

「余额宝快报」微信公众平台 研究报告



2013-08-07

观点：

- 1. 男性更爱 “理财”**
- 2. 经济发达地区的人更愿意 “理财”**
- 3. 用户希望通过「快报」获取余额宝相关的帮助信息**
- 4. 「快报」每天的活跃用户数并没有随着用户的增加而增加，
活跃度相对值在降低**
- 5. 35%的用户在关注「快报」后，没有和「快报」互动**

目录

- 1 概述.....4
 - 1.1 报告所涉数据来源.....4
 - 1.2 为什么要做这样的报告分析.....4
- 2 用户分析.....4
 - 2.1 整体概况.....4
 - 2.2 每天新增用户数.....5
 - 2.3 用户按性别分类.....6
 - 2.4 用户按区域分析.....7
- 3 消息统计分析.....9
 - 3.1 消息分类.....9
 - 3.2 每天产生的消息数.....11
- 4 用户活跃度分析.....11
 - 4.1 每天的活跃用户.....12
 - 4.2 用户消息数按小时统计.....13

1 概述

1.1 报告所涉数据来源

本报告所涉主要数据均来自「余额宝快报」微信公共平台所收集的数据，时间范围为 2013 年 7 月 23 日起至 2013 年 8 月 5 日止。部分用作对比数据（如各省市网民数）来自中国互联网络中心 2013 年发布的《第 31 次中国互联网络发展状况统计报告》。

「余额宝快报」微信公共平台于 7 月 13 号注册，后台开发于 7 月 21 日完成，从 23 日开始产生完整的信息数据记录，所以本报告以 2013 年 7 月 23 日起至 2013 年 8 月 5 日止，14 个自然日的数据为样本。

1.2 为什么要做这样的报告分析

「余额宝快报」微信公共平台推出以来受到用户欢迎，目前累计用户超过 1000，每天处理 550 次以上的用户互动查询，但用户及每天互动的消息数增长速度并未达到预期。通过本报告，了解细化用户的需求，了解他们的活跃时间，推出个性化的内容及服务。

2 用户分析

2.1 整体概况

截至 2013-8-5 日，余额宝快报共有 1058 位用户，其中 7 月 23 日起至 8 月 5 日共新增用户 821 名。本报告将用户互动消息为 1 条及以上的定义为激活

的用户，未进行任何互动的用户定义为为激活用户。

2.2 每天新增用户数

| 日期 | 新增用户数量 | 激活的用户数量 | 未激活的用户数量 | 激活用户所占比 |
|-----------|--------|---------|----------|---------|
| 2013/7/23 | 87 | 40 | 47 | 45.98% |
| 2013/7/24 | 59 | 27 | 32 | 45.76% |
| 2013/7/25 | 49 | 22 | 27 | 44.90% |
| 2013/7/26 | 34 | 20 | 14 | 58.82% |
| 2013/7/27 | 52 | 35 | 17 | 67.31% |
| 2013/7/28 | 68 | 45 | 23 | 66.18% |
| 2013/7/29 | 76 | 57 | 19 | 75.00% |
| 2013/7/30 | 56 | 39 | 17 | 69.64% |
| 2013/7/31 | 51 | 40 | 11 | 78.43% |
| 2013/8/1 | 71 | 50 | 21 | 70.42% |
| 2013/8/2 | 47 | 33 | 14 | 70.21% |
| 2013/8/3 | 71 | 60 | 11 | 84.51% |
| 2013/8/4 | 49 | 32 | 17 | 65.31% |
| 2013/8/5 | 51 | 33 | 18 | 64.71% |
| 累计 | 821 | 533 | 288 | 64.92% |

