

- 1. 第二次作业 尹凯轩
 - 1.1. 数据分析总结
 - 1.2. 分类图例及其原始数据：
 - 1.2.1. 2.1 分类图例
 - 1.2.2. 2.2 分类数据
 - 1.3. 3. 原因分析
 - 1.3.1. 3.1 用户反馈分类：
 - 1.3.2. 3.2 反馈有效问题解决方案
 - 1.3.3. 3.3 几特别问题的自我见解

第二次作业 尹凯轩

数据分析总结

版本\统计	评价总数	差评	有效差评	有效好评	总体有效差评率%
6.5.0	273	143 (52.7%)	113 (79%)	94 (72.3%)	54.5%
6.6.0	517	260 (50.2%)	238 (91.5%)	寥寥无几，简直不想统计了”	≈ 80%+
6.6.6	422	298 (70.6%)	263 (88.2%)	89 (71.7%)	74.7%

从数据来看，几个版本的更新并没有真正意义填补执行缺口，反倒在新版本过程中，用户的差评更多。

分类图例及其原始数据：

2.1 分类图例

仅对差评进行分析

分类	描述
执行缺口1类	o2o产品之 线下产品 的执行缺口
执行缺口2类	线上产品软件 的执行缺口
传递缺口类	某个功能入口的指引问题
流失缺口	由于传递缺口或者执行缺口导致用户体验下降太厉害，有流失趋向

2.2 分类数据

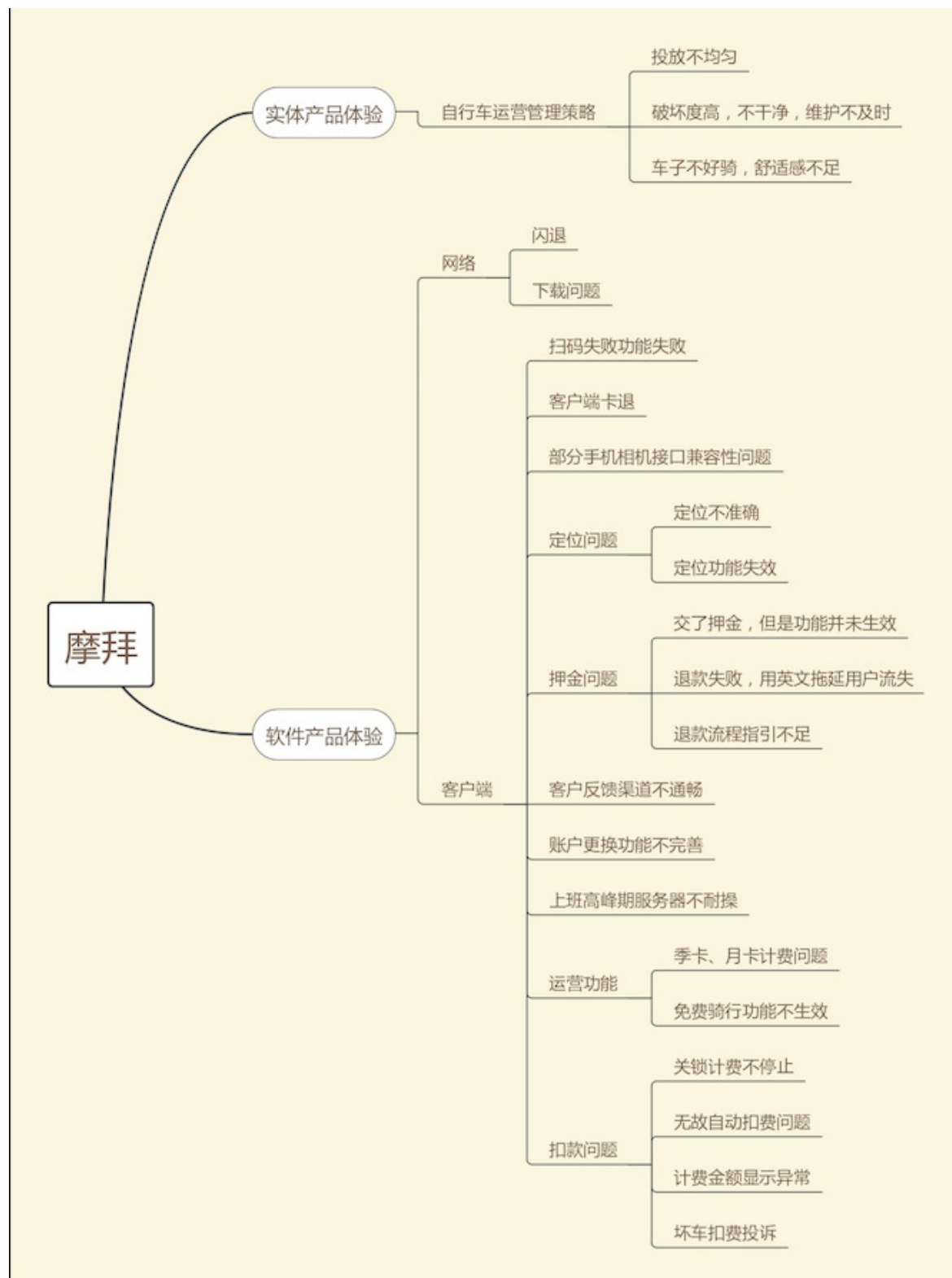
Table 1		
评价内容	评价日期	
一个近万户居民的小区竟然找不到一辆摩拜 作者： „jmwgajtgmptgtjg12345 一度想退押金，一个近一万户业主的小区经常找不到车子，不知道摩拜是怎么布局的	2017年12月22日	[执行1]实体产品投放覆盖范围不足
更换号码 作者： 待解救嫩青年 一个破骑车App搞的那么大牌，换个手机号这么难，还他妈手持身份证审核，你咋不上天呢.....	2017年12月22日	[传递]运营手段说明不足，添加一个功能时候给用户无端增加操作流程，且没有合

