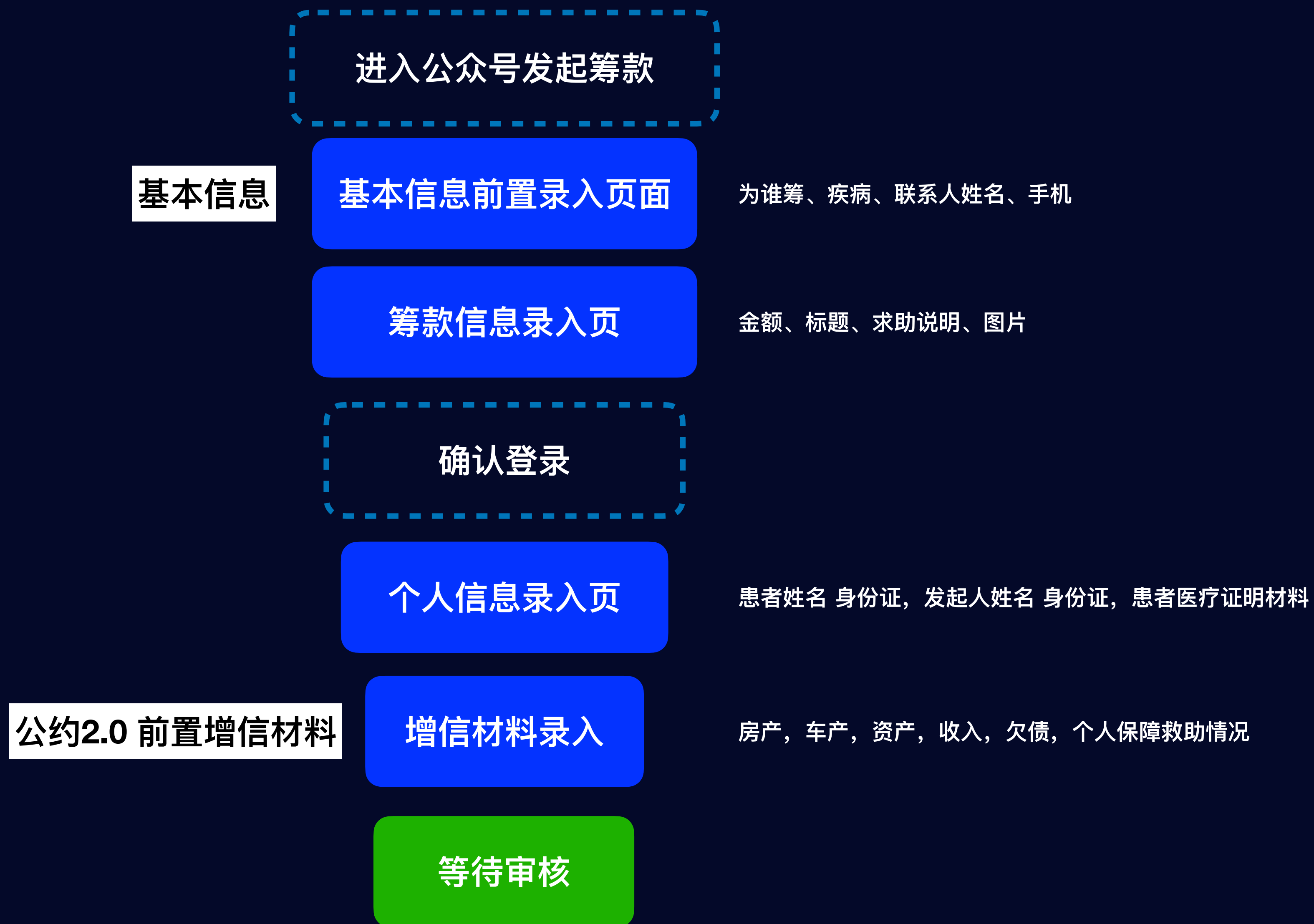
等待审核

给与审核预期
可更改，进一步提高自己的筹款内容质量

- 发起流程分析



• 发起流程分析



页面停留时间

水滴筹-已帮助几十万家庭走出困境

筹款信息不会写? 点击此处

需要筹多少钱

指患者家庭可以承担的医疗费用以外, 还缺多少看病钱, 应参照医院给出的建议医疗费用填写

还缺多少钱给患者治病

填写筹款标题

怎么写标题?

一句话简单描述你的情况(25个字以内)

填写求助说明

怎么写求助说明?

