

# 用户运营那点事儿

BONNIE LIU

你一定对这些不陌生

## 和用户做朋友

收集用户反馈

参与感

QQ群

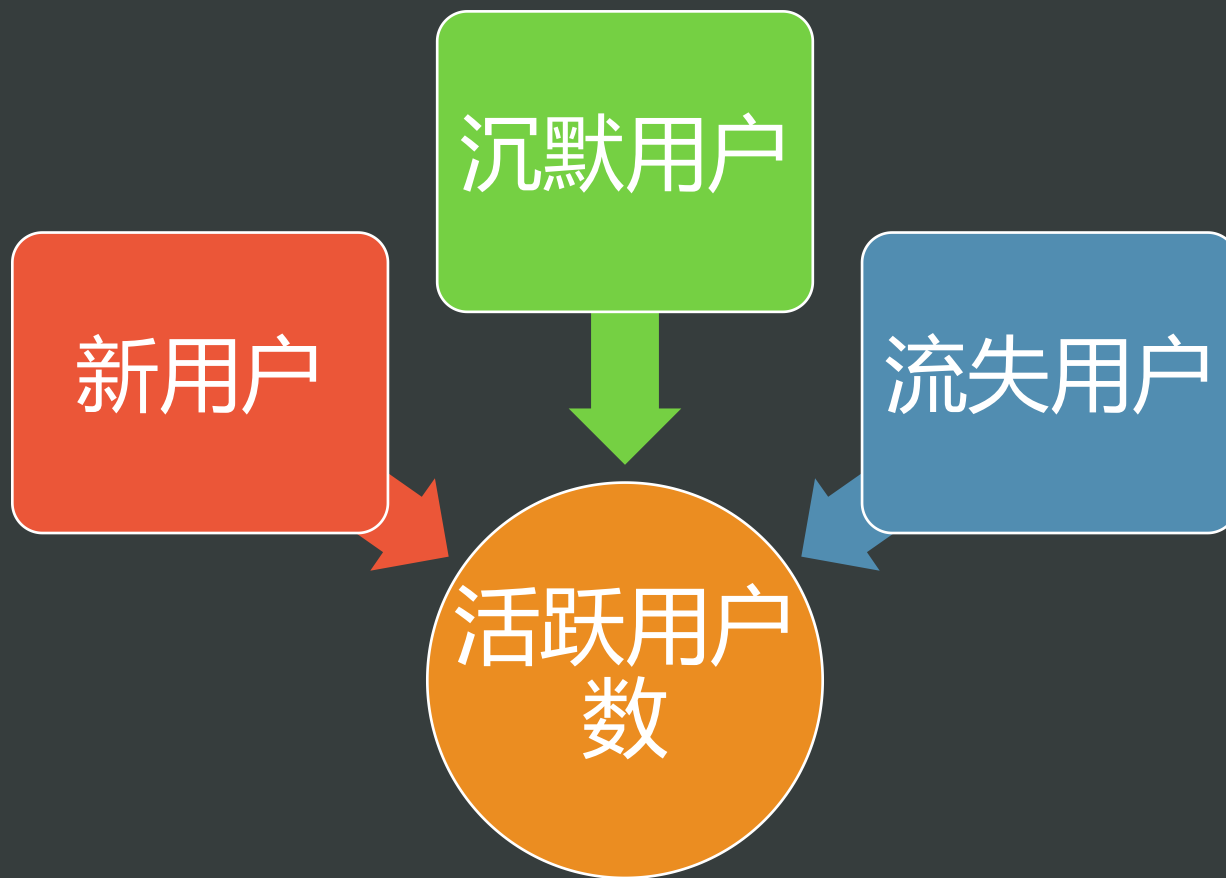
社区

自媒体