		理的解释
开锁速度缓慢 作者： 五亿探长 故障车越来越多，开锁缓慢，经常站在车旁边傻傻的等开锁，而旁边一齐扫码的人已经骑着小黄潇洒地走了，试过连扫5台都开不了锁。押金已退，不会再用了，好骑度，开锁速度已被小黄赶上了，没有留恋的借口了。拜拜	2017年12月22日	[流失]，执行2导致
乱扣款 作者： 神一般神秘。 他妈垃圾车，劳资几个月没用扣我钱？ 还是你妈负数？ 你告诉我哪里用了钱？ 查都查不出来 垃圾东西	2017年12月22日	[执行2]扣费功能异常: 存在莫名扣费。数据显示异常，无日志可查的漏洞
关于bug 作者： 郭大锤子 晚上不能调用闪光灯也是醉了，让我咋骑车	2017年12月22日	执行2: 客户端功能bug
押金不给退 作者： 一个摩拜受骗者 押金不给退，人工客服电话永远打不通！	2017年12月22日	执行2: 客户反馈渠道无效或不通畅（这点我估计产品经理也明白这事儿。只是迫于各种问题。。。不好说）
账号卡死 作者： 121104442 扫码没扫开，但是app已经开始计时了，我选择关锁后未结束计费，结果账号就卡死了，扫不了别的车，也不能退押金。换手机登录或者用微信小程序登录都不行，给客服打电话居然告诉我技术解决不了，建议我换个手机号。我为了骑个自行车还得换手机号？好在客服给我退了押金，不过这app可是太垃圾了，技术水平堪忧	2017年12月26日	执行2: 扣费功能异常: 关锁后未结束计费
更换手机号码，登陆app，帐户信息无法转入 作者： 异宇clare 打了4，5个电话也不能解决。系统太差。一会儿让我重新登陆，一会让我重新下载App，一会让我是微信小程序。根本解决不了。客服只会说反映给技术。反馈时间叫"尽快"。系统明显有bug，服务流程混乱。	2017年12月23日	执行2: 手机号码更换后登陆异常
垃圾软件5元月卡实际扣60元 作者： 815586244 垃圾软件5元月卡实际支付时扣60元	2017年12月23日	执行2: 月卡季卡计费问题
Gps不准 作者： dieguito163 广州花城广场旁边少年宫旁边的那块地明明就是圈出来给大家停共享单车的 所有车都是放那里的 可是每次停在那gps都显示我停进了花城广场说违规	2017年12月23日	执行2: 定位功能不准确
我就想知道，为什么8p闪光灯开不了 作者： V不足道 我就想知道，为什么8p闪光灯开不了？	2017年12月26日	执行2: 8p, iphonex等新款手机明显兼容性不够
给了押金还让给 作者： BAEKRY 为什么给了押金还要我给一次	2017年12月26日	执行2: 押金问题: 交了押金但是未成功完成功能
鸡贼软件，全是套路 作者： lky 免费试骑的意思是，免押金，但是骑车还要花钱。请问那什么是试骑呢？车子还非常难骑，很多都是坏的。而且只能十块，二十的充值，押金不退等等。请问押金不退，为什么叫押金？欠费已还清，卸载。希望其他人不要上当。	2017年12月27日	流失: 原因执行2: 运营功能体验: 免费试骑功能不完善
和小黄车比较 作者： 甜脚印 比小黄车差: 车子骑行很硬，路不平时很抖动，骑行不舒服，而且车子较黄车难骑，骑起来费劲。不人性化，要交太多押金。费用贵是致命弱点。这样下去，和小黄车没法比，肯定会被淘汰的。	2017年12月27日	执行1: 骑行费力，舒适感不足。
垃圾 作者： 帅得不亦乐乎 垃圾中的垃圾，中文软件，在退押金的地方用英文，免责协议用英文，退余额让你发邮件说明还要交易单号。贵公司的小聪明真是恶心的让想吐，使用体验太差了，希望能早点倒闭。	2017年12月30日	执行2: 押金问题: 退款失败。用英文拖延用户
真的不行 作者： 倪辉辽 每次要骑车的时候就是一排掉链子的车。	2017年12月31日	执行1: 车辆本身破败问题
用户体验太差了 作者： 月满天liz 实在是太差了，我都怀疑是不是活在4G时代。上班下班时间本来就紧迫。刷个界面刷几分钟。错误显示押金和余额。每次都要耗费几分钟开个烂锁。我宁愿走路也不想用你的app。浪费生命	2018年1月5日	执行2: 上班高峰期服务器不耐操
涉及欺骗引导消费者充值 作者： 越野86 明明充一点钱可以免费骑多少个月，老是在首页提示余额不足，企图引导消费者继续充值，页面用户体验差！	2018年1月4日	执行2: 运营体验: 免费骑行问题严重