表 2.2 每日新增用户信息表

通过表 2.2 可以看出，每天激活的的用户占新增的用户比例在逐步增加，但现在已趋于平稳，需要修改欢迎用语，增加用户体验功能的积极性，提高激活用户所在比例。

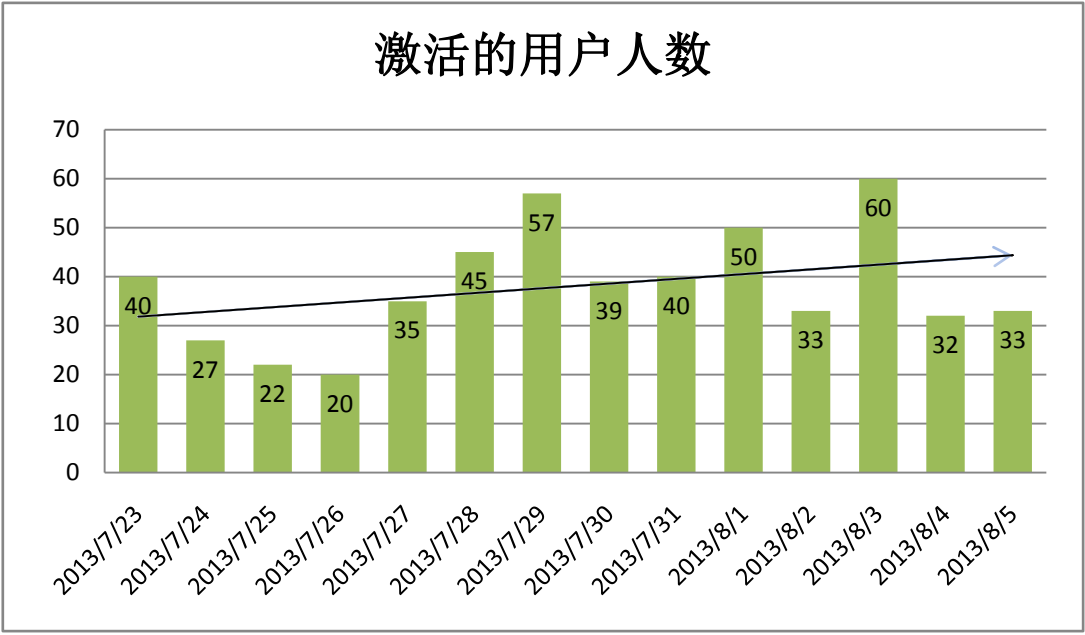


图 2.1 每日新增激活的用户统计图

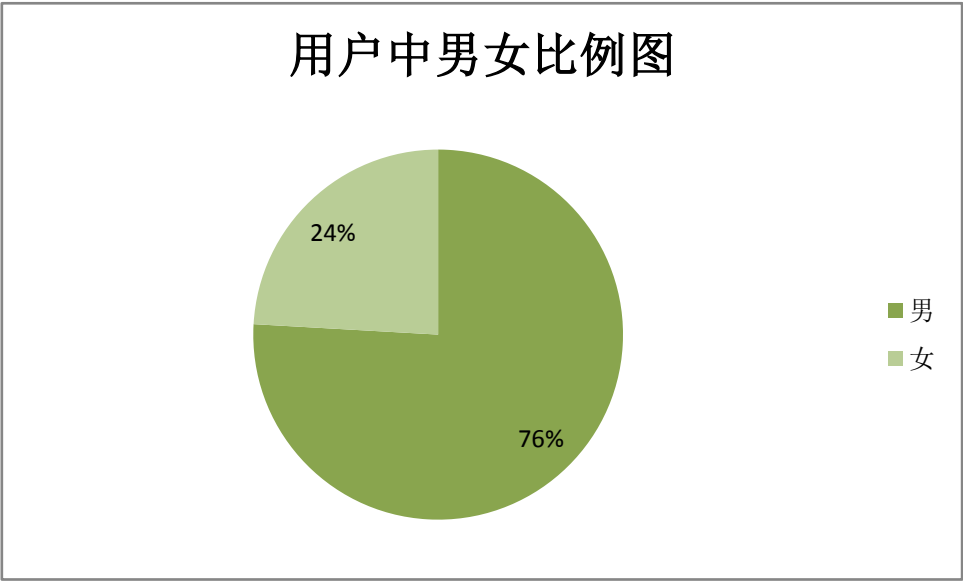
通过做线性回归分析，可以看出，每天新增激活的用户数量在增加，但增速很慢，并没有出现互联网中爆发式指数增长的情况。

2.3 用户按性别分类

在激活的 639 名用户中，男性与女性比例达到 3 : 1，详情见表 2.3 及图 2.3.

| 性别 | 关注人数 | 所占比例 |
|----|------|--------|
| 男 | 485 | 75.90% |
| 女 | 154 | 24.10% |
| 合计 | 639 | 100% |

