

不同类型的银行需要不同类型的新客户账户开设体验。



了解Monzo银行如何通过以客户为中心的快速在线新客户注册及身份验证方法完胜传统银行。

Monzo采取一种新颖的客户服务方式来颠覆传统实体银行，将客户置于他们银行体验的核心位置。与队伍日益壮大的数字银行或挑战者银行一样，Monzo银行愈发受到青睐，致力于抢夺传统银行的市场份额。Monzo深知，当今消费者希望快速办理存取款业务，便捷查询余额或简化账户变更流程。

得益于移动应用程序和共享经济，消费者愈发期待顺畅、透明、便捷的客户体验。Monzo紧抓这一机遇，其全球注册客户已超70万，这些客户可通过借记卡管理自己的资金。客户倾向于选择 Monzo 来获得更好的银行体验——这种体验与他们的生活方式和繁忙的日程完美契合。

而这种体验始于通过Monzo的移动应用程序在线设置他们的账户。



“我们的愿景是各地新客户可随时在几分钟内创建 Monzo 账户。我们希望客户只需要趁在咖啡店排队的时间，就能创建好账户。”

Monzo社群营销负责人

以客户为中心

Monzo是英国最炙手可热的挑战者银行之一,致力于将业务扩展至爱尔兰与美国。为了迎合增长雄心, Monzo需要探寻高度契合的在线身份验证解决方案,以应对不断增长的验证量和跨地域拓展需求。2017年, Monzo的账户翻了五番,旨在最终能服务10亿客户。

Monzo要求身份验证方案满足几大设计原则。Monzo要求解决方案简单、直接、快速,并符合KYC、反洗钱和GDPR的合规要求。同时, Monzo也希望解决方案满足以下要求:



提升验证精确度

毋庸置疑, Monzo需要的解决方案必须正确验证良好客户,标记任何使用欺诈或无效身份的客户。



降低注册放弃率

作为数字银行, Monzo致力于降低账户开立过程中的放弃率。放弃率每提高一个百分点,即可提升客户转化率,从而快速提升收益。



减少人工审核

Monzo还希望通过外包在线身份验证服务,优化其运营成本,包括降低 Monzo内部团队人工审核的次数。



验证速度

考虑到开户速度目标, Monzo希望身份验证解决方案可使客户在短短几分钟内完成在线身份验证流程,而无需耗上几小时甚至几天。

Monzo始终致力于改善用户体验,提供清晰的应用信息,简化在线验证流程,并且易于用户理解。Monzo还力求在集成后迅速修正并微调在线服务,以持续改善用户体验,降低放弃率。

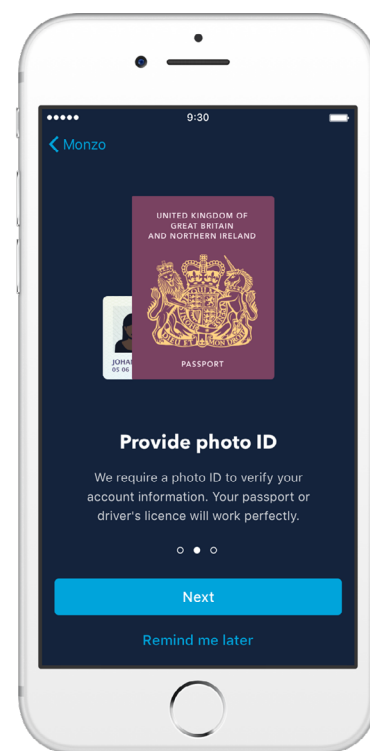


设计最佳开户体验

Monzo决定选择Jumio之后, 双方就携手制定详细的方案, 全面定义并严格测试用户体验。由于整个用户体验在用户的智能手机上进行, 因此必须仔细规划用户体验的每一步。

Monzo深知, 在线身份检查过程中的用户放弃率会激增, 因此必须尽可能简化涉及的步骤, 并提供明确的应用程序指导。Monzo也意识到, 要求拍摄驾照(或护照)照片并用智能手机自拍, 可能会令客户畏惧甚至感到尴尬。Monzo会竭力解释身份验证流程的各项步骤, 以减轻客户焦虑, 提升转化率。

以下手机截图凸显了用户体验, 展示了Monzo如何清晰解释流程步骤及原理。



结果

Monzo在用户体验的流程和信息传递方面花费了大量的心思, 那它是否从中获得了实实在在的优势呢?



Monzo设计了世界一流的开户体验, 确保简单、快捷、安全。全新数字体验与愿景不谋而合, 即成为以客户为价值主张中心的新型银行。此外, Monzo可按时、按预算推出项目, 并与Jumio的产品和集成团队建立了积极的合作关系。

测试阶段的一大发现: 许多新用户会在自拍途中放弃注册。经发现, 一些在外出时开始进行该开户流程的用户, 会在在线验证中途选择放弃。据推测, 这些新客户可能对公共场所的自拍行为有所顾虑。

有鉴于此, Monzo在第二天就根据“已放弃购物车”(已开始但未完成账户设置流程的客户)发送提醒邮件, 以便他们在家中重新自拍并完成账户设置流程。这有助于降低新客户放弃率。Monzo深知, 如需确保更高的转化率, 就得采用多点触控方式。

Monzo可对一些关键统计数据进行衡量和基准测试, 包括平均验证时间和如何降低放弃率。自推出以来, Jumio可在150秒内验证80%的交易, 在270秒内验证95%的交易, 这有助于提供快捷的客户体验。

需考量的关键绩效指标:快速、准确与便捷

尽管看似简单,但在网上银行领域,提供直观易懂的移动开户体验并非易事。在Uber和AirBnb等应用程序的大规模流行之下,任何移动应用程序若想广受青睐,就必须设立标准。用户体验必须直观、快捷、简单。

Monzo经过精心策划,创造出具有在线身份验证功能的账户注册体验,契合所有核心要求:

- ✓ **更为迅捷**
几分钟内即可快速验证在线用户
- ✓ **更高转化率**
降低在线账户设置流程中的放弃率
- ✓ **覆盖全球**
规模化解决方案,以适应Monzo的超高速增长和新兴地区(包括爱尔兰与美国)拓展目标
- ✓ **合规流程**
遵守并超越合规规定,包括反洗钱、KYC和GDPR
- ✓ **人工审核**
大幅降低Monzo的人工审核量

同时,Monzo也建立了关键性能指标,可监控转换率的下降情况并及时做出响应,同时不断探寻机会通过更好的消息传递、更简化的体验和技术增强来改进流程。



“在简化新客户注册流程方面必须全力以赴:利用卓越领先的技术、清晰透明的信息传递、精心设计的用户体验以及严格要求的测试,逐步提升转化率。”

Monzo银行金融犯罪负责人