

SC APP 2015年2月

无线用户之声

国际UED-B2B

目录

1 用户评星及反馈分析

2 模块数据分析

3 总结

1 用户评星及反馈分析

1.1 数据选取

1.2 整体评星概览

1.3 用户反馈问题分布

1.4 用户反馈问题汇总表

1.1 数据选取

数据来源：主站反馈&App Annie

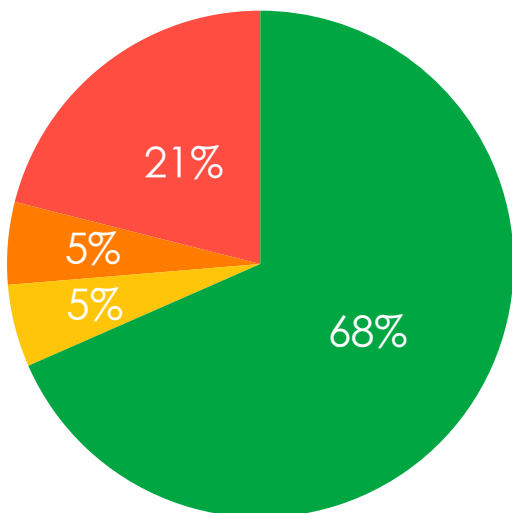
时间范围：2015.1.15 – 2015.2.8

版本信息：iOS 3.3.0&Android 3.3.0

1.2 整体评星概览

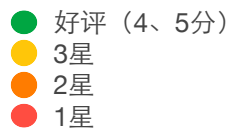
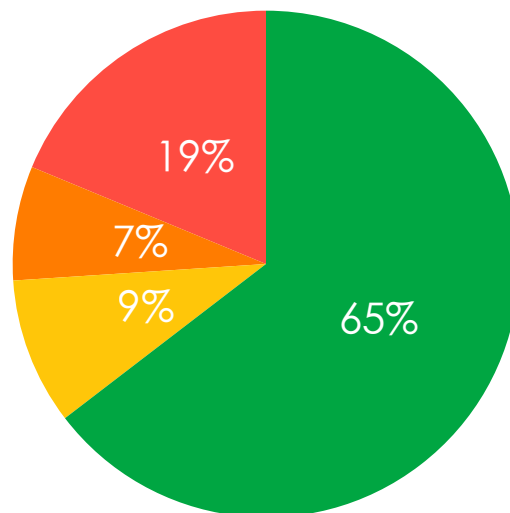
iOS 3.3.0

共评星57次，差评32%，好评68%
1星占比21%
2星占比5%
3星占比5%
4、5星占比68%
平均星级3.8



Android 3.3.0

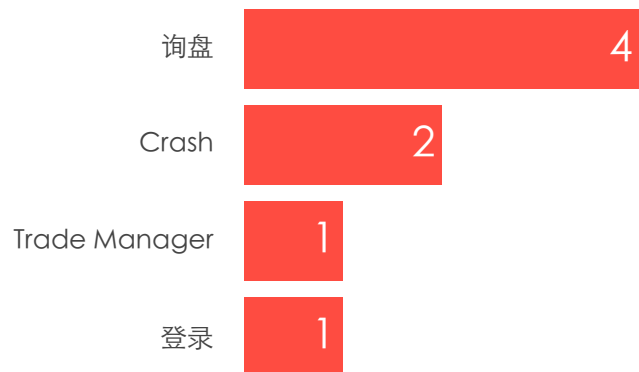
共评星96次，差评35%，好评65%
1星占比19%
2星占比7%
3星占比9%
4、5星占比65%
平均星级3.7