表 2.3 用户中男性与女性人数



图：2.3 用户中男女比例图

2.4 用户按区域分析

| 所属省市 | 关注人数 | 网民数 (单位：万) | 关注用户所占比例 (单位：千万分之一) |
|------|------|---------------|------------------------|
| 广东 | 81 | 6627 | 12.22 |
| 浙江 | 64 | 3221 | 19.87 |
| 北京 | 54 | 1458 | 37.04 |
| 江苏 | 48 | 3952 | 12.15 |
| 上海 | 38 | 1606 | 23.66 |
| 河南 | 36 | 2856 | 12.61 |
| 山东 | 25 | 3866 | 6.47 |
| 湖北 | 25 | 2309 | 10.83 |
| 四川 | 20 | 2562 | 7.81 |
| 河北 | 19 | 3008 | 6.32 |
| 湖南 | 18 | 2200 | 8.18 |
| 福建 | 18 | 2280 | 7.89 |
| 陕西 | 17 | 1551 | 10.96 |
| 辽宁 | 15 | 2199 | 6.82 |
| 安徽 | 13 | 1869 | 6.96 |
| 山西 | 12 | 1589 | 7.55 |
| 广西 | 10 | 1586 | 6.31 |
| 重庆 | 10 | 1195 | 8.37 |

| | | | |
|-----|---|------|-------|
| 江西 | 9 | 1589 | 5.66 |
| 新疆 | 8 | 962 | 8.32 |
| 黑龙江 | 7 | 1329 | 5.27 |
| 天津 | 6 | 793 | 7.57 |
| 海南 | 4 | 384 | 10.42 |
| 云南 | 4 | 1321 | 3.03 |
| 内蒙古 | 3 | 965 | 3.11 |
| 甘肃 | 3 | 795 | 3.77 |
| 贵州 | 2 | 991 | 2.02 |
| 宁夏 | 1 | 258 | 3.88 |

表 2.4 各省市用户数

通过表 2.4 可以看出，广东，浙江，北京的用户最多。参考 2013 年 CNNIC 发布的互联网用户数，可以计算出「快报」在各省市的渗透率，如图 2.4 所示。

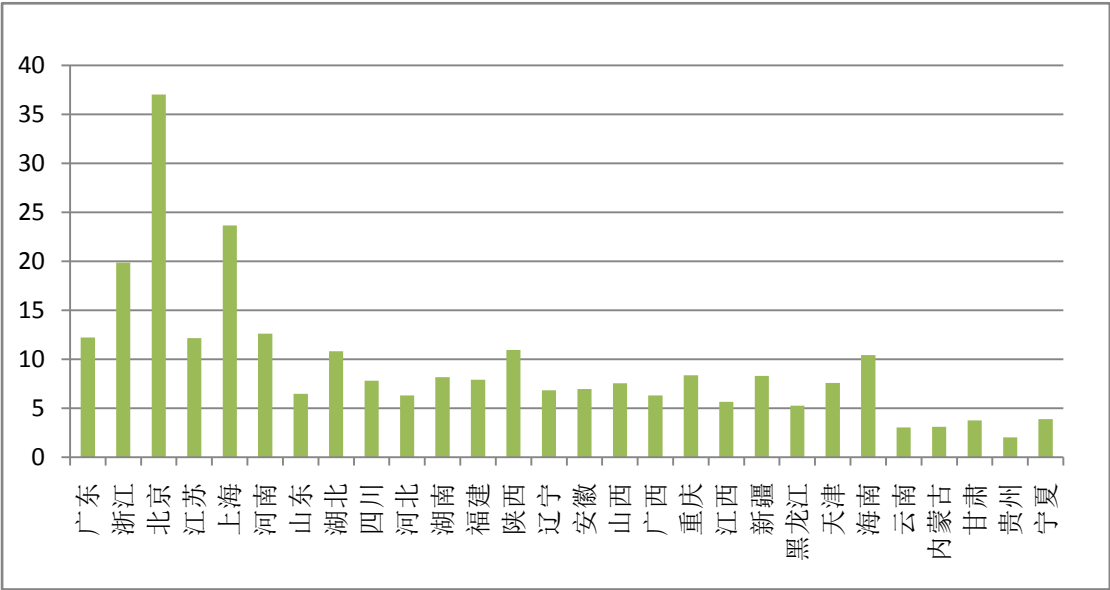


图 2.4 各省市用户占网民数的比重

可以看出，北京的用户比例最高，远领先于第二名上海，第三名浙江，证明和经济发展水平有关联，广东，江苏，河南，湖北，陕西，海南的用户比也都达到十万分之一，领先于其他区域。

