



—— 让 数 据 驱 动 业 务 ——

2020双十一电商行业用户体验报告

测试时间：2020-11

监测说明

监测背景

双十一期间，各电商网站及各大服装手机美妆品牌纷纷拿出诱人的折扣，在各电商平台都能看到他们的影子，各品牌在不同电商平台及自身网站用户体验如何，本篇报告来给你答案。

监测品牌类目

手机：小米、苹果

美妆：兰蔻、欧莱雅、雅诗兰黛

服饰：阿迪达斯、李宁、耐克



监测时间

2020年11月11日0:00-23:59

监测点次

各省市移动、联通、电信
接入下Last Mile节点
总访问点次80W+

监测结果说明

在首屏时间指标中，手机数码、美妆、服饰所监测的各品牌网站中，官方网站的用户体验情况相较于第一次测试，用户体验依然要差于京东天猫官方旗舰店。

双十一当天用户体验数据相较于1-3日数据用户体验有所降低。

在各地域用户体验情况中吉林省在手机数码和服饰类网站中用户体验均最差。

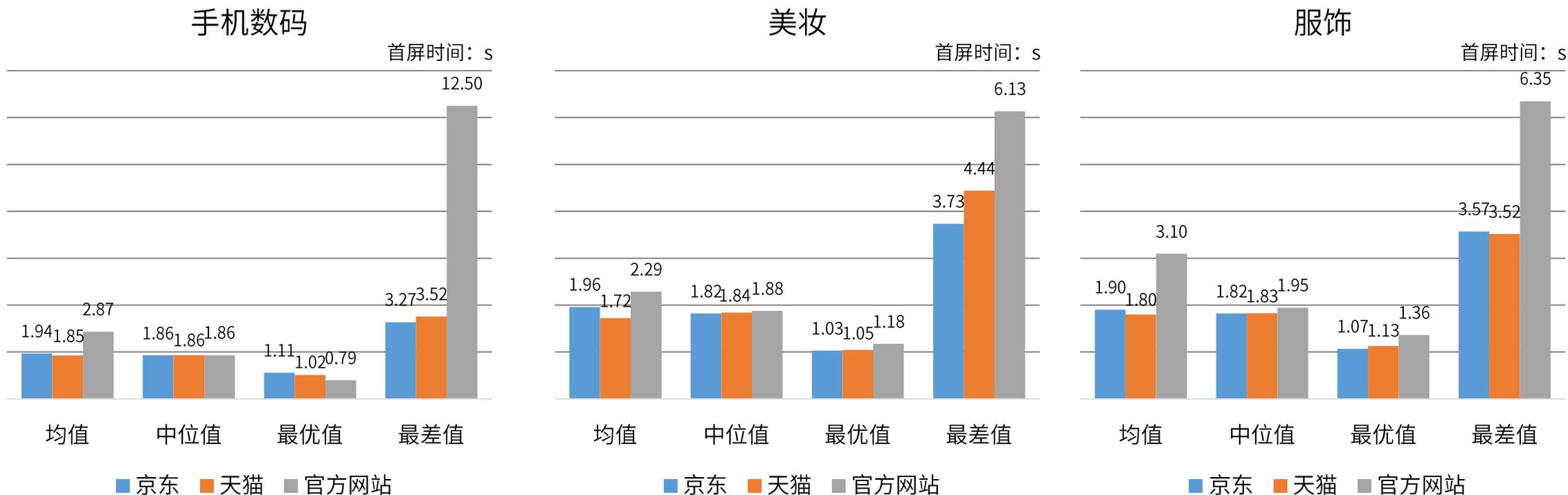
无法与服务器建立连接和与服务器连接被重置错误依然是各网站中发生概率最高的错误。

在DNS时间、建连时间、首包时间中，京东和天猫各同类品牌中相差较小。

各品牌在京东、天猫、官方网站体积相差较大，耐克官方网站相较于第一次测试，网站体积明显减小。

各类网站在0点、首屏时间有小幅度提升，在手机数码和美妆类官方网站中，19点以后首屏时间程持续上升趋势。

用户体验指标分析



各品类中官方网站性能均差于京东天猫。

相较于11月1-3日的数据，双十一当天各品类数据均值情况要优于1-3日数据，但是在最差值数据中，官方网站用户体验数据要远远差于1-3日的数据。

用户体验指标均值情况

手机数码

| 品牌 | 京东 | | 天猫 | | 官方网站 | |
|----|-------|------|-------|--------|-------|--------|
| | 首屏时间 | 可用性 | 首屏时间 | 可用性 | 首屏时间 | 可用性 |
| 其他 | 1.92s | 100% | 1.67s | 99.95% | 1.82s | 100% |
| 小米 | 2.17s | 100% | 1.57s | 99.95% | 1.53s | 99.91% |
| 苹果 | 1.83s | 100% | 2.22s | 99.95% | 4.46s | 96.91% |

美妆

| 品牌 | 京东 | | 天猫 | | 官方网站 | |
|------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
| | 首屏时间 | 可用性 | 首屏时间 | 可用性 | 首屏时间 | 可用性 |
| 兰蔻 | 2.04s | 99.95% | 1.66s | 100% | 1.85s | 99.72% |
| 欧莱雅 | 1.92s | 100% | 1.65s | 99.95% | 1.84s | 99.91% |
| 雅诗兰黛 | 2.05s | 99.95% | 1.65s | 100% | 1.97s | 99.95% |

服饰

| 品牌 | 京东 | | 天猫 | | 官方网站 | |
|------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
| | 首屏时间 | 可用性 | 首屏时间 | 可用性 | 首屏时间 | 可用性 |
| 李宁 | 2.14s | 99.95% | 1.7s | 100% | 2.18s | 99.91% |
| 耐克 | 1.92s | 99.95% | 1.91s | 99.95% | 2.91s | 99.2% |
| 阿迪达斯 | 1.77s | 99.95% | 1.7s | 99.95% | 3.86s | 99.77% |

通过对数据进行对比分析，官方网站和京东天猫平台中官方旗舰店性能差异较大，品牌方应加强自身网站建设。除此之外，双十一期间，服饰类品牌官方网站相较于1-3日数据各平台用户体验均存在降低的情况。