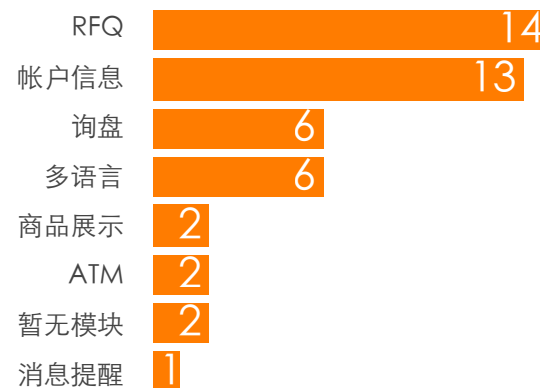
1.3 用户反馈问题分布

iOS 3.3.0

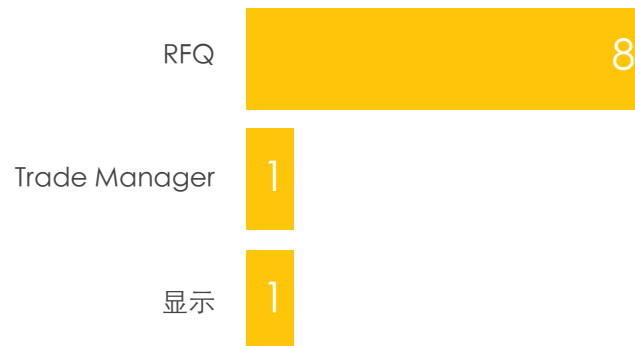
Bug类问题



需求类问题

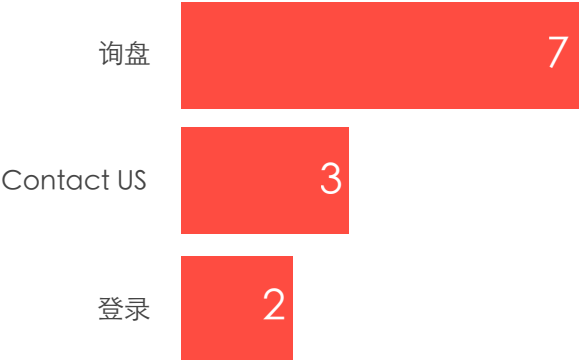


体验类问题

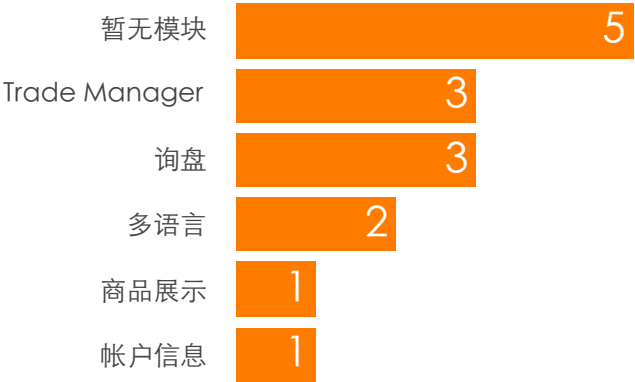


Android 3.3.0

Bug类问题



需求类问题



体验类问题



1.4 用户反馈问题汇总表

iOS 3.3.0

问题分类	所属模块	问题描述	问题个数	处理进度	备注	是否新增
Bug	App Crash	App Crash	2	待确认	Bug都是3.3.0的问题	是
	登录	不能登录	1	待确认		是
	询盘	询盘消息显示错误	3	待确认		是
		询盘里格式化html文本不可读	1	待确认		是
		需多次登录、收不到回复消息	1	待确认		是
需求	Trade Manager	需多次登录、收不到回复消息	1	待确认		是
	商品展示	价格可以显示成英镑价格、卢比	2	待确认		否
	RFQ	删除或取消RFQ	6	待确认		否
		采购需求被拒但原因不明	9	已解决	3.1.5版本已增加此功能	否
		从意见反馈入口发RFQ	7	待确认		否
		报价时可以上传附件	1	待确认		
	询盘	搜索List：Search Refine需加入更多选项	2	待确认		是
		搜索List：低价的商品显示在前面	1	待确认		否
		收到的报价里不展示产品图片和型号信息	1	待确认		否
		发出询盘后收不到报价，想知道卖家是没收到还是不回复	2	待确认		否
	Trade Manager	不能删除聊天纪录	2	待确认		否
	多语言	俄语、西班牙语、意大利语	6	待确认		否
	消息提醒	希望报价类消息提醒中包含具体的报价内容	1	待确认		否
	帐户信息	修改帐户：邮箱、地址、名字、头像、国家	13	待确认		否
	暂无模块	求iPad版	1	待确认	项目暂停，上线时间未定	否
		想管理订单	1	待确认		是
体验	RFQ	RFQ上传图片附件时显示全部的照片，不清楚是如何排序的，找照片比较麻烦	1	待确认		否
		RFQ不能报价引导提示不足，也不知道如何获得资格	6	待确认		否
		找不到RFQ requests入口	1	待确认		是
	Trade Manager	聊天功能令人困惑	1	待确认		是
	显示	字大点	1	待确认		是
咨询	保障 资质	咨询卖家可信度	5	待确认		否
		想成为Golden Supplier	6	待确认		否

iOS 3.3.0

问题分类	所属模块	问题描述	问题个数	处理进度	备注	是否新增
咨询	保障 资质	咨询卖家可信度	5	待确认		否
		想成为Golden Supplier	6	待确认		否
	采购	想买单品	3	待确认		否
		付款问题	13	待确认		否
		货运问题	12	待确认		否
	报价	没人报价	4	待确认		否
	骚扰	垃圾邮件太多	2	待确认		否

