

国际UED无线小组

《无线用户之声》

SC APP iOS 用户反馈，用户特征及用户行为分析

2014-03-10

目录

一．用户评星及反馈分析

二．用户特征分析

三．用户行为分析

四．总结

一．用户评星及反馈分析

- ① 数据选取
- ② 整体评星概览
- ③ 评星用户国家分布
- ④ 用户反馈问题汇总
- ⑤ 附录

① 数据选取

数据来源：AppBot

时间范围：2013.02.28 – 2014.02.28

版本信息：iOS 2.0.0 & 2.1.0 & 2.2.0 & 2.3.0

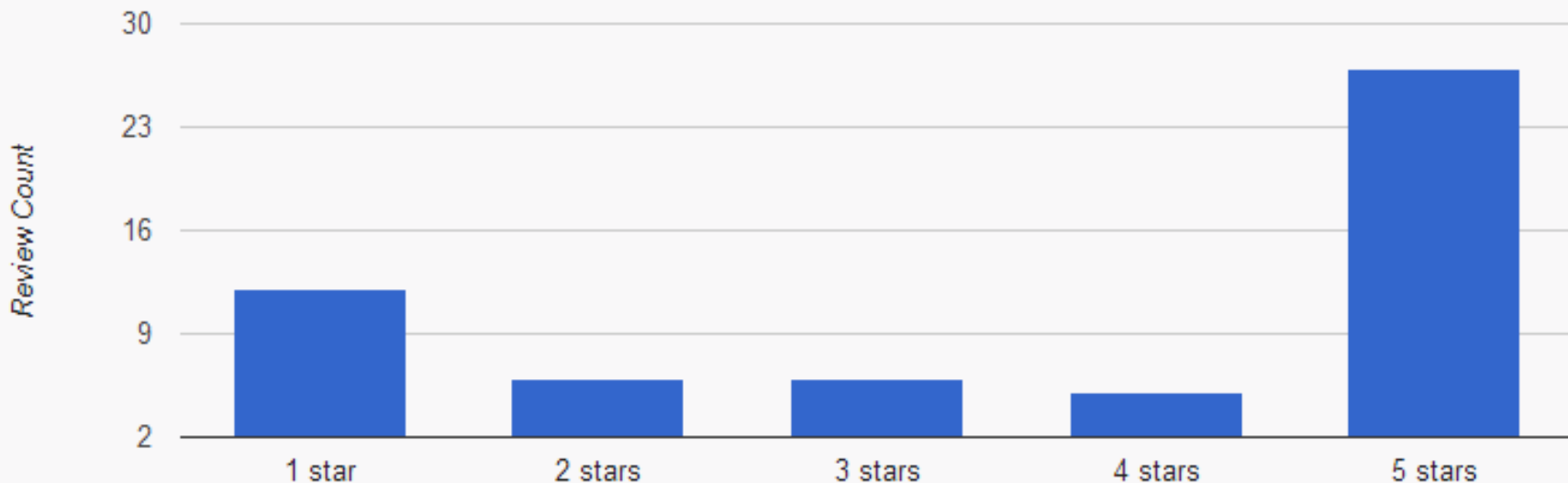
② 整体评星概览

SC APP iOS 评星等级分布

从下面的评星等级分布图可看出，近一年全球用户共评星**56**次，其中1星12次，2星6次，3星6次，4星5次，5星27次。总评论数很低，可能原因是APP没有提供评星入口从而导致用户极少反馈，需考虑增加。

