

团 体 标 准

T/GBA 006-2022

电子竞技用户分析与运营能力要求

Ability requirements of e-sports user analysis and operation



2022-09-02 发布

2022-09-06 实施

粤 港 澳 大 湾 区 标 准 创 新 联 盟 发 布

目 次

前言	II
引言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 电子竞技用户分析与运营能力体系	2
5 初级电子竞技用户分析与运营职业专业能力要求	5
6 中级电子竞技用户分析与运营职业专业能力要求	6
7 高级电子竞技用户分析与运营职业专业能力要求	6



前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由深圳市腾讯计算机系统有限公司提出。

本文件由粤港澳大湾区标准创新联盟归口。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件起草单位：深圳市腾讯计算机系统有限公司、中国互联网协会、广东省游戏产业协会、深圳职业技术学院、深圳市东裕科技有限公司（天美深圳制作中心）、深圳大鱼教育文化有限公司、深圳市华视体育产业生态运营有限公司、深圳霜思文化科技有限公司（深圳DYG俱乐部）、广州趣丸网络科技有限公司（TT电子竞技俱乐部）、广东省王者人人电竞文化传媒有限公司（佛山GK）、深圳市标准化协会、石点国际文化产业发展（深圳）有限公司、先锋娱乐体育营销顾问（香港）有限公司、澳门电子竞技总会、深圳市洲明科技股份有限公司。

本文件起草人：张易加、马晓敏、王进、张姗姗、聂蔚青、鲁晓昆、陈文渊、但丹、李杰、刘寒、张杰恒、韩志严、夏元广、宁华博、万河川、梅述家、代威、张亚军、宋舸、王荣富、包丽娟、李海林、白国强、李丰、杨雷迪、高震霖、王婧奕、严祺、禄田子赞、王雅慧、周鑫、孙艺铭、Daniel Cossis、沈诗莉、陈晨、王卓、林如海、Dr. Avraham Farzan、曹石、林梓文、白莹杰。

本文件为首次发布。



引 言

电子竞技是国家体育总局认证的第78项体育运动，目前电子竞技已成为一项国民性的运动。根据2021第三方分析报告数据显示，中国电子竞技用户已达5亿，整体市场规模约1500亿元。随着行业飞速发展的同时，人才问题也成为了制约产业可持续发展的核心问题。电子竞技产业从业规模超过50万人，且从业人员素质和专业能力参差不齐。为了保障电子竞技行业的可持续发展，建设发展电竞人才标准体系，规范行业核心岗位的能力要求，促进行业人才培养、岗位能力评价以及职业发展路径规划，已经成为行业发展的迫切需求，促进电子竞技产业规范、健康、绿色、可持续发展、制作呈现更加精致高水平的电竞内容，依据《中华人民共和国劳动法》及相关文件精神内涵，制定本文件。

本文件以中国宪法、法律、法规、国家政策为规范基础，但本标准不加或改变标准实施者的法律义务或责任。在任何情况下，组织应首先满足适用当地法律法规要求，并在法律、法规与本文件要求竞合的情况下适用其中更为严格的要求。

本文件制定秉承规范、健康、绿色、可持续的发展理念，适应经济高质量发展的需求，服务于电子竞技产业发展方式转变，规范相关从业人员能力要求与岗位标准，以电子竞技产业生态现状及运营实践为依据，对各等级的电子竞技用户分析与运营从业者的技能要求与水平进行明确规定。

本文件将电子竞技用户分析与运营分为初级电子竞技用户分析与运营、中级电子竞技用户分析与运营、高级电子竞技用户分析与运营三个等级，对职业概况、基本要求、工作要求三个方面的内容给出明确描述。



电子竞技用户分析与运营能力要求

1 范围

本文件规定了电子竞技用户分析与运营能力评价的指标体系和分级要求。
本文件适用于为电子竞技行业对用户分析与运营人才的培养和评价提供参考依据。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

电子竞技用户分析与运营 e-sports user analysis and operation

对电子竞技用户数据信息进行多维度分析，根据分析结论制定多样化用户运营策略，并把控实施过程与结果的工作人员。该岗位既需要掌握传统的统计学、心理学、营销学等理论知识，又需要结合特殊的电子竞技用户群体特性，在电竞赛事、俱乐部、MCN机构、电竞产品各业态中都具有高度应用。

