

USPACE 專案

結案報告

第六組

梁雅婷、林浴馨、莊高閔
趙熙寧、許恩嘉、謝馥伊

簡報大綱



1 研究架構

目標

提升只使用一次的人到二次的留存比率達55%

研究方向

● 正面

培養潛力用戶的使用習慣

● 反面

消除只使用一次用戶的痛點

2 正面培養潛力用戶

潛力用戶特徵	解方
有預約習慣	顯示觀看人數，製造緊張感
常用LINE優惠券	App推播加入LINE@

3 反面消除用戶痛點

只用一次用戶痛點	解方
目的地沒設車位	顯示Request進程
目的地無空車位	顯示尖離峰時間
車位難停	車位留言及評分功能

簡報大綱



1 研究架構

目標

提升只使用一次的人到二次的留存比率達55%

研究方向

- 正面
培養潛力用戶的使用習慣
- 反面
消除只使用一次用戶的痛點

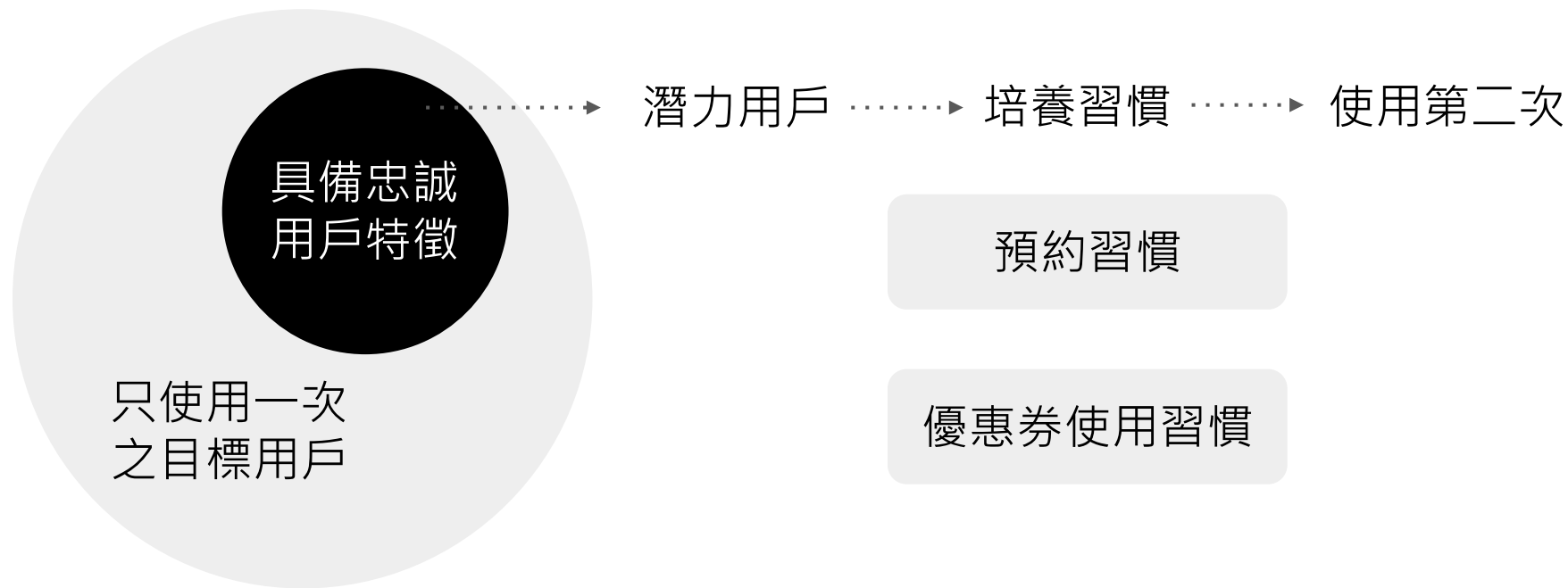
2 正面培養潛力用戶

潛力用戶特徵	解方
有預約習慣	顯示觀看人數，製造緊張感
常用LINE優惠券	App推播加入LINE@

3 反面消除用戶痛點

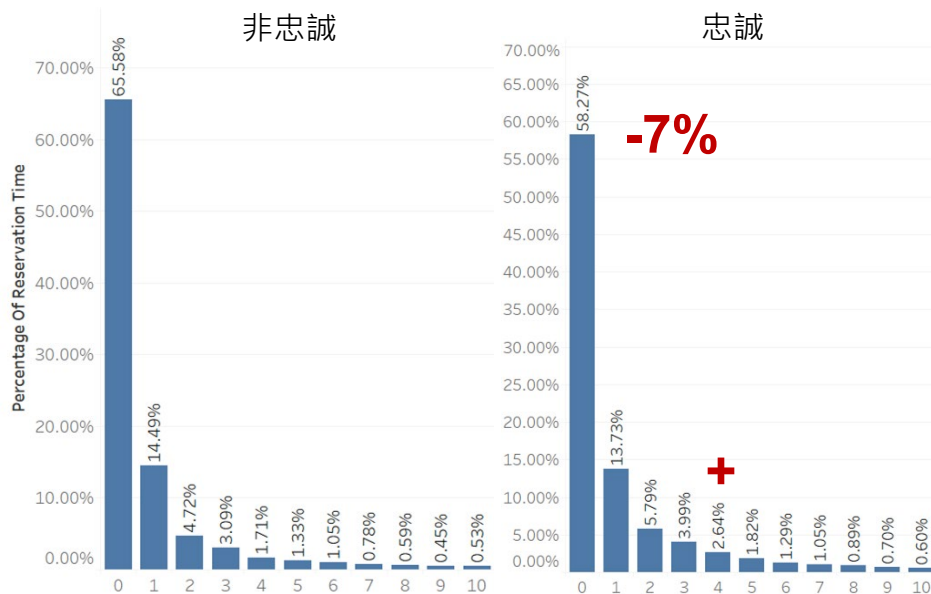
只用一次用戶痛點	解方
目的地沒設車位	顯示Request進程
目的地無空車位	顯示尖離峰時間
車位難停	車位留言及評分功能

