抖店 · 服务商工作台

服务商工作台入驻流程现状：

1、流程冗长，入驻节点包括：主体认证、资质申请、主页信息填写、支付方式设置、开通保证金、绑定客服工具

2、耦合了多个业务、多个逻辑，新人引导混乱

3、bug引起高CPO

Data analysis | User research | UX design | Web design

服务商 入驻流程优化

Optimization of service provider entry process

& 问题聚焦

原工作台首页

流程繁琐

入驻引导模块迁移到首页，每一步操作都需要跳转至具体表单页，完成所有步骤至少需要：

页面跳转 11 次

操作耗时 19 天

功能缺失

入驻模块乃至首页没有文档指南链接或提示，属于入驻基础信息缺失

操作体验差

未完成入驻时平台存在很多操作限制，用户体验差，后端维护成本高

理解障碍

页面上存在一些重复引导、提示，容易造成困惑

业务交叉

耦合逻辑多，导致存在一些历史遗留bug，客诉增加

@ 设计目标 优化方向

提升服务商入驻效率

19 天 服务商入驻耗时 → 5 天 服务商入驻耗时

- 减少填写耗时
- 减少填写失误率

完善数据埋点，通过数据埋点验证指标

提升操作体验

* 用户访谈

蜂眼零售

入驻1个月

原声

“（开放平台）平台不熟悉，主要是接口比较多，需要咨询运营来完成入驻”

“（服务商后台）后台入驻流程比较熟悉，其他平台也有入驻过，所以还好”

期望

1. 【文档】需要有及时更新的、清晰的文档引导入驻，可以减少入驻问题，提升入驻效率
2. 【人工】遇到难以解决的问题时，需要有快速地人工响应，提供详细的解决办法
3. 【时长】审核时长不超过1天
4. 【个性化】希望能针对服务商的具体情况，开通个性化流程（举了个有赞的例子：入驻过程中，因为还没有商标，上传了附件备注了下，运营审核时也给通过了）

* 竞品分析

拼多多 新手指南比较清晰

平台内没有引导与提示，需要参考指南一步步操作

京东 入驻流程与系统做了隔离，能够使服务商聚焦入驻步骤，无需额外引导

进入系统限制过于强硬，无法适配“临时服务”等业务场景

快手 分段式入驻操作，完成部分认证即可进入系统，后续补全入驻流程

进入系统后，没有明显的后续流程引导，需要用户自行对照指南进行操作

淘宝 全部入驻操作在系统页内进行，通过页面跳转限制强制引导完成入驻流程

没有入驻指南，也没有详细的流程说明或灵活的页面引导说明，体验差

设计策略

Design Strategy

先减法-

- 减少链路长度
- 减少页面跳转
- 减少复杂的引导
- 减少入驻之外的干扰因素
- 简化操作难度，降低认知成本

后加法+

- 增加入驻指南list
- 增加易读性引导
- 增加实时反馈
- 增加表单自动化填写能力
- 围绕操作主线，提升入驻效率

+ 方案解析

入驻准备页

- 列出材料清单，便于用户提前准备好所需材料
- 支持打印清单，便于线下使用

设置埋点

- 确定用户填写入驻信息开始时间

减少链路长度 减少页面跳转

- 优化后只有 6 次tab切换，0 次页面跳转

原逻辑

减少干扰因素

- 需要完成入驻流程才能进入后台系统

原逻辑

减少干扰因素，合理分区

- 只保留必要的**可用&有用模块**
- 专注于完成一件事，少走弯路，加速完成效率

增加入驻指南，降低理解成本

- 展示每一步骤的填写说明，填写技巧提示，并给出明确的指引文档链接

增加客服反馈入口，提升填写准确率

- 便于用户填写过程中实时沟通，及时解决问题

针对存量用户，减少复杂引导

- 对于平台新增的入驻步骤，给予适当的提示
- 只显示服务商需要完成的操作项

原逻辑

明确进度认知

% 验证指标

D 数据 针对性迭代优化

- 各节点审核通过平均时长（降低指标）
- 各节点初次审核通过率（提升指标）
- 各节点填写平均时长（降低指标）
- CPO（降低指标）

...

E 体验

- 用户访谈
- 体验度量表