

# Mit gondol a felhasználó?

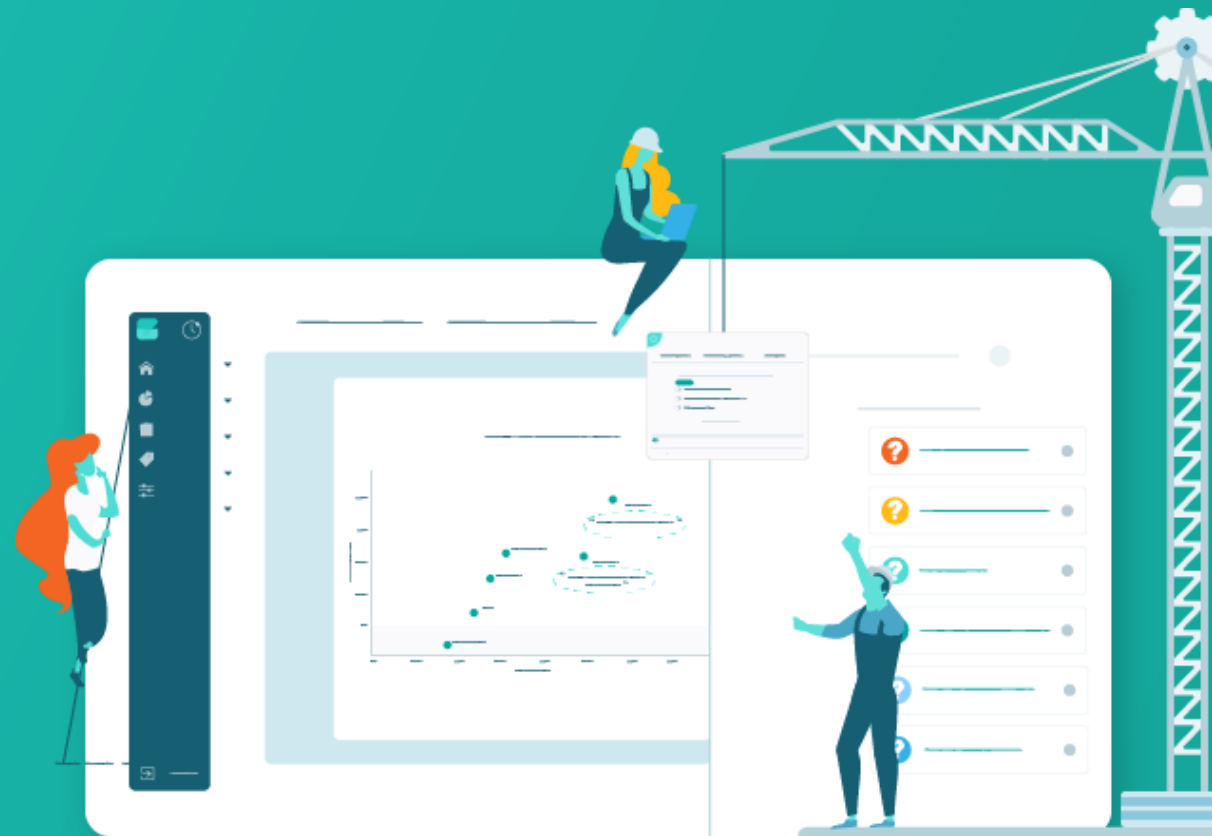
Az automatikus szövegelemzés szerepe az alkalmazásfejlesztésben

**Katócs Bálint**

Zurvey.io product manager

+36 30 335 56 77

[balint.katocs@neticle.com](mailto:balint.katocs@neticle.com)



# Agenda

**Honnan jön a user insight?**

**Mit tud az automatikus szövegelemzés?**

**Adatból insight – Ügyfélpéldán keresztül**



**Honnan jön a user insight?**

# Jól csinálom amit csinálok ?

## Kvantitatív módszerek

Módszer	Előny	Hátrány
A/B teszt	Fókuszált döntéstámogatás	Prekonceptcionált, Idő és erőforrás igényes
Integrált NPS értékelés	Folyamatos visszajelzés	Kulturálisan érzéketlen, kötött módszertan
App Store értékelés monitoring	Ingyenes, könnyen mérhető	Kevés magyarázó tényező
Analitika	Szofisztikált, Fókuszált döntéstámogatás	Prekonceptcionált, drága

