



**招商銀行**

CHINA MERCHANTS BANK

# 小企业金融App 竞品分析报告

工行企业手机银行 工银小微金融模块

## 战略层

Strategy

市场分析  
产品定位  
用户需求

## 范围层

Scope

功能规格  
内容需求

## 结构层

Structure

信息架构  
交互设计

## 框架层

Skeleton

界面设计  
导航设计  
信息设计

## 表现层

Surface

视觉设计



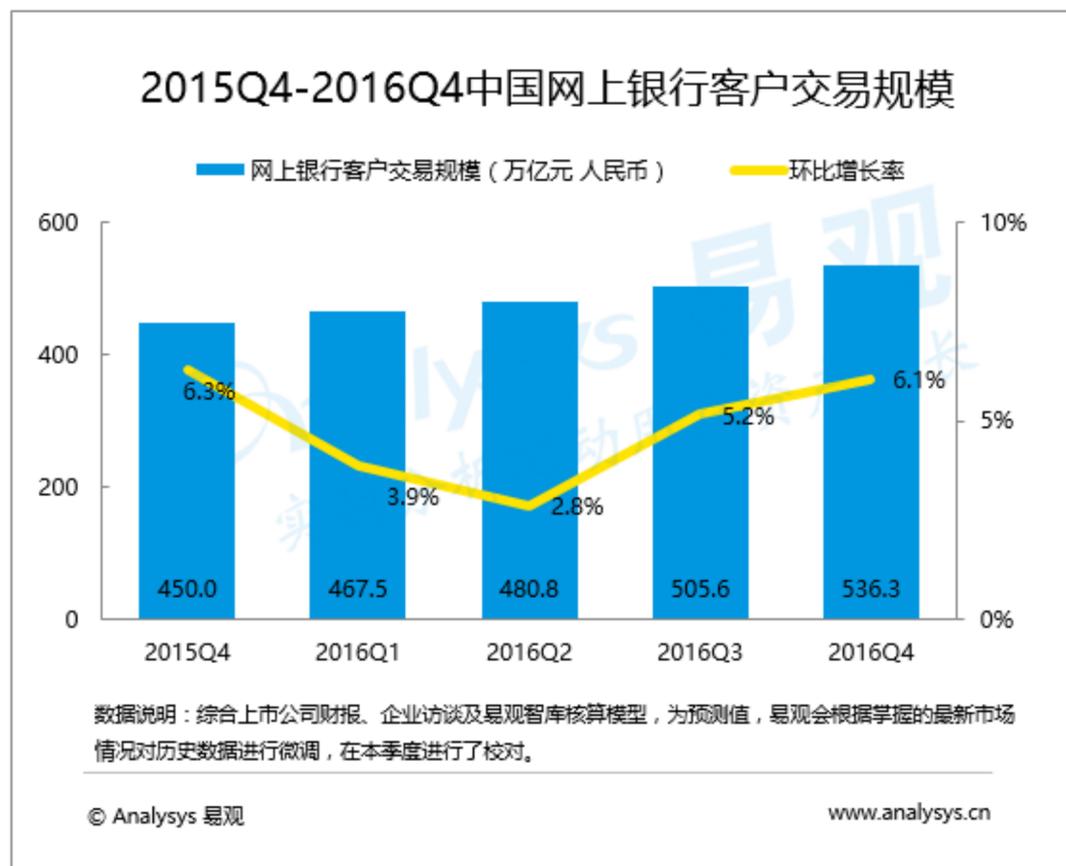
战略层  
Strategy

范围层  
Scope

结构层  
Structure

框架层  
Skeleton

表现层  
Surface

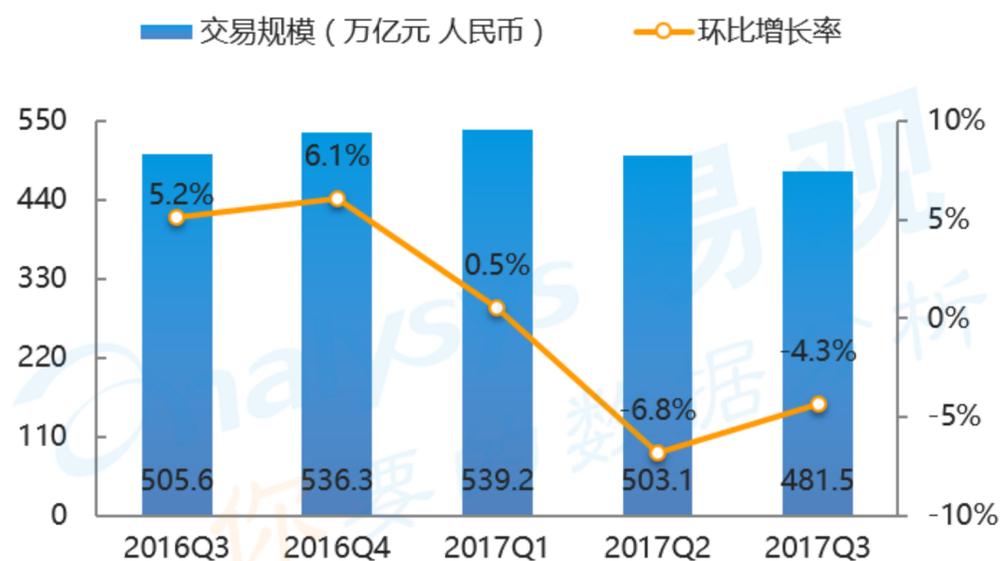


## 市场分析——网银交易规模

2016年第4季度，中国网上银行客户交易规模达到536.3万亿元人民币，环比增长6.1%。

由于手机银行及第三方支付的替代，个人网上银行交易额增速明显放缓；企业网上银行交易额保持平稳增长，办理的业务主要为账户查询与对账、转账、缴费、收款、代发工资。

### 2016Q3-2017Q3中国网上银行客户交易规模



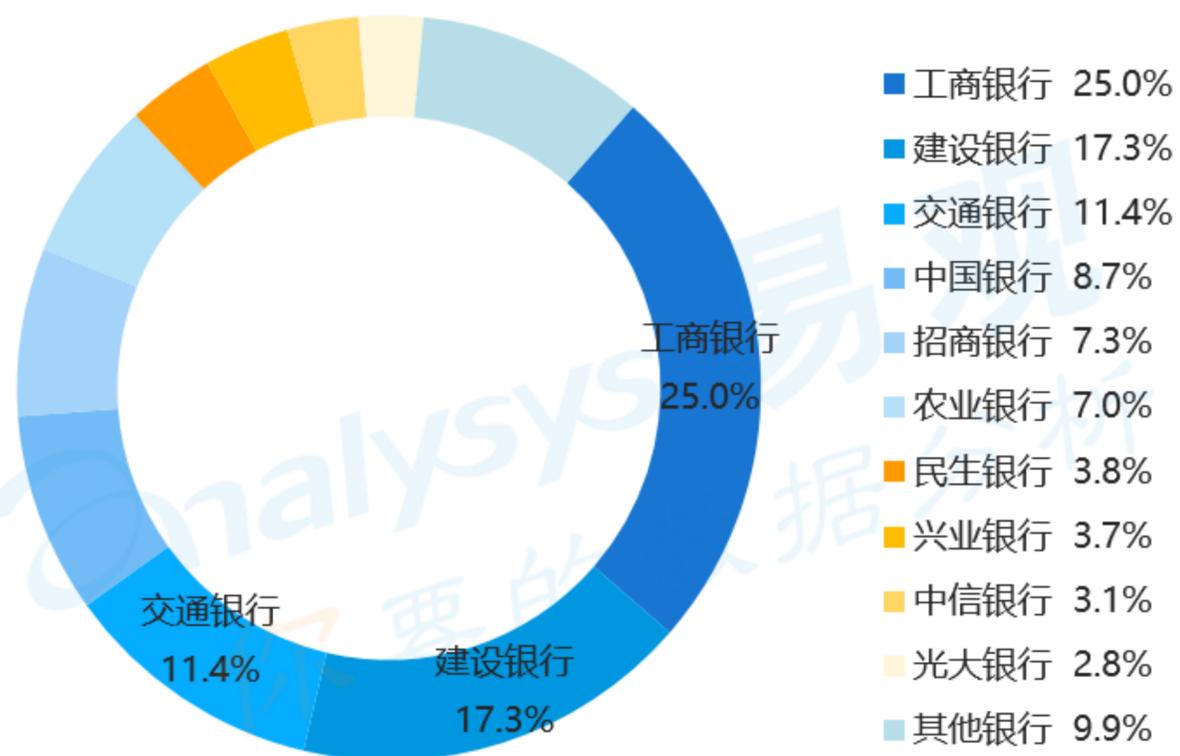
数据说明：以上数据根据银行年报、易观自有监测数据和易观研究模型估算获得，易观将根据掌握的最新市场情况对历史数据进行微调。