Android 3.3.0

问题分类	所属模块	问题描述	问题个数	处理进度	备注	是否新增
Bug	登录	不能登录	2	待确认	Bug都是3.3.0的问题	是
	询盘	询盘内容显示乱码、不可读	7	待确认		是
	Contact US	Customer Service页的“Send”按钮失效	3	待确认		是
需求	商品展示	价格可以显示成英镑价格、卢比	1	待确认		否
	询盘	删除多个询盘	2	待确认		是
		想看PDF附件	1	待确认		是
	Trade Manager	想删除一个、多个会话	2	待确认		是
		自动回复	1	待确认		是
	多语言	西班牙语、葡萄牙语	2	待确认		否
	帐户信息	修改帐户：邮箱	1	待确认		否
	暂无模块	想管理订单	2	待确认		是
		想分享App	1	待确认		是
		想举报卖家	1	待确认		是
		想切换成卖家版	1	待确认		是
体验	RFQ	RFQ不能报价引导提示不足，也不知道如何获得资格	1	待确认		否
咨询	采购	付款问题	3	待确认		是
	询盘	没有买家	1	待确认		是
		买家直接向卖家发询盘时信息会被隐藏掉	1	待确认		是
	订单	不知道怎么下单	1	待确认		是
	销售	销售问题	2	待确认		是
投诉		获取过多用户信息	1	待确认		是
		收到不想关询盘	1	待确认		是
业务问题	支付	支付困难	1	待确认		是