# Mit csináljak másként? Kvalitatív módszerek

Módszer	Előny	Hátrány
Fókuszcsoport	Spontán visszajelzések Torzítatlan insightok	Korlátozottan számszerűsíthető, Drága Idő és erőforrásigényes
Usability teszt	Spontán visszajelzések Torzítatlan insightok Fókuszált döntéstámogatás	Drága Idő és erőforrásigényes
One on one mélyinterjúk	Átfogó Fókuszált döntéstámogatás	Drága Idő és erőforrásigényes

# Kvalitatív, de számszerűsíthető?

Módszer	Előny	Hátrány
NPS szöveges válaszok elemzés	Spontán visszajelzések Torzítatlan insightok Folyamatos visszajelzés	Drága és időigényes feldolgozás Nehezen és pontatlanul számszerűsíthető
App Store review elemzés	Spontán visszajelzések Torzítatlan insightok Folyamatos visszajelzés Ingyenes csatorna	Drága és időigényes feldolgozás Nehezen és pontatlanul számszerűsíthető
Felhasználói hangok elemzése közösségi médiából	Spontán visszajelzések Torzítatlan insightok Folyamatos visszajelzés Ingyenes csatorna	Drága és időigényes feldolgozás Nehezen és pontatlanul számszerűsíthető Nehéz hozzáférhetőség



# Mit tud az automatikus szövegelemzés?

# Automatikus véleményelemzés

## -3-tól +3-ig tartó véleményindex a kifejezéseknek

-2

+2

„Néha lassú a rendszer de tök jó  
hoggy nyomon tudom követni az  
adathasználatomat, a kiegészítő  
adatcsomag se rossz vétel”