## 市场分析——网银交易规模

2017年第3季度，中国网上银行客户交易规模为481.5万亿元人民币，环比下降4.3%。

网上银行交易规模环比下降4.3%，其中个人网银交易规模有所下降；企业经营较为活跃，企业转账汇款、代发工资、代扣等交易促进企业网银交易规模保持平稳增长。

### 2017年第3季度中国网上银行市场交易份额



数据说明：以上数据根据银行年报、易观自有监测数据和易观研究模型估算获得，易观将根据掌握的最新市场情况对历史数据进行微调。

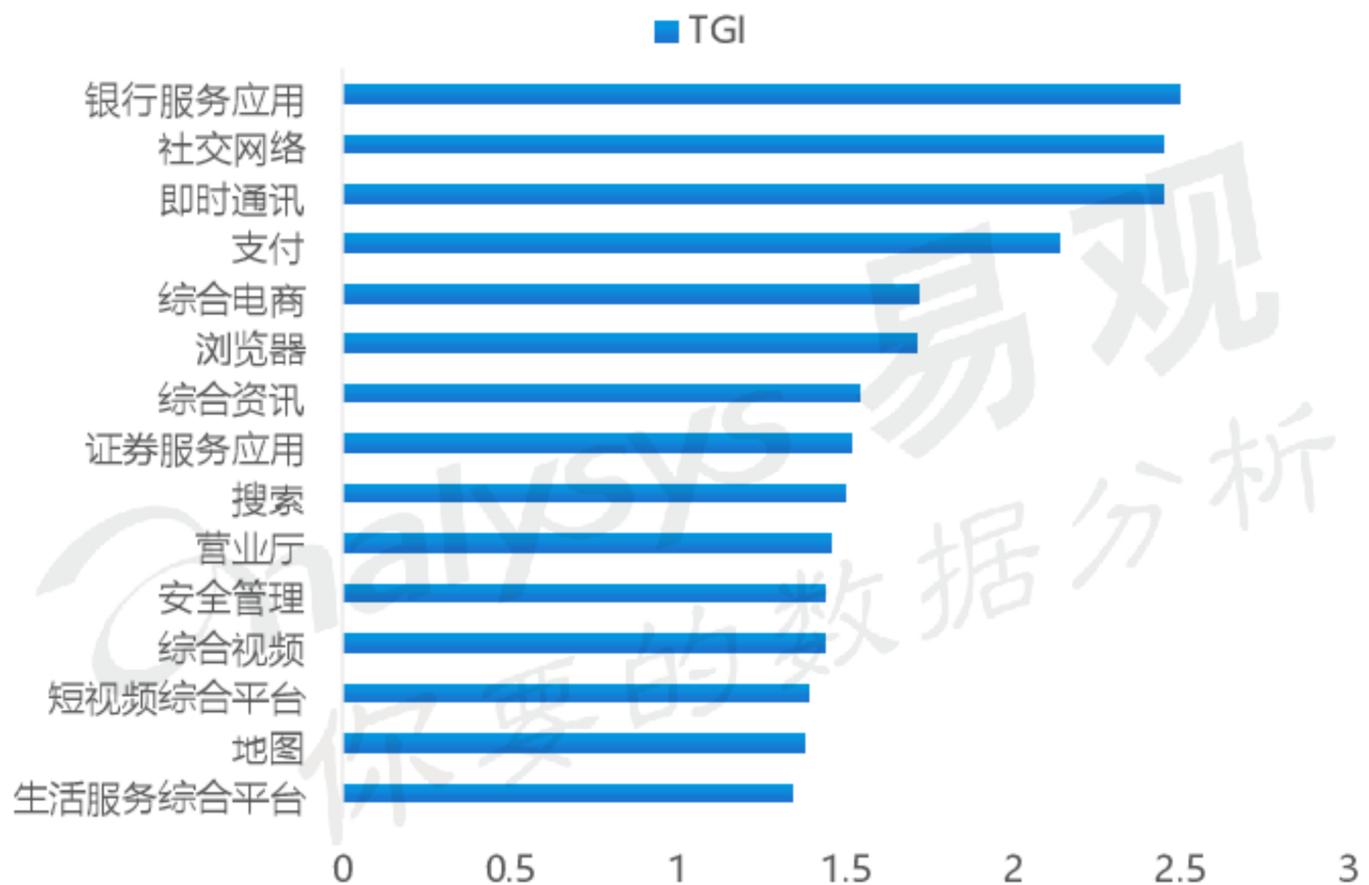
## 市场分析——网银市场交易份额

2017年第3季度，工行、建行、交行、中行分别位列市场前四位，合计拥有62.4%的市场份额，**招商银行**以7.3%的市场份额位居**第五位**。

从产品创新来看，浦发银行针对**中小微企业**成长过程中面临的痛点，专门打造了基于互联网和云技术的云端服务平台——“e企行”综合服务平台，“e企行”提供**集在线会计、在线进销存、在线订单、在线融资和专业服务等一整套云端在线综合解决方案**，同时支持PC端和手机端应用，用户可以在线随时随地享受平台上各类服务，**为中小微企业提供更低成本、更高效、更智能的用户体验**。