3 消息统计分析

截至 2013-8-5 日，余额宝快报共有 6893 条消息，系统将消息分为如下几类：

- 1) 输入 T，查询天气
- 2) 输入 C，查询收益
- 3) 输入金额，计算收益
- 4) 输入 H，请求帮助
- 5) 输入 W，提交问题或建议
- 6) 输入未定义信息，属于其他
- 7) 系统运行错误，属异常

3.1 消息分类

| 日期 | 天气查询 | 查询收益 | 计算收益 | 请求帮助 | 问题建议 | 其他 | 异常 |
|-----------|------|------|------|------|------|-----|----|
| 2013/7/23 | 3 | 87 | 102 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2013/7/24 | 0 | 101 | 120 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2013/7/25 | 0 | 100 | 156 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2013/7/26 | 0 | 105 | 109 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2013/7/27 | 2 | 67 | 140 | 8 | 4 | 12 | 1 |
| 2013/7/28 | 2 | 175 | 130 | 12 | 4 | 10 | 0 |
| 2013/7/29 | 14 | 146 | 248 | 17 | 5 | 18 | 1 |
| 2013/7/30 | 8 | 99 | 333 | 20 | 11 | 11 | 0 |
| 2013/7/31 | 7 | 146 | 239 | 11 | 10 | 6 | 0 |
| 2013/8/1 | 9 | 148 | 279 | 13 | 5 | 13 | 0 |
| 2013/8/2 | 7 | 201 | 224 | 28 | 9 | 23 | 1 |
| 2013/8/3 | 10 | 111 | 441 | 34 | 4 | 22 | 0 |
| 2013/8/4 | 12 | 80 | 289 | 23 | 17 | 23 | 0 |
| 2013/8/5 | 8 | 212 | 312 | 26 | 7 | 34 | 0 |
| 累计 | 82 | 1778 | 3122 | 192 | 76 | 172 | 3 |