■ 绿色为最优数据

■ 红色为相较于1-3日数据用户体验有所降低

手机数码-用户体验综合评分较低TOP 5地区

综合评分较低TOP 5地区各项性能指标

| 地区 | 品牌 | 京东 | | 天猫 | | 官方网站 | |
|-----|----|---------|--------|---------|--------|---------|--------|
| | | 首屏时间(s) | 可用性(%) | 首屏时间(s) | 可用性(%) | 首屏时间(s) | 可用性(%) |
| 吉林省 | 其他 | 2.05 | 100 | 1.63 | 100 | 2.30 | 100 |
| | 苹果 | 6.67 | 92.5 | 3.52 | 100 | 2.85 | 100 |
| | 小米 | 2.68 | 100 | 2.63 | 100 | 2.70 | 100 |
| 西藏 | 其他 | 1.35 | 100 | 1.65 | 100 | 2.33 | 100 |
| | 苹果 | 2.09 | 100 | 2.40 | 100 | 1.50 | 100 |
| | 小米 | 12.50 | 94.12 | 2.51 | 100 | 1.35 | 100 |
| 新疆 | 其他 | 1.78 | 100 | 8.12 | 90 | 1.26 | 100 |
| | 苹果 | 1.14 | 100 | 1.48 | 100 | 0.89 | 100 |
| | 小米 | 1.45 | 100 | 1.25 | 100 | 1.11 | 100 |
| 宁夏 | 其他 | 1.39 | 100 | 1.15 | 100 | 6.45 | 89.47 |
| | 苹果 | 1.22 | 100 | 1.96 | 100 | 1.08 | 100 |
| | 小米 | 1.51 | 100 | 1.91 | 100 | 1.17 | 100 |
| 福建省 | 其他 | 8.89 | 97.37 | 1.94 | 100 | 2.44 | 100 |
| | 苹果 | 3.00 | 100 | 2.34 | 100 | 1.73 | 100 |
| | 小米 | 2.27 | 100 | 2.38 | 100 | 1.53 | 100 |

各平台下用户首屏时间较优较差地域信息如下：

京东：

较优地域：新疆，首屏时间1.11s

较差地域：上海，首屏时间3.27s

天猫：

较优地域：甘肃，首屏时间1.02s

较差地域：吉林省，首屏时间3.52s

官方网站：

较优地域：内蒙古，首屏时间0.79s

较差地域：西藏，首屏时间12.5s

其中吉林省用户体验在两次评测中综合评分都较低。

美妆-用户体验综合评分较低TOP 5地区

综合评分较低TOP 5地区各项性能指标

| 地区 | 品牌 | 京东 | | 天猫 | | 官方网站 | |
|-----|------|---------|--------|---------|--------|---------|--------|
| | | 首屏时间(s) | 可用性(%) | 首屏时间(s) | 可用性(%) | 首屏时间(s) | 可用性(%) |
| 北京 | 兰蔻 | 2.32 | 100 | 2.28 | 100 | 2.78 | 100 |
| | 欧莱雅 | 3.13 | 100 | 2.07 | 100 | 1.94 | 100 |
| | 雅诗兰黛 | 2.42 | 100 | 1.92 | 100 | 1.98 | 100 |
| 广西 | 兰蔻 | 2.86 | 100 | 2.11 | 100 | 4.31 | 100 |
| | 欧莱雅 | 2.31 | 100 | 2.83 | 100 | 3.34 | 100 |
| | 雅诗兰黛 | 2.79 | 100 | 3.10 | 100 | 1.90 | 100 |
| 青海 | 兰蔻 | 1.61 | 100 | 1.75 | 100 | 1.52 | 100 |
| | 欧莱雅 | 2.76 | 100 | 1.92 | 100 | 1.98 | 100 |
| | 雅诗兰黛 | 2.62 | 100 | 1.73 | 100 | 3.71 | 100 |
| 广东省 | 兰蔻 | 2.46 | 100 | 3.46 | 100 | 1.69 | 100 |
| | 欧莱雅 | 1.80 | 100 | 1.93 | 100 | 1.72 | 100 |
| | 雅诗兰黛 | 2.02 | 100 | 1.92 | 100 | 2.24 | 100 |
| 河南省 | 兰蔻 | 1.93 | 100 | 1.63 | 100 | 1.68 | 100 |
| | 欧莱雅 | 3.20 | 100 | 2.34 | 100 | 2.60 | 100 |
| | 雅诗兰黛 | 2.41 | 100 | 2.70 | 100 | 3.00 | 100 |

各平台下用户首屏时间较优较差地域信息如下：

京东：

较优地域：新疆，首屏时间1.03s

较差地域：浙江省，首屏时间3.73s

天猫：

较优地域：四川，首屏时间1.05s

较差地域：吉林省，首屏时间4.44s

官方网站：

较优地域：辽宁省，首屏时间1.18s

较差地域：新疆，首屏时间6.13s

其中北京、广西、河南省在两次评测中综合评分都较低。

服饰-用户体验综合评分较低TOP 5地区

综合评分较低TOP 5地区各项性能指标

| 地区 | 品牌 | 京东 | | 天猫 | | 官方网站 | |
|-----|------|---------|--------|---------|--------|---------|--------|
| | | 首屏时间(s) | 可用性(%) | 首屏时间(s) | 可用性(%) | 首屏时间(s) | 可用性(%) |
| 吉林省 | 阿迪达斯 | 1.97 | 100 | 1.94 | 100 | 2.11 | 100 |
| | 李宁 | 2.18 | 100 | 2.18 | 97.44 | 2.45 | 100 |
| | 耐克 | 3.49 | 100 | 3.47 | 94.87 | 2.43 | 100 |
| 河南省 | 阿迪达斯 | 2.09 | 100 | 1.81 | 100 | 2.28 | 100 |
| | 李宁 | 2.46 | 100 | 4.63 | 97.44 | 1.99 | 100 |
| | 耐克 | 1.72 | 100 | 3.93 | 97.44 | 3.13 | 100 |
| 重庆 | 阿迪达斯 | 1.73 | 100 | 3.23 | 94.87 | 2.25 | 100 |
| | 李宁 | 3.34 | 100 | 2.07 | 100 | 1.77 | 100 |
| | 耐克 | 1.34 | 100 | 1.74 | 100 | 6.16 | 100 |
| 广西 | 阿迪达斯 | 2.16 | 100 | 2.59 | 100 | 2.59 | 100 |
| | 李宁 | 6.35 | 100 | 2.53 | 100 | 2.32 | 100 |
| | 耐克 | 3.11 | 100 | 2.64 | 100 | 3.45 | 100 |
| 广东省 | 阿迪达斯 | 2.09 | 100 | 3.98 | 100 | 1.98 | 100 |
| | 李宁 | 1.61 | 100 | 1.81 | 100 | 2.13 | 100 |
| | 耐克 | 2.14 | 100 | 4.37 | 97.44 | 3.57 | 100 |