### 市场分析——手机银行用户功能需求

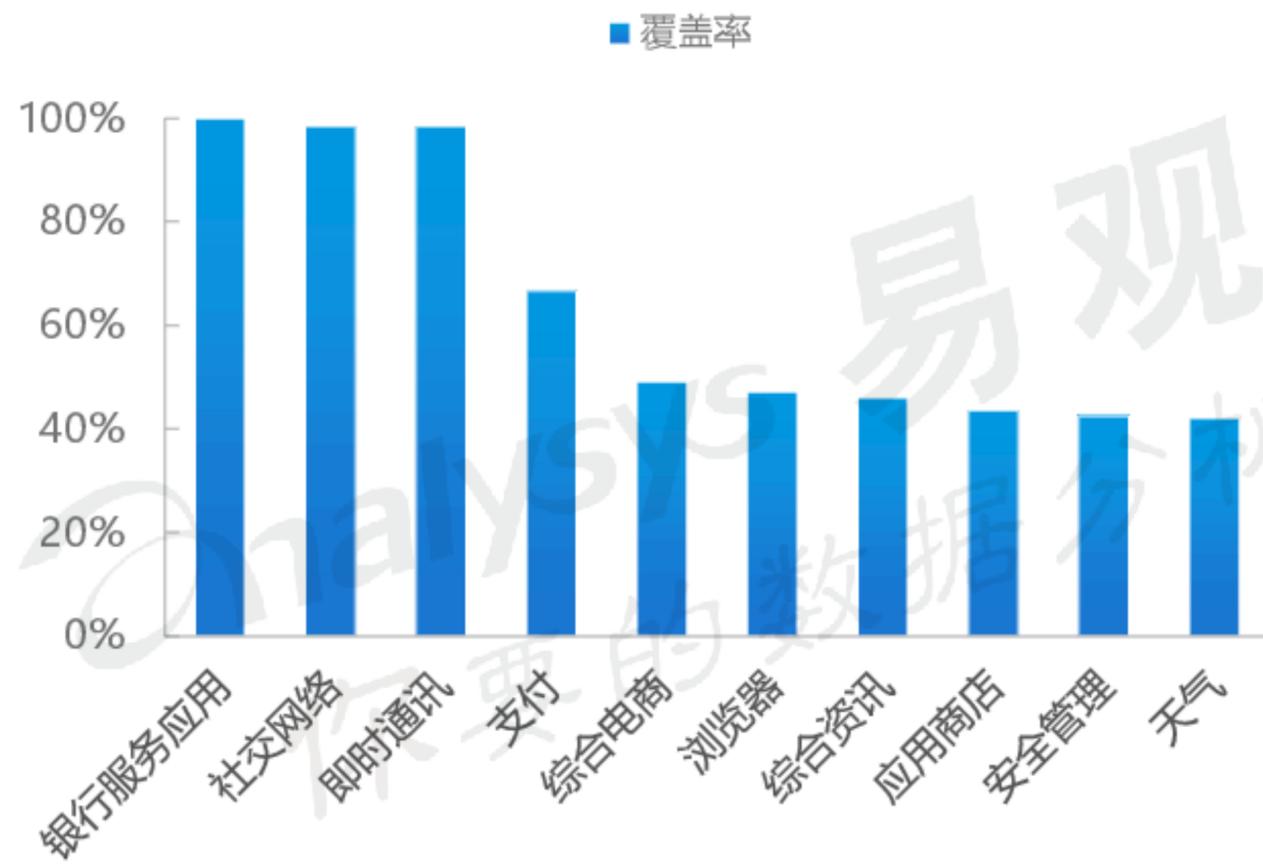
#### 手机银行领域行为偏好TGI



© Analysys 易观·易观万像

www.analysys.cn

#### 手机银行领域人群覆盖TOP10



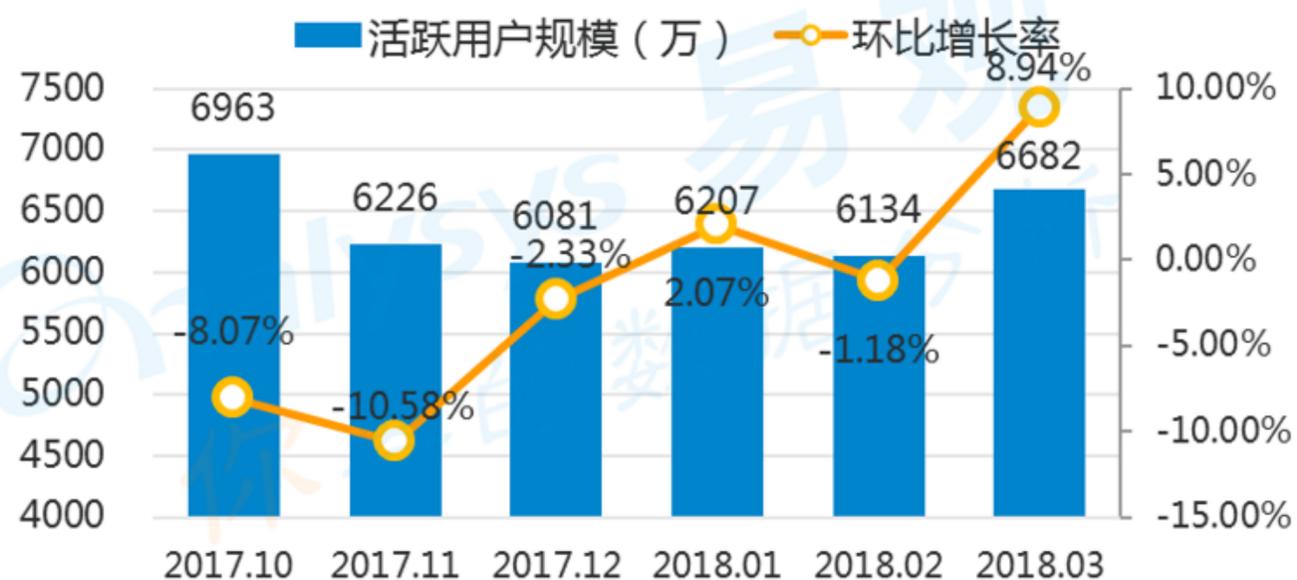
© Analysys 易观·易观万像

www.analysys.cn

数据说明：易观万像只对独立APP中的用户数据进行监测统计，不包括APP之外的调用等行为产生的用户数据。截止2017年第4季度易观万像基于对22.5亿累计装机覆盖及5.5亿活跃用户的行为监测结果采用自主研发的enfoTech技术，帮助您有效了解数字消费者在智能手机上的行为轨迹。

行为偏好TGI指在指定时间段内，所选人群对相应领域的偏好程度；TGI指数=【目标群体中具有某一特征的群体所占比例/总体中具有相同特征的群体所占比例】\*标准数100；TGI值等于1即等于全网平均水平，TGI值大于1即有偏好，值越大偏好越强。

### 2017年10月-2018年3月投资理财市场活跃用户规模



数据说明：数据来源于易观千帆，易观千帆只对独立APP中的用户数据进行监测统计，不包括APP之外的调用等行为产生的用户数据。截止2018年第1季度易观千帆基于对22.9亿累计装机覆盖及5.8亿活跃用户的行为监测结果采用自主研发的enfoTech技术，帮助您有效了解数字消费者在智能手机上的行为轨迹。

