有机云 ROBOT CLOUD

游戏行业私域运营图谱

游戏行业已经进入了竞争激烈的存量时代，玩家的留存和活跃成为运营的重点，而私域恰恰可以在用户的留存和活跃上很好地帮助游戏企业。

行业背景

存量时代

游戏产业的人口红利逐渐消退，游戏产业进入了用户存量市场;用户规模于 2021年春节达到6.67亿的高峰，此后一直未被突破，近一年半基本在6.66亿上下略微波动，2022年上半年用户规模同比略有下降。

留存下降

全球营销衡量与体验管理平台 Apostle 推出的《留存之道：全球应用留存现状基准报告》（2021版）显示，游戏安装量增加21.5%的情况下，游戏应用的留存率却下降了惊人的10%!

付费意愿下降

我国宏观经济增速整体放缓，大众消费意愿走低，大众的娱乐消费乃至游戏支出也随之降低，尽管玩家游戏时长未明显缩短，但付费率和 ARPU 均有减少。

提升玩家留存成为运营重点

私域赋能闭环

回到游戏，提升留存，持续挖掘用户全生命周期价值（LTV）

游戏 → 提供内容 / 玩家导入 → 公众号 / 直播 / 朋友圈 / 群聊 / 视频号 / 小程序 / 1V1触达 → 强触达+强运营（内容+服务+福利）→ 玩家

引流获客

01 获客渠道

游戏内 | 广告

内容平台：公众号 / 抖音 / 小红书 / 论坛/社区

02 获客策略

加微福利：充值礼、道具

广告等公域流量 → 被动展示 / 主动外呼 → 玩家

已注册玩家 → 玩家

辅助功能：永不过期 / 自动分配玩家 / 渠道欢迎语

辅助功能：自动发起添加 / 自动判定意向

玩家 → 有机云活码 / 自动加好友 → 私域

03 公众号获客

关注公众号 → 新关注欢迎语引导加微 / 底部菜单栏活动按钮

阅读文章 → 文章内引导

→ 玩家扫码

04 视频号获客

视频号首页 → "添加微信"按钮

视频页面 → 挂载引流文章 / 视频内容引导

直播页面 → 直播间推送企微名片 / 直播间口播引导

→ 加微成功

扫码免费试用/咨询

扫码关注有机云

运营触达

01 玩家分层

玩家来源	公众号	游戏端	广告
玩家属性	所属游戏	游玩时长	充值等级
A类玩家	XX传奇	1-6M	VIP1
B类玩家	YY传奇	6-12M	VIP3
...			

差异化运营策略

02 玩家触达

触点适用场景：
- 1v1 私聊 — VIP专属服务
- 群聊 — 种草、分享、转化
- 朋友圈 — 品宣、树立人设

触点工具：
- 消息群发 — 按照标签，实现批量、高频、精准群发
- 自动SOP — 自动在特定时间给特定客户发送消息。

提效/监管

01 团队提效

聚合聊天：实现人号分离，忙时多人登录，闲时1人登录多个企微号进行值班，大大提升了客服团队的灵活性，可以进一步优化团队人效。

自动回复：大量常见的咨询，自动回复功能可以替代人工回复，较少员工重复劳动，提高员工人效。

侧边栏：支持在聊天页面展示玩家信息，无需多平台翻查，提升员工工作效率。

02 服务监管

会话存档

免打扰会话存档，员工无法删除或修改，支持多人查看