

调查报告

Hansity

修订历史

| 版本 | 日期 | 描述 | 作者 |
|-----|------------|---------------------|-----|
| 1.0 | 2016.03.13 | 第一份关于用户对电影购票体验的调查报告 | 殷家康 |
| | | | |

一. 调查表内容及结果

1. 你使用的电影票订票系统？ * [多选题]

- ☐ 网页
- ☐ 手机app

2. 你使用的电影购票产品？ * [多选题]

- ☒ 蜘蛛网
- ☐ 格拉瓦
- ☐ 大众点评
- ☐ 猫眼
- ☐ 美团
- ☐ 其它

3. 你知道该产品的渠道？ * [多选题]

- ☐ 朋友
- ☐ 度娘

4. 请问你希望电影购票App有哪些功能，以便您使用产品时更舒服？

5. 您使用电影app时，如果有以下优惠。您更喜欢哪种优惠方式？ *

- ☐ 积分兑换奖品
- ☐ 购票返红包
- ☐ 套餐优惠（如爆米花等）
- ☐ 都不

6. 您认为离电影开始时间越近，价格越高这个想法如何？（比如现在一张电影票35元，我们会在30-38间浮动，越早订票越便宜） *

- ☐ 喜欢
- ☐ 不喜欢

调查结果：

第1题：你使用的电影票订票系统？ [多选题]

| 选项 | 小计 | 比例 |
|----------|----|--------|
| 网页 | 10 | 29.41% |
| 手机app | 28 | 82.35% |
| 本题有效填写人次 | 34 | |

分析：可见发现目前大多数人都是使用移动端来订票，毕竟移动端更方便一点。出门在外想看电影不可能随时带着电脑。所以，开发 app 会更有优势一点。

第2题：你使用的电影购票产品？ [多选题]

| 选项 | 小计 | 比例 |
|----------|----|--------|
| 蜘蛛网 | 2 | 5.88% |
| 格拉瓦 | 2 | 5.88% |
| 大众点评 | 14 | 41.18% |
| 猫眼 | 7 | 20.59% |
| 美团 | 20 | 58.82% |
| 其它 | 7 | 20.59% |
| 本题有效填写人次 | 34 | |

分析：可以发现，美团，大众点评等大型团购软件更受欢迎一点。而专职团购电影票的 app 可能销量就相对少一些，这说明我们电影购票 app 要扩展业务，才能有更多流量。

第3题：你知道该产品的渠道？ [多选题]

| 选项 | 小计 | 比例 |
|----------|----|--------|
| 朋友 | 21 | 61.76% |
| 度娘 | 16 | 47.06% |
| 本题有效填写人次 | 34 | |

分析：客户主要从朋友处得知，百度也很多。所以产品宣传要从这两方面入手，可以利用分享得红包等功能进行前期宣传，迅速扩大知名度。

4.请问你希望电影购票App有哪些功能，以便您使用产品时更舒服？

☒ 过滤空选项

[无法下载或者下载出现乱码？](#)

| 序号 | 提交答卷时间 | 答案文本 | 查看答卷 |
|----|-------------|-----------------------|----------------------|
| 4 | 3月13日 17:15 | 人性化 | 查看答卷 |
| 6 | 3月13日 17:24 | 电影推荐，不要选到超级烂片e.g.九层妖塔 | 查看答卷 |
| 7 | 3月13日 20:13 | 可以退票，至少可以改时间 | 查看答卷 |
| 8 | 3月13日 20:14 | 无 | 查看答卷 |
| 9 | 3月13日 20:14 | 无 | 查看答卷 |
| 10 | 3月13日 20:15 | 退票 | 查看答卷 |
| 12 | 3月13日 22:37 | 减价减价 | 查看答卷 |
| 15 | 3月14日 23:53 | 推荐电影 | 查看答卷 |
| 20 | 3月14日 23:55 | 省钱 | 查看答卷 |
| 21 | 3月14日 23:55 | 免费试看功能 | 查看答卷 |
| 24 | 3月14日 23:59 | 康哥哥的奥巴马好坑 | 查看答卷 |
| 25 | 3月15日 00:03 | 现有的就差不多了 | 查看答卷 |
| 26 | 3月15日 00:04 | 抢票速度要快 | 查看答卷 |
| 27 | 3月15日 00:07 | 优惠 | 查看答卷 |
| 28 | 3月15日 00:08 | 打折 | 查看答卷 |

分析：大多数有效问卷希望能够退票或者改时间等功能。但是这样其实不是很实际。有一个免费试看功能我认为可以发展。

第5题：您使用电影app时，如果有以下优惠。您更喜欢哪种优惠方式？ [单选题]

| 选项 ▼ | 小计 ▼ | 比例 |
|-------------|------|-------------------------------|
| 积分兑换奖品 | 4 | <div><div></div></div> 11.76% |
| 购票返红包 | 11 | <div><div></div></div> 32.35% |
| 套餐优惠（如爆米花等） | 18 | <div><div></div></div> 52.94% |
| 都不 | 1 | <div><div></div></div> 2.94% |
| 本题有效填写人次 | 34 | |

分析：可以看到大多数人希望有套餐优惠，这样我们可以捆绑消费。增加爆米花，可乐等副业的销量。

二、请根据用户调查，编写你最想描述的业务故事（2-3 个）。体验验证用户喜欢的功能，选择 2-3 个业务。其中。订票业务是必须的。

- 描述订票过程
- 关注这个过程的业务术语（即业务对象，及其属性）

(1) 订票业务

过程：首先确定好要观看的电影，点击该电影的页面进入订票页面。接着在该电影的订票页面中选择电影院、时段、座位等信息。然后点击支付进入支付页面，在支

付页面中选择支付的方式（网银、支付宝、微信等）。支付成功后以短信方式给用户返回一个订单号。届时用户以该订单号进行取票。

(2) 购票返现业务

用户在购票支付成功后，系统会随机返现 1 至 20 元不等的优惠券。该优惠券只能下次购票时才能使用，而且有规定的使用期限。在使用期限内再次购买电影票时，系统会自动提示可用优惠券抵消一部分支付金额。超过使用期限的优惠券会自动在用户的账户中消失作废。

(3) 套餐推荐业务

用户在选好购票信息准备进行支付时，系统会向用户推荐搭配的零食优惠套餐。该套餐的价格明显低于套餐内各项服务的总和。用户可以忽略推荐的套餐继续进行原来的电影票支付过程，也可以选择喜欢的套餐组合后再一起支付。若选择了套餐再支付，则支付成功后系统会以短信方式给用户返回一个套餐号码。在观看电影前用户凭该套餐号码到服务前台领取所订零食套餐。

三、用户最多两个产品的异同：

大众点评 vs 美团

异：

| 特点 | 美团 | 大众点评 |
|------------|----|------|
| 评论数 | 多 | 少 |
| 评论中图片数 | 少 | 多 |
| 一线城市评论主要组成 | 电影 | 美食 |
| 产品种类数 | 多 | 少 |
| 商家入驻数 | 多 | 少 |
| 用户量 | 多 | 少 |

可见美团在销售电影方面比较多，而大众点评的客户更多用它来寻找美食。而且大众点评的评论中图片较多，更具有参考价值。

同：

两家基本上没有太大区别。各种功能类似。主要就是客户群以及主要的销量方向不同。