

无线用户之声

SC APP Android 用户反馈，用户特征及用户行为分析

ICBU-UED-无线 2014-05-06

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 用户反馈问题汇总
- ④ 附录

① 数据选取

数据来源：Google Play Developer Console & 主站反馈 & Distimo

时间范围：2014.3.28 – 2014.5.6

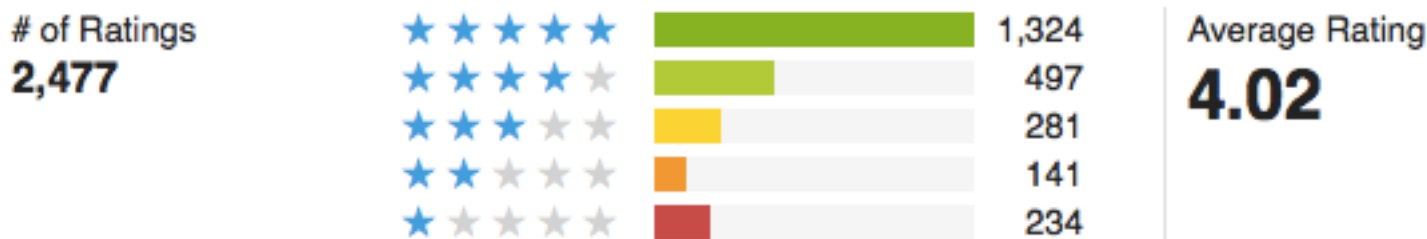
版本信息：Android 3.0.0 & 3.0.1

② 整体评星概览

历史累计评星情况

到目前为止，在Google Play上，SC APP Android 8个版本累计获得评星**2477次**，其中1星234次，2星141次，3星281次，4星497次，5星1324次，差评（2星及以下评论）占比**15%**，平均星级是**4.02**。

RATINGS & REVIEWS

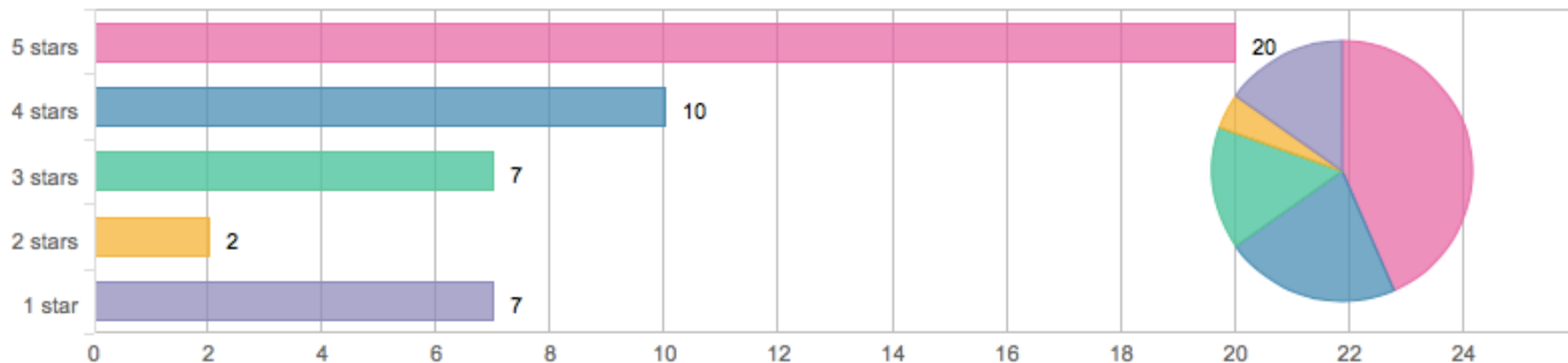


本次统计时间内评星情况

从下面的评星等级分布图可看出，统计时间内（3月28日 - 5月6日）的全球用户共评星**46**次，其中1星7次，2星2次，3星7次，4星10次，5星20次，差评占比**19.6%**，平均星级是**3.7**，与历史累计评星数据对比，差评占比增高，平均星级降低，需重点关注。

Rating Distribution

This chart shows the rating distribution over all reviews available in Distimo App Analytics, according to your selected filters. The rating filter is excluded.