表 3.1 各类消息数

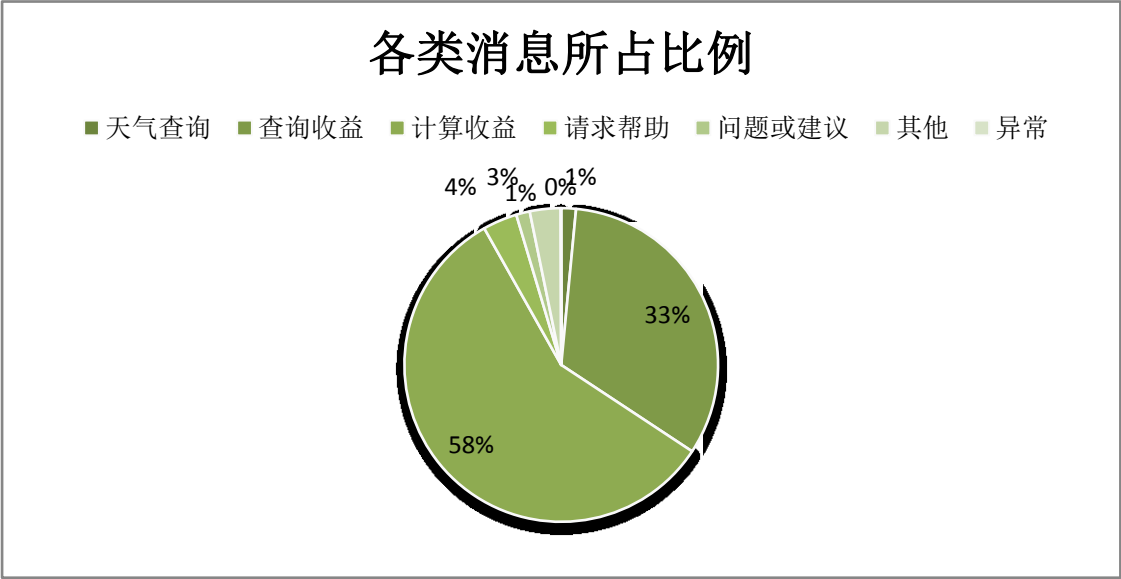


图 3.1 各类消息所占比例

通过可以看出，计算和查询收益是用户使用余额宝快报的首要目的，但是，不可忽视的是，很多用户提出问题，希望通过余额宝快报了解相关信息，系统可以强化该功能。

3.2 每天产生的消息数

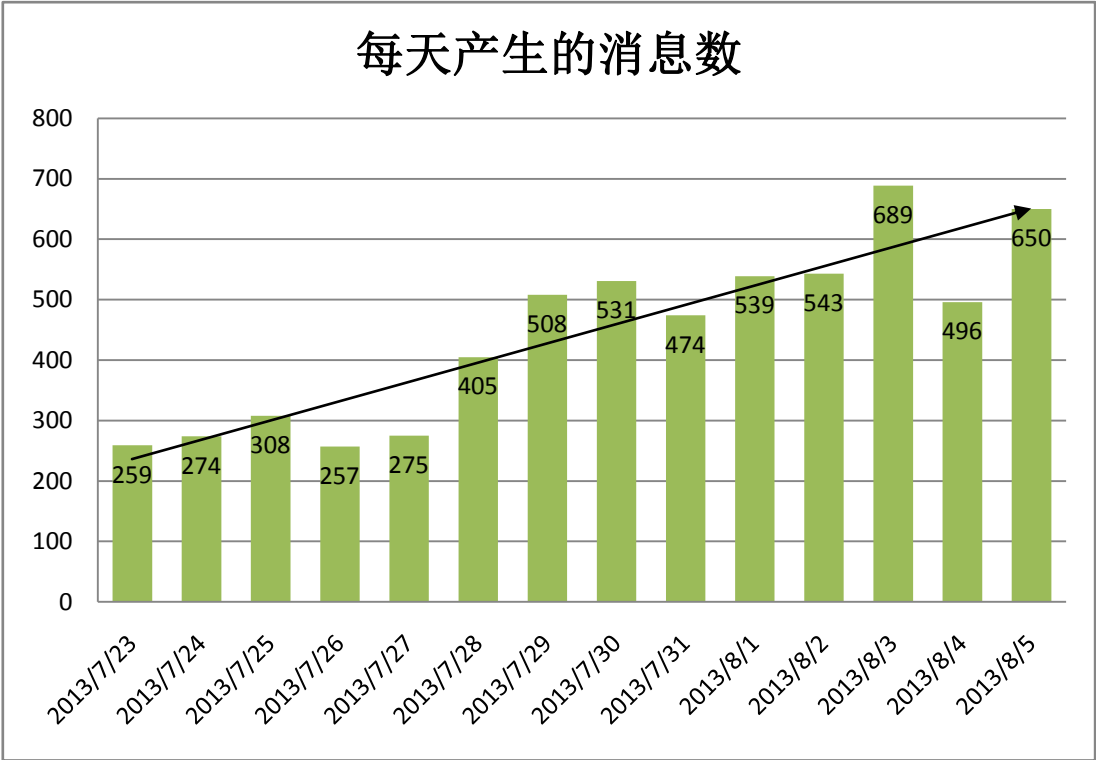


图 3.2 : 每天产生的消息数

图 3.2 是每天产生的消息数，可以看出，每天产生的消息在增长，增长也较为缓慢。

4 用户活跃度分析

报告将每天发送消息为 1 条及以上的用户定义为活跃用户，未发送消息的用户定义为非活跃用户