忠誠用戶有預約、優惠券使用習慣，須培養潛力用戶前述習慣

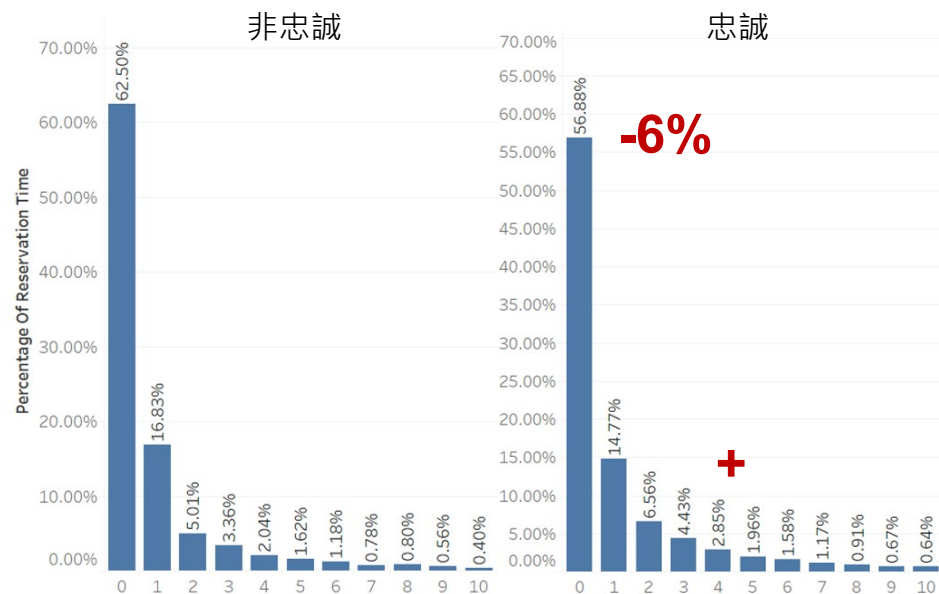


忠實用戶有預約習慣，停車需求偏剛需

平日：預約時間較長



假日：預約時間較長

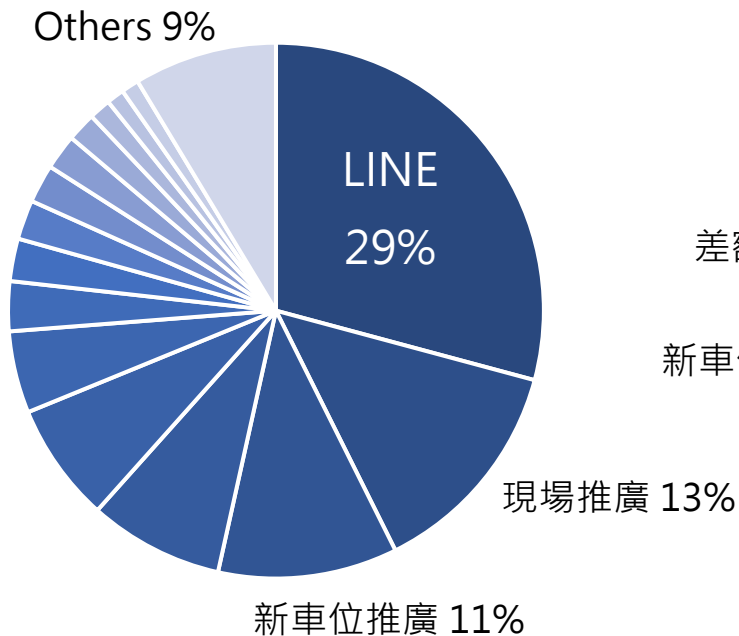


*使用order資料，預約時間長度=開始計費時間 (Start Time) -降下地鎖時間 (Charging Time)