③ 用户反馈问题汇总

统计时间内（3月28日 - 5月6日），SC APP Android（3.0.0 & 3.0.1）收到全球用户的反馈共270条（其中来自Google Play的有46条，来自主站反馈的有224条），经过整理剔除称赞或内容无效的评论，从3.0.0、3.0.1分别筛选出32个、41个产品使用方面的问题，并分别归总成性能、功能、体验、投诉/咨询四大类问题。

V3.0.0

性能类问题（25%）中用户反馈最多的是与Message相关的功能：登录不了、不能收发邮件。

功能类问题（46.9%）占比最高，其中用户反馈最多的是想看到卖家的信誉信息以及支持多语言。

体验类问题（3%）用户反馈类目乱，分类不合理。

投诉/咨询类问题（25%）中用户反馈最多的是卖家欺诈。

V3.0.1

性能类问题（22%）中用户反馈最多的是收不到通知，其次是Crash、ATM不能用、收不到邮件等问题。

功能类问题（51%）的占比也是最高的，其中用户反馈最多的是看不到采购需求被拒的理由、绑定的邮箱不能改以及想销售产品。

投诉/咨询类问题（26.8%）中用户投诉最多的是卖家欺诈，以及咨询发货时间、付款方式的问题。

3.0.0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
25%	性能	Crash	启动	1
		收不到邮件	Message	2
		不能发邮件	Message	1
		Message无法使用	Message	1
		ATM收不到消息	ATM	1
		聊天历史记录丢失	ATM	1
		消息提醒不准	提醒	1
46.9%	功能	想了解卖家的信誉	卖家信息	3
		希望支持西班牙语、意大利语、中文	多语言	3
		新帐户邮箱验证失败，收到验证邮件，但链接无效	注册	1
		采购需求被拒，但原因不明	RFQ	1
		想看到买家的采购需求	RFQ	1
		新版没有推荐功能，比老版本复杂	推荐	1
		不能发布报价	报价	1
		没有购买入口	购买	1
		想销售商品	销售	1
		想要使用说明	帮助	1
		想要输入公司名	设置	1
3%	体验	类目混乱，分类不合理	类目	1
25%	投诉/咨询	投诉卖家/订单被关闭	投诉 / 咨询	8

3.0.1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
22%	性能	Crash	启动	1
		费电	性能	1
		ATM获取数据失败	ATM	1
		收不到通知	通知	2
		收不到邮件	邮件	1
		发布采购需求时提交照片失败	RFQ	1
		不能登录	登录	1
		改密码时，验证码失效	设置	1
51%	功能	采购需求被拒，但原因不明	RFQ	3
		想改邮箱	设置	3
		想要俄语版	多语言	1
		想了解卖家的信誉	卖家信息	2
		想修改名字	设置	1
		想改密码	设置	1
		没有购买入口	购买	2
		想销售商品	销售	3
		想添加自己的照片和签名	设置	1
		想做广告	销售	2
		想要高级搜索	搜索	1
		想保存同一个来自不同商家的产品	商品比较	1
26.8%	投诉/咨询	投诉卖家 / 咨询发货时间 / 咨询付款方式 / 咨询如何单独下载ATM	投诉 / 咨询	11

⑤ 附录

赞美

 ★★★★★ **Falta Español**
By jose emmanuel amezquita sanroman about Alibaba.com (version 3.0.1, Google Play Store)
The app is very safe and good, I bought several times and I've never had problems, shipping to Mexico is usually slow but they always arrive!

通知不准确

 ★☆☆☆☆ **Poor.....**
By DUANE HEWSON about Alibaba.com (version 3.0.0, Google Play Store) on Apr 15, 2014
It keeps telling me I have new msgs but there is nothing there. Un installed now. Don't have time to keep checking when it give me false notifications.