+1



# Automatikus témaelemzés

## témák, helyek, személyek, márkák felismerése

Alkalmazás

Kiegészítő jegy

„Appon keresztül nem tudok kiegészítő

Rendelés

jegyet rendelni. Csak az egyenlegeket

Egyenleg

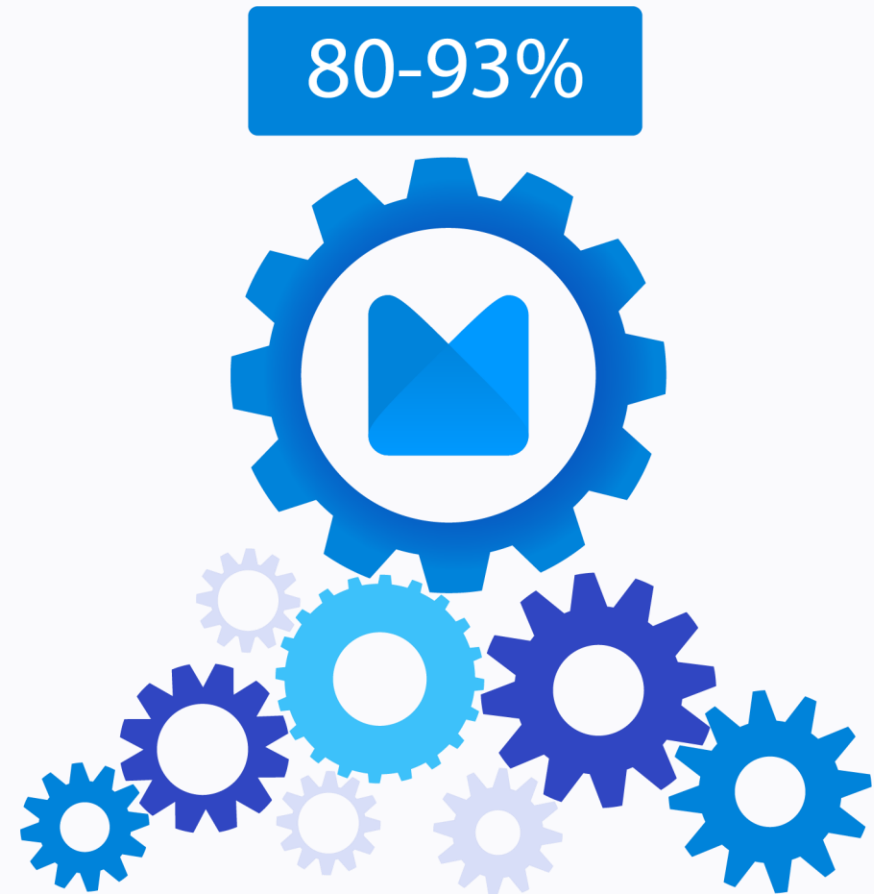
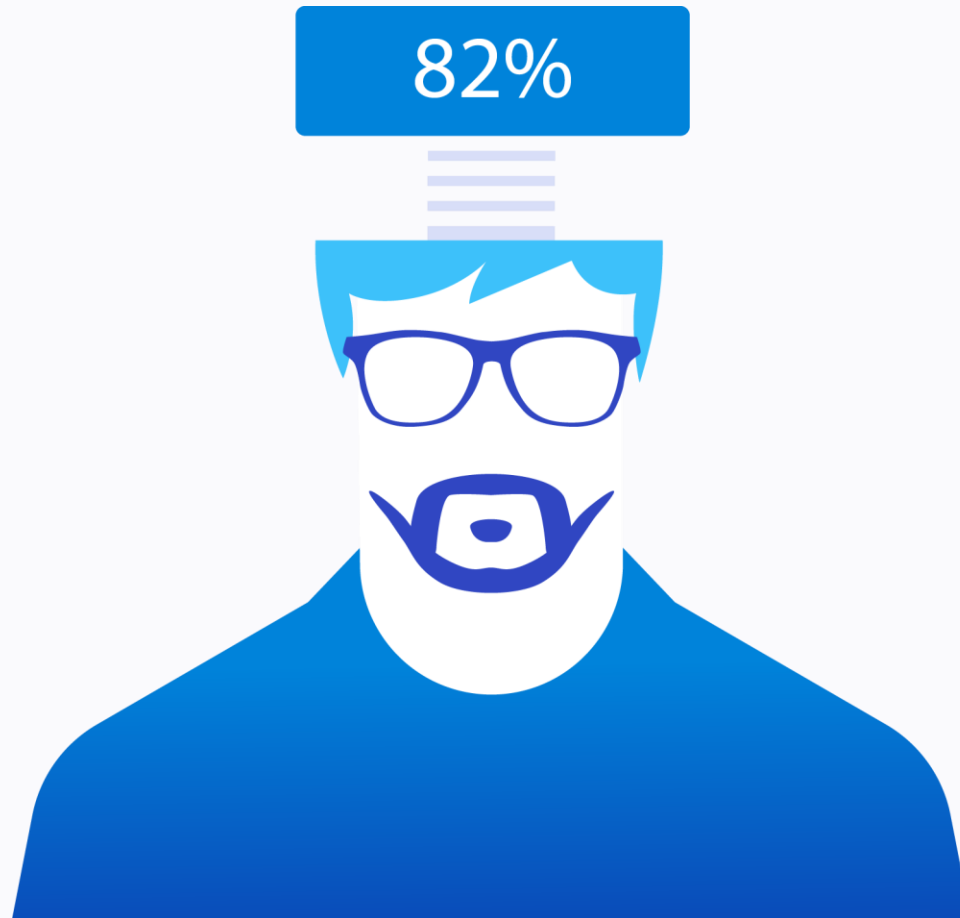
tudom megnézni, a számlakép sem

Számlakép

elérhető”

Elérhetőség

# Emberi pontosság nagy mennyiségű szöveges visszajelzések esetén





**Adatból insight - Ügyfélpéldán keresztül**

# 360 fokos kép a felhasználói véleményekről

## Ügyfél:

- Telekommunikációs szolgáltató mobil alkalmazása
- Telepítések 1 000 000+
- Értékelések ~ 25 000 db
- Közösségi média vélemények ~ 2500 db