忠實用戶已有透過LINE官方帳號領取優惠券使用的習慣

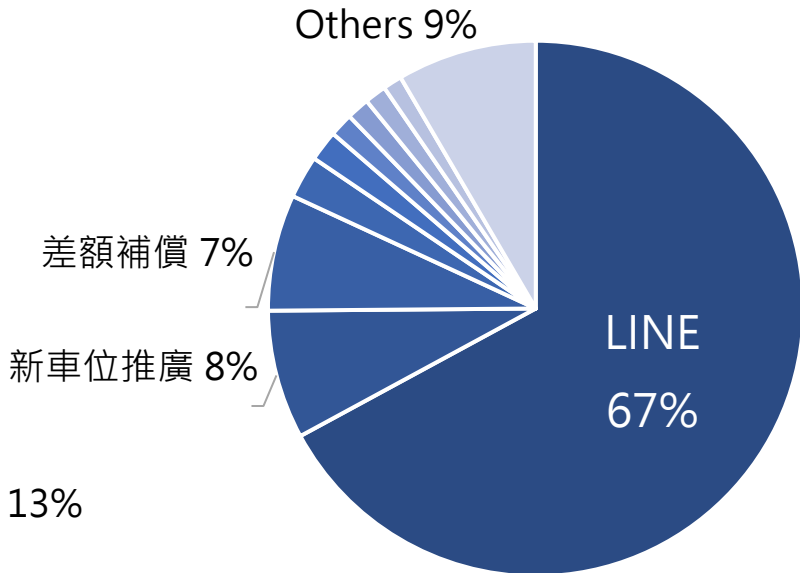
非忠誠用戶：各類別優惠券

非忠誠會員主要優惠券使用



忠誠用戶：大多為LINE優惠券

忠誠會員主要優惠券使用



預約習慣

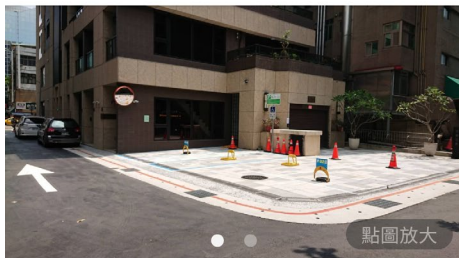
詢問是否預約，
製造緊張感

提早顯示預約按鈕

顯示觀看人數，製造緊張感，提升預約意願



× 建國長安車位



歡迎停車

此車位為地鎖控制，預約後將可降下地鎖

你的車位是

P3038 1號車位 **有5人也正在看此車位！**

地址

台北市中山區長安東路二段116巷9號

備註：24 小時共享

請遠離牆面，如需充電請內洽管理員，每小時80元

您尚未設定支付方式立即設定

預約車位

指標

預約率是否上升

成本

數據取得成本

UI/UX設計成本

效益

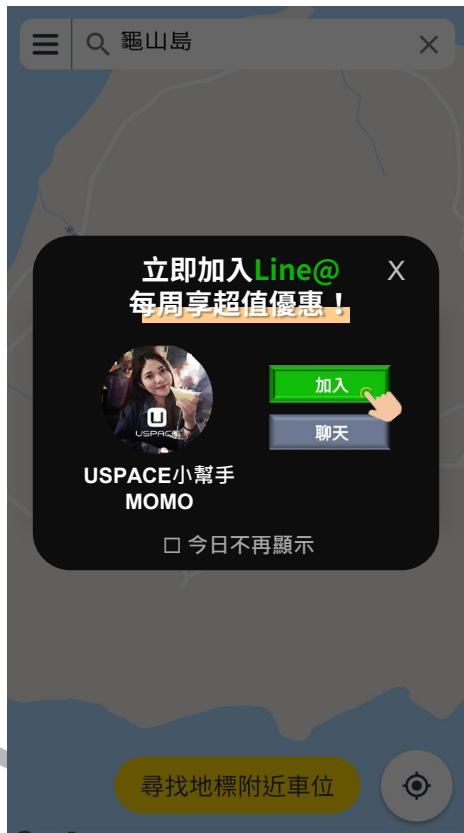
避免多人同時看到相同車位，
但只有一人能停的供不應求狀況

提升用戶預約可能性

風險

用戶不喜歡緊張感，降低使用體驗
預約超過三分鐘要付費，引起不滿

App推播加入LINE@，提升用戶使用優惠券次數



前提

蒐集用戶是否為LINE@會員的數據

指標

新增此功能後，加入LINE@的用戶是否增加
加入LINE@是否提高使用優惠券次數

成本

UI/UX設計成本

效益

加深用戶和USPACE連結，從一般用戶轉忠誠用戶

風險

犧牲使用者體驗
用戶會直接忽略

簡報大綱



1 研究架構

目標

提升只使用一次的人到二次的留存比率達55%

研究方向

- 正面
培養潛力用戶的使用習慣
- 反面
消除只使用一次用戶的痛點

2 正面培養潛力用戶

潛力用戶特徵	解方
有預約習慣	顯示觀看人數，製造緊張感
常用LINE優惠券	App推播加入LINE@

3 反面消除用戶痛點

只用一次用戶痛點	解方