二．用户特征分析

- ① 数据选取
- ② 地域分布
- ③ 时段分析
- ④ 版本分布
- ⑤ 终端和网络
- ⑥ 活跃用户和装机量

① 数据选取

数据来源：无线数读&Google Play Developer Console

时间范围：2014.3.28 – 2014.5.6

版本信息：Android 3.0.0&3.0.1

② 地域分布

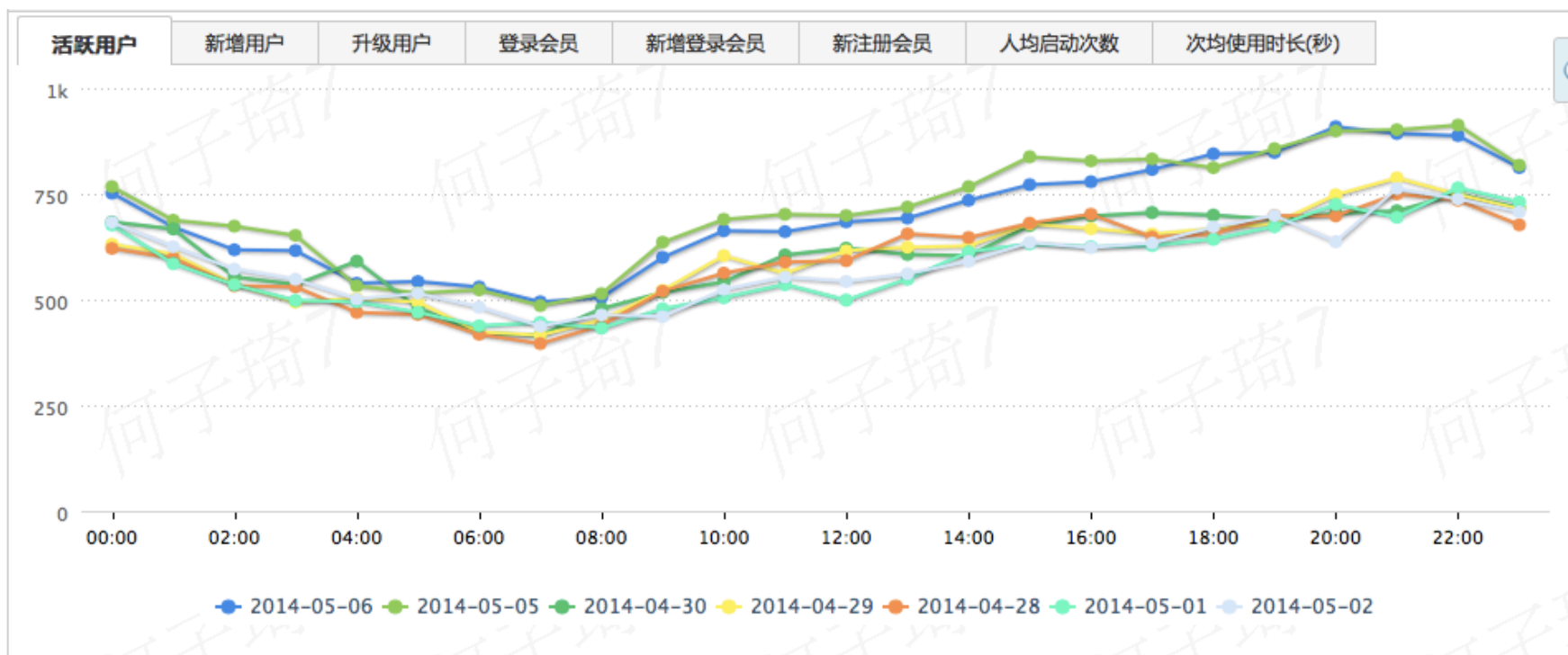
美国、英国、印度 三个国家的用户最关注SC APP Android，其中美国用户的安装量最大，占比约15%



<input checked="" type="checkbox"/>	United States	48,020	14.99%
<input checked="" type="checkbox"/>	United Kingdom	18,083	5.65%
<input checked="" type="checkbox"/>	India	17,436	5.44%
<input type="checkbox"/>	Russia	13,487	4.21%
<input type="checkbox"/>	Australia	10,489	3.27%
<input type="checkbox"/>	Malaysia	10,301	3.22%
<input type="checkbox"/>	Turkey	9,794	3.06%
<input type="checkbox"/>	Brazil	8,041	2.51%
<input type="checkbox"/>	Spain	7,399	2.31%
<input type="checkbox"/>	Israel	7,125	2.22%
	Others	170,103	53.11%