各平台下用户首屏时间较优较差地域信息如下：

京东：

较优地域：甘肃，首屏时间1.07s

较差地域：广东，首屏时间3.57s

天猫：

较优地域：四川省，首屏时间1.13s

较差地域：上海，首屏时间3.52s

官方网站：

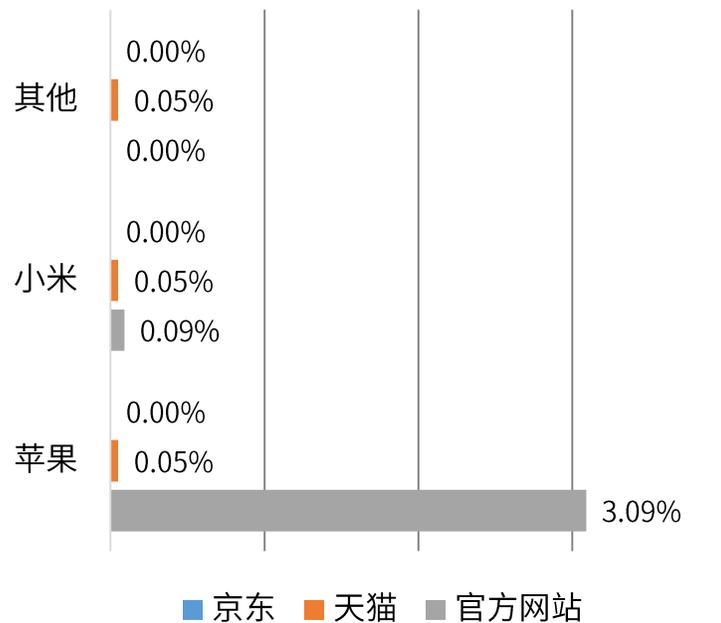
较优地域：新疆，首屏时间1.36s

较差地域：广西省，首屏时间6.35s

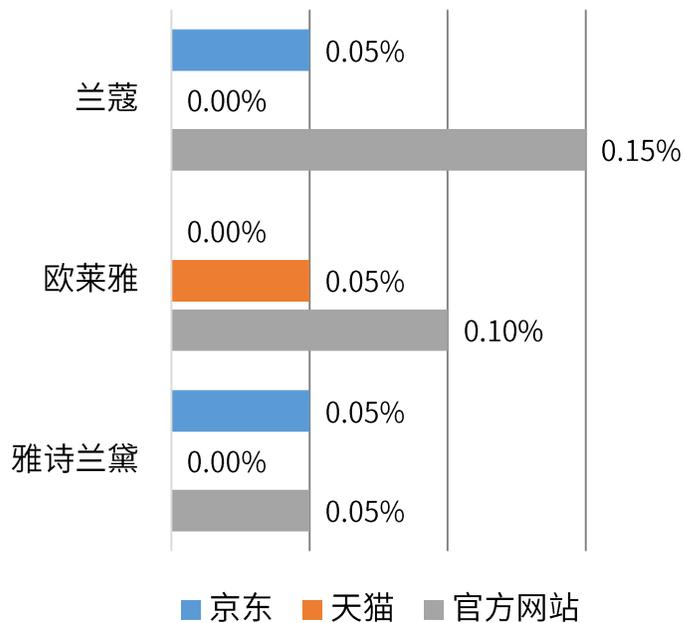
其中吉林省、河南省、广西在两次评测中综合评分都较低。

页面错误分析

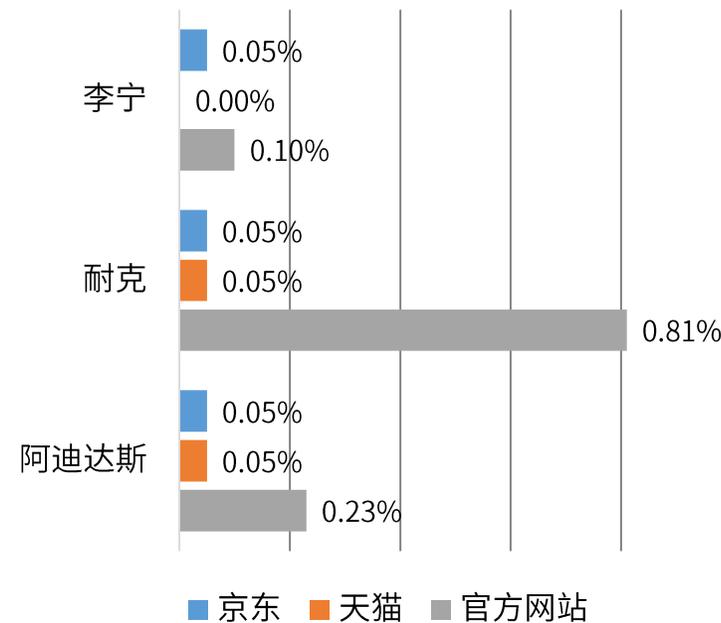
手机数码



美妆

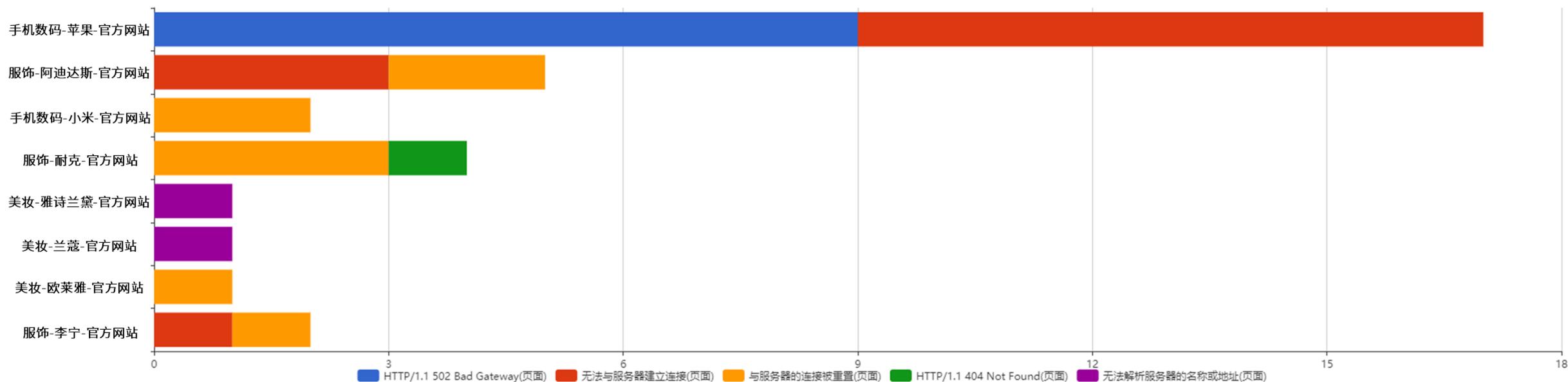


服饰



在对各品牌网站以及京东天猫官方旗舰店进行错误分析后发现，各品牌官方网站页面错误率要高于京东天猫。

官方网站-页面错误分析