© Analysys 易观 · 易观千帆 · A3

www.analysys.cn

## 市场分析——投资理财市场活跃用户规模

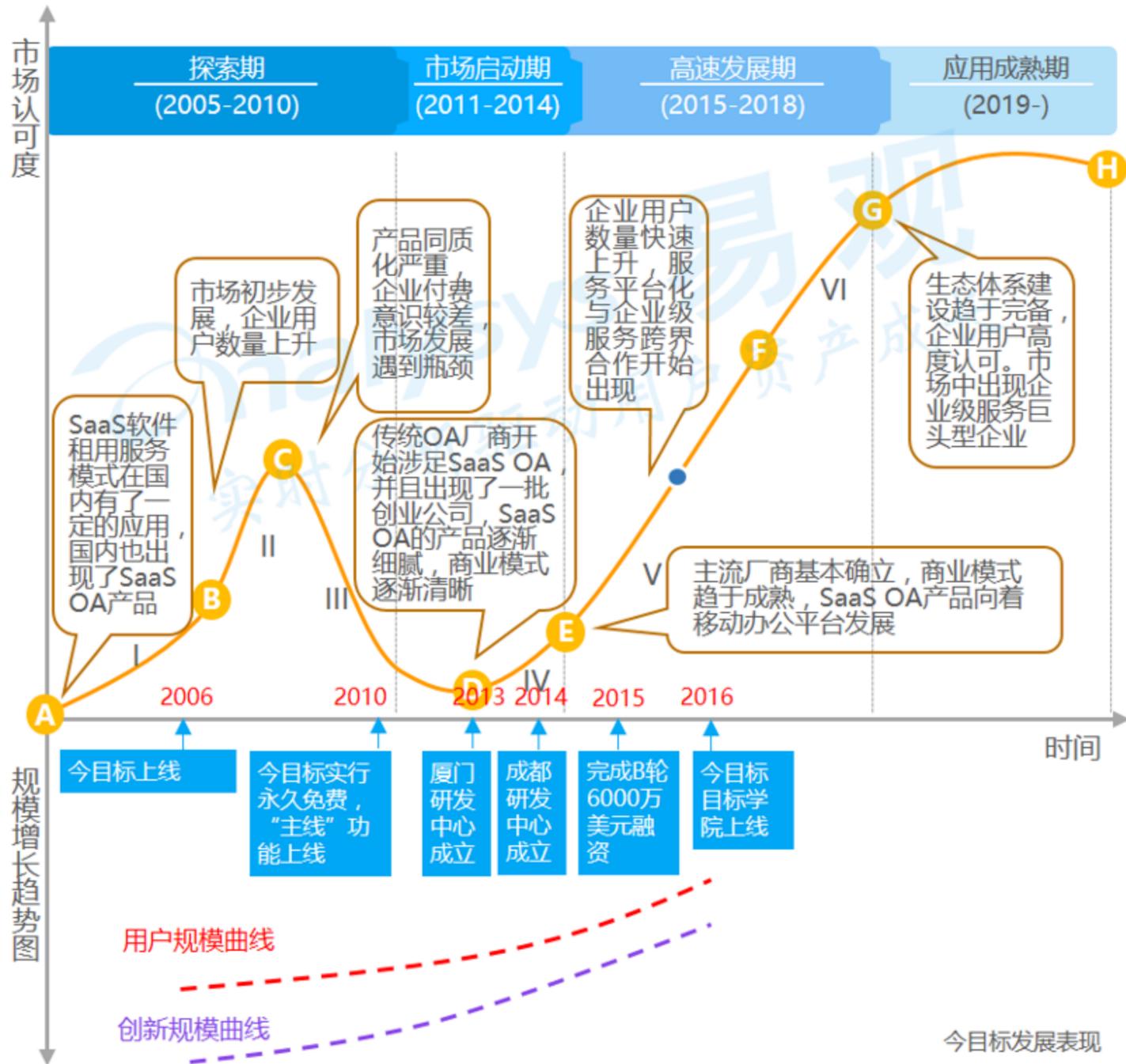
据易观千帆数据显示，2017年11月到2018年2月期间，投资理财应用活跃用户规模稳定在6200万左右，3月，市场活跃度提升带动活跃用户规模环比增长8.9%，达6682万。投资理财应用市场活跃度回暖，用户认可度逐步提升。

注：活跃用户是指用户主动打开应用，且停留5s以上，在理财领域会包括企业注册、交易用户，不排除少量非注册、未交易用户。

# 战略层

Strategy

## 2016年中国企业级SaaS OA 市场AMC模型



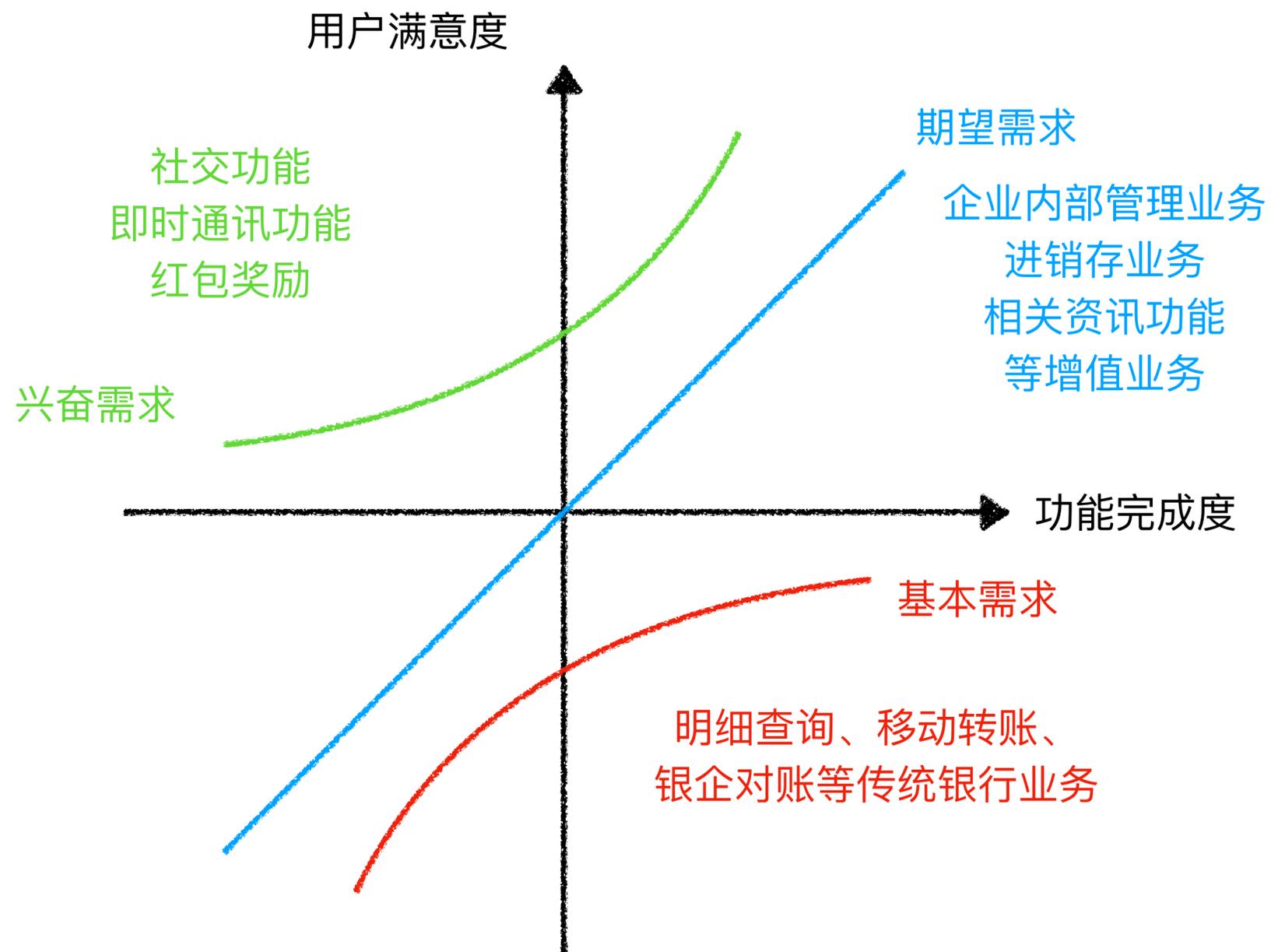
## 市场分析——企业级SaaS OA市场发展

中国企业级SaaS OA市场的发展分为探索期、市场启动期、高速发展期以及应用成熟期四个阶段，目前中国企业级SaaS OA的市场发展已经进行到了第三阶段，即高速发展期。

SaaS OA市场会成为一个移动办公平台的重要入口。

# 战略层

Strategy



KANO模型

## 市场趋势

由于第三方支付方式的介入，个人网上银行交易额增速逐渐下降；企业银行交易额则将继续平稳增长。企业手机银行在满足传统银行业务的同时会提供更多增值服务以抢占市场，不断为中小微企业提供更低成本、更高效、更智能的用户体验。