③ 时段分析

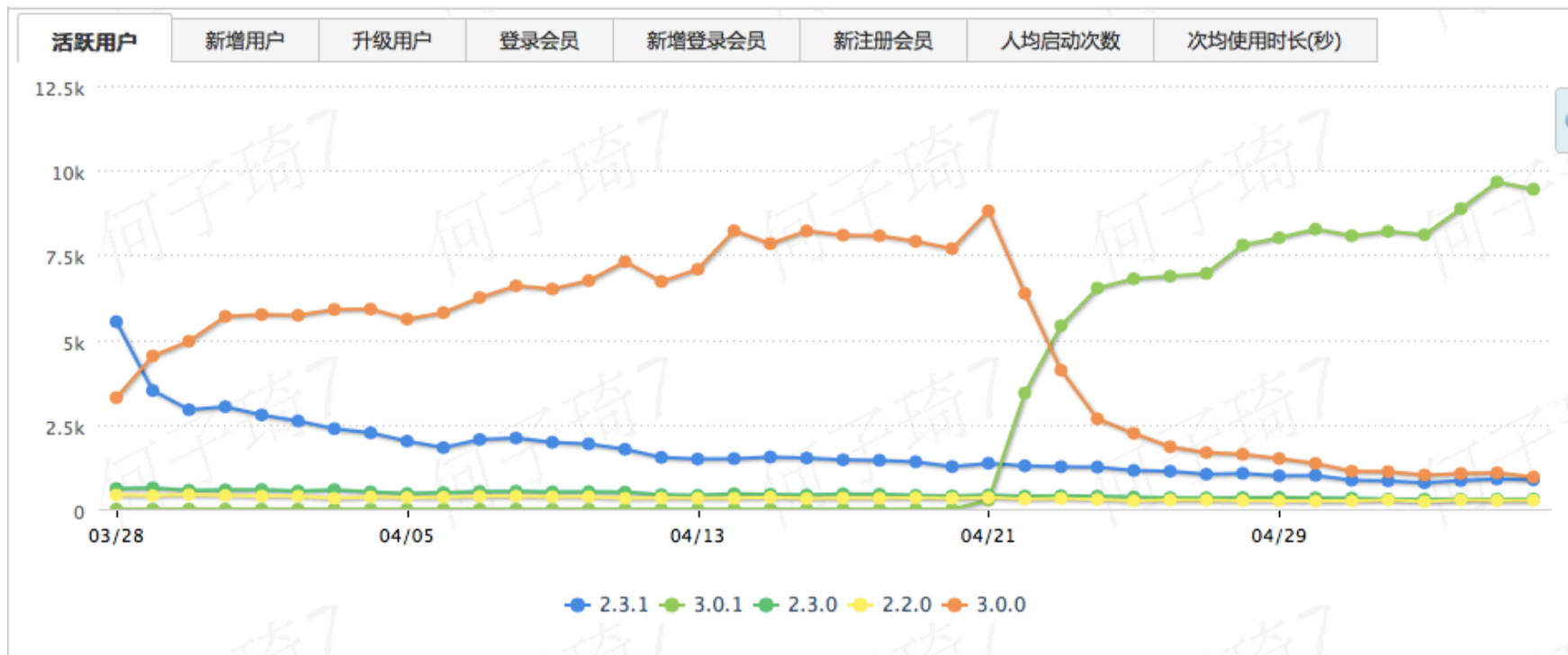
从下面的活跃用户的分布时段可以看出00:00-07:00这个时段的活跃人数逐渐减少，在上午7点达到最低值，上午8点以后活跃用户又开始逐渐增多，相对来说09:00-22:00这个时段的活跃用户数要高于23:00-08:00这个时段。