在各品牌官方网站中与服务器的连接被重置与无法与服务器建立连接在所有错误中各网站出现概率最高。

网络指标分析综合说明

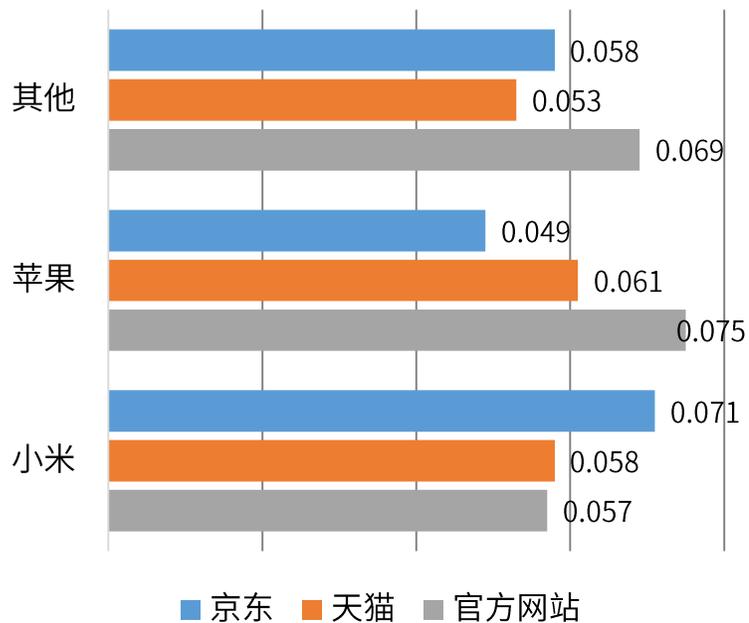
DNS时间指标中，
手机数码所监测品牌中，小米官方网站DNS时间要优于京东天猫。
美妆品牌所监测三大网站，除雅诗兰黛外其他官方网站DNS时间均长于京东天猫。
服饰品牌所监测三大网站，DNS时间阿迪达斯官方网站要长于京东天猫。

建连时间指标中，
在建连时间指标中，京东均优于天猫，在各大类别中，京东和天猫建连时间基本相同，而个品牌官网网站有较大波动。

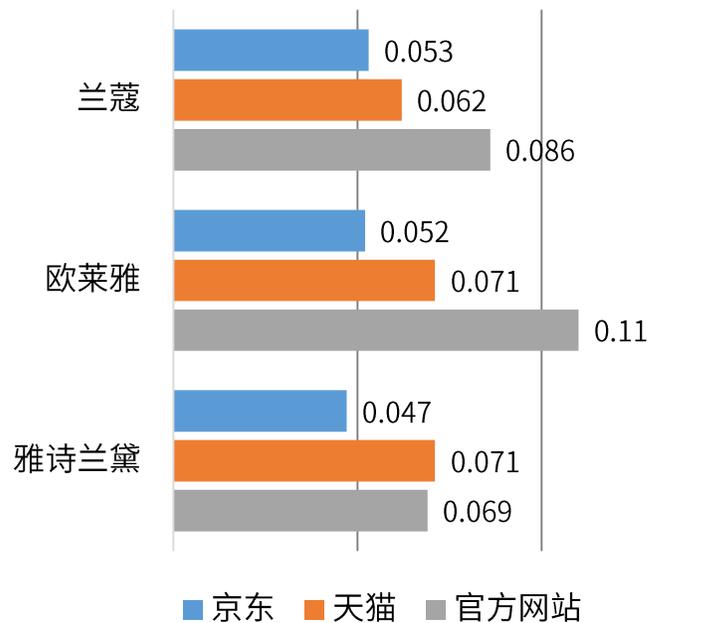
首包时间指标中，
手机数码类三大品牌中除苹果官方网站各网站相差不大。
在美妆类三大品牌中，兰蔻和欧莱雅官方网站首包时间要远长于其他网站。
在服饰类三大品牌中李宁官方网站首包时间最短。

网络指标分析-DNS时间(s)

