

用什么指标评估【用户质量】，提高用户质量

⚙ Status	Done
📁 分类	指标 用户分析
☰ 子类	

1. 评估

首先明确产品品类，从而明确核心KPI，而后分析

1. 留存分析

在App推广中，大家通常会要求渠道推广商给出**次日留存**和**七日留存**的数据，这也就造成有个别推广商在造假的时候只刷了次日和七日的留存率。友盟的同事在工作中就遇到过一个开发者的应用，次日留存和七日留存都维持到30%—40%，但一查看三日留存、四日留存，数据惨不忍睹，齐刷刷的全都是“0”。这样的数据很明显不是真实用户产生的数据。

2. 使用时长

再教大家一招，真实用户行为产生的数据和造假数据的使用时长一定是存在差异的。运营朋友通常对应用的使用时长分布会有一个整体的把握，如果通过数据发现，某一渠道的使用时长和其他渠道有明显的差异，那这个渠道的数据真实性就值得怀疑了。

3. 核心KPI

RFM模型

2. 提升

提升用户质量主要是通过吸引更多高价值用户并提高现有用户的活跃度、忠诚度和满意度。以下是一些建议，帮助提升用户质量：

产品层面

1. **定位目标用户：**明确产品或服务的目标用户群体，了解他们的需求和喜好。通过市场调查和用户画像，可以更准确地定位目标用户。
2. **优化产品设计：**根据目标用户的需求和喜好，优化产品设计，提高产品的易用性、功能性和吸引力。持续收集用户反馈，对产品进行迭代和改进，提高用户体验。
3. **提供个性化服务：**通过数据分析，了解用户的使用行为和偏好，为用户提供个性化的推荐、内容和服务，增强用户满意度和忠诚度。

用户经营

1. **加强用户教育：**通过用户指南、教程、培训等方式，帮助用户更好地了解和使用产品。让用户充分了解产品的价值和优势，提高用户的活跃度。
2. **提高客户服务质量：**建立高效的客户服务体系，快速解决用户问题，提高用户满意度。通过在线客服、电话支持、FAQ等渠道，提供全方位的用户支持。
3. **激励机制：**设立积分、奖励和优惠券等激励机制，鼓励用户积极参与产品活动，提高用户粘性。
4. **建立社群：**创建社群或论坛，鼓励用户互动和分享，提高用户的参与度和归属感。通过社群，可以更好地了解用户需求，收集反馈，优化产品。
5. **监测和分析用户数据：**通过数据分析工具，定期监测和分析用户行为数据，发现用户质量的变化趋势和潜在问题。根据数据分析结果，调整产品和营销策略，以提高用户质量。

运营

1. **有针对性的营销推广：**根据目标用户的特点，选择合适的营销渠道和策略，吸引高质量用户。可以通过搜索引擎优化（SEO）、内容营销、社交媒体营销等方式，提高产品知名度和曝光度。

2. 优化用户获取渠道：分析各用户获取渠道的效果，优化投入，将资源集中在表现较好的渠道，提高用户质量。