## Módszer:

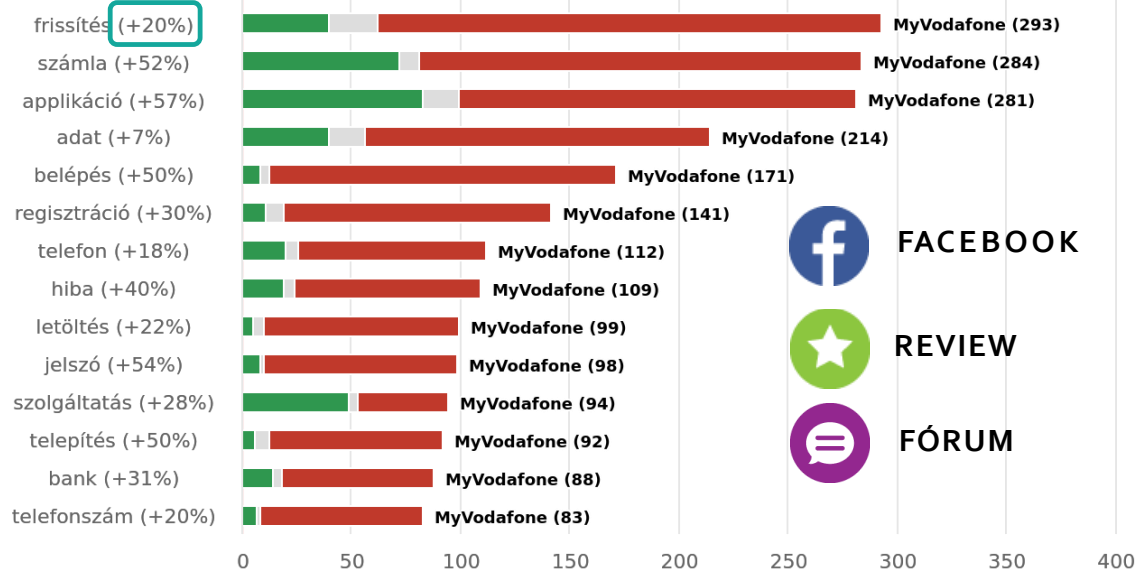
- NPS kérdőív minden jelentős user aktivitás után
- App Store és Google Play vélemények begyűjtése
- Egyéb közösségi médiában fellelhető visszajelzések begyűjtése (FB, fórumok)
- Kéthetes riport az összes adatforrás integrálásával

## Cél:

- Fájó pontok feltárása és nyomonkövetése
- Felhasználói elégedettség mérhetővé tétele
- Release nyomonkövetés
- Leállások, incidensek hatásának mérhetővé tétele



# Új fájó pontok feltárása automatikus témaelemzés segítségével



-2 Értékelés URL: <https://play.google.com/store/app>

Google Play comment - 2019. augusztus 13. 0:00 - Ákos Kovács

Tökéletes az alkalmazás, viszont már több hete mikor kinyitor, azt írja ki, hogy "Rendszereink jelenleg nem elérhetőek, kérjük próbálja később! " Már az adatokat is töröltem és újra is telepítettem. Ezzel kéne valamit okozni!

-2 Értékelés URL: <https://itunes.apple.cc>

Apple App Store comment - 2019. augusztus 12. 20:45 - St3r0iD5

A számlák kifizetése elég körülményes úgy hogy minden hónapban újra és újra el kell mentenem a kártya adataimat, ugyanis nekem a kártya elmentése nem működik. A számlámat nem tudom letölteni és elküldeni se magamnak e-mailben. Az egyetlen amit tényleg értékelek az az adathasználatom szemléltetése.

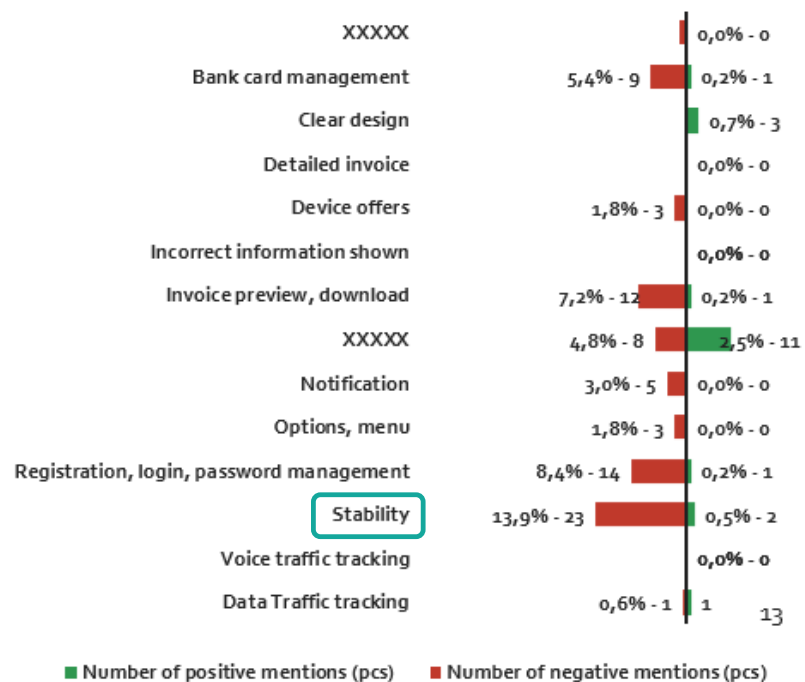
-4 Review URL: <https://play.google.com/store>