目的地沒設車位	顯示Request進程
目的地無空車位	顯示尖離峰時間
車位難停	車位留言及評分功能

目標用戶有目的地沒設車位、沒空車位、車位難停的痛點，須解決痛點，提高使用第二次的比例

只使用一次
之目標用戶

痛點一：目的地沒設車位

痛點二：目的地無空車位

痛點三：車位難停

.....▶ 解決痛點▶ 使用第二次

目的地沒設車位

目的地沒空車位

車位難停

信義、大安區為多數目的地無車位的地點



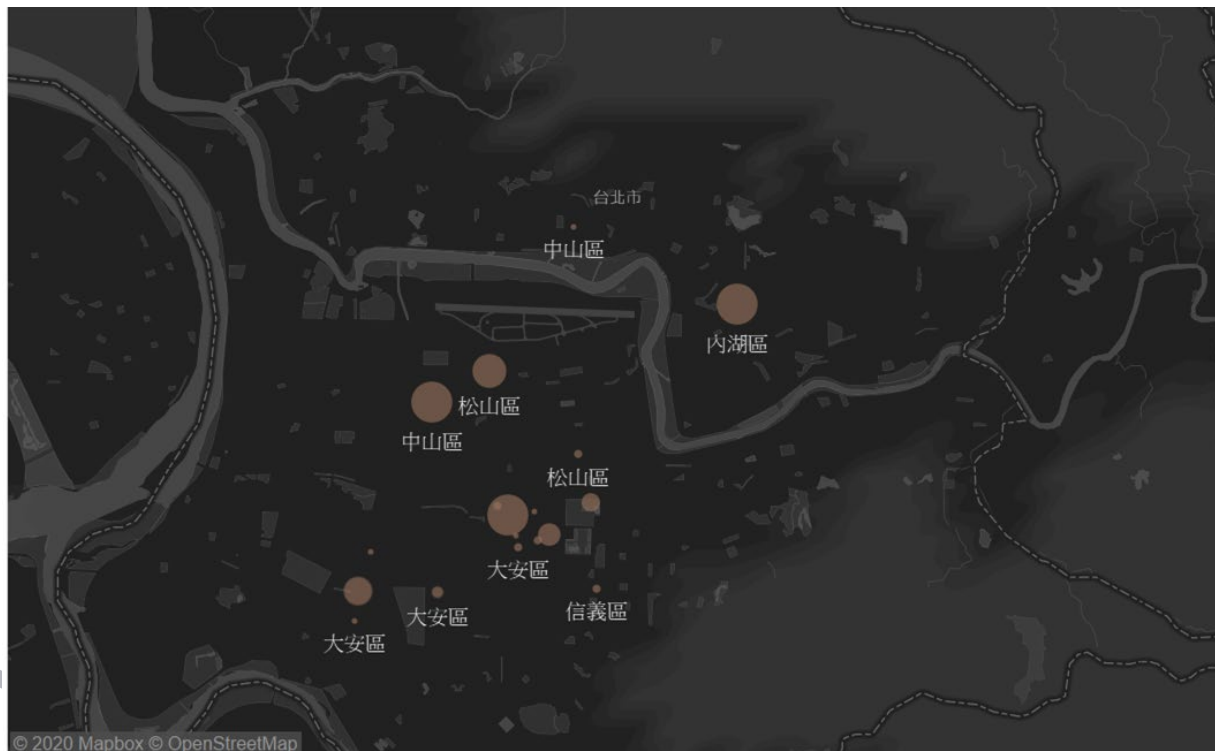
*使用record position + space資料

目的地沒設車位

目的地沒空車位

車位難停

中山、大安、內湖區為多數目的地沒空車位的地點，可能供不應求



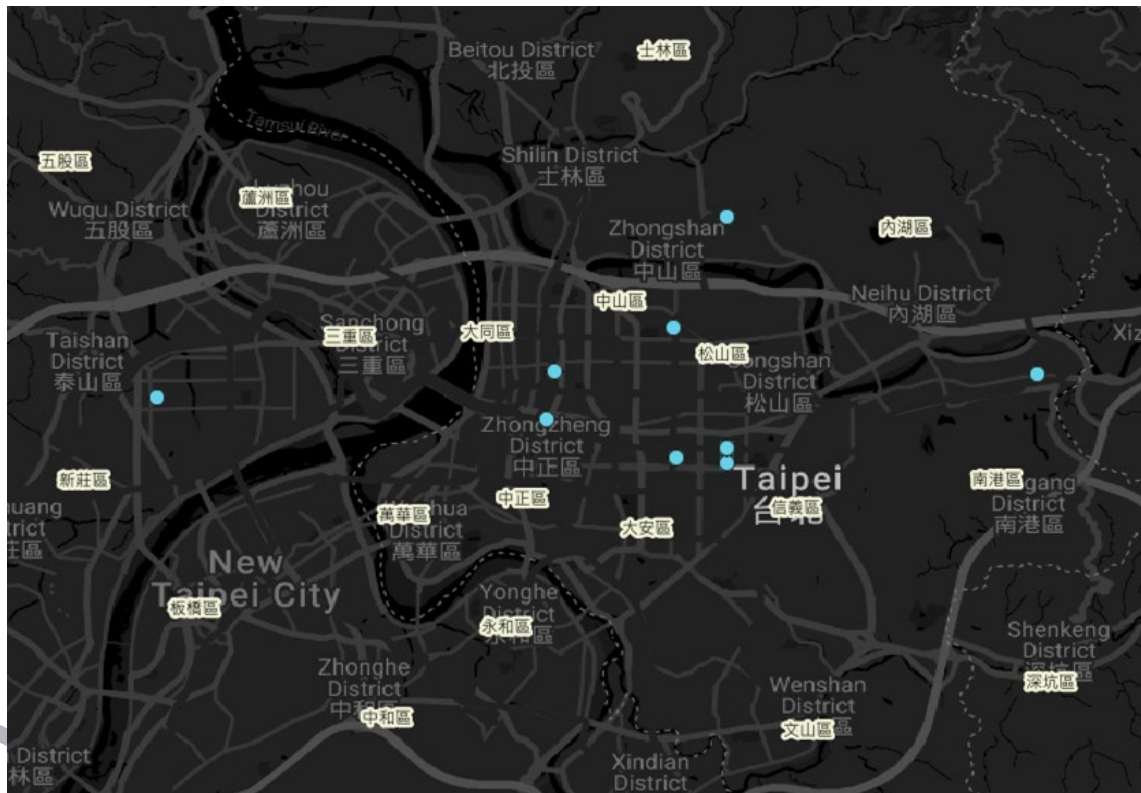
*使用record position + space資料

目的地無設置車位

目的地無空車位

車位難停

難停車位多數位在大安、中正區



*使用order+ space資料

目的地沒設車位

顯示Request進程

顯示Request進程，加速開發車位，並提高準確率



指標

開發前：Request次數是否上升

開發後：車位使用情況、Request次數是否下降、經濟效益

成本

UI/UX設計成本

效益

用戶更願意按Request、停車
更知道用戶需求
促進開發車位的準確度

→ 正向循環

風險

若車位進程達標，卻無法再開發車位，
可能導致USPACE信用受損

顯示Request進程，加速開發車位，並提高準確率



指標

開發前：Request次數是否上升

開發後：車位使用情況、Request次數是否下降、經濟效益

成本

UI/UX設計成本

效益

用戶更願意按Request、停車
更知道用戶需求
促進開發車位的準確度

→ 正向循環

風險

若車位進程達標，卻無法再開發車位，
可能導致USPACE信用受損

顯示Request進程案例參考：hahow募資進度