很垃圾 作者： 超级jaen 真的很无语，一不小心扫了一个故障车，显示开了🔒实际上没开，没办法只能报修，账户就被锁了，一连几周用不了，反馈也没反应。退钱也退不了，客服什么的不存在的。到底是干什么的。	2018年1月4日	执行2：运营体验：坏车扣费问题。这个也没办法，总有些人开车后故意报修。
有bug 作者： &\$#¥ 我现在一点扫码app就闪退，请尽快处理一下，这个app用不了了！	2018年1月1日	执行2：闪退问题
下载有问题 作者： icelvlv 下载一个晚上都下不了，老是提示could not be installed at this time，好几次进度条都显示100%了还让retry重新来，到现在都没下得	2018年1月10日	执行2：下载问题
太恶心的公司 作者： 摩拜你太垃圾 车都是坏的，周围没有一辆能用的，祝你们早日倒闭	2018年1月12日	执行1：车辆自身破坏，完善线下管理
希望能投放单车 作者： 你就像一块石头落下帷幕？你 上海浦东新区新场镇都没投放单车了想用都没得用了	2018年1月10日	执行1：线下管理：线下产品的投放问题。三个版本都涉及有投放不均匀，投放量少，投放位置不合理的反馈
月卡用户 居然用不了 作者： 大家爱家纺 一次性买了三个月的月卡，居然用不了！说我卡里余额不足，无法使用！什么玩意！太垃圾了！手机连网都打不开！居然没有客户反馈的地方！		执行2：运营体验：功能逻辑有问题

3. 原因分析

3.1 用户反馈分类：



3.2 反馈有效问题解决方案

能够感觉到，产品的闭环流程基本没问题，但是其功能实现逻辑(也就是后台技术)，简直太差劲。

分类	描述	解决方案
执行缺口	自行车运营管理不足导致的投放不均匀，坏车修理，车辆舒适感不足	适当联系生产优化产品，调整运营策略，根据大数据，根据用户数量及其人流密集度调整投放时段和行车转移时段

分类		
执行缺口2	描述 网络问题导致的闪退和下载问题	解决方案 可以考虑开发客户端实时网络监控或者功能监控等功能，完善产品体验
	客户端问题：如扫码异常，高峰期服务端不耐操，抗压能力，定位问题，手机品牌兼容性，客户端卡推，账户切换实现问题，扣款，月卡等功能	这些产品的基本功能的使用，还是出现特别大的执行缺口，在现有产品大框架下的功能闭环前提下，必须重新考虑实现每个功能环节的功能逻辑，保证每个功能点正常实施
传递缺口	退款入口不明显	重新优化退款接口，提供更多产品介绍和指引
认知缺口	客户反馈渠道不通畅，退款入口设置英文，故意刁难用户	这明显有违用户对产品的认知，这点产品经理很明白，不多说
流失缺口	经过各种执行缺口，还未来得及改善的用户，已经流失	可以考虑在产品真正修正执行缺口后，通过短信活动等方式，拉回流失用户

3.3 几特别问题的自我见解

- 用户退款问题：
产品设置了英文退款流程，打这个擦边球，估计也是没办法的办法，产品明显知道这个流失缺口真的大部分是因为执行2缺口，如果放开这个流失缺口，会导致用户真正意义上的流失，期望通过修正执行2的大部分缺口来挽回用户，可以理解。也是这个版本开始出现英文的退款说明。弥补流失缺口的方法就只有一个，填补自己的执行缺口。貌似在这三个版本中的更改并没有真正实施