2 模块数据分析

2.1 数据选取

2.2 询盘模块数据分析

2.1 数据选取

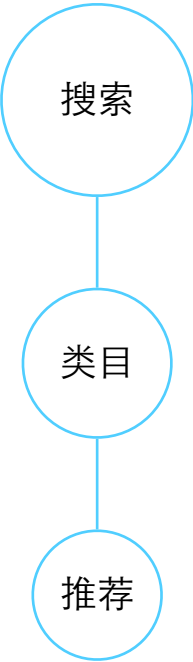
数据来源：无线数读

时间范围：2015.1.15 – 2015.2.8

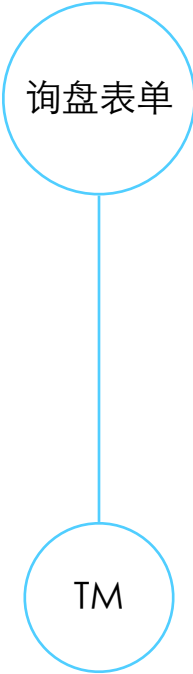
版本信息：iOS 3.3.0&Android 3.3.0

2.2 询盘模块数据分析

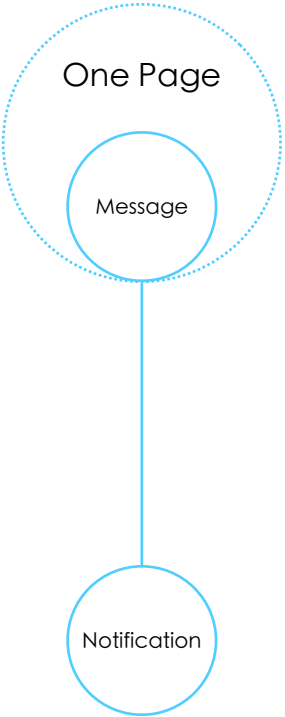