我叫xx, 今年xx岁, xx省xx市人。职业是xxx。xx年xx月xx日, 在xx医院, 被确诊为xx疾病。从确诊到现在已经花费了xx元, 后续治疗还需要XX元。
(家庭情况描述, 如家庭成员: 爸爸、妈妈、丈夫、妻子、儿子、女儿等; 家庭经济情况描述, 如房产、车产、工资收入等)

添加图片

(选填, 没有图片也可发起筹款)

建议您第一张上传患者积极阳光/乐观向上的医院治疗照 (如面带微笑的治疗照)

上传照片

我承诺:

1.所发起的个人大病求助项目, 全部求助款项将用于求助人的治疗及康复费用, 绝不挪用, 如有剩余及时退还。

2.所发布的求助信息完整、准确、真实、及时、合法, 无虚构或隐瞒情形。

3.将尊重赠与人的意愿, 严格按照平台要求, 及时说明求助人的治疗花费、家庭经济状况等平台要求说明的情况, 并公示相应证明材料。

若有违反, 承担全部法律责任, 并赔偿相关方所有损失。

我已阅读并同意 《水滴筹个人求助信息发布条款》 《用户协议》和 《隐私政策》

提交

智能模板引导点击率

类比 使用模板 和 未使用模板的提交成功率, 预测是否 便捷的模板化文案对于用户提交率有显著提高

怎么写标题/求助说明 点击率

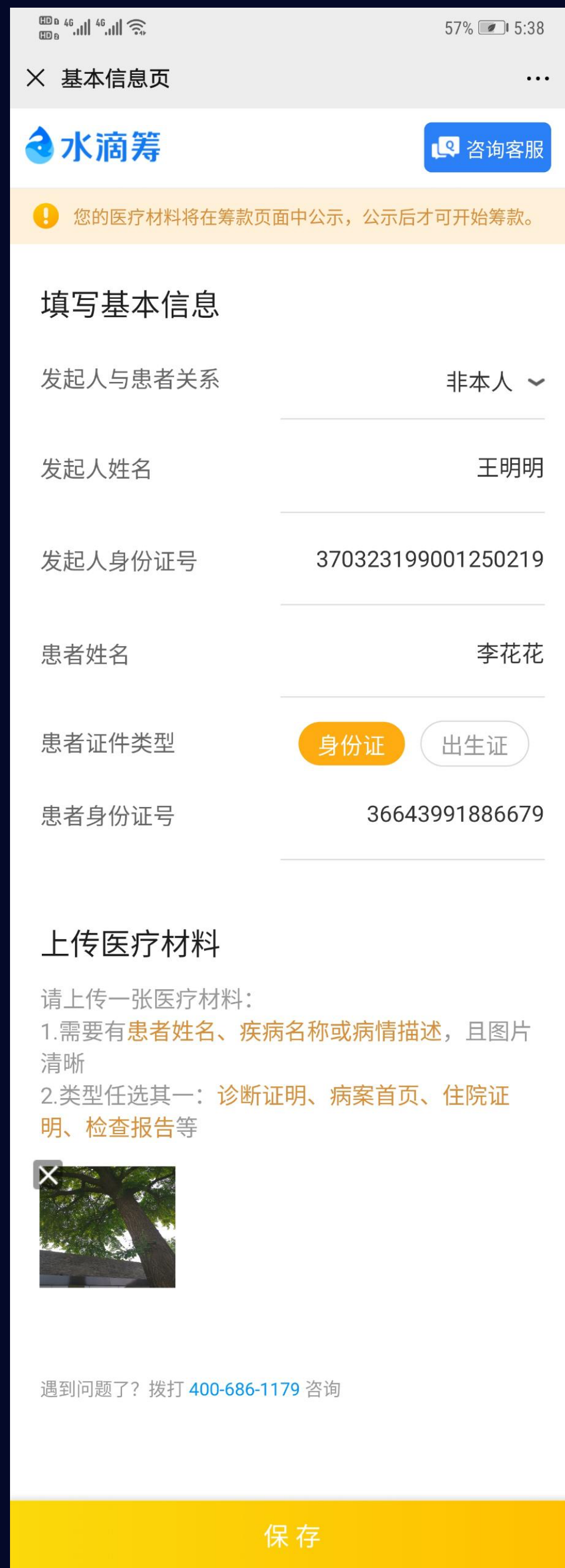
成功提交率

可能影响页面完成率的点

- 1, 信息输入的模板化操作的便捷程度
- 2, 能不能看懂要填的是什么信息

机会点

- 1, 优化智能模板的使用形态 提高提交成功率
- 2, 填写筹款标题/说明 可以直接复制到内容区
- 3, 添加图片示意图 (如何上传一张更高质量的照片)



页面停留时间
页面跳出率

客服点击率

输入身份证尽量便捷

患者 / 发起人之间的区分

提交率很可能跟便捷程度有关 (停留时长越久, 对信息的理解越差, 操作越久)

