

一、对抖音进行分析，提炼需求，建立需求池

二、数据来源

1. 采集来源：七麦
2. 时间跨度：2019/11/20 至 2020/2/20

三、采集用户反馈

	A	B	C	D	E	F	G
	时间	作者	评论详情	评级	版本号	来源	关键词
1	2020-02-20 13:14:41	CIKADLXL	抄袭别人在其他平台的视频你们就不管了吧 垃圾	1	9.7.1	AppStore	版权
2	2020-02-20 12:28:38	alulajili	连个客服都没有，电话基本打不通，只有收费项目才有人工客服，抖音真的太差了	1	9.7.1	AppStore	服务
3	2020-02-20 11:55:10	嚙牛哥	限流你👊炸了	1	9.7.1	AppStore	限流
4	2020-02-20 09:59:59	AA啊啊大哥大提供商	苹果就是屎的 安卓就是白的 为什么不能改？？？	1	9.7.1	AppStore	功能
5	2020-02-20 02:04:25	svip嗨嗨	近期更新之后出现闪退的情况	1	9.7.1	AppStore	闪退
6	2020-02-20 00:37:03	烤鱼看世界	用了好几年的抖音号前几天无缘无故被封禁没有任何提示微信登陆也登陆不了，客服也没有给出任何答复 申诉解除封禁也失败	1	9.7.1	AppStore	封号
7	2020-02-20 00:15:25	qxiannnnnnn	如果一个视频的评论区是被顶住的，用户不能发评论时为什么不告诉用户？！是个人都能看出来那些评论都是几万赞？一条回复都没有？为什么在自己被人拉黑以后评论视频，自己显示已发送成功实则没有？！把用户们在群里就当他们是傻子了？！！还有用户类别算法真的太垃圾了，总是不能把两种极端感兴趣的用户放在一起让里面评论区互掐啊？能有体验感才怪了	1	9.7.1	AppStore	功能
8	2020-02-19 22:59:02	海定万顺潘相成	更新版本后（9.8.1）一直闪退，不能后台保留内容	1	9.8.1	AppStore	闪退
9	2020-02-19 22:26:53	1128383929	这个问题从去年12月就反馈了，到现在也反馈了很多次，官方一直没有一点回复，想找回以前的账号就这么难嘛	1	9.7.1	AppStore	账号找回
10	2020-02-19 21:00:49	huabgshdbbdn	老是崩溃奔溃	1	9.7.1	AppStore	闪退
11	2020-02-18 16:13:59	kirik628	被封禁的账号，怎么注销，解绑实名认证？客服也都联系不上	1	9.7.1	AppStore	账号注销
12	2020-02-18 02:32:53	郑阳阳羊	比较不健康的内容，不进行处理，普通的评论被其他人投诉，就给我处罚。一直逼着稳定的我，对于这件事真的感到乱。	1	9.7.1	AppStore	内容
13	2020-02-18 22:25:58	秋兰号	抖音越来越难看了，刚来那去头是那些短片，一刷短片刷了7.8回，太无聊了	2	9.7.1	AppStore	内容
14	2020-02-20 11:54:41	比以前更丑了5	iPhone x系列底部下沉希望修复 iPhone x系列底部下沉希望修复 iPhone x系列底部下沉希望修复 iPhone x系列底部下沉希望修复 iPhone x系列底部下沉希望修复	3	9.7.1	AppStore	界面
15	2020-02-19 20:17:02	樊里藏刀刀剑策	希望iPad能支持横屏和分屏功能	3	9.7.1	AppStore	功能
16	2020-02-18 13:52:28	题目卡，反应慢	为什么最近老是自己闪退，关了？	3	9.7.1	AppStore	闪退
17	2020-02-18 13:05:09	大姐的小鲜肉	希望抖音能让苹果用户能够在评论时发送表情包！！！！	3	9.7.1	AppStore	功能
18	2020-02-20 08:06:06	Dy风清	什么时候修复与11屏幕尺寸匹配	4	9.7.1	AppStore	界面
19	2020-02-18 06:26:58	Archer_E	不知各位是否体验过在《抖音》软件上曾看过一些内容多于30s的影视剪辑剪辑视频：每当看的人多时，左手持手机时就会容易碰到软件界面的左下角，也就是“首页”，随之而来的就是看了一部分的视频就被刷新了，而且在我们没有双击收藏视频之前 我们是无法寻找浏览记录的，看了一半的视频也无法寻回，真心希望可以添加一个供个人可看的浏览记录，记录上有100-200个记录就好，谢谢。	4	9.7.1	AppStore	功能
20	2020-02-18 01:56:34	墨雪 ☁	抖音让我快乐 提高自己与他人的沟通能力。	5	9.7.1	AppStore	/
21	2020-02-18 01:53:09	大V教父	记录美好生活，从抖音短视频开始	5	9.7.1	AppStore	/
22	2020-02-18 01:49:39	大云羽神	玩抖音一年了，从一个粉丝到三千万，感谢抖音。	5	9.7.1	AppStore	/
23	2020-02-18 01:41:23	恋村斯和虎	感谢有你	5	9.7.1	AppStore	/
24	2020-02-18 01:37:55	皮匠 匠 匠 匠	创造美食正能量	5	9.7.1	AppStore	/
25	2020-02-18 01:37:16	范德老火	好	5	9.7.1	AppStore	/
26	2020-02-18 01:36:01	抖音真好666	感谢抖音让我记录美好生活	5	9.7.1	AppStore	/
27	2020-02-18 01:25:27	邹盛峰	好好700最好评。	5	9.7.1	AppStore	/
28	2020-02-18 01:23:11	从头再来一次创业	因为抖音觉得什么都懂，百科全书。	5	9.7.1	AppStore	/
29	2020-02-18 01:22:34	韦强 15824950822	已经是我们全家生活中最不可缺少的一部分了	5	9.7.1	AppStore	/
30	2020-02-18 01:18:52	爱道的小屋	通过抖音了解更多知识	5	9.7.1	AppStore	/

四、分析用户评论

问题 1：应用闪退

问题分析：有用户反映在更新都最新版本 9.8.1 出现应用闪退的问题，反映闪退的问题的评论比较多，该问题急需寻找原因并且排除。有两方面可能，一是该 9.8.1 版本本身的出现闪退 bug，二是用户手机型号或者系统版本不在该版本适配的列表中。

问题 2：账号和客服问题

问题分析：在评论中有多名有用户反映关于账号找回、注销的咨询问题，无法联系到客服或者在联系客服的时候无法得到及时的反馈。可能的原因是机器人客服或者自助选择的功能无法覆盖该类型问题；也可能是客服进行的服务机制不完善。

问题 3：界面适配

问题分析：有少数用户反映该使用应用的时候，发现界面存在下沉和适配的问题，主要集中在 iPhone X 和 iPhone 11 型号的 手机的屏幕尺寸匹配。该手机的类型属于当前热门类型，该界面适配问题需要被重视。

五、建立需求池

如下图