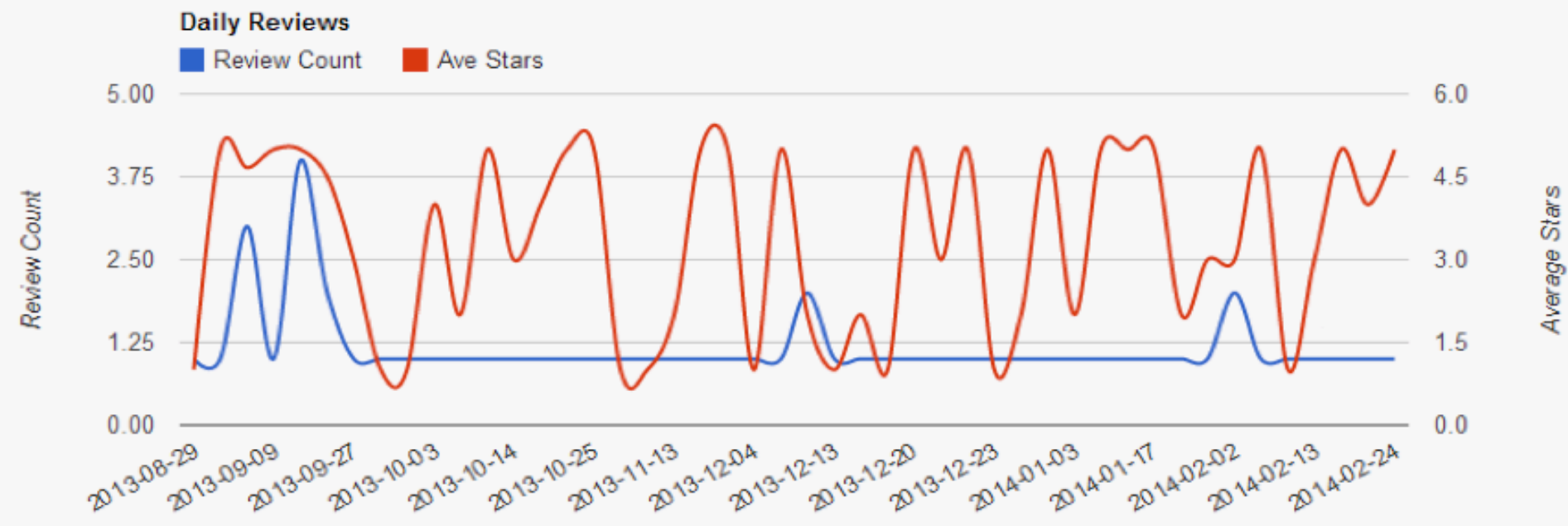
平均星级是**3.5**。

Review Distribution



SC APP iOS 每日评星分布

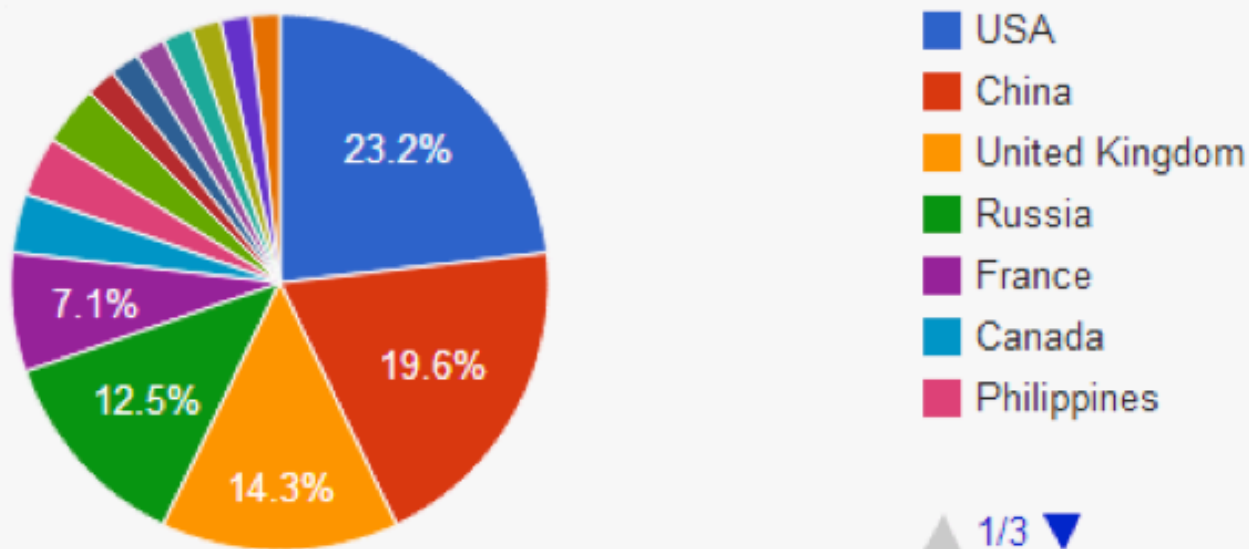
从每日评论数和评分可以看出，近一年用户评论的活跃度较稳定，在2013年9月初发布 2.0.0 时评论数稍有增多，可能原因是新的大版本上线后用户较活跃。



③ 评星用户国家分布

近一年美国、中国、英国、俄罗斯、法国五个国家的用户最关注SC APP iOS。其中美国用户最多，占整体评星数的23.2%。

Reviews Per Country



④ 用户反馈问题汇总

近一年SC APP iOS (2.0.0 & 2.1.0 & 2.2.0 & 2.3.0) 收到来自全球15个国家用户的反馈共56条，经过整理剔除相关称赞的评论，筛选出21个产品使用方面的问题，并归总成性能、功能、体验三大类问题，分别占比：42.9%、47.6%、9.5%。

功能类问题（47.6%）中提的最多的两个是（1）不支持俄语（2）在商品详情页，不能看到此卖家提供的其他商品。

性能类问题（42.9%）中提的最多的是启动、搜索时APP响应很慢或是死机、闪退的问题，但此类问题都集中在 2.0.0 & 2.1.0 & 2.2.0，2.3.0 目前还没收到过类似的反馈，可能是2.3.0改进了此类问题。