④ 版本分布

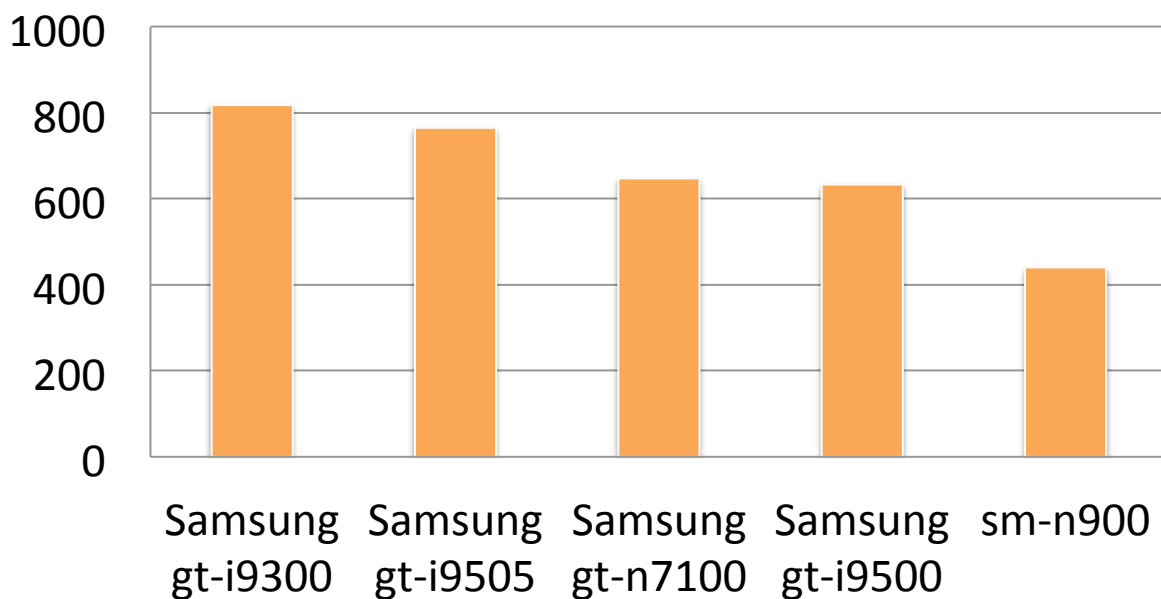
从下面的版本分布图可以看出用户升级App 的速度非常快，V3.0.0在3月28日上线，从第二天开始V3.0.0的使用量已经超过V2.3.1。V3.0.1在4月21日上线，上线二天后也超过了V3.0.0的使用量。

现在有约85%的用户在使用V3.0.1，V2.3.1和V3.0.0约各占5%。



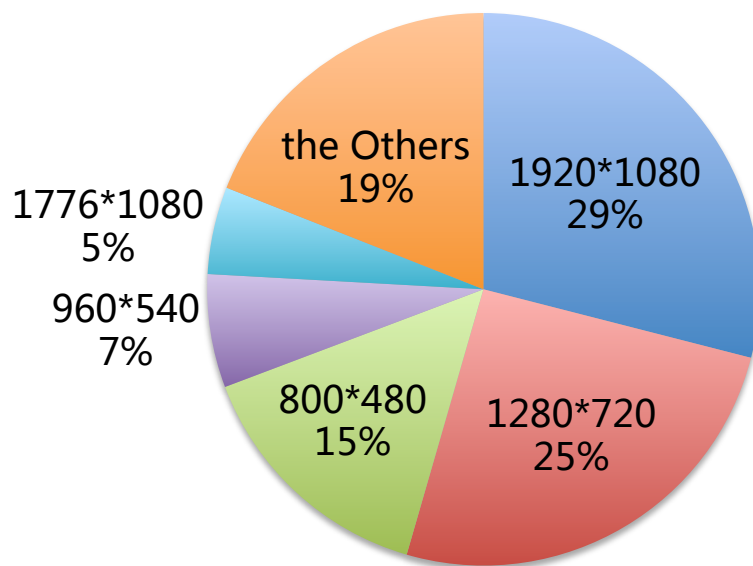
⑤ 终端和网络

最常用的机型：Samsung gt-i9300、Samsung gt-i9505、Samsung gt-n7100、Samsung gt-i9500、sm-n900



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。

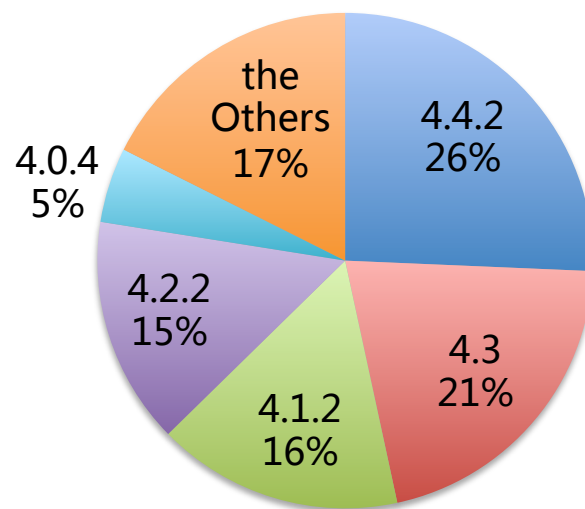
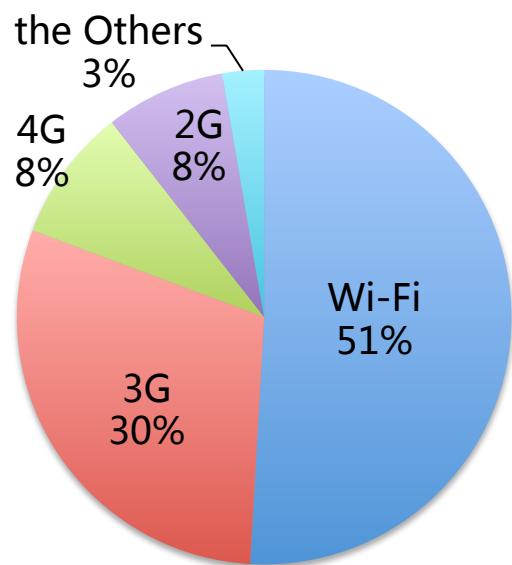
最常用的分辨率：1920*1080、1280*720、800*480、960*540、1776*1080，这5种分辨率共占比约81%