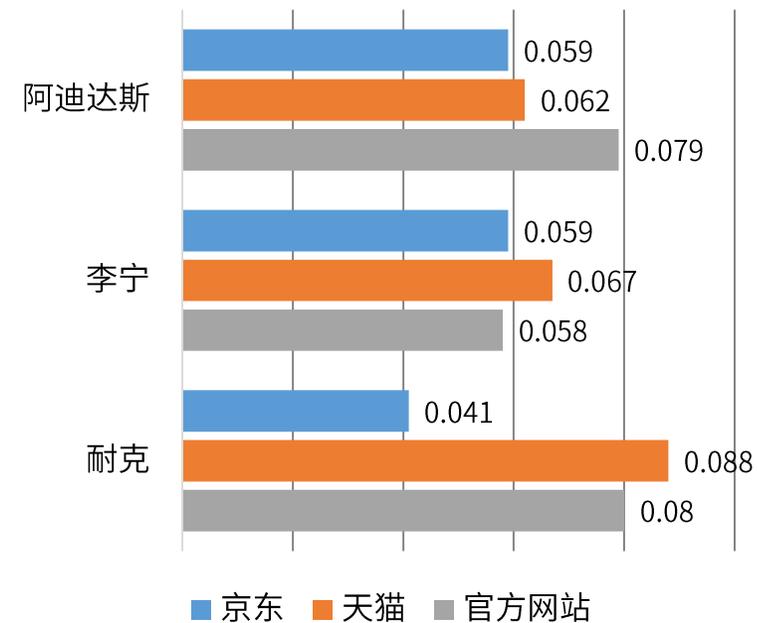
手机数码



美妆

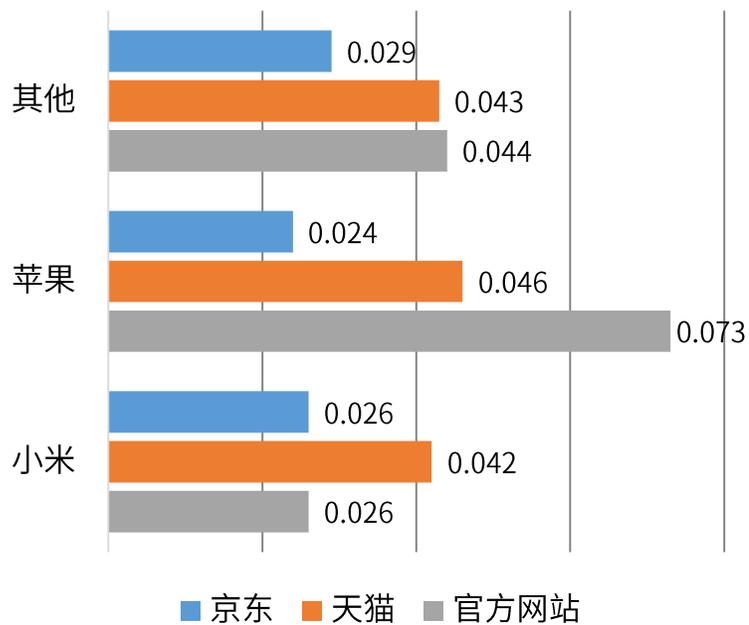


服饰

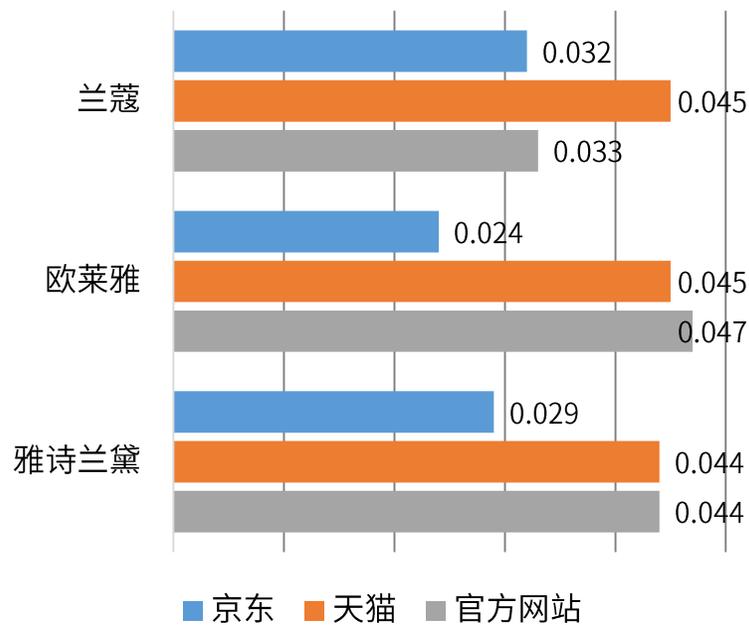


网络指标分析-建连时间(S)

