

旅游应用为何需要特别关注此项数据指标

起点学院，产品、运营技能提升平台。

App Annie

By: Sam Cheney

目录

了解应用的用户参与度

用数据主导工作

如何用 SPAU 来衡量应用表现

下一步怎么办

使用限制除非另有说明否则本报告（“报告”）中的信息、材料、数据、图片、图形及其他组成部分均归 App Annie 版权，由其拥有和控制。如未经授权而使用本报告可能会触犯 App Annie 的版权、商标和/或其他知识产权，甚至面临损失赔偿和/或刑事指控。在未经 App Annie 事先书面许可的情况下，不得以任何方式修改、复制、分发、再版、上载、发布、反编译或传播本报告。

如何在应用优先的环境中获得成功

了解应用的用户参与度

应用是旅游公司的一座潜在金矿。在[《旅游类应用——旅游公司如何在应用经济中蓬勃发展》](#)报告中，App Annie 强调了消费者日渐频繁地使用旅游应用，以及旅游应用为善于使用应用的公司带来了更多与客户进行高质量互动的机会。由于应用始终伴随我们左右，它们也提供了一个前所未有的提高用户参与度的机会。



然而要实现这一点，首先必须了解应用整体参与度的决定因素。在最简单的层面上：

$$\text{整体参与度} = \frac{\text{每月活跃用户数 (MAU)}}{\text{每个应用用户的平均参与度}}$$

这里有两个关键因素：应用的用户群 (MAU) 规模以及每个用户的参与度。MAU 固然很重要，但它只能说明应用的部分表现。

为了帮您勾勒出一幅完整的图景，本报告将重点介绍如何衡量每用户的个人参与度，以及讨论如何使用这些指标来提升应用表现。

为此，我们将向您介绍一个关键指标——每活跃用户使用次数 (SPAU)，该指标可用于衡量和评估单用户在您自己的应用以及竞争对手应用中的参与度。

用数据主导工作

旅游公司已经在依靠数据来评估表现并提升效率。从 RPM (营收乘客里程) 到 REVPAR (每空房收入)，用数据主导工作对旅游公司来说并不陌生。在应用参与度方面，我们发现 SPAU 是一项非常重要的指标。

什么是 SPAU？

每活跃用户使用次数 (SPAU) 是一项旅游公司用于衡量其应用参与度并与竞争对手作比较的关键指标。SPAU 是在特定时间内使用您的应用至少一次的用户在同一时间段内再次访问您应用的平均次数。

为什么采用使用次数？

- 多次应用使用次数表示用户正在探索应用价值，并与应用进行多种不同的交互。这也可以表明某款应用为用户提供更多的便利，或者其使用范围已在客户的旅程中得到进一步的延伸。
- 这与有用且被业界常用的其它留存指标有所不同。留存指标会告诉您有多少人正在重复使用一款应用，而 SPAU 会显示出这些用户使用您应用的频率。

为什么采用每用户？

- 通过它可以看出单个应用用户的平均参与度，这也是许多应用的关键目标。
- 此外，通过在单个用户层面评估使用频率，也可确保所有公司，无论规模大小，都能在相同的竞争环境中进行对比。
- 规模大小并不能说明一切——一家较小的旅游公司可能有着忠诚度非常高的用户群和较高的 SPAU，它们可能也会成为大公司争相模仿的对象。