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。

最常用的网络：Wi-Fi、3G、4G和2G，用户使用Wi-Fi和手机网络的比率接近1:1

最常用操作系统版本：4.4.2、4.3、4.1.2和4.2.2，这4种操作系统版本共占比约78%。



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。

⑥ 活跃用户数和装机量

活跃用户数：V3.0.0和3.0.1上线前的日均活跃用户数是8508，上线后的日均活跃用户数10152，增长了19.3%

装机量：V3.0.0和3.0.1上线前的日均装机量是2151，上线后的日均装机量是2324，增长了8%

三．用户行为分析

- ① 数据选取
- ② 用户常用页面行为分析

① 数据选取

数据来源：无线数读

时间范围：2014.3.28 – 2014.5.6

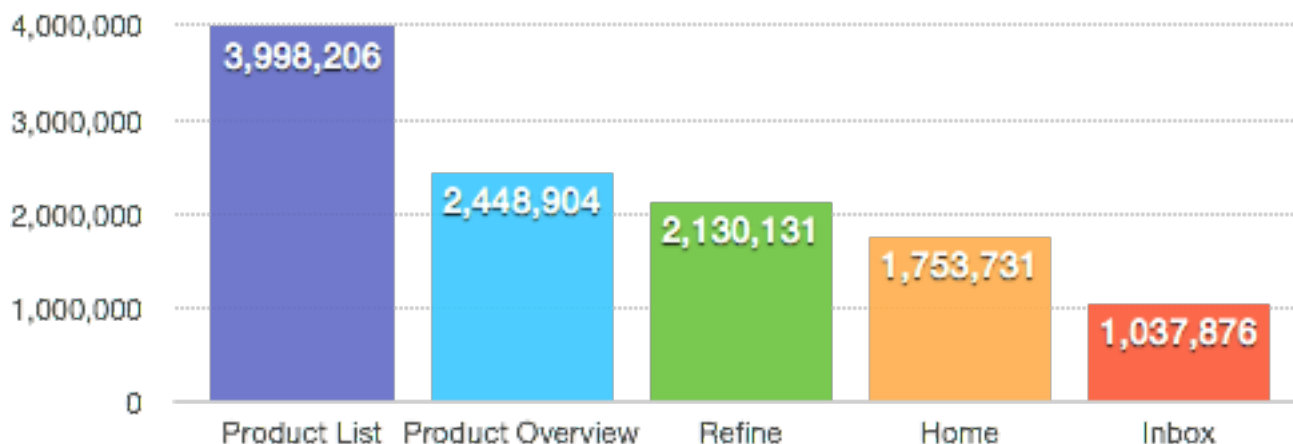
版本信息：Android 3.0.0&3.0.1

③ 用户常用页面行为分析

- 访问次数最多的页面 TOP5

Product List > Product Overview > Refine > Home > Inbox

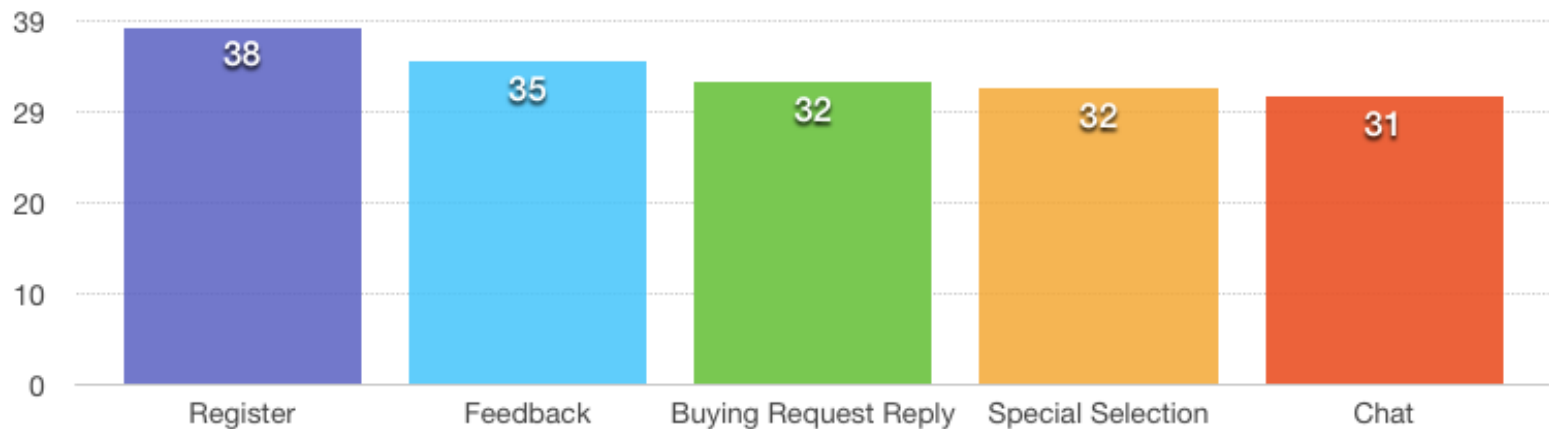
可看出用户最常用的是商品查看及通信页面。



- 平均单次停留时间（按秒统计）最长页面 TOP5

Register > Feedback > Buying Request Reply > Special Selection > Chat

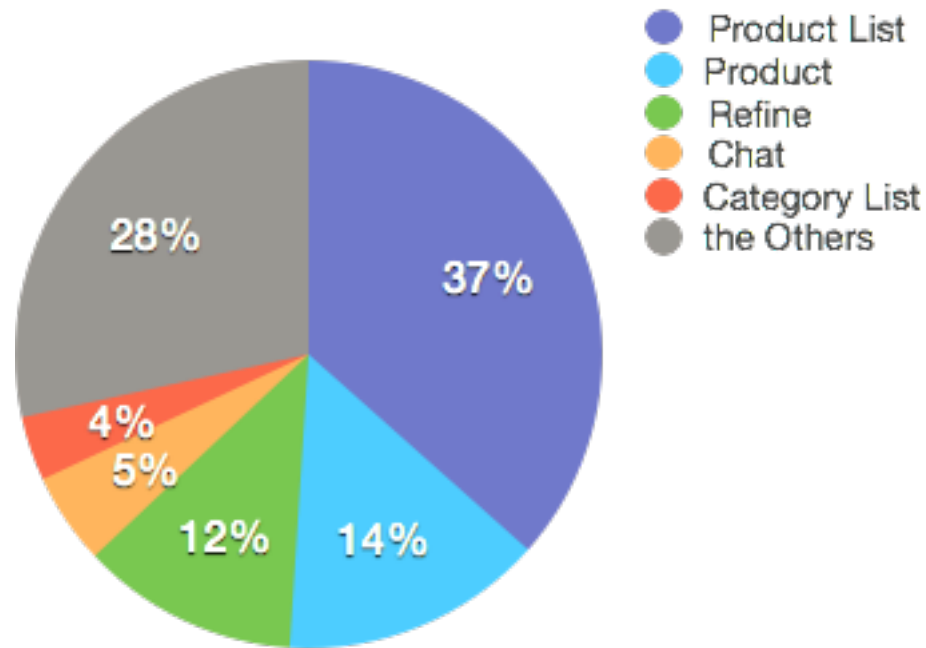
可看出用户单次停留时间最长的页面主要是填写表单的页面，Special Selection和聊天页面停留的时间也比较长。