探索課程我要開課搜尋

優惠中登入

PS 核心技法 | 調色技法完全講解篇



00:00 / 02:11

募資進行中


目標 50 人 52 %

募資倒數 24 天 13 小時 7 分 24 秒

正式售價	募資售價	3 人同行
NT\$2,500	NT\$1,880	NT\$1,880

馬上預購

預計開課時間：2021/03/15 中午 12:00

登入

目的地沒空車位

顯示尖離峰時間

顯示尖離峰時間，讓用戶避開尖峰時段，降低目的地沒空車位機率



指標

此功能上線後，目的地沒空車位的狀況下降

成本

UI/UX設計成本

效益

分散尖峰用戶，降低沒空車位機率
提升顧客預約動機

風險

多數用戶沒有出門前查看尖離峰時段的習慣
停車可能為剛需，無法避開尖峰出門

新增車位評論功能，讓用戶選擇合適車位，降低難停感受

× 停車消費明細

哇！您這趟省了約 49 元停車費

推薦好友成功即領 20 元停車金

停車場站
景美國中鄰近車位 - 1號車位

進場時間	離場時間
2020/12/20 下午 08:07	2020/12/20 下午 08:08

停車費 (1 分鐘)	1 元
------------	-----

優惠折抵	-0 元
------	------

應繳金額	1 元
------	-----

感謝您的使用，[停車消費明細](#) 將寄到您的 Email 信箱



指標

按讚數及留言和車位訂單成長的相關性

成本

UI/UX設計成本

篩選留言的時間成本

效益

由用戶幫忙篩選車位，越多人可以越客觀

風險

部分用戶亂留言、按讚，造成資訊錯誤

新增車位評論功能，讓用戶選擇合適車位，降低難停感受

大安捷運廣場 (入巷後即可看見入口) | 大安站
信義路四段 30 巷 8 弄

9
尚餘車位 前往導航

嘉興街(全聯附近車位)

地址
台北市大安區嘉興街394-1號

備註：24 小時共享
高度落差，低底盤車不建議停放

車種與車號
一般機車 (AEV-1077)

