1. 对抖音进行分析，提炼需求，建立需求池
2. 数据来源
   1. 采集来源：七麦
   2. 时间跨度：2019/11/20 至 2020/2/20
3. 采集用户反馈

图片包含 文字

描述已自动生成

1. 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 。

1. 建立需求池

如下图