# 常常陷入这样的痛苦和迷惑



# 用户运营的终极目标



# 保持已有活跃用户度

## 注意伪活跃用户数

- 主动回访
- 被动回访

## 活跃度监测=参与度

- 参与度=关键事件访问次数
- 衡量生命周期用户整体参与趋势
- 预警特殊事件
- AB测试

## 其他衡量指标

新用户

新用户比例

市场推广及产  
品提升空间

流失用户

流失率/留存率

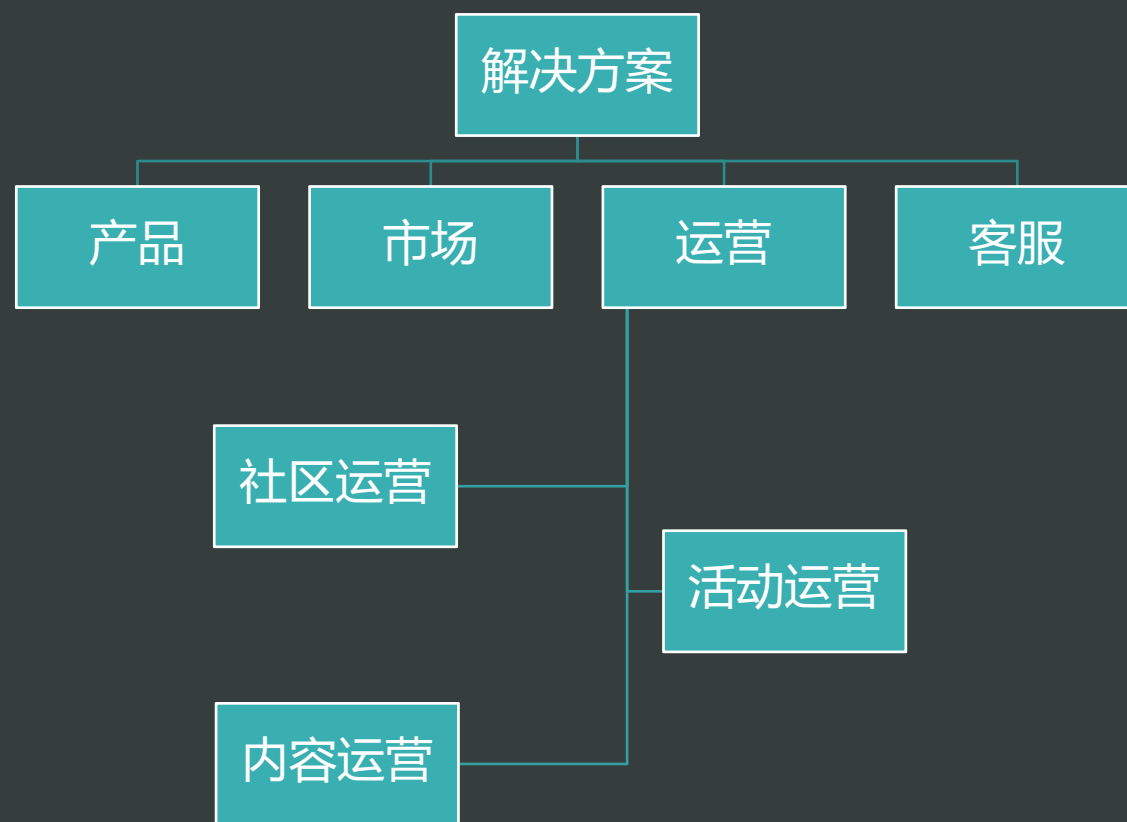
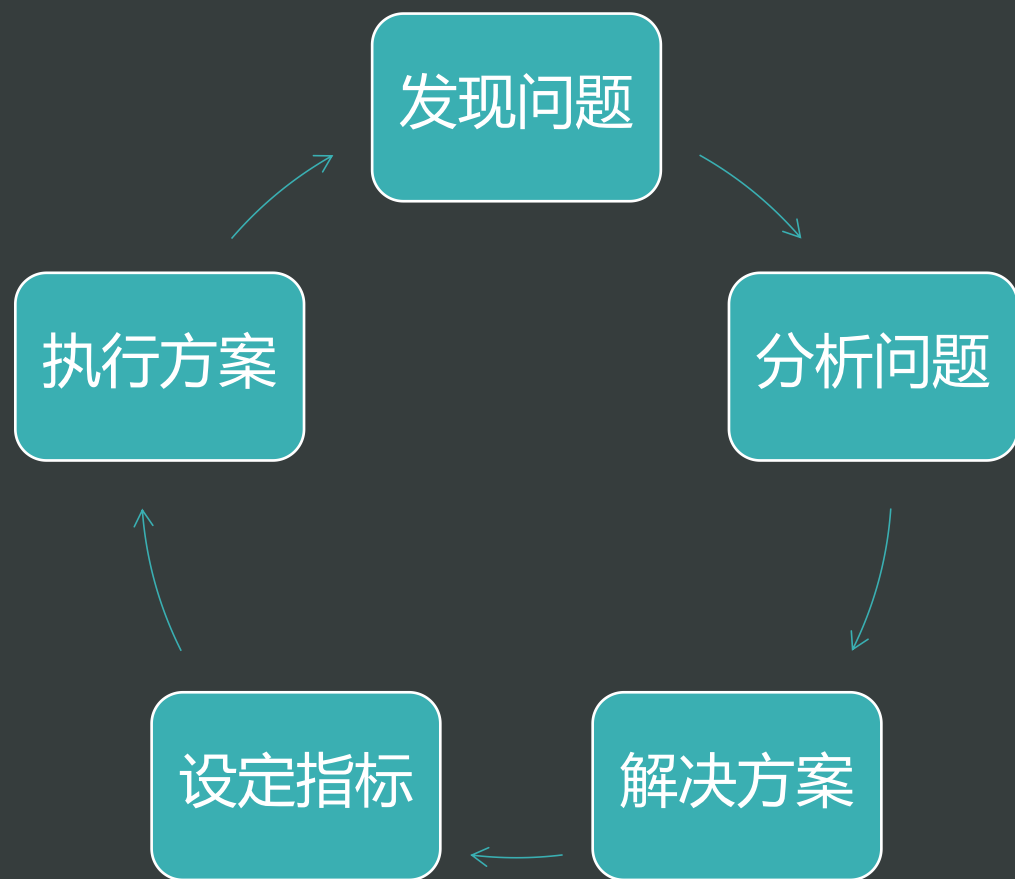
产品质量/用户  
运营水平