3.2

电竞社群 esports community

在电竞环境下，用户基于同一兴趣而组建的群体。

3.3

调查研究 survey

通过各种调查方式系统客观的收集信息并研究分析，对各产业未来的发展趋势予以预测，为投资或发展方向的决策做准备。在本文件中简称为：调研。

3.4

电子竞技直播平台 e-sports live streaming platform

电子竞技相关直播内容生产和消费的平台。

3.5

视频播放量 video view

视频文件在一个统计周期内的播放次数，即视频页面的浏览量。是衡量视频播放效果的重要参数之一，需特殊说明的是视频播放量是有播放时长要求的，且不同视频网站对此要求的标准不一样。在本文件中简称为：VV。

3.6

独立访客 unique visitor

通常用于统计1天内访问某站点的用户数，访问网站的一台电脑客户端为一个访客。在本文件中简称为：UV。

3.7

页面累计访问数量 page view

用于衡量网站用户访问的网页数量，在一定统计周期内用户每打开或刷新一个页面即记录1次，多次打开或刷新同一页面则浏览量累计。在本文件中简称为：PV。

3.8

每用户平均收入 average revenue per user

在一段时间内，运营商从每个用户处得到的收入。ARPU值=消费群体的消费总额/消费群体总人数。在本文件中简称为：APRU。

3.9

日活跃用户数量 daily active user

用于统计一日之内，登录或使用了某个产品的用户数(去除重复登录的用户)。在本文件中简称为：DAU。

3.10

月活跃用户数量 monthly active user

用于统计一个月之内，登录或使用了某个产品的用户数(去除重复登录的用户)。在本文件中简称为：MAU。

3.11

用户生命周期 customer lifetime value

用户从开始接触产品到离开产品的整个过程。

3.12

产品 product

被人们使用和消费，并能满足人们某种需求的任何东西，包括有形的物品、无形的服务、组织、观念或它们的组合。

4 电子竞技用户分析与运营能力体系

电子竞技用户分析与运营知识、技能与能力体系如表1所示，包括：初级能力要求、中级能力要求和高级能力要求。本文件对初级电子竞技用户分析与运营、中级电子竞技用户分析与运营、高级电子竞技用户分析与运营的技能要求依次递进，高级别涵盖低级别的要求。

表1 电子竞技用户分析与运营人才能力分级评估

一级指标	二级指标	初级	中级	高级
电子竞技用户分析与运营基础知识	电子竞技产业基础知识	√	√	√
	职业基础认知	√	√	√
	用户心理基础知识	√	√	√
	数据收集及分析工具功能及原理	√	√	√
	营销基础知识	√	√	√
电子竞技用户分析与运营专业知识	运营模型基础知识		√	√
	用户行为分析知识		√	√
	精细化运营知识		√	√
	平台运营机制	√	√	√
	活动策略制定知识	√	√	√
	流程规划知识		√	√

表1 电子竞技用户分析与运营人才能力分级评估（续）

一级指标	二级指标	初级	中级	高级
电子竞技用户分析与运营专业技能	用户需求采集、提炼能力	√	√	√
	用户活跃度周期管理能力		√	√
	用户分层运营能力		√	√
	用户增长体系搭建能力		√	√
	社群运营能力	√	√	√
	电子竞技行业洞察能力		√	√
	活动策划能力	√	√	√
	创意营销能力		√	√
	商务谈判能力			√
	渠道管理能力		√	√
职场能力	总结分析能力	√	√	√
	项目管理能力		√	√
	文案能力	√	√	√
	沟通能力	√	√	√
	团队合作能力	√	√	√
	团队管理能力			√
	办公能力	√	√	√