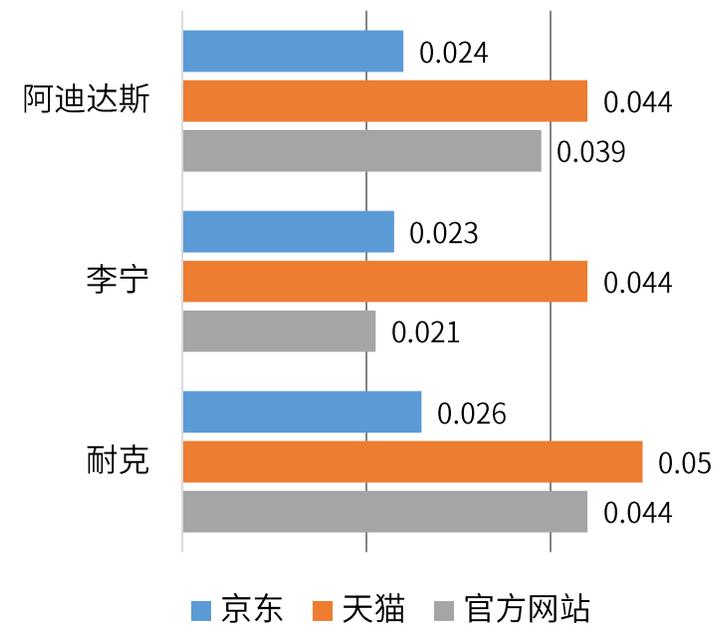
手机数码



美妆

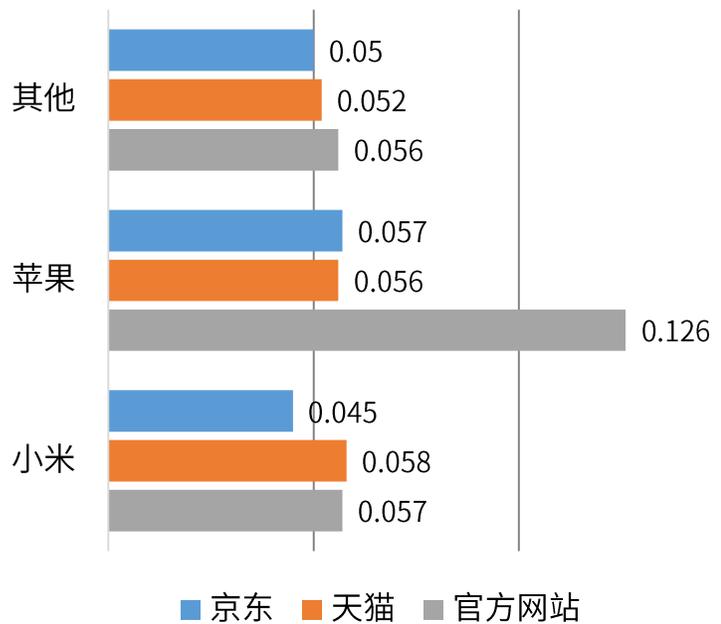


服饰

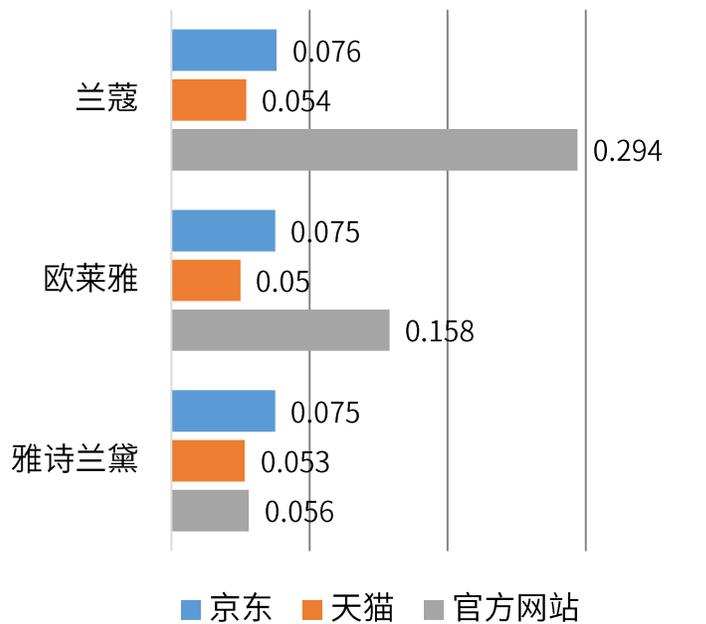


网络指标分析-首包时间(S)

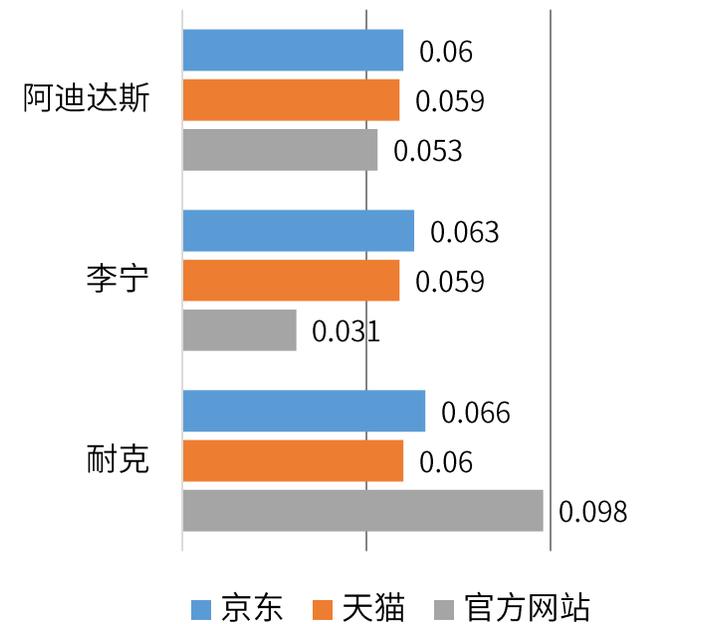
手机数码



美妆

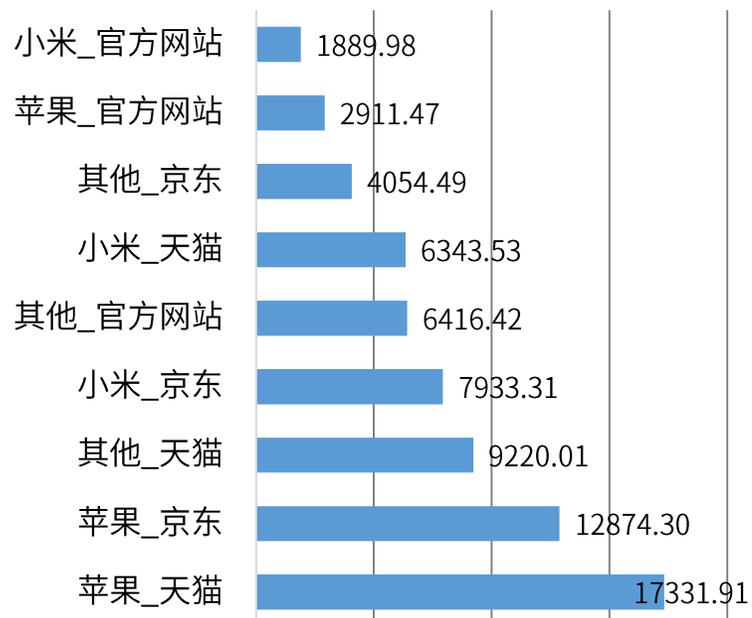


服饰

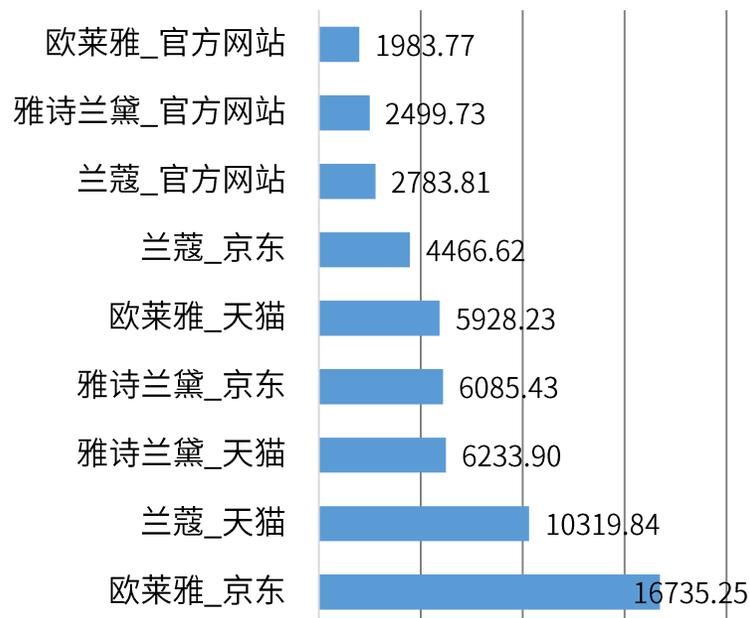


网站内容指标分析-总下载字节数(KB)