雲端發票設定
一般發票

評論
★★★★☆
這真是太好停辣!!
想一輩子...
更多評論
您尚未設定支付方式立即設定

預約車位

B4 車位-004
共享至 00:00
單日上限 240 元

車位評分
★★★★★ 4.3

28
元/小時 預約車位

B3 車位-024
24 小時共享
無單日上限

車位評分
★★★★★ 4.3

30
元/小時 預約車位

B3 車位-034
24 小時共享
無單日上限

車位評分
★★★★★ 4.5

20
元/小時 預約車位

B4 車位-005
24 小時共享
無單日上限

車位評分
★★★★★ 4.0

20
元/小時 預約車位

B4 車位-008
24 小時共享
無單日上限

車位評分
★★★★★ 3.5

20
元/小時 預約車位

B4 車位-021
24 小時共享
無單日上限

車位評分
★★★★★ 4.2

20
元/小時 預約車位

指標

按讚數及留言和車位訂單成長的相關性

成本

UI/UX設計成本

篩選留言的時間成本

效益

由用戶幫忙篩選車位，越多人可以越客觀

風險

部分用戶亂留言、按讚，造成資訊錯誤

總結

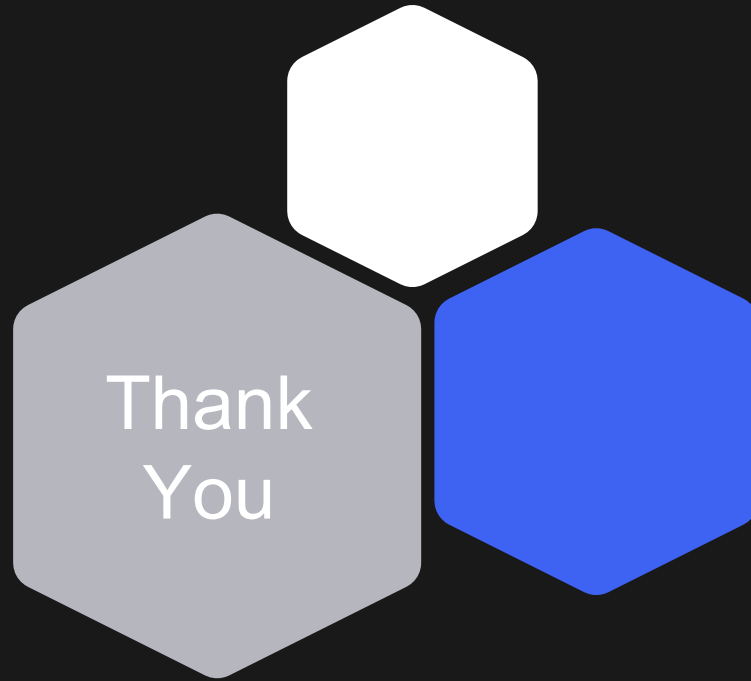


1 正面培養潛力用戶

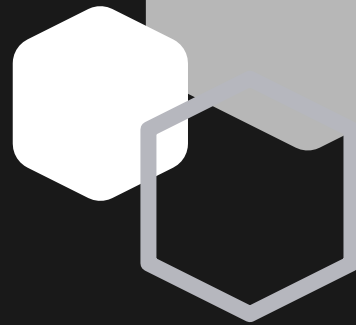
潛力用戶特徵	解方
有預約習慣	顯示觀看人數，製造緊張感
常用LINE優惠券	App推播加入LINE@

2 反面消除用戶痛點

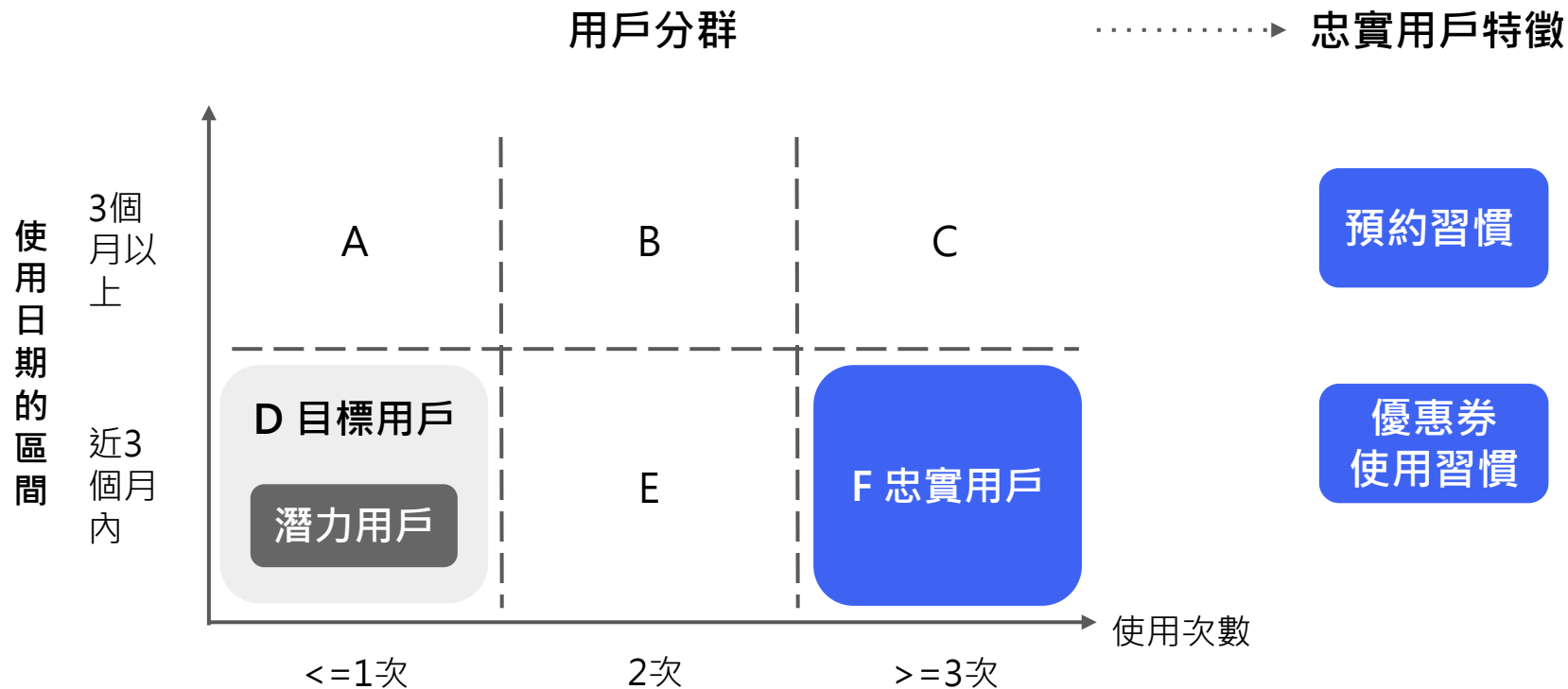
只用一次用戶痛點	解方
目的地沒設車位	顯示Request進程
目的地無空車位	顯示尖離峰時間
車位難停	車位留言及評分功能