询盘包含功能模块



询盘前

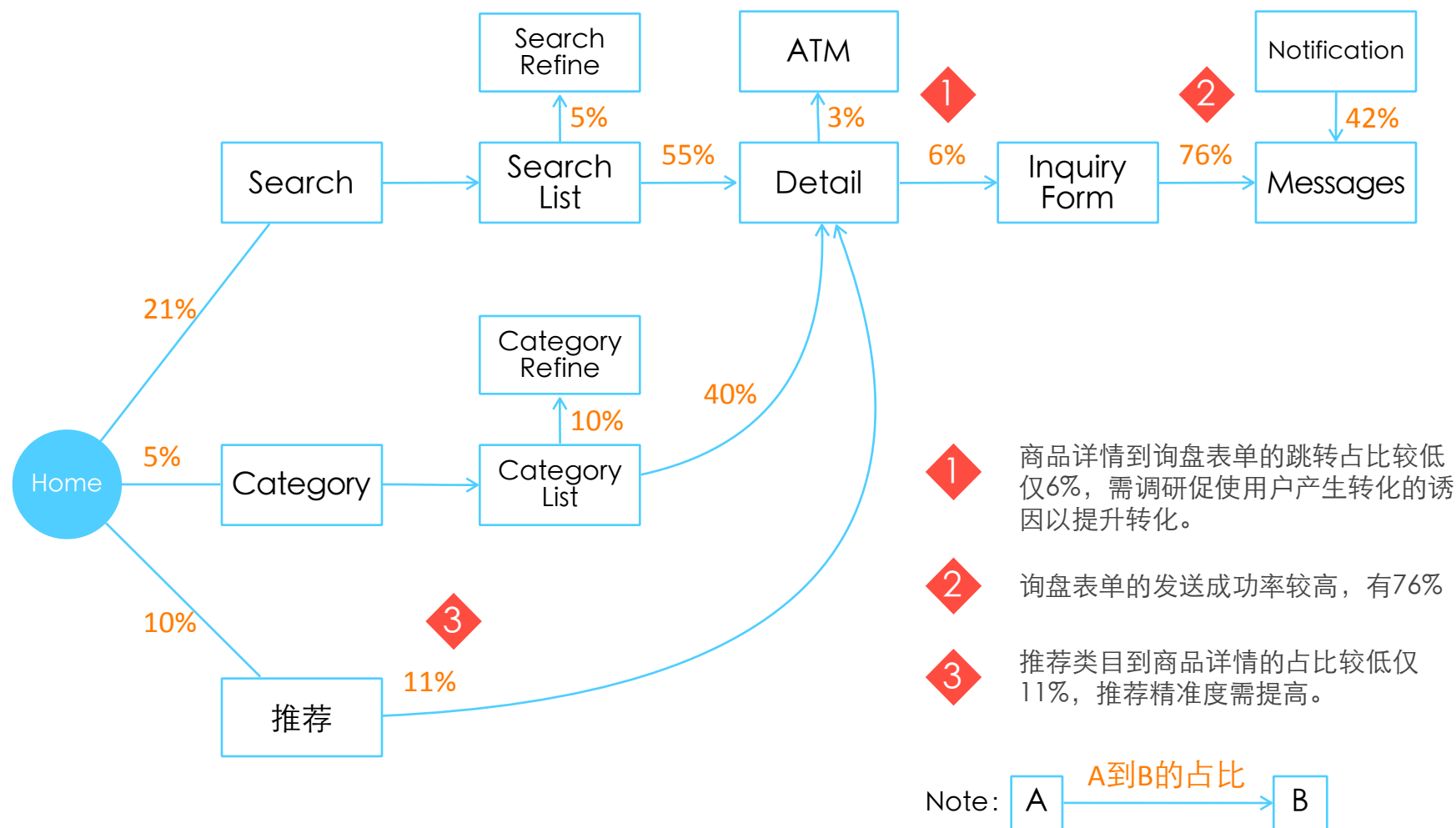


询盘中

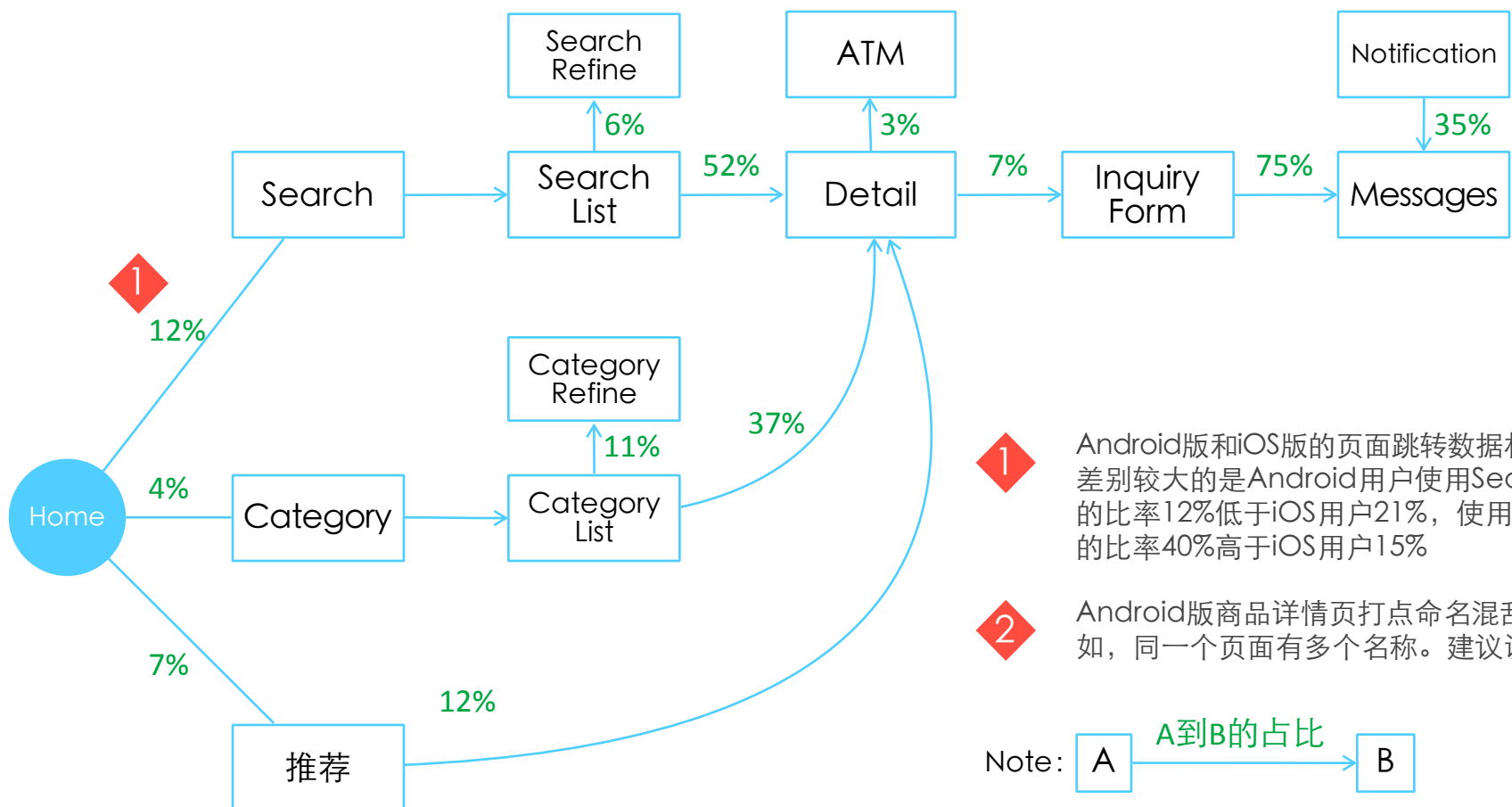


询盘后

iOS 3.3.0 询盘页面跳转占比

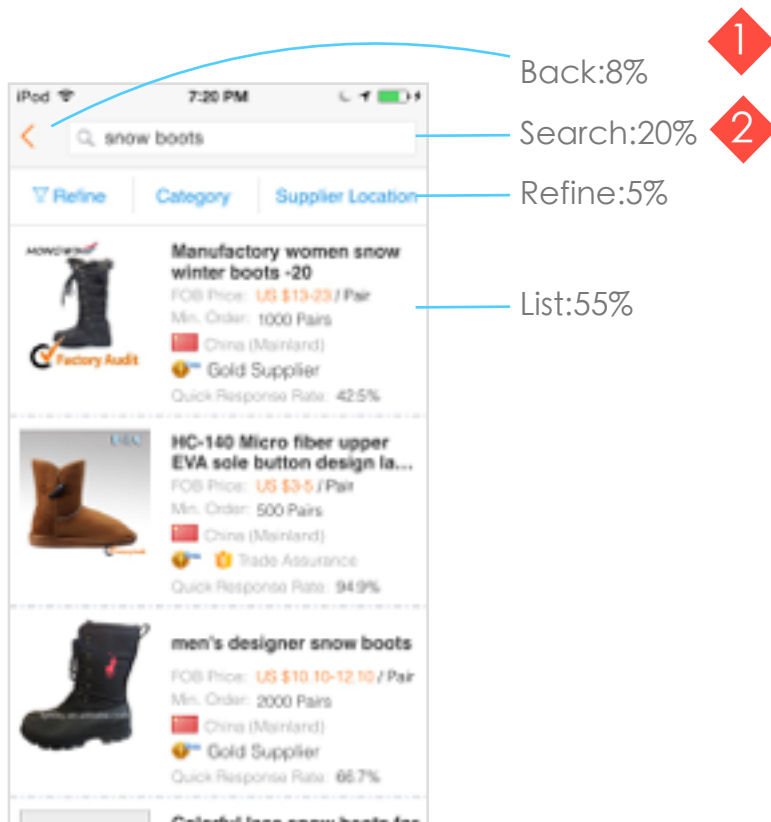


Android 3.3.0 询盘页面跳转占比

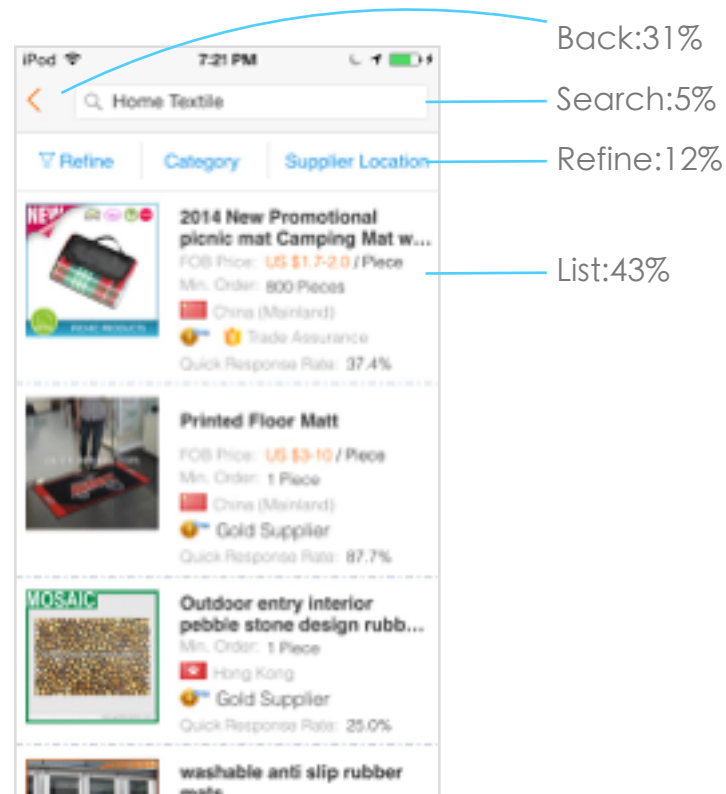