- 停留时间占比最多的页面 TOP5

Product List > Product > Refine > Chat > Category List

可看出用户使用时间最长的是商品查看和聊天页面。

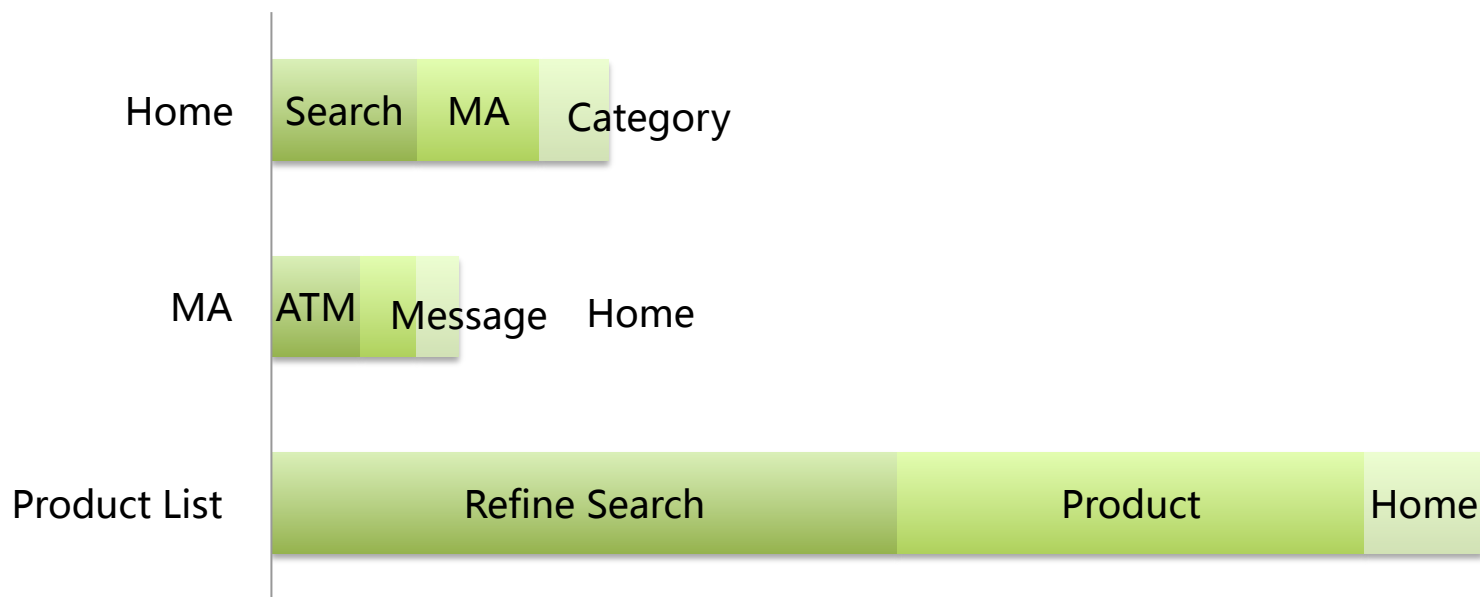


- 重要页面访问路径

从Home主要跳转到（按照跳转占比从高到低排列）：Search > MA > Category

从MA主要跳转到：ATM > Message > Home

从Product List主要跳转到：Refine > Product > Home



备注：因无线数读只提供点击率的单日数据，以上点击率情况是根据单日数值粗略统计得出，个别时间点可能存在差异

- 重要页面控件点击率

Home页面控件点击率(按照点击率从高到低排列)：

Message Box > Most Popular > RFQ > Latest Trends > Special Selection

Product页面控件点击率：

Company Profile > Get Latest Price > Contact > ATM > Favorite

需要注意的是RFQ在Home页面的点击率范围是 0.58% - 1.25% ，后续版本上线后可与此对比。

四．总结

- ① 在用户反馈的问题中功能类问题占比是最高的，用户反馈最多的问题是：想看到卖家的信誉信息、不能更换绑定的邮箱以及采购需求被拒原因不明。
- ② 地域分布上，占比最多的是美国（约15%），其次是英国和印度。用户使用APP的活跃时段是 09:00-22:00。约有85%的用户已更新到3.0.1版本。
- ③ 用户使用最多的页面是商品查找、商品信息查看以及通信页面。RFQ在Home页面的点击率约 0.58% - 1.25%，这个数据需要持续关注，以便后续版本上线后可与之对比。

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