4.1 电子竞技用户分析与运营基础知识

4.1.1 电子竞技产业基本知识

了解电子竞技产业基本概况，初步了解电竞赛事产业生态体系构成及电子竞技文化，理解电子竞技产业相关法律法规。

4.1.2 职业基础认知

熟悉电子竞技用户分析与运营岗位相关的职业定位、工作内容、职业守则及职业生涯发展路径。

4.1.3 用户心理基础知识

了解电子竞技受众的情感需求，以及电竞用户群体的心智模式。

4.1.4 数据收集及分析工具功能及原理

熟悉电竞相关的各项运营数据指标含义，如VV、UV、PV、APRU、DAU、MAU等，掌握电竞数据的运营分析方法。

4.1.5 内容安全基础知识

理解国家信息发布安全规范，了解敏感数据安全性及风险防范措施。

4.1.6 营销基础知识

掌握市场调研、竞品分析、市场目标定位、品牌策略、渠道管理、传播策略等相关基础营销知识。

4.2 电子竞技用户分析与运营专业知识

4.2.1 运营模型基础知识

熟悉电竞用户生命周期模型、电竞用户观赛留存模型、电竞用户活动转化漏斗模型、电竞产业生态内部相互影响模型，掌握运营模型的应用策略。

4.2.2 用户行为分析知识

熟悉用户在接触电竞相关产品过程中，行为轨迹的分布以及背后的动机原理。

4.2.3 精细化运营知识

掌握用户运营人员基于活动目的，结合市场、渠道、用户行为数据分析，对用户展开有针对性的运营活动的相关知识。

4.2.4 平台运营机制

了解内容平台、社交平台上电竞相关的运营资源管理制度和运营策略。

4.2.5 活动策略制定知识

掌握活动预研、活动策划、活动需求开发、活动上线管理、活动效果评估、活动再优化等，活动全流程的管理知识。

4.2.6 流程规划知识

了解各合作部门职能，熟悉分工，熟悉基于以上信息的整合，对活动或产品的功能等进行规划和设计的知识，掌握制定整个活动或产品的执行落地排期的相关知识，熟悉分析、协调和解决问题的相关知识。