iOS 3.3.0 询盘页面控件点击

搜索列表



类目列表

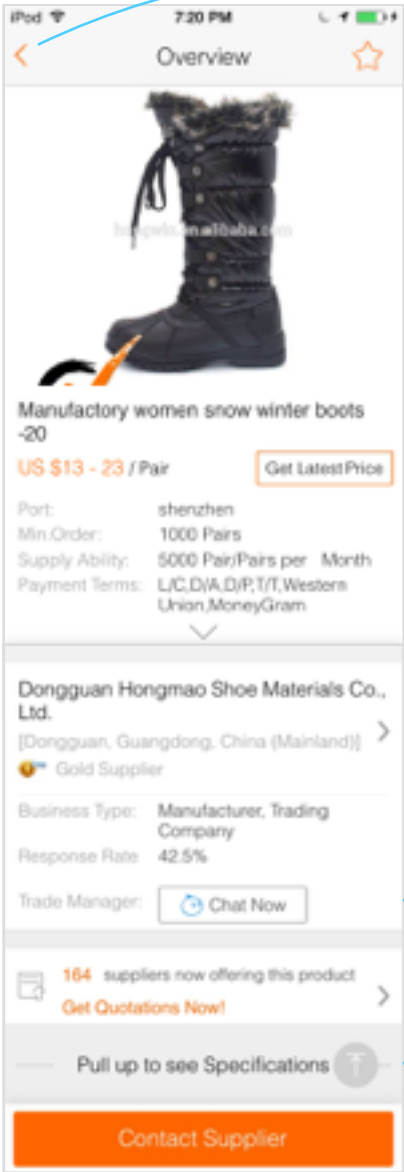


1 对比搜索列表和类目列表的数据发现，类目列表的返回按钮点击率明显高于搜索列表，类目列表的商品匹配精准度需提高

2 类目列表的搜索点击率明显低于搜索列表，而Refine点击率却高于搜索列表，说明用户使用类目和搜索时的习惯是稍有差别的

iOS 3.3.0 询盘页面控件点击