手机数码



美妆

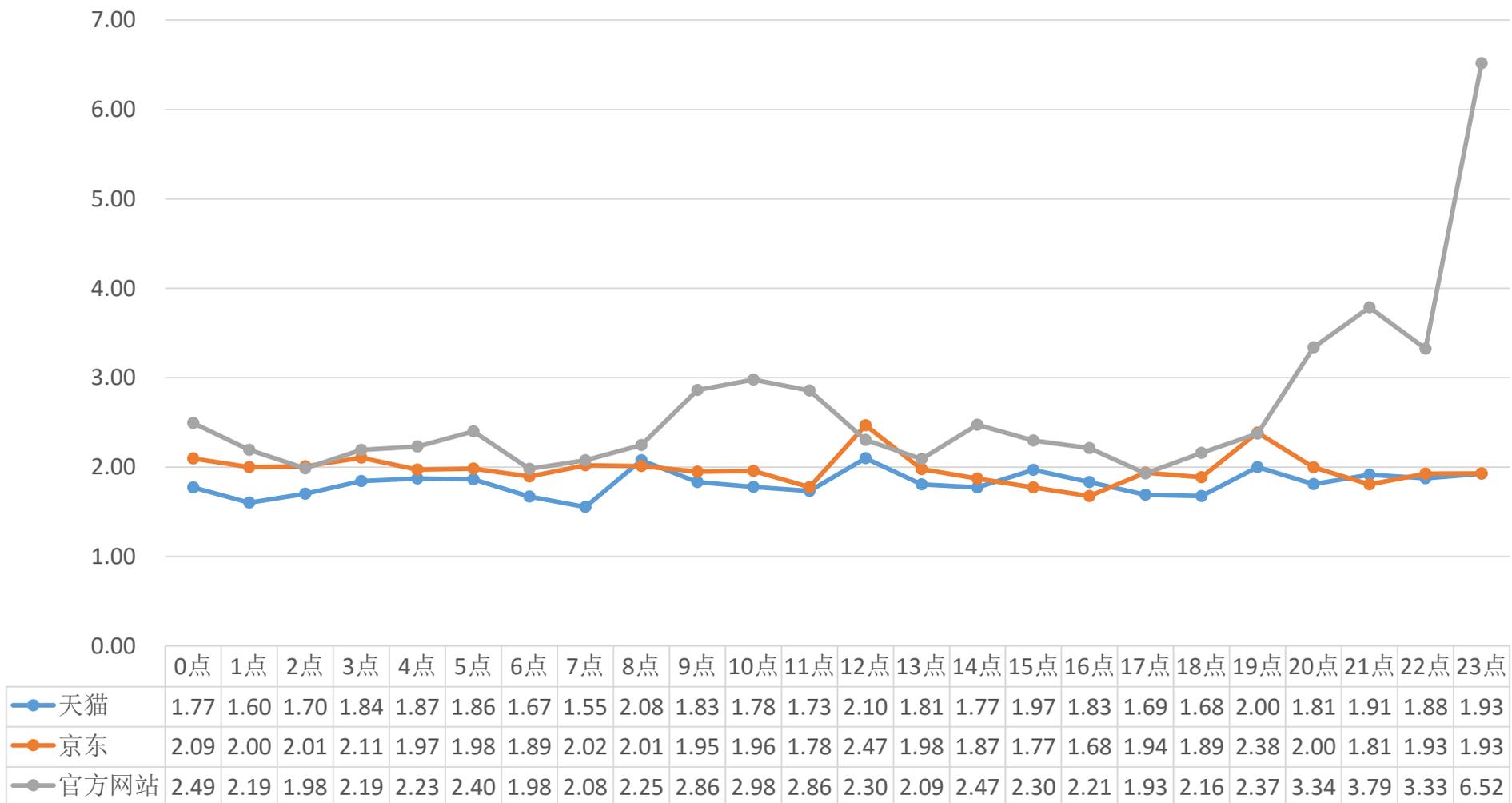


服饰

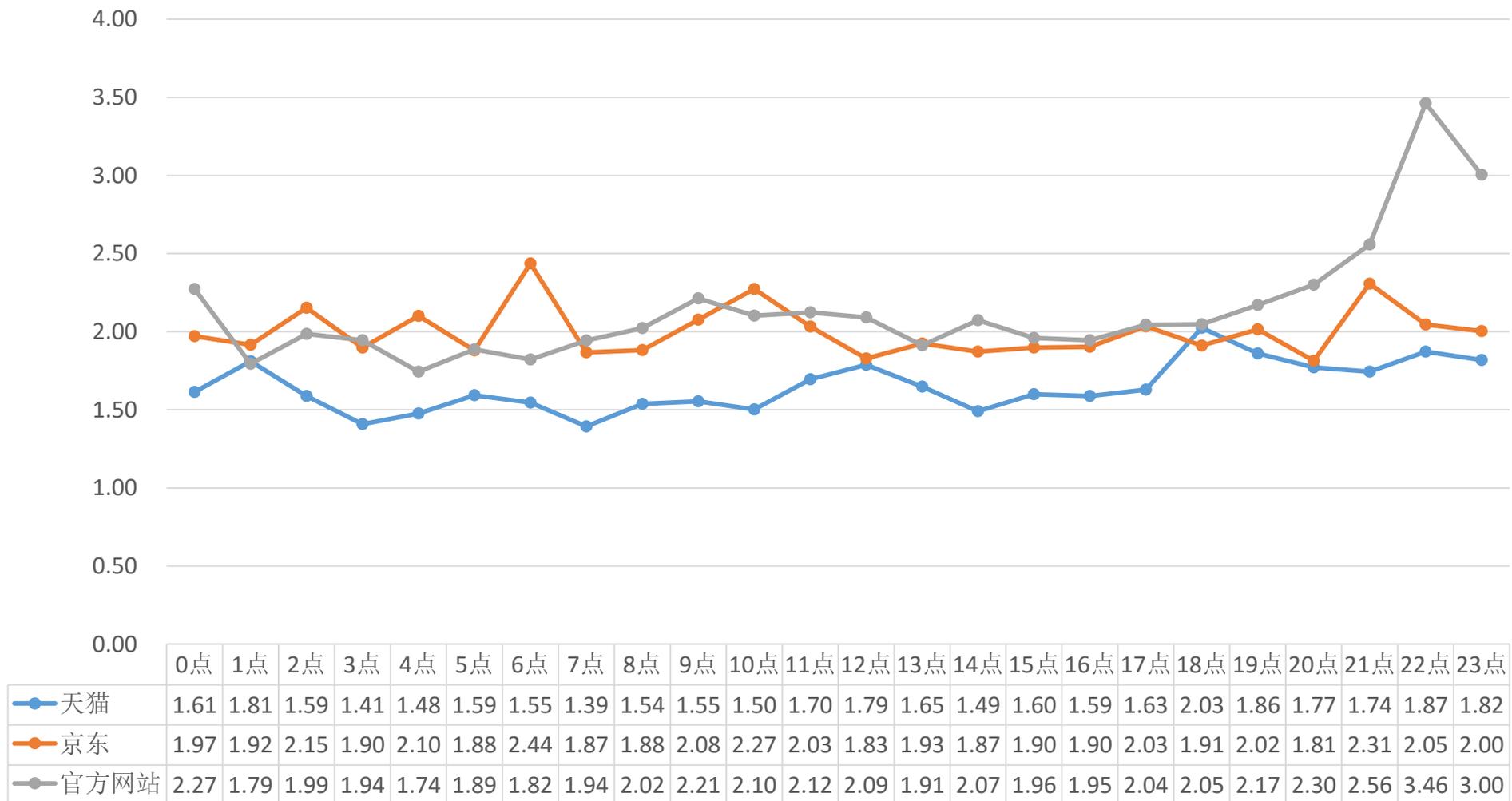


手机数码和美妆类网站，相较于第一次测试网站体积并没有明显变化，在服饰类中，耐克和阿迪达斯官方网站体积相较于第一次测试，明显变小，其中耐克官方网站前后两次测试页面体积变化最大。

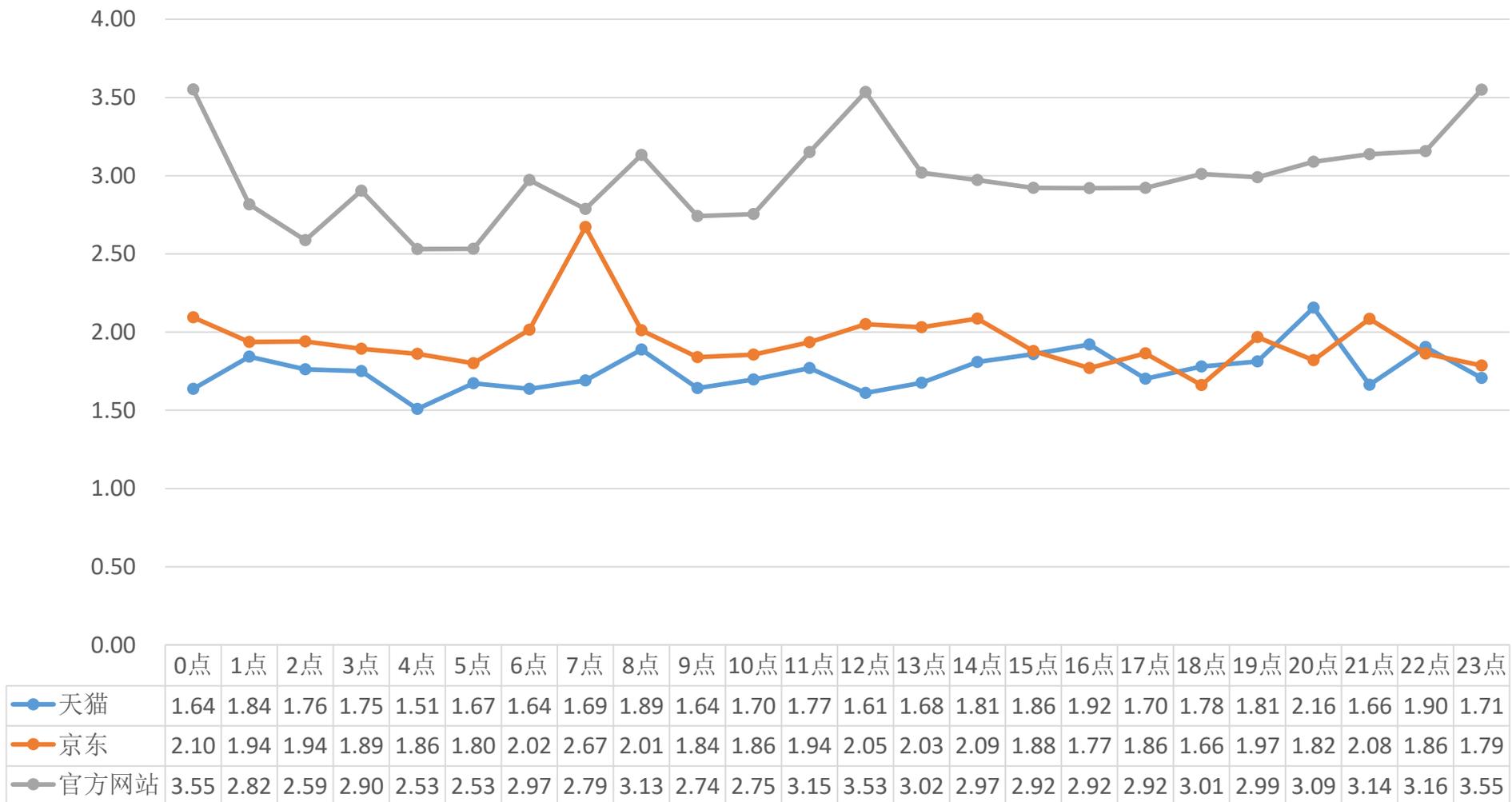
手机数码-各时段用户体验情况-首屏时间(s)



美妆-各时段用户体验情况-首屏时间(s)



服饰-各时段用户体验情况-首屏时间(s)



声明

本报告为北京基调网络股份有限公司（听云）制作，报告中所有的文字、图片、表格均受到中国法律知识产权相关条例的版权保护。从本报告中摘录的数据图表必须附带声明，以表明听云是发布者，并标明资料来源。未经听云事先书面明示同意，任何广告或其他宣传不得使用本报告中的信息。

未经原著者和本公司许可，任何组织和个人不得使用本报告中的信息用于商业目的。本报告中数据由于样本数据库的差异，其数据结果会受到样本的影响。由于研究方法及样本的限制，研究资料收集范围的限制，部分数据不能够完全反映真实市场情况。

本报告只可作为市场参考资料，本公司对该报告的数据准确性不承担法律责任。

THANKS



hezuo@tingyun.com



<http://www.tingyun.com>