当前使用用户

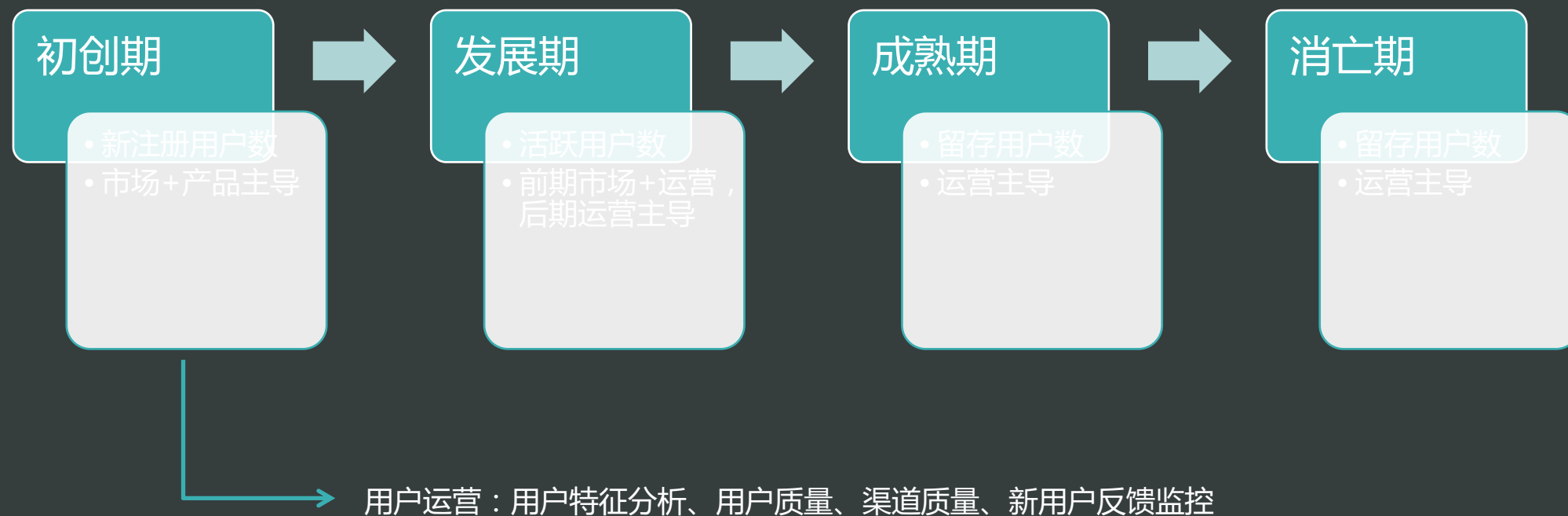
当前使用用户  
比例

当前产品运营  
情况

# 准确的数据监测是关键