# 战略层

Strategy

## 竞品选择

工行企业手机银行——工银小微金融模块

## 产品定位

针对于初创期、成长期的小企业客户生产经营中的结算、管理、融资、增值等需求所提供服务的综合性金融服务平台。

## 用户分析——性别、年龄占比

工行企业银行用户男性比例明显高于女性，男性占57.24%，女性占42.76。

主要用户年龄段为中年用户，31~35岁之间的用户占34.01%，36~40岁之间的用户占26.26%。24岁以下青少年用户与40岁以上中老年用户占比较低。

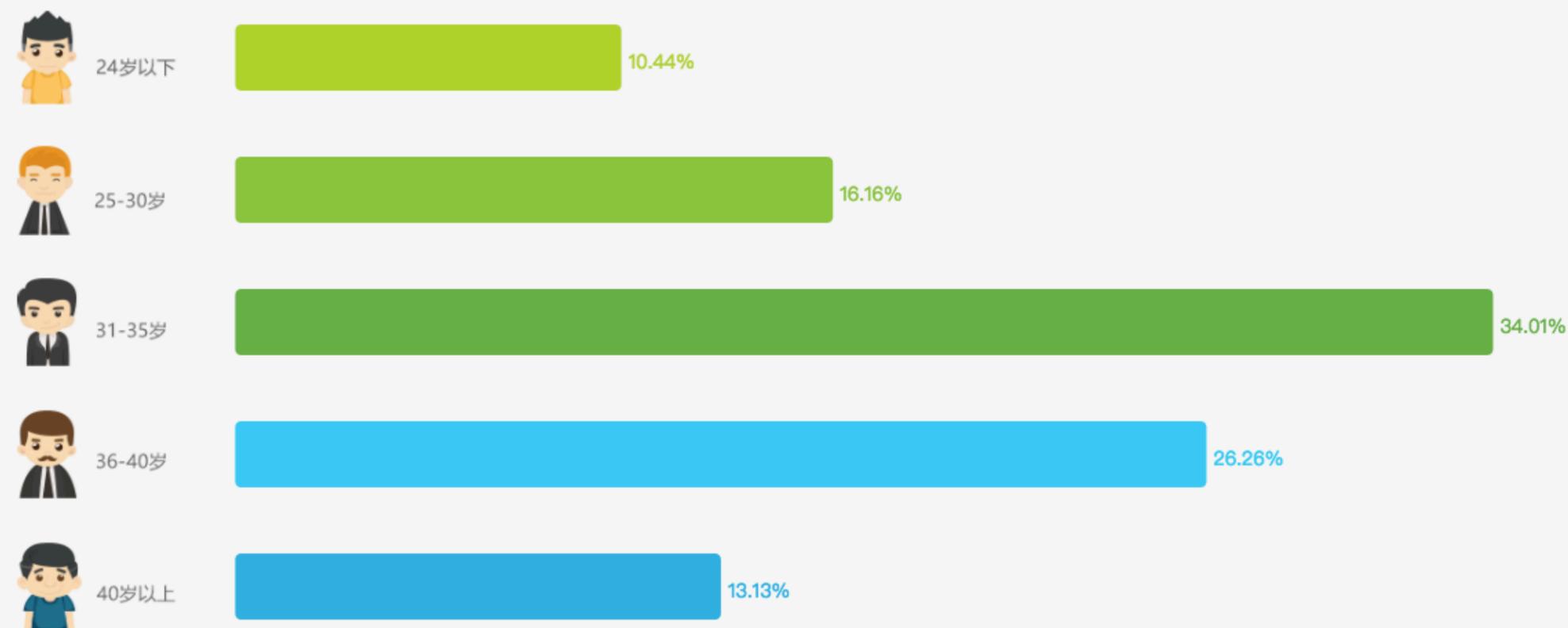
### 工行企业银行用户性别占比与年龄占比

#### 使用人群性别占比



source: mUserTracker,2018.4

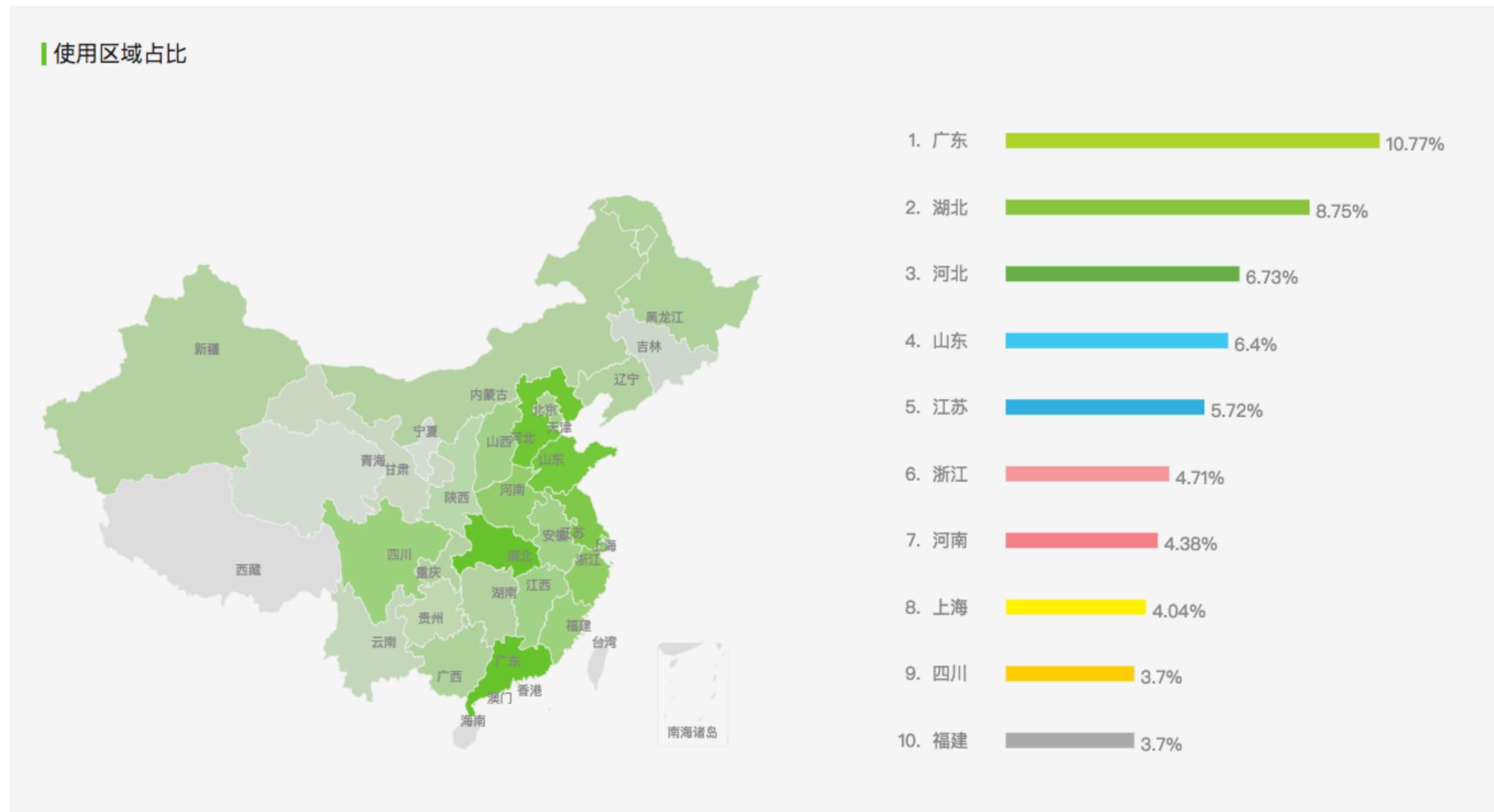
#### 使用人群年龄占比



## 用户分析——地域分布

工行企业银行用户主要集中于华中、华东与华南地区。

### 工行企业银行用户地域分布



## 目标用户需求

### 小企业老板：

企业创业、成长期生产经营中的开户、结算、管理、融资、增值等需求。

### 财务人员：

企业中的财务管理、代发工资、结算、分析等需求。

### 其他员工：

转账、理财等需求。

# 战略层

Strategy

## 平台特色/竞争力

- 1. 全程服务、一点接入：**统一的服务入口，提供从工商注册、预约开户、账户管理、网络融资、投资理财、资金存管等一站式综合金融服务。
- 2. 便捷易用、降低成本：**通过企业手机银行APP进入，即可轻松享受到的专业、便利、完整的银行服务，流程便捷、省时省力。提升财务管理效率，降低运营成本。
- 3. 安全交易、高效管理：**资金存管通过基于订单的资金存管，实现交易资金的定向支付、封闭运行、记录可查，保证缴存资金透明安全，订单交易高效管理。
- 4. 提升信誉、打造品牌：**通过基于交易的保证金缴存，帮助企业提升市场信任度，拓展增量客户，扩大市场占有率；通过手机端的便捷资金交易流程，帮助企业提升自身的客户服务效率和服务品质，为企业打造诚信品牌提供支持。
- 5. 信息储备、深化合作：**通过企业在小微金融服务平台中的服务记录，帮助企业累积交易信息，提升在银行的信用等级，为未来深度合作做信息储备。



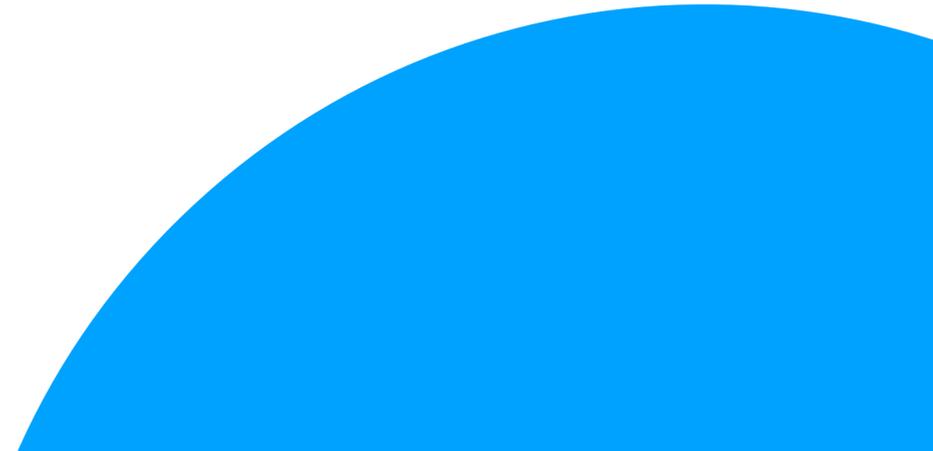
战略层  
Strategy

范围层  
Scope

结构层  
Structure

框架层  
Skeleton

表现层  
Surface



# 范围层

Scope

## 功能分类

便捷开户 账户服务 财务管理  
结算服务 资金存管 投资理财  
网络融资 指令查询 指令授权

9大分类，43项功能。

## 特色功能

代发工资 个人账户托管  
小微理财 经营情况分析



# 范围层

Scope

便捷开户	账户服务	财务管理	结算服务	资金存管	投资理财	网络融资	指令查询	指令授权
企业通申请办理	个人账户托管	代发工资	转账汇款	下单缴存	活期转定期	贷款提款	指令查询	指令授权
企业通进度查询	账户管理		转账汇款指令查询	补录	定期转活期	贷款还款		