Google Play comment - August 12, 2019 12:00 AM - Éva Jelinek

Semmiféle kép, mert korábban az emailon keresztül történt számlabefizetésem egyszerű volt. A saját és társam befizetését Otp bankon keresztül számítógépemről gyorsan intézhettem, most a bájos akárki minden esetben sikertelennek titulál, persze már akkor amikor az otp lapjára beírom az adatokat. Elég volt, inkább a csekkes befizetést kérem. A megadott jelszót sem fogadja el. Ez jelzi a "jó úton jársz" szlogent, hogy a havi díjam megfizetése sem egyszerű, aug 12.-től mindig próbára tesznek, és majd jön a bünti?

# Fájó pontok folyamatos nyomon követése egyedi kategorizáció segítségével

Number of positive and negative verbatims in all touchpoint verbatims



## Stabilitás szinonimák

Nem elérhető

Összeomlás

Nem csinál semmit

Hibaüzenet

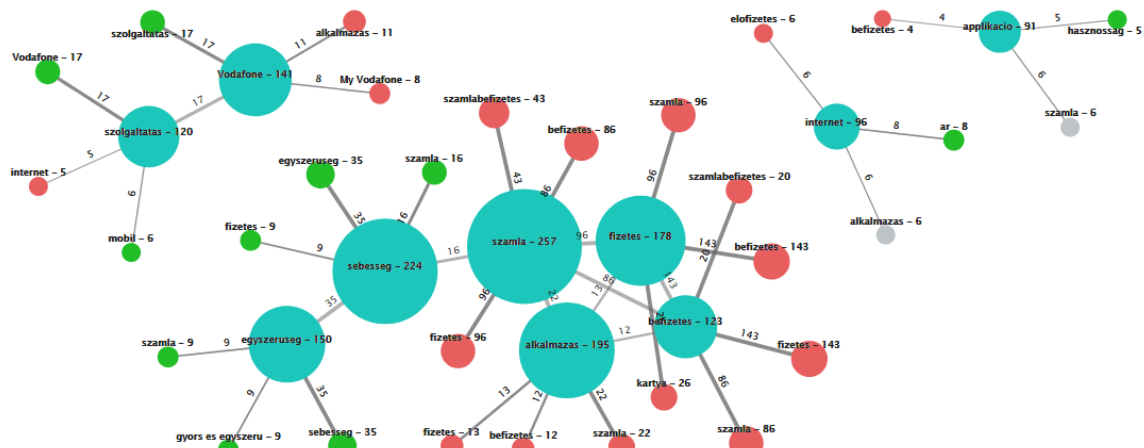
Összeomlás

Hibát ír

Hoppá

Kidob

# Témák közti kapcsolatok és egyedi véleménykorrelációk feltárása



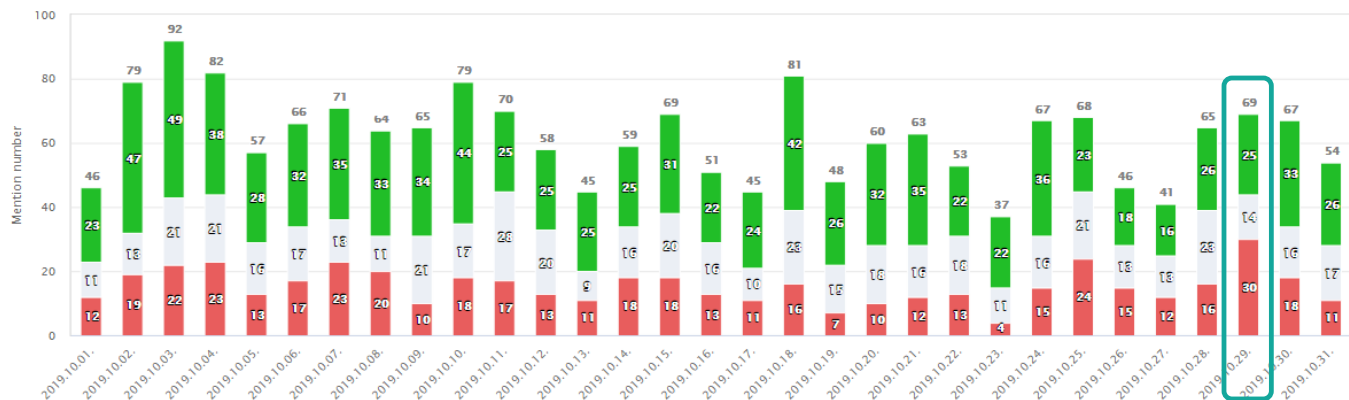