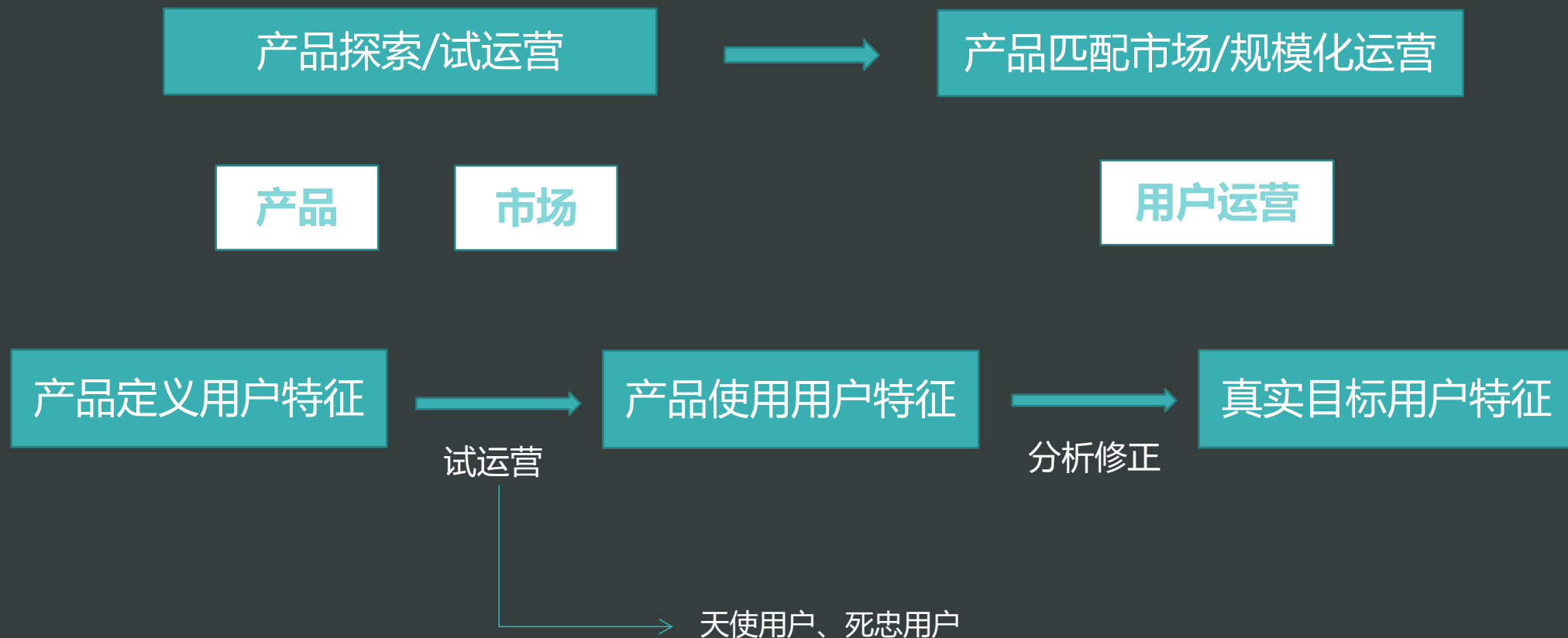


# 拉新是否归属用户运营？

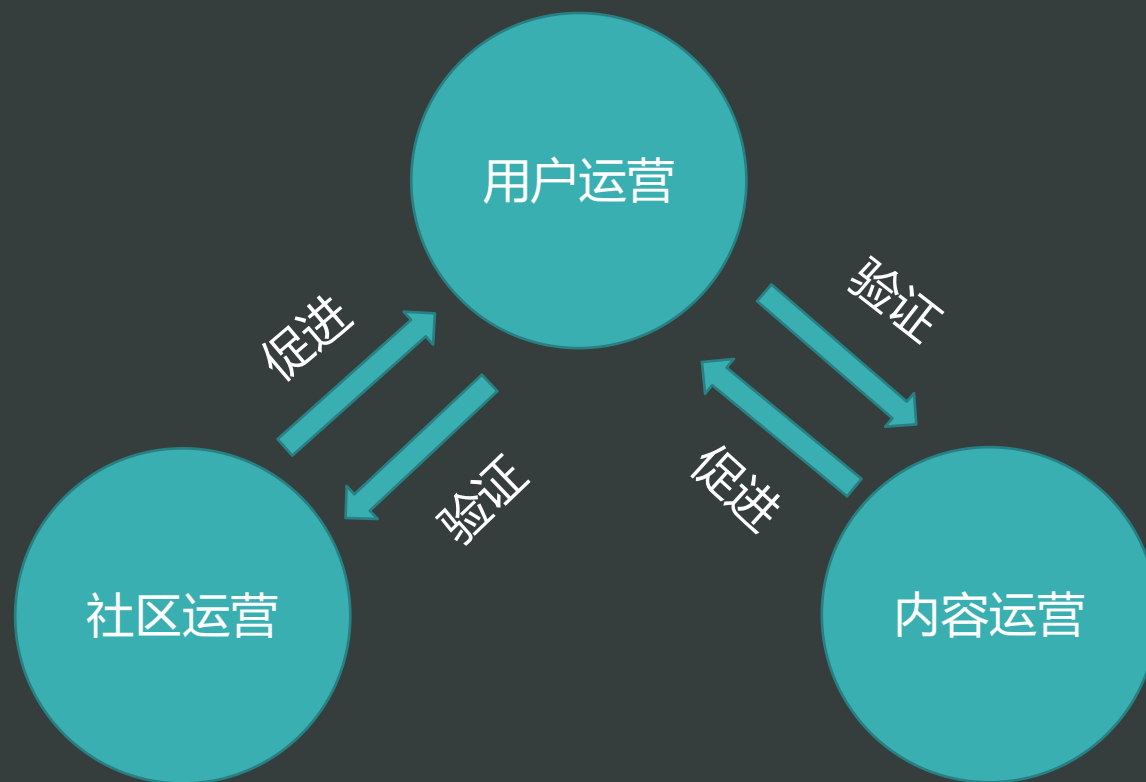