为什么采用活跃用户？

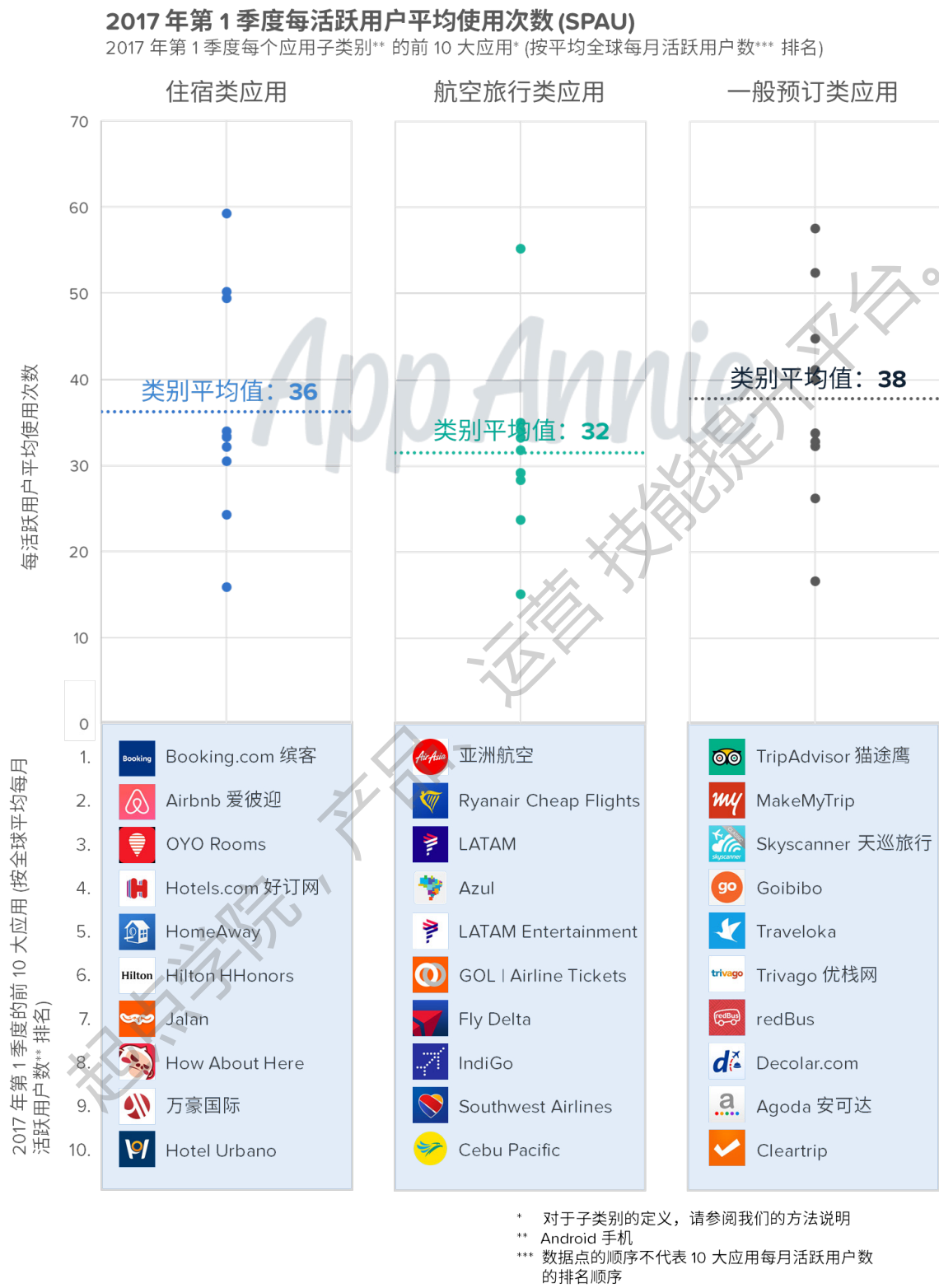
- 这是指在考察的时间段内使用您的应用至少一次的用户。
- 这一指标很重要，因为用户通常仅在旅行过程中使用旅行应用。
- 通过将分析集中在当前用户上，您可以专注于正处在“旅行模式”中的客户，更准确地了解用户使用旅行应用的行为。

如何用 SPAU 来衡量应用表现

值得注意的是，SPAU 最佳基准的确定应根据应用的使用目的而定。如果应用覆盖的旅行环节更多，我们自然也会期望更多的应用使用次数。因此，有必要与用途相似的竞争对手应用在该指标上进行对比。

举例来说，我们计算了在 3 个关键旅游应用子类别中每月活跃用户数排名前 10 的应用的平均 SPAU。从这些子类别中，我们看到 2017 年第 1 季度航空旅行应用的 SPAU 略低于住宿和一般预订类应用。航空旅行应用倾向于提供一个相似的功能集合，在很大程度上支持了旅程开始和结束时的阶段。把它们与用例不同的应用进行比较可能会产生误导。

旅游应用为何需要特别关注此项数据指标



下一步怎么办

在前面的对标实践中，每个子类别的应用显然表现得不尽相同。了解您的应用与竞争对手应用的 SPAU 的差别之后，您可以进一步研究是什么助推了应用的表现。

您的 SPAU 是否低于竞争对手？您的应用是否也在为客户旅程的诸多关键方面提供服务？您可以从竞争对手那里学到什么？

或者，您的 SPAU 也许高于您的竞争对手？您目前采取的哪些措施是正确的？您可以通过提升哪些方面来保持领先地位？或者，您的应用是否在被过于频繁地使用？是否可以组合或简化一些互动/流程？

此外，SPAU 可以与您现有的行业统计数据相结合。例如，每乘客使用次数、每营收乘客里程的使用次数或每住客使用次数，都是用来了解您应用的用户参与度与更广义的公司表现之间关系的有效方法。

每个拥有应用的旅游公司都应定期追踪和衡量 SPAU，以此优化其表现并监控竞争状况。

旅游应用为何需要特别关注此项数据指标

应用经济领域最值得信赖的合作伙伴



报告背后的技术

本报告所含信息来自 [App Annie Intelligence](https://www.appannie.com/)，该平台为应用经济提供领先的市场数据解决方案。如需了解如何利用应用商店下载、收入、用户分布和使用估算数据指导您的关键商业决策流程，请使用[导览](#)或[立即申请演示](#)。

关于 App Annie

App Annie 为您的公司在全球应用经济中取得成功提供值得信赖的应用数据与分析。超过 80 万注册用户依靠 App Annie 更好地掌握应用市场、自身业务以及相关机遇。公司总部位于美国旧金山，拥有 450 名员工，全球设有 15 个办公室。App Annie 已从 e.Ventures、Greenspring Associates、Greycroft Partners、IDG Capital Partners、Institutional Venture Partners 和 Sequoia Capital 等投资者处筹集到了 1.57 亿美元的融资。详情请访问 www.appannie.com。

了解报告方法和最新资讯，请[点击此处](#)。