商品详情页



Back:64%

Favorite:3%

Big Image:11%

GLP:4%

Product Detail:6%

ATM:2%

Specification:7%

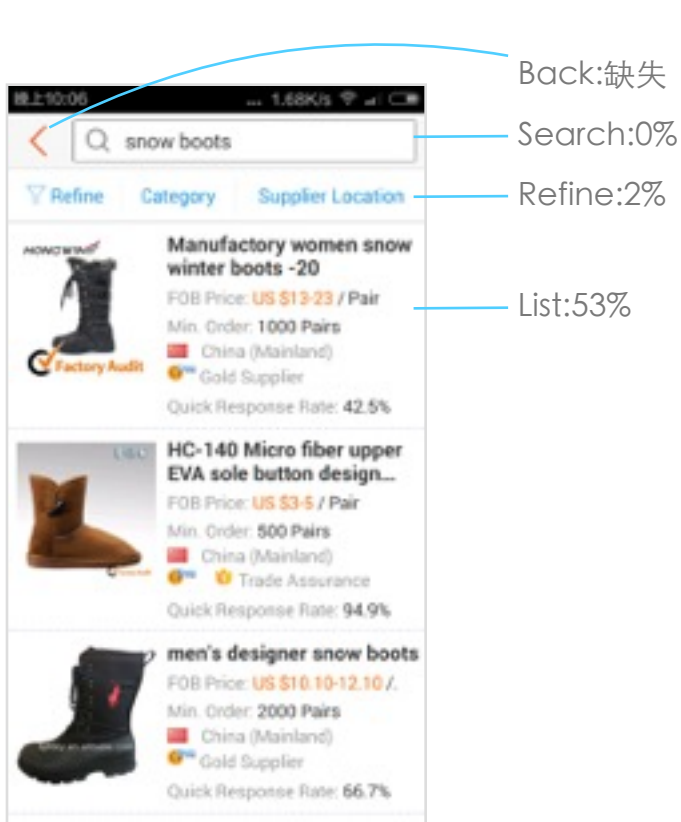
MC:2%

1

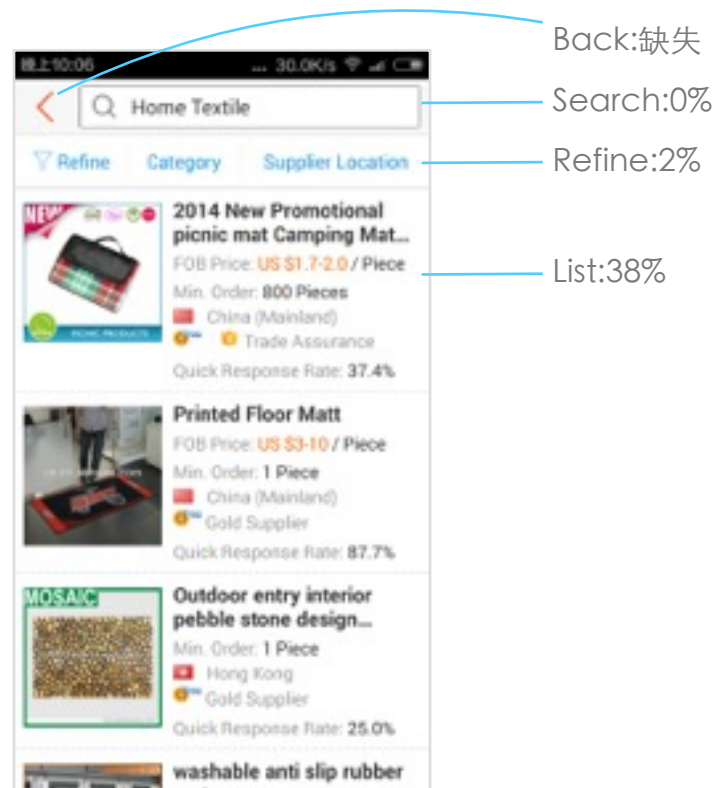
商品详情页返回按钮的点击率较高64%，说明很多用户未细看商品即退出了，需进一步调研以降低跳出。