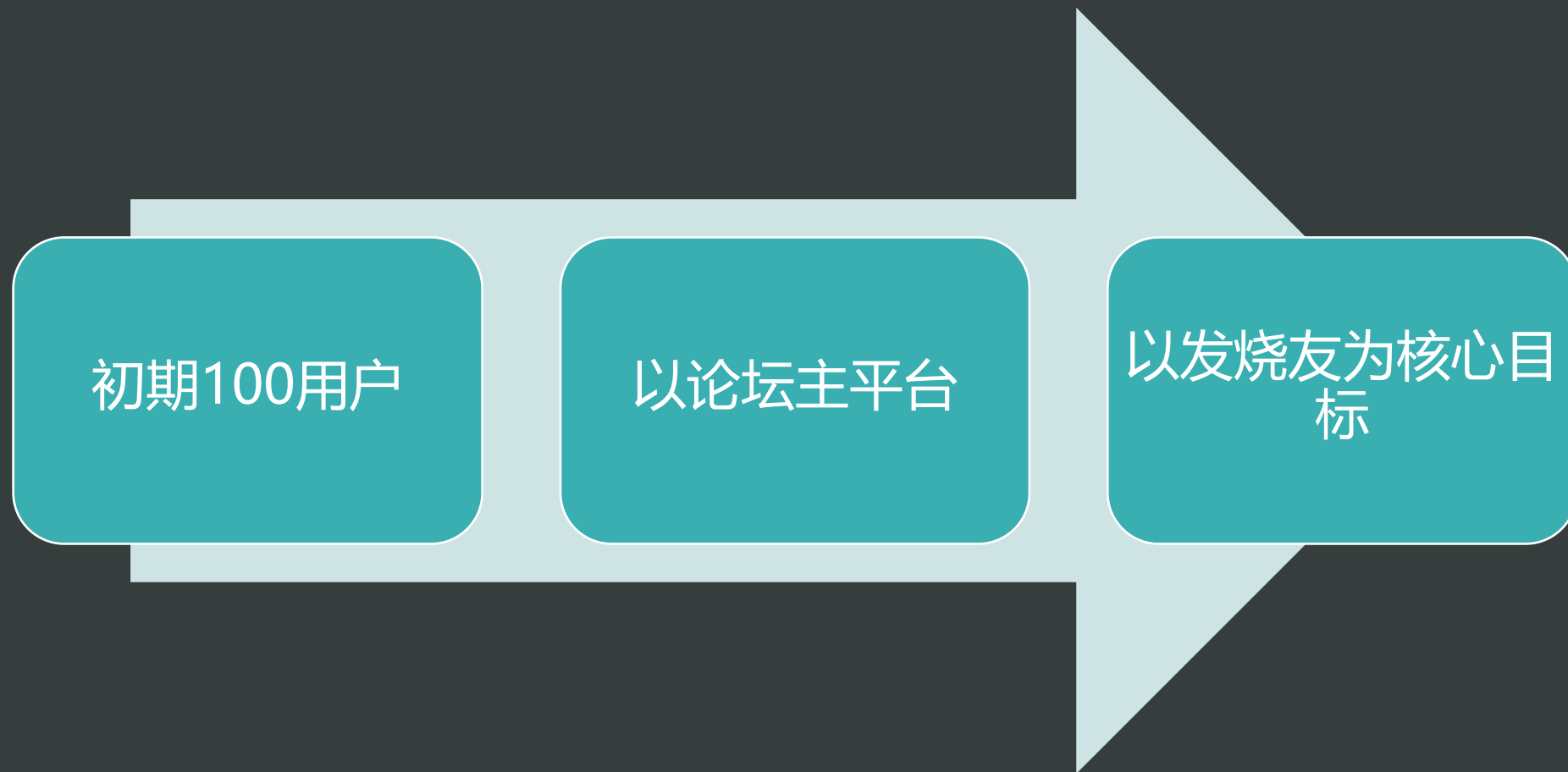
# 与产品和市场的协调合作



# 社区运营、内容运营、平台选择是手段



## 举个例子



# 人手不足的痛点



谢谢！