体验类问题（9.5%）涉及（1）需要反复登录（2）回复报价页比较复杂的问题。

用户反馈问题汇总表

占比	问题类型	问题描述	关联功能	次数
42.9%	性能	使用某些功能时出现死机、闪退	启动、搜索	3
		使用某些功能时慢	启动、搜索	4
		消息里出现乱码	My Messages	1
		启动图标消失了	启动	1
47.6%	功能	不能看同一卖家的其他商品	商品详情	2
		不支持俄语、中文	多语言	3
		收不到以前的消息	My Messages	1
		类目设计需优化	类目	1
		不支持iPad	终端适配	1
		提供比发邮件更好的沟通方式	Contact	2
9.5%	体验	要求反复登录	登录	1
		回复时要求输入的信息太多	My Messages	1

⑤ 附录

赞美

★★★★★ by [Jack Sasko](#) for version 2.3.0 on 2014-02-16 in USA

[Great company](#)

They helped me find a great great. The filters make the process much easier. Thanks! [\[A\]](#)

多次要求登录

★☆☆☆☆ by [CharlieSays...](#) for version 2.3.0 on 2014-02-10 in United Kingdom

[Glitch fix needed in a hurry! Almost useless!](#)

This App would probably be good if it wasn't the case that any time I click in a link to complete an action it asks me to sign in. It smacks of very amateurish development and renders the app almost unusable due to the frustration of continually having to log in. I would normally report such a problem to the developer but (frustratingly) they only seem to have a very short FAQ pick list of problems relating to their main website. I am going to delete the App because it's unusable until this glitch is fixed. [\[A\]](#)

二．用户特征分析

- ① 数据选取
- ② 基本特征
- ③ 地域分布
- ④ 使用时段分布
- ⑤ 设备、分辨率和网络

① 数据选取

数据来源：无线数读

时间范围：2014.01.16 – 2014.02.16

版本信息：iOS 2.3.0

参考：《无线买家特征分析报告》

② 基本特征

用户特征这块，因为“无线数读”里只有单日统计，不准确，所以引用了BA同学分享的报告《无线买家特征分析报告》中的部分内容，仅做参考：用户以男性为主（>80%），年龄段主要在21-49岁之间，学历普遍本科及以上，月收入普遍不高（< \$10,000），企业类型主要是零售商、生产商、贸易商和批发商。