预约开户申请	资产负债分析		个人委托主转账汇款	我的订单	我的定期存款	资金支付		
预约开户查询	经营分析		个人委托转账汇款指令查询		定期存款指令查询	终止贷款合同		
开户意愿视频认证					开立通知存款	贷款合同明细查询		
					支取通知存款	网上质押贷款		
					我的通知存款	网上票据池质押贷款		
					小微理财			
					...			

# 范围层

Scope

## 主打特色功能

- 1. 代发工资：**允许企业通过工行网上银行向员工发放工资和报销各类费用的一项服务。提供逐笔或批量指令提交、指令查询等功能。优势体现在其**方便性、及时性、私密性、安全性和全国性**。
- 2. 个人账户托管：**针对伙伴朋友间合伙投资、创业中对资金的监督汇划等需求推出的一项新型金融服务。授权人可以将本人账户授权给他人(管理人)。授权成功后，管理人可管理授权人的账户，并进行转账汇款、投资理财等操作。优势体现在其**方便性、安全性和功能多样性**。
- 3. 小微专属理财：**为企业手机银行用户提供小微专属理财功能，推荐更合适的理财产品并提供多种筛选查询方式。优势体现在其**便捷性、高效性**。
- 4. 经营分析：**强调将经营数据分析以可视化图形信息展示给用户，让用户能够快速直观的了解经营情况。优势体现在其**可读性、高效性**。

# 范围层

Scope

主页面核心功能	内容清单
资产/负债信息总览	资产：总资产、公司账户、个人账户 负债：总负债、公司账户、个人账户 安全查看按钮
余额明细查询	账号信息、明细列表（日期、交易类型、交易金额、余额）、更多查询 月份汇总视图：账号信息、月份选择、总收入视图分析、总支出视图分析 单笔明细详情：公司名称、公司账号、开户行、别名、凭证号、对方账号、对方单位名称、摘要、借贷标志、余额、序号、时间戳、交易时间、发生额、用途、证实书号、单子回单入口（生成回单二维码）
余额明细查询	收入情况/支出情况tab选项卡：可视化折线图（月份、金额、单位） 汇总分类：月份选择、按交易对手分类（交易金额/交易笔数柱状图）按业务种类分类（交易金额/交易笔数扇形图）
推荐理财	理财产品预览卡片：收益率、起购金额、理财期限、产品名称 理财产品单品详情：产品名称、代码、币种、风险评估、产品类型、收益率、理财期限、起购金额、到期日、募集期（部分）、单位/累计净值数据（部分）、理财产品说明书入口、购买入口 理财产品列表：筛选栏（收益率、起购金额、期限、币种、产品期限、产品状态、产品分类、收益类型、风险等级）、理财产品列表（产品名称、推荐状态、年利率、理财期限、起购金额）

# 范围层

Scope

二屏功能列表	子功能		内容清单
便捷开户	企业通	申请办理	网点关键字搜索栏、区域选择网点、地图选择网点、刷新按钮、网点信息（名称、地址、距离、导航、电话）
		进度调查	预约联系人手机号输入框、验证码、登录入口（未登录）、查询方法文字描述
	预约开户	申请办理	企业名称或社会信用代码搜索栏、扫一扫、旧版执照及其他证照入口、企业名称、申请人信息输入框（醒目、身份证号、手机号、验证码）、是否法人代表开关（姓名、身份证号）
		进度调查	预约联系人手机号输入框、验证码、登录入口（未登录）、查询方法文字描述
	开户意愿视频认证		法人手机号输入框；验证码；登录入口（未登录）、认证方法文字描述