- Legtöbbször együtt említett témák feltárása
- Témákhoz kapcsolt kifejezések feltárása
- Pozitív és negatív témaszigetek

#	Label	Frequency	%	Opinion Index	Opinion Correlation	Associations - most significant co-mentions
1	kezeles	11	1%	-5	0.97	bankkartya (3), egyszeruseg (3), számla (3)
2	attekintetoseg	15	1%	32	0.92	konnyen attekintetho (3), sebesseg (2)
3	hasznossag	21	1%	30	0.91	alkalmazas (6), applikacio (5), nagyon hasznos (3)

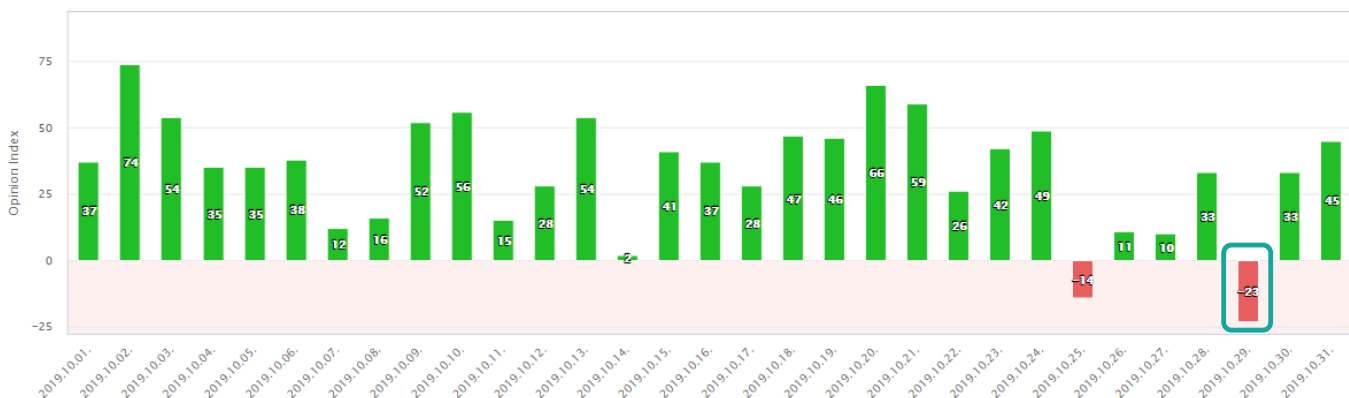
- Milyen témák befolyásolták a véleményeket (sentiment) és milyen mértékben

# Válaszok idősoros nyomonkövetése

OPINION DISTRIBUTION (BASED ON TRANSACTION DATE) ⓘ



DAILY OPINION INDEX (BASED ON TRANSACTION DATE) ⓘ



- Frissítések fogadtatása
- Leállások hatásának számszerűsítése
- Általános megítélés változása

-4 sikertelen regisztracio adat fizetes kartya

több alkalommal is sikertelen volt a kartyas fizetes, a kartya regisztracioja egyáltalán nem mukodik . csak akkor mukodik a fizetes, ha minden alkalommal megadom az osszes kartya adatot ujra.