附錄



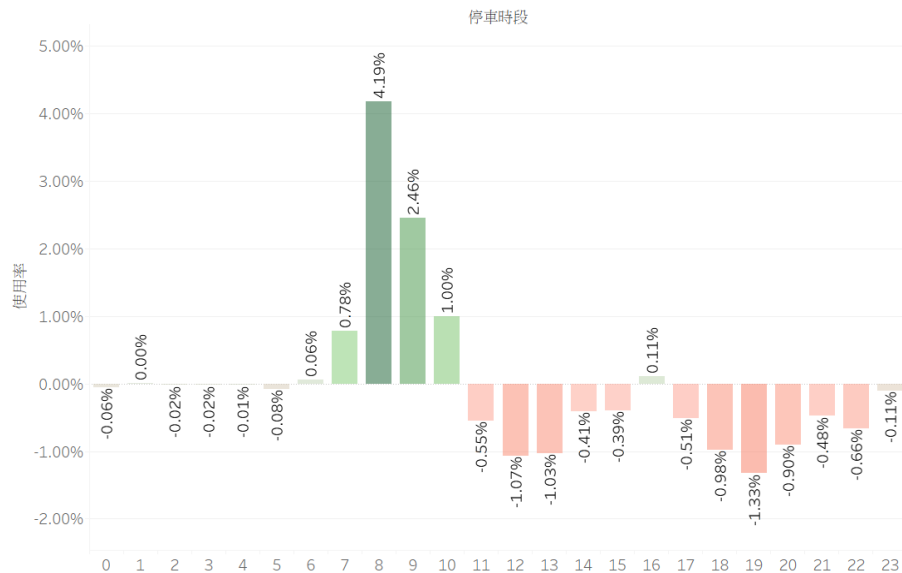
符合任一忠誠用戶特徵，則為潛力用戶



忠誠用戶多為上班族，於上午8-9點時停車

平日：八九點較常停車

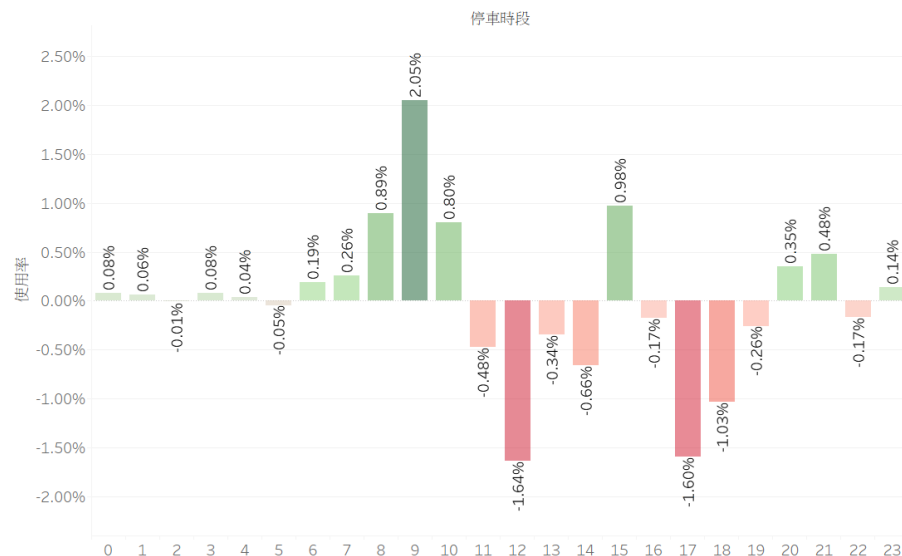
平日停車時段百分比 (F - ABCE)



F - ABCE (平日) for each 停車時段. Color shows F - ABCE (平日).

假日：九點較常停車

假日停車時段百分比 (F - ABCE)



F - ABCE (假日) for each 停車時段. Color shows F - ABCE (假日).

*使用時段判斷依據：降下車格地鎖時間 (Charging Time)

難停車位可能為用戶不續用原因

若滿足以下二個條件即定義為難停車位

1. 該車位被只使用一次的人停放的次數，高於所屬行政區的平均使用次數
2. 該車位在忠實用戶的前三次使用中，被停放的次數低於車位所屬行政區的平均使用次數

車位 (space_id)	所屬 行政區	客群	使用 次數	所屬行政區 平均車位使用次數	難停 與否
89ee0611-79e9-402e-9009-ca4818a8c8ce	大安區	一次用戶	37	34.43	是
		忠誠用戶	26	57.62	
3ca54f5d-8867-4adb-8ca7-3ab26a57d026	大安區	一次用戶	152	34.43	否
		忠誠用戶	212	57.62	