# 范围层

Scope

二屏功能列表	子功能	内容清单
账户服务	账户管理	常用账户（详情入口、明细入口、转账入口、移出常用）、其他账户（详情入口、明细入口、转账入口、设为常用）、账户详情：公司名称、公司代码、开户行、币种、账户属性 当前余额、可用余额、昨日余额、冻结余额、保留余额、查询时间、 明细入口、转账入口
	个人账户托管	温馨提示、暂无账户托管入口
	资产负债分析	资产/负债tab选项卡：总金额、企业金额、个人金额、扇形图结构分析
	经营分析	收入情况/支出情况tab选项卡：可视化折线图（月份、金额、单位） 汇总分类：月份选择、按交易对手分类（交易金额/交易笔数柱状图）按业务种类 分类（交易金额/交易笔数扇形图）

# 范围层

## Scope

二屏功能列表	子功能	内容清单
财务管理	代发工资	添加员工：关键字搜索栏、文字说明叙述、员工信息（复选框、姓名、卡号）全选复选框、总人数、新增员工入口 代发工资：付款单位、付款账号、温馨提示、《使用须知》入口、收款员工信息（员工复选框、姓名、卡号、金额输入框）、全选复选框、总金额、总人数、添加员工入口、新增员工入口
结算服务	转账汇款	转账汇款、转账汇款指令查询
	个人委托账户转账	转账汇款、查询汇款明细
资金存管	下单缴存	企业选择：企业名搜索栏、企业类型分类列表（物流、旅游、家装、贸易、美食、房产、环保、健身、美妆、通讯） 下单缴存：付款方名称、付款方联系方式、收款方名称、收款方账号、订单币种、订单金额、收款方联系方式、地址、备注
	补录	\
	我的订单	\

# 范围层

Scope

二屏功能列表	子功能	内容清单
投资理财	定期存款	活期转定期、定期转活期、我的定期存款、定期存款指令查询
	通知存款	开立通知存款、支取通知存款、通知/取消通知存款、我的通知存款、通知存款指令查询
	小微理财	理财产品购买、我得财产品、理财交易撤单、理财成交查询、理财账户开户、理财账户销户、理财指令查询、法人理财产品验证
网络融资	我的贷款	提款、还款、资金支付、终止贷款合同、贷款合同明细查询
	我要贷款	网上质押贷款、网上票据池质押贷款
指令查询	\	选择时间段：当日、近一周、近一个月、起始时间、截止时间
指令授权	\	\

战略层  
Strategy

范围层  
Scope

结构层  
Structure

框架层  
Skeleton

表现层  
Surface

# 结构层

## Structure



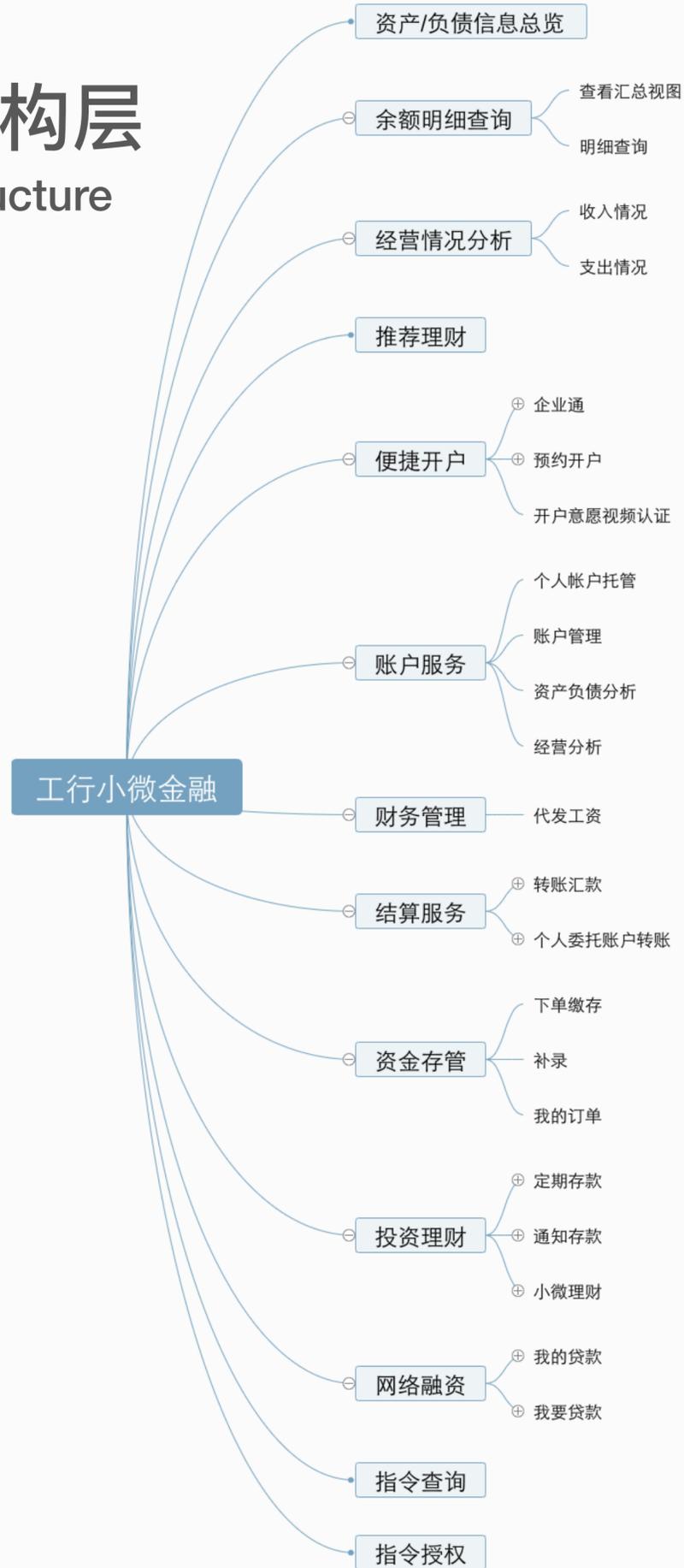
## 企业手机银行信息架构

可以看出首页按功能优先级将部分功能归类隐藏，方便用户快速使用的同时加入功能区自定义编辑功能，最大程度的满足不同用户对功能界面的需求。



# 结构层

## Structure



## 工行小微金融模块信息架构

可以看出较为金融界面按照功能优先级与信息重要性分级，将常用、特色功能至于首屏，满足用户快速获取关键信息与快速使用核心功能的需求。

**不足：**缺少搜索功能，用户无法快速找到不常用的子功能。





## 资产/负债信息总览

工银小微金融板块主页面即可直接预览资产/负债信息，考虑到不同的用户使用场景，将具体金额数值默认设为隐藏状态，单击“安全查看按钮”后可切换金额数值的“隐藏、可见”状态。

# 结构层

Structure



## 余额明细查询

余额明细查询界面简要列出各个余额变化信息，可单击查看汇总视图或相应的明细详情，在明细详情界面可以继续查看电子回单并输出电子回单的二维码信息。

# 结构层

Structure



## 经营情况分析

用Tab选项卡分别实现收入/支出情况分类查看与交易对手/业务种类分类查看，将数据用可视化的图形信息（折线图、柱状图、扇形图）直观的传达给用户。

# 结构层

## Structure



## 推荐理财

小微金融主页面中“推荐理财”以多个推荐理财单品预览卡片形式出现，可滑动浏览单个推荐理财单品简要信息，点击对应产品后进入对应的理财产品详情页面进行了解与购买，此时返回后页面跳转至理财产品列表界面，再次返回转至小微金融首页面。