# Meghatározó témák vizsgálata különböző NPS szegmensekben

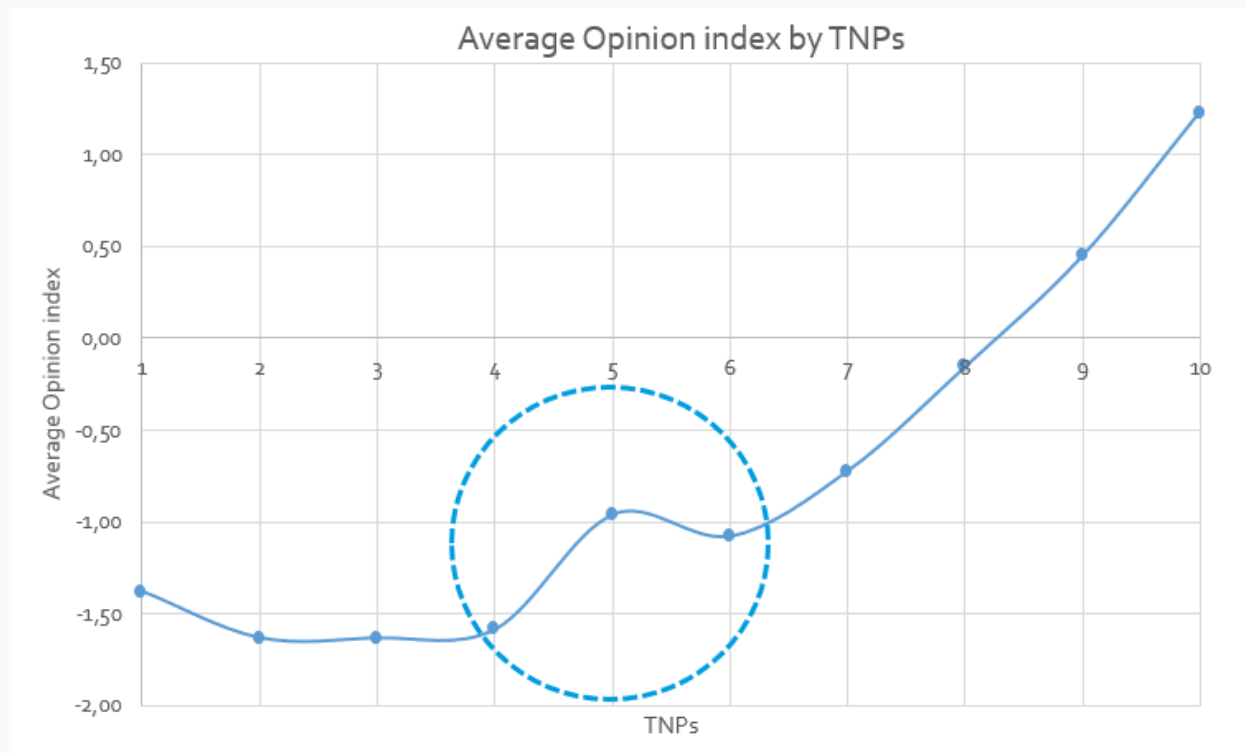
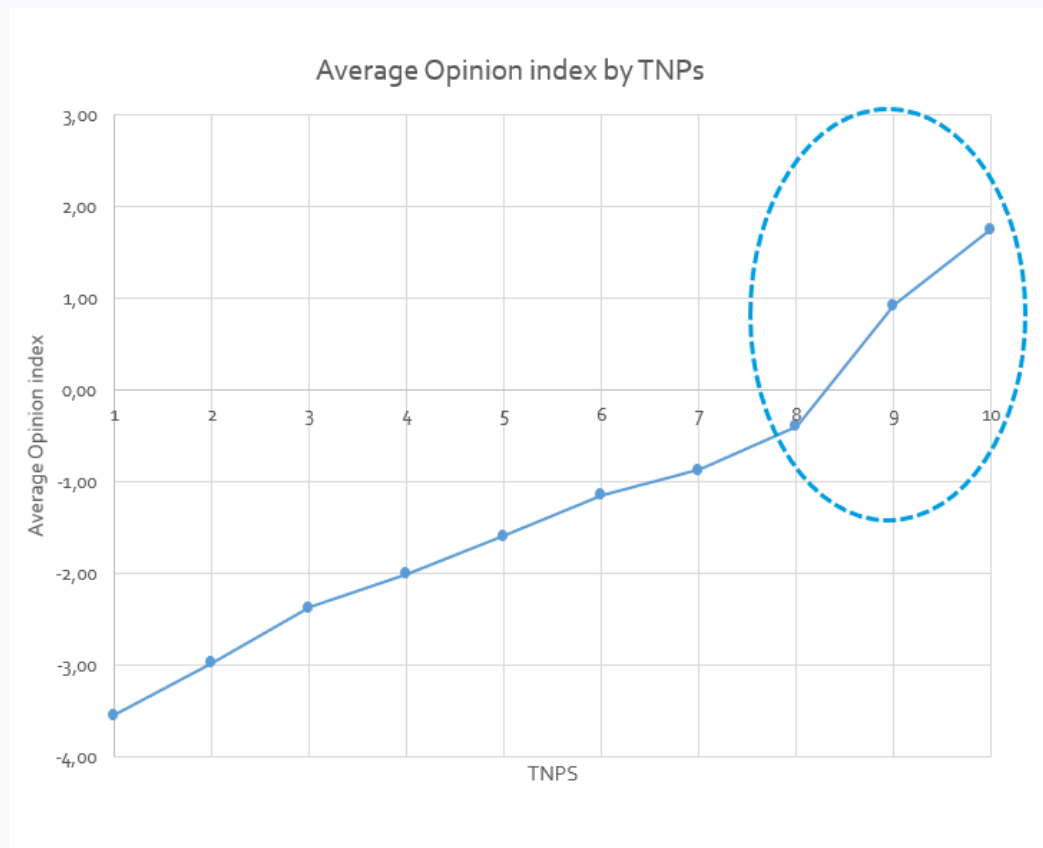
## Detractor