4.3 电子竞技用户分析与运营专业技能

4.3.1 用户需求采集、提炼能力

能够根据分析目的，运用各类信息的收集方法，从已有的数据或调研中梳理得出符合实际业务的结论。

4.3.2 用户活跃度周期管理能力

能够制定用户召回、留存、促活方案，优化用户成长路径；根据用户需求节点及产品运营节奏，负责搭建用户生命周期（活跃度）管理体系。

4.3.3 用户分层运营能力

能够合理运用多种用户分层方法，搭建用户分层体系，策划分层运营方案。

4.3.4 用户增长体系搭建能力

能够结合电竞产品所处的生命周期，制定用户增长策略，建设用户获取渠道，设计用户成长体系。

4.3.5 社群运营能力

能够管理用户入群、维护社群秩序、策划社群活动、维护社群内容；能够运用工具管理社群，获取与分析各项数据。

4.3.6 舆情监测与管理能力

初级：能够对各大媒体平台舆论进行挖掘、收集、分析、整理和归类。

中级：能够对舆情的性质和未来走向做出判断，提前进行预测、预警，并能够及时处理负面信息。

高级：能够积极、正面引导舆论走向。

4.3.7 电子竞技行业洞察能力

能够设定行业分析目标，提出核心预设观点，并基于所搜集的相关行业新闻、关键人物、调查报告等情报，运用科学的方法研究、分析、验证及修缮预设观点。

4.3.8 活动策划能力

能够基于活动背景，明确商业目标、用户目标及活动指标等活动目标；能够制定推广、吸引、激活、传播、转化等活动路径；能够规划内容、奖励、渠道、人员等活动资源。

4.3.9 创意营销能力

能够基于工作经验积累及思考，针对优质产品、行业热点及潮流，提取创意内容，制定创意营销活动、品牌推广与传播等策划方案与执行计划。

4.3.10 商务谈判能力

能够在谈判中把握谈判原则，合理运用谈判技巧，有效的与合作方达成共识，并最大限度争取和维护公司利益。

4.3.11 渠道管理能力

能够基于项目目标，合理维系管理现有渠道关系，确保渠道间、渠道和项目成员之间合作活动顺畅进行。

4.4 职场能力

4.4.1 总结分析能力

能够在活动完结后，及时地回顾整个活动、阐述活动详情、总结活动效果，并分享活动后续可参考的经验和教训。

4.4.2 项目管理能力

能够明确项目目标，对项目相关的工作进行任务拆解，评估项目耗时，落实责任主体，控制并跟踪进度，实时识别风险，并能够定期进行项目进展总结汇报。

4.4.3 文案能力

能够基于大量阅读积累，结合自身锤炼反思，运用技巧性措辞，面向受众传递准确且富有吸引力的信息。

4.4.4 沟通能力

能够基于对方的需求，明确表述自己的目标，有效地运用谈话技巧促成合作目标的达成。

4.4.5 团队合作能力

能够在团队的基础之上协同工作，发挥团队精神、互补互助以达到团队最大工作效率。

4.4.6 团队管理能力

能够积极主动地进行沟通和协调，了解员工心声，敏锐地察觉下属情绪，并建立疏通和宣泄管道，妥善且有效地解决冲突矛盾；为团队寻找培训机会，制定长远的计划，完成人力协调及事项决策。

4.4.7 办公能力

能够通过办公软件高效地完成数据整理、文案输出、汇报内容呈现、电子邮件收发等工作；能够使用打印机、复印机等办公自动化设备完成文件打印、整理、归纳等工作。

5 初级电子竞技用户分析与运营职业专业能力要求

5.1 概述

初级电子竞技用户分析与运营能够配合产品业务线执行各项用户调研，理解业务相关运营策略，能够进行常规的活动策划，跨团队沟通协作，完成拉新、促活等运营目标；具备一定的数据思维和文案能力，能够正常向用户传播活动信息，建立与用户的互动关系，完成社群的日常管理与维系，面向用户可以解决单点问题。

5.2 基础知识

应具备电子竞技产业基础知识，职业基础认知，用户心理基础知识，数据收集及分析工具功能及原理，内容安全基础知识，营销基础知识。

5.3 专业知识

应具备平台运营机制，活动策略制定知识。

5.4 专业技能

应具备用户需求采集、提炼能力，社群运营能力，舆情监测与管理能力（初级），活动策划能力。

5.5 职场能力

应具备总结分析能力，文案能力，沟通能力，团队合作能力，办公能力。

6 中级电子竞技用户分析与运营职业专业能力要求

6.1 概述

中级电子竞技用户分析与运营能够完成产品或项目相关数据分析，掌握多种运营模型知识，挖掘多种用户分层方式，制定产品运营策略；基于用户活跃度周期，完成社群从零到一的搭建，策划各类社群活动，进行精细化运营；凝结团队力量，跨部门协作，完成运营目标并对结果负责。

6.2 基础知识

应具备电子竞技产业基础知识，职业基础认知，用户心理基础知识，数据收集及分析工具功能及原理，内容安全基础知识，营销基础知识。

6.3 专业知识

应具备运营模型基础知识，用户行为分析知识，精细化运营知识，平台运营机制，活动策略制定知识，流程规划知识。

6.4 专业技能

应具备用户需求采集、提炼能力，用户活跃度周期管理能力，用户分层运营能力，用户增长体系搭建能力，社群运营能力，舆情监测与管理能力（中级），电子竞技行业洞察能力，活动策划能力，创意营销能力，渠道管理能力。

6.5 职场能力

应具备总结分析能力，项目管理能力，文案能力，沟通能力，团队合作能力，办公能力。

7 高级电子竞技用户分析与运营职业专业能力要求

7.1 概述

高级电子竞技用户分析与运营能够根据不同业务与产品形态制定关键数据指标，独立推进商务合作洽谈；根据产品运营周期和用户需求节点，搭建用户活跃度周期管理体系，搭建用户分层体系，提升用户生命周期总价值；能够完成团队的搭建，为成员提供学习机会，制定业绩目标，提高团队凝聚力，提升团队战斗力。

7.2 基础知识

应具备电子竞技产业基础知识，职业基础认知，用户心理基础知识，数据收集及分析工具功能及原理，内容安全基础知识，营销基础知识。

7.3 专业知识

应具备运营模型基础知识，用户行为分析知识，精细化运营知识，平台运营机制，活动策略制定知识，流程规划知识。

7.4 专业技能

应具备用户需求采集、提炼能力，用户活跃度周期管理能力，用户分层运营能力，用户增长体系搭建能力，社群运营能力，舆情监测与管理能力（高级），电子竞技行业洞察能力，活动策划能力，创意营销能力，商务谈判能力，渠道管理能力。

7.5 职场能力

应具备总结分析能力，项目管理能力，文案能力，沟通能力，团队合作能力，团队管理能力，办公能力。