**不足：**界面跳转交互逻辑较乱，且同一功能标题前后界面命名不一致，容易使用户产生困惑。

# 结构层

Structure



## 网点选择

提供三种线下网点选择方式：查看地图选择网点按钮、直接输入网点关键字查询栏、按区域查找网点筛选器。以方便用户挑选最合适自己的方式查找网点。

具体网点信息包含名称、地址、距离、导航入口、拨打电话，使用户能够快速判断出适合的网点并直接查看导航或快速电话咨询。

# 结构层

Structure



## 账户管理

账户管理提供常用账户和其他账户两种分类以满足用户不同使用情况，除了“查看账户详情”以外，用户还可直接在账户界面进入对应账户的“查询明细”与“转账汇款”功能。

# 结构层

Structure



## 资产负债情况

用Tab选项卡实现资产/负债情况分类查看，在具体金额数据之后将资产/负债结构用扇形图的形式将信息直观的传达给用户。

# 结构层

Structure

上午11:29

<返回 添加员工 新增

请输入关键字

说明：  
1、代发工资不支持他行账户，发放上限为20人。  
2、请从收款人名册选择收款员工或点击新增添加员工。

<input type="checkbox"/>	北京众合天下管理咨询有限公司 0200003309230001029
<input type="checkbox"/>	吴晨晨 6212260200147267401
<input type="checkbox"/>	朱小亮 9558800200155995836
<input type="checkbox"/>	吕淑芬 6212260200141491395
<input type="checkbox"/>	陈帅 6212260200146069857
<input type="checkbox"/>	杨明明 6212260200146069857
<input type="checkbox"/>	全选

总计：0人

下一步

上午11:29

<返回 代发工资 新增

付款单位 北京江海沐晖科技有限公司 >

付款账号 0200004309020135483 >

付款账户需为基本户  
[《中国工商银行网上银行普通企业财务室使用须知》](#)

收款员工信息

<input checked="" type="checkbox"/>	吴晨晨 6212260200147267401	请输入金额
<input checked="" type="checkbox"/>	朱小亮 9558800200155995836	请输入金额
<input checked="" type="checkbox"/>	陈帅 6212260200146069857	请输入金额
<input checked="" type="checkbox"/>	张笑 6217230200006457867	请输入金额
<input checked="" type="checkbox"/>	丁若辰 6217230200004708378	请输入金额
<input checked="" type="checkbox"/>	全选	金额：0.00 总计：5人

下一步

## 代发工资

发放上限为20人。

员工以复选框列表形式呈现，添加员工界面可直接通过关键字搜索栏快速查找员工，代发工资界面可快速查看使用须知，此界面可点击新按钮直接添加员工至代发工资列表内。

**不足：**20人数上限偏低，没有独立的查看管理员工界面。

战略层  
Strategy

范围层  
Scope

结构层  
Structure

框架层  
Skeleton

表现层  
Surface

# 框架层

Skeleton



## 首页—金融服务

用户信息与功能列表（3x3平铺列表）均选用上下结构，上方图标下方文字。

# 框架层

Skeleton



## 编辑更多功能

支持自定义编辑首页功能，功能列表单项为左右结构，左边图标右边文字。

# 框架层

Skeleton



## 智提醒

业务列表为内信息较多，整体采用左右结构。

# 框架层

Skeleton



## 我的企业

列表选用左右结构，左边图标右边文字。

# 框架层

## Skeleton



## 工银小微金融

主要功能选用左右结构，左边图标右边文字；

资产债务信息、推荐理财、其他功能均采用上下结构。

# 框架层

Skeleton



## 余额明细查询

公司信息为上下结构，查询内容筛选信息以列表形式展现。

# 框架层

Skeleton



## 经营情况分析

将所有金额数据以可视化图形展示，更便于用户对比分析。

# 框架层

## Skeleton

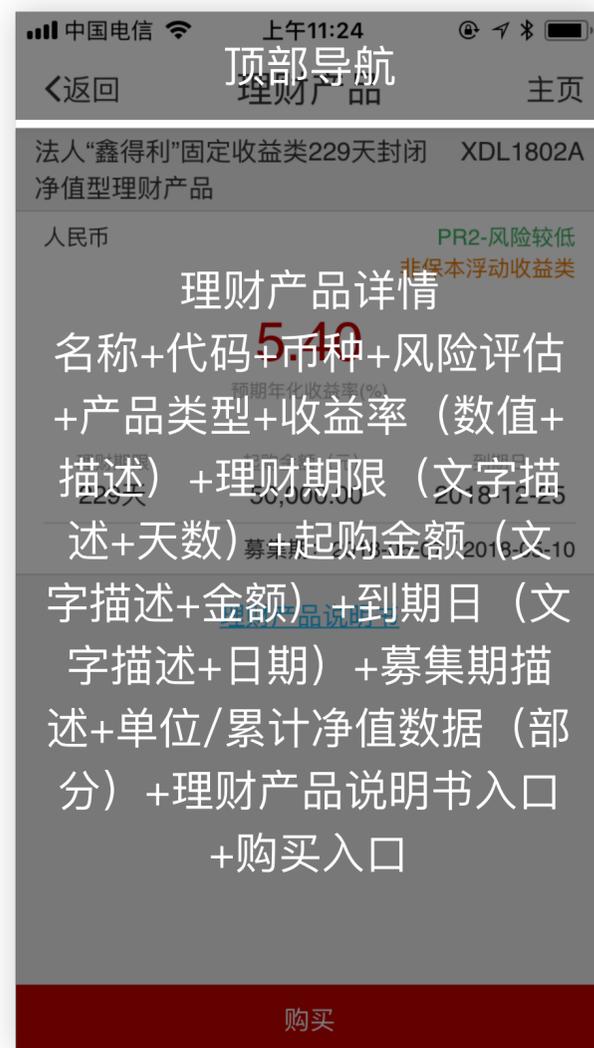


## 理财产品列表

理财产品以列表形式展现，包含信息较复杂，字号字色区分信息重要级。

# 框架层

## Skeleton



## 理财产品详情

整体信息以上下结构呈现，用字色字号区分信息重要级。

# 框架层

## Skeleton



## 子层级业务列表

在子功能列表中对特殊功能进行必要说明，便于用户理解。



战略层  
Strategy

范围层  
Scope

结构层  
Structure

框架层  
Skeleton

表现层  
Surface



# 表现层

Surface



## 视觉表现分析

主色调选取与企业标准色一致的红色，呈现给用户活力、积极、热情的企业精神。标志风格选用单色线性标志，统一性较高。

界面设计选用扁平化风格，整体布局较为简洁，可在一定程度上为用户传达产品的安全性。对于不同重要级的内容使用不同大小、颜色、字号与字重区分。

# 表现层

Surface



## 不足

部分子功能图标与App整体图标风格不同，影响整体一致性。

# 表现层

Surface



## 不足

部分子功能图标无差异，无法让用户快速识别。

# 表现层

Surface



## 不足

部分子界面标题与上级菜单入口标题不一致，给用户造成一定程度上的困惑。



总结  
Summarize

# 总结

Summarize



## 优势

1. 全程服务，为中小企业用户提供一站式综合金融服务。
2. 通过交易服务累积企业信息提升信用等级，可拓展潜在增量客户，扩大市场占有率。
3. 可视化经营分析，小微理财、自定义功能列表编辑等特色功能有利于提高用户满意度，增加用户粘性。

## 不足

1. 业务缺少场景化包装，应加入更多增值业务（如办公OA系统等）。
2. 对企业的管理功能不全面，需要更多针对企业主管理的功能。
3. 相同功能在不同层级大量重复，部分交互逻辑混乱。
4. 部分功能不完善（代发工资时无法单独查看员工名册、服务业务繁多却无搜索功能）
5. 视觉表现方面有多处瑕疵。

| 感谢观看

北京江海沐辉科技有限公司

王欢 产品经理

150-5056-9601