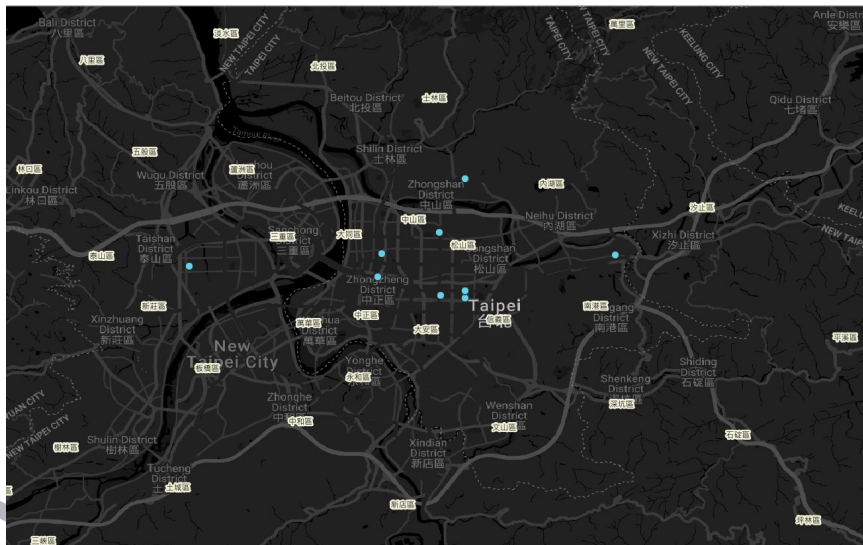
目的地沒設車位

目的地沒空車位

車位難停

難停車位可能為用戶不續用原因

難停車位分布共33個車位分布在9個區域
(building id)



區域	難停車位之 space_id	車位使用次數 (A+D)	各區難停車位個數
大安區	0bf8384c-487b-42e8-8a28-c846c08ae10b	54	12
	1c70ea0c-5d46-4f96-a8f2-bfec64f0761c	61	
	2919cfbe-033b-4ffb-99d6-f395ce6cb09f	57	
	4cbe324d-d1e4-4598-ada0-f063494a326f	60	
	4ff937b9-ccc2-4d0a-998b-960a9aff274a	46	
	50f71d4b-1f41-4e22-928e-ea9a52e4f818	59	
	6bcfad28-be8a-4830-88ad-41351d659eec	42	
	89ee0611-79e9-402e-9009-ca4818a8c8ce	37	
	bed040ac-1c46-4e31-b5ab-f87a44ff1081	51	
	c80bd76c-fe71-4722-9b84-5dbeeb697ac9	46	
	cbcae25e-506b-4982-9a96-20fc5e2e2a66	38	
	d86423e3-b37a-4b1b-891a-764cb7a2fcda	36	
中山區	515c6c96-752f-41a2-a73e-bafd451359cb	26	5
	6f5f48cf-a00f-430c-a142-a9d356f4fb11	23	
	86018564-281d-4d09-93c1-33b9ea7ac63c	17	
	8c02291c-4b37-4965-b80f-01dcf3ab0c7a	18	
中正區	dc54e453-0452-4ea3-83bb-41ac05e00803	16	12
	12419a8f-8184-4eb5-ad80-2de9c47d4cfa	2	
	1c654764-f46c-4df6-aa56-424cbc7f4c97	2	
	6c17eba1-5725-4a50-a933-407ae0f51c3e	2	
	755ab987-4619-46b8-ab69-1a263f52945e	1	
	771a4391-86f6-4279-aab4-9ae4b89bca54	3	
	80868d48-9b4b-4d0f-9df5-f619900dae25	2	
	9736621b-d0df-48d6-9e37-2dad08e15a3f	1	
	9c5468ca-5ad6-49f1-b18b-d6d8241b2d50	2	
	a0d1b794-1c68-4430-9cbd-8492b3562f5f	2	
	bfb86c71-e58d-44a8-86ae-b302a7547b6c	2	
	d6b94551-3f2a-48b2-8523-baad77194d42	1	
南港區	e8fc2db8-c7ee-4a7d-b144-11334ded5f49	2	3
	676d60c1-90ae-402b-afd2-a67661bbdd8e	3	
	ac1cb379-faab-40f8-8e1f-fcbdd525f0920	3	
新莊區	e76f69d6-b8c9-424a-9058-fa48615bc52d	3	1
	98570e90-de82-42c6-bbd3-f877100a93e4	19	

其他解方：預約常用車位，提高使用便利性



目標客群D各特徵比例

目標客群D 總人數	8867	有預約	2641	使用 忠實顧客常用優惠券	206	平日8-9AM停車	4	0.05%	符合任一F特徵
						週末9AM停車	5	0.06%	
						其他時段停車	197	2.22%	
			2435	未使用 忠實顧客常用優惠券		平日8-9AM停車	81	0.91%	
						週末9AM停車	32	0.36%	
						其他時段停車	2322	26.19%	
		未曾預約	247	使用 忠實顧客常用優惠券		平日8-9AM停車	5	0.06%	
						週末9AM停車	2	0.02%	
						其他時段停車	240	2.71%	
			5979	未使用 忠實顧客常用優惠券		平日8-9AM停車	258	2.91%	
						週末9AM停車	71	0.80%	
						其他時段停車	5650	63.72%	不符合任一F特徵