提交率

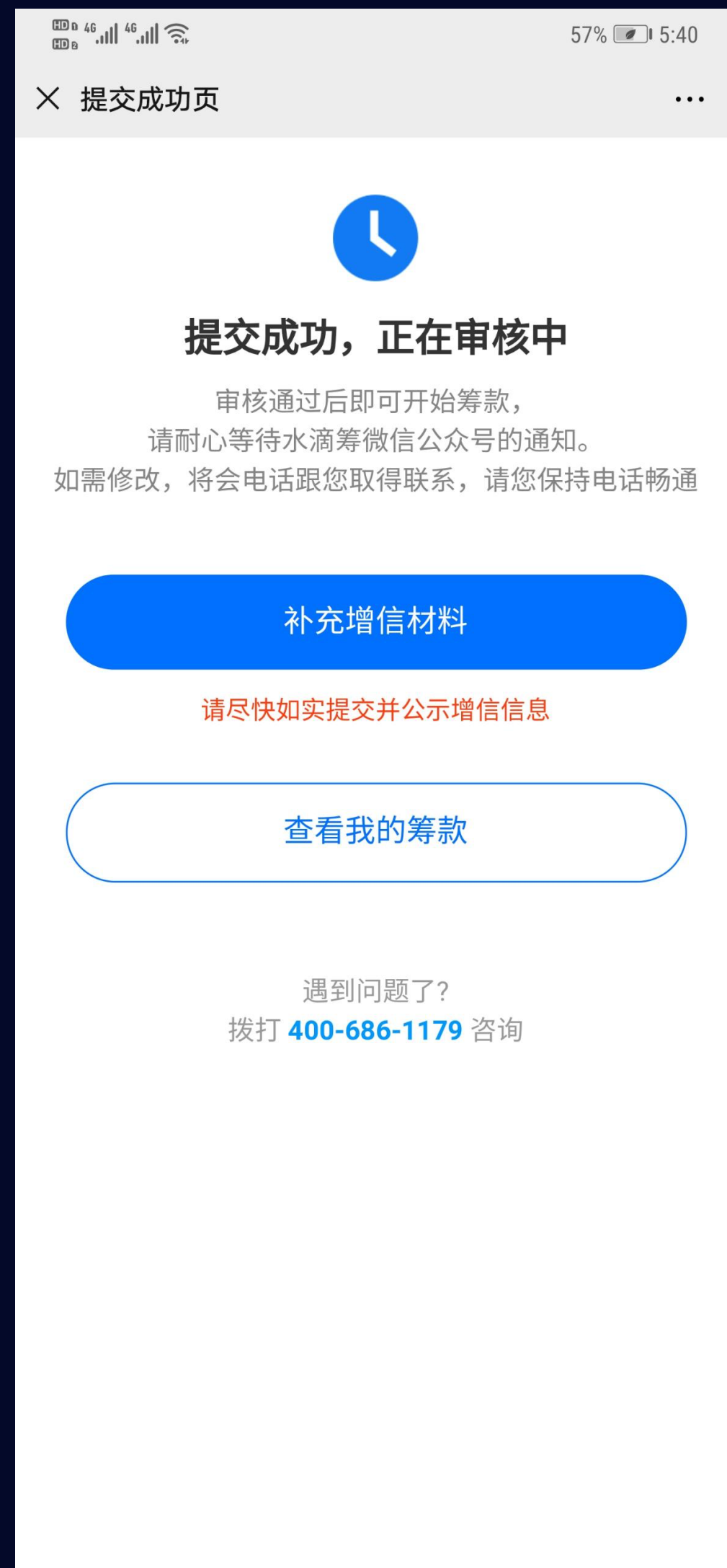
• 可能影响完成率的点

- 1, 信息区分的明显与否
- 2, 快捷的录入方式

• 机会点

- 1, 发起人与筹款人之间区分一下
- 2, 可使用快速拍照识别录入的方式
- 3, 上传医疗材料, 展示示意

页面跳出率



补充增信材料点击率

查看我的筹款点击率

此页面作为中间节点页面, 必定会有一定数量的跳出率

我们要做的是在此基础上

- 1) 审核的同事可以进一步引导完善自己的筹款信息和内容
- 2) 给与用户审核时间预期

• 可能影响完成率的点

- 1, 提交审核之后代表一个节点完成, 用户可能就不再继续了
- 2, 补充增新材料是否是必须的操作

• 机会点

引导筹款人, 更有价值的操作

- 1, 补充增信材料
- 2, 完善优化筹款页
- 3, 推荐给病友或者朋友

给用户一个优化筹款内容的 "list"

比如在优化筹款内容区域可以分为几段去编辑, 让内容更加完善

THANKS

水滴
WATERDROP INC.