#	Label	Frequency	%	Total %	Opinion Index	Pos. Mentions	Neg. Mentions
1	szamla	125	27%	13%	-158	6	70
2	fizetes	89	19%	9%	-131	3	53
3	befizetes	64	14%	6%	-81	2	33
4	alkalmazas	61	13%	10%	-67	4	31
5	kartya	42	9%	4%	-31	4	16
6	internet	40	9%	5%	-39	2	19
7	applikacio	34	7%	5%	-25	1	11
8	bankkartya	32	7%	3%	-41	2	21
9	adat	32	7%	4%	-44	3	16

## Promoter

#	Label	Frequency	%	Total %	Opinion Index	Pos. Mentions	Neg. Mentions
1	sebesseg	180	15%	12%	286	162	5
2	egyszeruseg	131	11%	8%	258	127	3
3	alkalmazas	111	9%	10%	157	61	5
4		101	8%	7%	177	73	3
5	szolgaltatas	89	7%	6%	149	66	5
6	szamla	80	6%	13%	-20	21	28
7	fizetes	53	4%	9%	-1	18	18
8	applikacio	44	4%	5%	64	24	2
9	internet	40	3%	5%	19	14	10
10	befizetes	36	3%	6%	11	15	10

# NPS módszertan alátámasztása véleményindexel



# Az automatikus véleményelemzés előnyei

## PROBLÉMÁK

- Felhasználói elégedettség és incidensek hatásai nem mérhetőek
- Magyarázó tényezők hiányában pain pointok nehezen azonosíthatók
- Túl sok felhasználói visszajelzés – ezek gyűjtése és elemzése időigényes manuálisan
- Egyedi user percepciók megismerése drága és időigényes



## MEGOLDÁS

Az automatikus szövegelemzéssel több ezer szöveges visszajelzése fel lehet dolgozni rövid idő alatt, alacsony költségek mellett.



# Zurvey.io

A professional survey solution  
that perfectly understands text answers.



**Katócs Bálint**

Zurvey.io product manager

+36 30 335 56 77

[balint.katocs@neticle.com](mailto:balint.katocs@neticle.com)