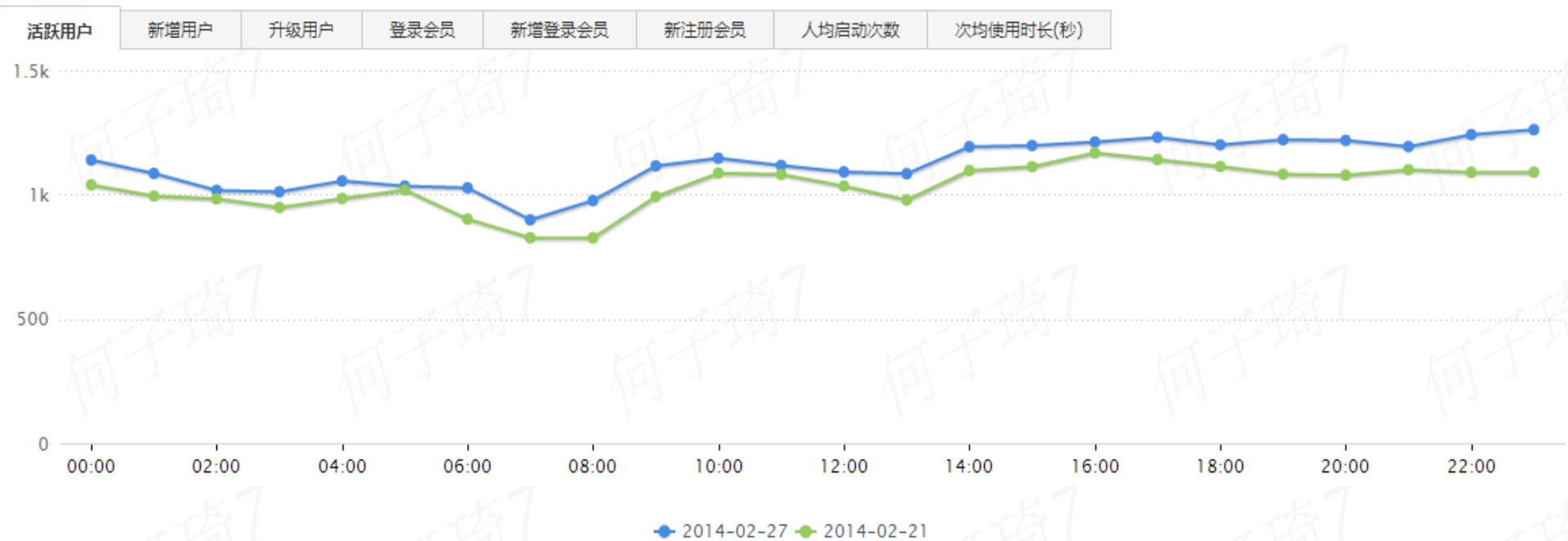
③ 地域分布

美国、英国、澳大利亚三个国家的用户最活跃。

TOP 10 国家 (地区) 分布						
活跃用户	新增用户	升级用户	登录会员	新增登录会员	新注册会员	人均启动次数
排名	国家		占比		活跃用户	
1	美国		<div></div>		20.94%	2,505
2	英国		<div></div>		10.70%	1,280
3	澳大利亚		<div></div>		8.15%	975
4	中国		<div></div>		5.81%	695
5	加拿大		<div></div>		3.50%	419

④ 使用时段

从下面的活跃用户的分布时段可以看出全天各时段的活跃人数比较平均，没有明显的峰谷时段。



④ 设备、分辨率和网络

最常用的机型：iPhone5、iPhone4S、iPhone 5S和iPhone4

最常用的分辨率：1136*640和960*640，比例约6：4

最常用的网络：Wi-Fi和2G/3G，比例约6：4

操作系统版本：已有超过80%的用户正在使用iOS 7.0系统

备注：因无线数读只提供单日数据，故以上均为根据单日数值粗略统计得出的平均值。

三．用户行为分析

① 数据选取

② 用户常用页面路径分析

① 数据选取

数据来源：无线数读

时间范围：2014.01.16 – 2014.02.16

版本信息：iOS 2.3.0

② 用户常用页面路径分析

- 访问次数最多的页面 TOP5

Product Overview > Product List > Search > Home > My Alibaba

可看出用户最常用的是商品查看、搜索及通信页面。

- 平均单次停留时间最长页面 TOP5

Chat from More Product Details > Chat from Member Profile > MA RFQ > Chat from Recent List > Quotation Reply

可看出用户单次停留时间最长的页面是聊天和询价页面。其中一个比较值得关注的问题是用户从Member Profile开始的聊天比从Recent List开始的还多，可能原因是ATM里的用户信息缺乏可识别性，用户需要先确认身份后再开始聊天，需考虑改进。

- 停留时间占比最多的页面 TOP5

Product List > Product > Search > Chat from Recent List > My Message Detail

可看出用户使用时间最长的还是商品查看、搜索及通信页面。1月16日到2月16日这段时间里用户使用ATM沟通要多于邮件沟通。

- 退出率最高的页面 TOP5

Chat from Member Profile > Chat from Recent List > Chat from Product > My Message Inbox > Contact Supplier

可看出通信页面的退出率都较高，可能是因为通信页面核心功能单一，没有太多分支功能，用户完成沟通任务后即退出了。其中一个比较值得关注的问题是在Contact Supplier 页面执行完发送功能后仍有 1/3 的用户仍停留在此页面，这表明此页面的成功率被降低了至少 1/3，可能原因是本页缺少默认输入提示，Message的输入方式及发送按钮默认可用等因素都存在一些误导性，需考虑改进。

- 重要页面路径

从Home主要跳转到

- (1) Search
- (2) MA
- (3) Product List

从Search主要跳转到

- (1) Product List
- (2) MA
- (3) Home

从MA主要跳转到

- (1) My Messages
- (2) ATM
- (3) Home

从Product List主要跳转到

- (1) Product Overview
- (2) Search

四．总结

- ① 通过整理用户评星和反馈，发现SC APP iOS 2.3.0 几乎没有性能问题，但功能方面成为主要问题，已提取出用户反馈较多的问题，并会进一步验证讨论看能否做到后续版本中
- ② SC 的用户反馈量较少，在后续版本中考虑增加评星入口以提高用户反馈量
- ③ 用户特征这一块，目前可采到的实时数据不是很全，主要是从去年初的报告中摘出来的，因此数据相对比较旧。《无线买家特征分析报告》中提到网站用户中非个人买家和个人买家的比例大概是6：4，但由于调研主要是针对非个人买家的，所以我们对个人买家这部分的情况还不是很清楚，后续用研同学调研时会考虑提交此需求
- ④ 通过对用户常用页面路径的整理分析，发现聊天、Contact Supplier等页面潜在的功能和体验问题，会进一步验证讨论看能否做到后续版本中

五．说明

- ① 以上整理的数据都来自iOS APP，后续会补充Android APP 数据
- ② 此文档中的数据将作为买家版改进的基础参数，以后会持续更新，每个月更新一次。

谢谢查阅，如有建议或疑问欢迎提给我！