4.1 每天的活跃用户

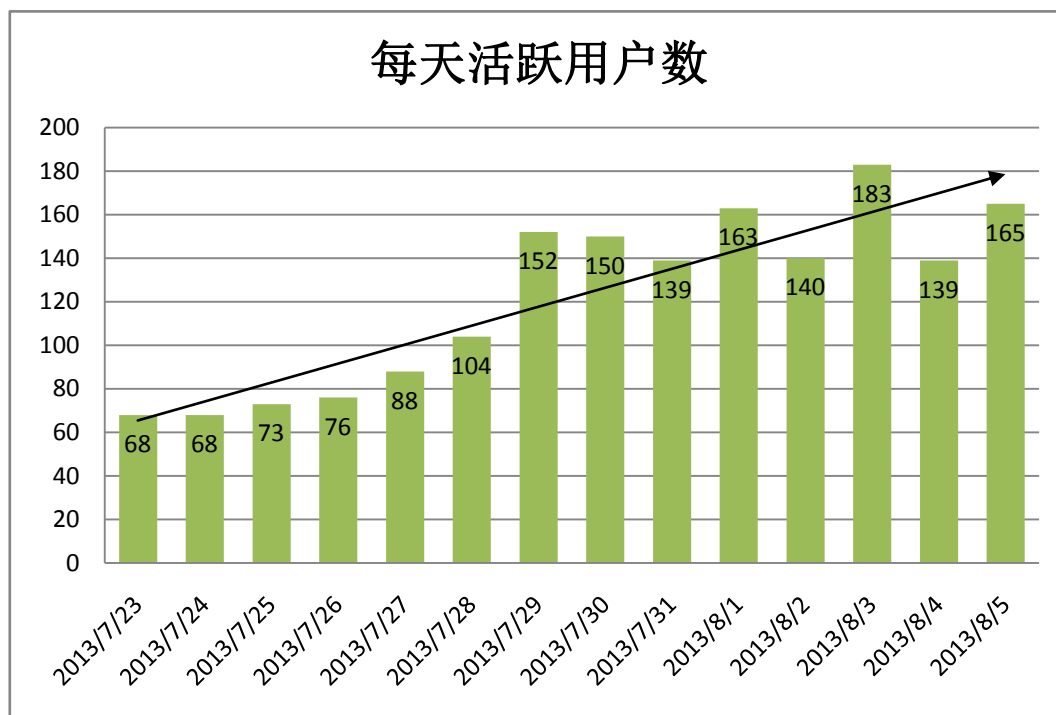


图 4.1 每天活跃用户数

图 4.1 是每天活跃的用户数，通过做线性回归分析，可以看出，每天活跃的用户数量在增加，但考虑到每天都用户数也在增加，用户的活跃度其实在下降。

4.2 用户消息数按小时统计

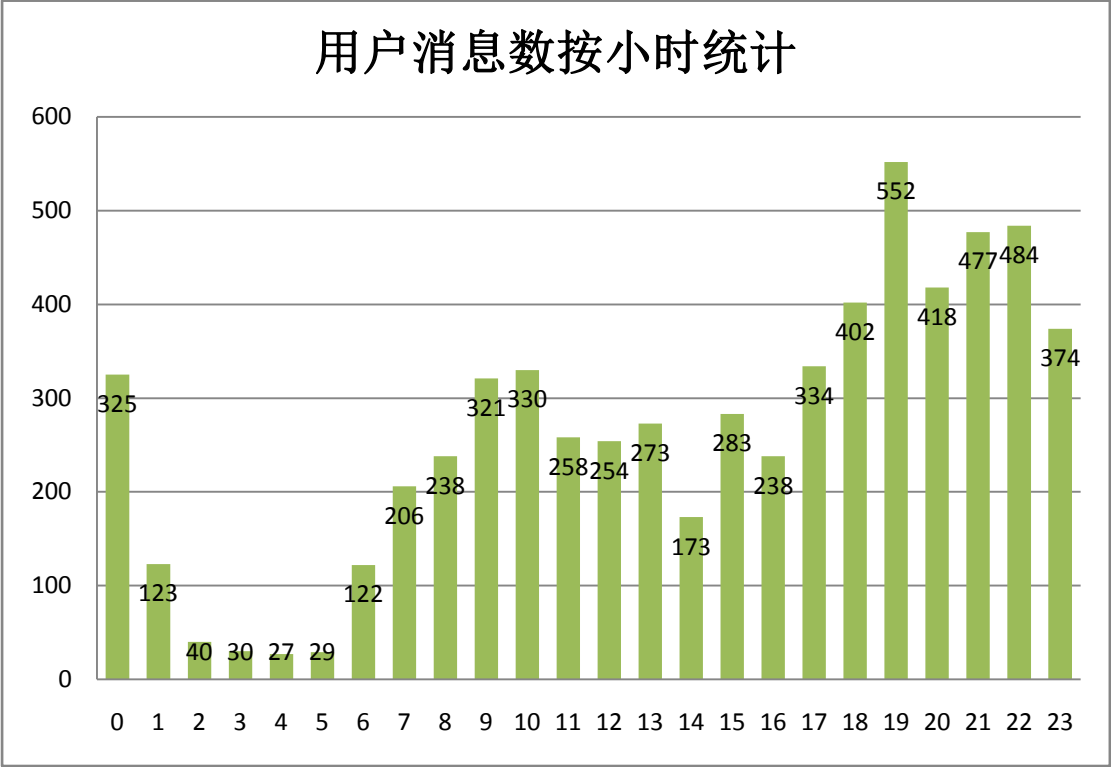


图 4.2 用户消息数按小时统计图

通过图 4.2 可以看出 ,快报用户的活跃时间为 8:00-10:00 和 17:00-24:00 ,
和互联网用户活跃时间类似 ,推荐 18:00 左右推送消息 ,效果较好。