Android 3.3.0 询盘页面控件点击

搜索列表



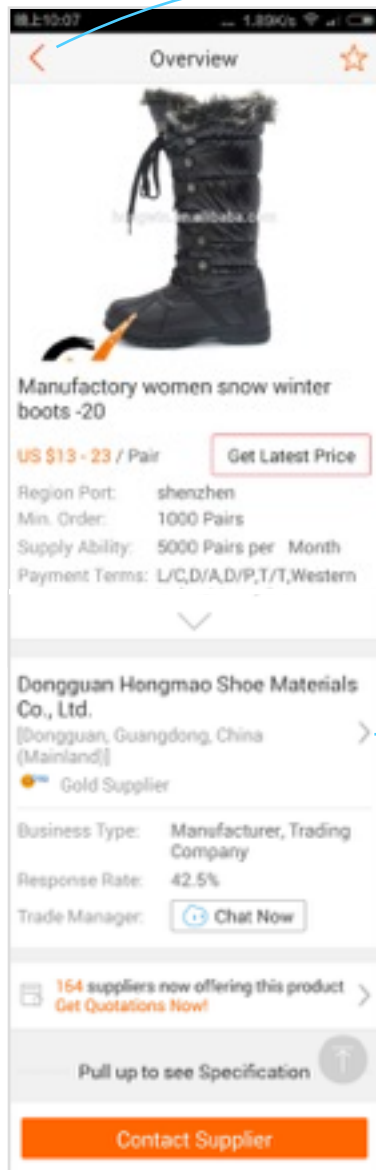
类目列表



1 Android搜索列表和类目列表页的打点数据有问题需调整。Back、Category、Location打点缺失，Search数据不准。

Android 3.3.0 询盘页面控件点击

商品详情页



Back:64%

1

Favorite:2%

Big Image:11%

GLP:4%

2

Product Detail:缺失

Company:4%

ATM:3%

Specification:缺失

MC:3%

1

商品详情页返回按钮的点击率较高64%，说明很多用户未细看商品即退出了，需进一步调研以降低跳出。

2

打点数据有问题需调整。Product Detail、Specification打点缺失

3 总结

iOS 3.3.0

- Bug问题，主要是询盘消息显示错误、Crash等
- 需求问题中用户主要想要：修改帐户信息、删除或取消发出的RFQ、支持多语言、优化Search Refine、删除ATM会话、询盘是否被卖家看到等
- 体验问题有：不知道如何获得RFQ报价资格、RFQ编辑时和发布后看到的图片顺序不一样
- 用户咨询的主要是付款和货运相关的问题
- 数据分析发现的问题有：
 - 商品详情到询盘表单的转化率较低仅6%，需调研促使用户产生转化的诱因以提升转化、
 - 询盘表单的发送成功率较高，有75%、
 - 推荐精准度需提高、类目列表的商品匹配精准度需提高、
 - 商品详情页返回按钮的点击率较高64%，很多用户未细看商品即退出了，需进一步调研以降低跳出。

Android 3.3.0

- Bug问题，主要是询盘消息显示错误、Customer Service页的“Send”按钮失效等
- 需求问题中用户主要想要：删除多个询盘、查看询盘里的附件、删除ATM会话、支持多语言、想管理订单等
- 体验问题有：不知道如何获得RFQ报价资格
- 用户咨询的主要是付款相关的问题
- 数据分析发现的问题有：
Android版多处打点有问题，需调整。例如：商品详情页、搜索列表页、类目列表页、商品详情到询盘表单的转化率较低仅7%，需调研促使用户产生转化的诱因以提升转化、询盘表单的发送成功率较高，有76%、推荐精准度需提高、类目列表的商品匹配精准度需提高、商品详情页返回按钮的点击率较高64%，很多用户未细看商品即退出了，需进一步调研以降低跳出。

谢谢查阅，如有建议或疑问欢迎提给我
ziqui.hezq@alibaba-inc.com!