



同行交流学习 笔记分享会

——拜访小米MIUI运营团队

分享人：李佳
安卓WPS测试经理，目前主要做用户运营



小米

MIUI运营团队的组成

MIUI
运营

微信

微博

新媒体

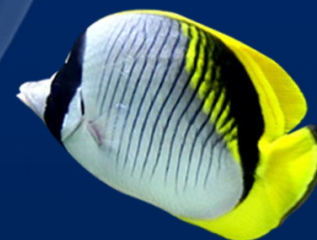
百度
贴吧

极客
秀

兴趣
部落

论坛

QQ
群



论坛运营

- ◆ 论坛是小米**最主要**的运营方式
 - 是最大的用户反馈数据收集平台
 - 也是最大的用户活动用户调研发起平台
- ◆ QQ群主要用于：
 - 与用户及时沟通、联络感情、活跃氛围
 - 发布临时紧急通告
 - 与微信公众号、邮件等作为收集问题的辅助手段

论坛运营

◆ 论坛帖信息的处理:

- 论坛是MIUI内部专职的运营开发实现的
- 论坛内做了“问题收集”（bug）和“意见征集”（需求）的明确区分，引导用户反馈
- 还按很细的功能模块划分不同的反馈入口给用户
- 支持导出excel表到本地进行汇总分析
- 开发、产品、测试都有自己的账号，自主关注
- 运营前期负责写周报或者日报

新媒体运营

◆ 新媒体运营包括五个方面，前三项为主：

- 微博
- 微信：公众号、小号
- 百度贴吧
- 极客秀：
<http://geek.miui.com/content-19-1370-1.html>
- QQ：兴趣部落

新媒体运营

◆新媒体的运营内容:

• 微博

- ✓ 关注传播社会热门话题
- ✓ 与用户互动: 收集或私信解答用户问题
- ✓ 宣传产品的新动态、优势等

• 微信公众号

- ✓ 每周五发, 发布会等重大通知或新闻
- ✓ 用户反馈收集
- ✓ 使用关键字即可回复问题
- ✓ 跟踪订单

• 微信小号

- ✓ 每天定点推送内容
如: 介绍你不知道的十大xxx功能



小米



MIUI用户群的建设

用户群建设

◆ MIUI发版类型及频率:

体验版

每日更新

开发版

每周更新

稳定版

1-2个月更新一次

用户群 建设

◆ MIUI内测用户群体:

- MIUI有一亿用户，其中有内测资格的用户有三千万
- 针对上述三类版本会有三个用户群体，提前明确告知用户每类版本的特性及用户内测义务责任后，由用户自主选择加入哪个群体
- 一个用户精力允许的情况下可以选择同时加入多个群体

用户群 建设

◆ 内测用户群体的招募方式:

- ✓ 第一步：奖品吸引（弱）、强调特权（主）
- ✓ 第二步：产品自身特性及优势

用户群 建设

- ◆明确分工职能，用户自愿选择职位：
 - 版主：监督、通知
 - 解答组：用法说明
 - 荣誉开发组：对问题进行收集、分析、复测

用户群 建设

◆ 有明确的考核奖惩——

- 虚拟奖励（主）：在群里@到人、表扬、称赞
- 物质奖励（弱）：且避免现金奖励
- 设定考勤，有事需请假

MIUI 运营

- ✓ 运营需要配备专职的开发和产品
- ✓ 用户自制：由用户管理用户
- ✓ 内测用户必须精益求精，但需要时间观察最终优胜劣汰
- ✓ 要正视内测用户群的流动性，保证核心人员更替的节奏减缓，不断补充即可
- ✓ 要给有能力的内测用户充分的自主权
- ✓ QQ群里部分人不活跃没关系，但要有相对稳定的核心

收获

用户 自制



他身兼数职，不仅是发烧友俱乐部部长，也是MIUI 26个同城俱乐部的版主。他发起并制作的首个俱乐部护照印章和专属徽章，引领了俱乐部自制纪念品的潮流。

@小米社区
weibo.com/2627413237



他是MIUI社区元老级荣誉开发组成员之一，近两年时间里，他个人所反馈的问题数达1000多个。同时，他也经常与发烧友分享优秀内容，在众人中有较高的人气。

@小米社区
weibo.com/2627413237

MIUI 运营

- ✓ 激励用户要抓住用户最在乎的——
 - 归属感：真正和用户交朋友
 - 参与感：用户的反馈有及时回应
 - 荣誉感：让用户感受有和官方搭上线
- ✓ 给用户奖励的奖品注重——
 - 简约
 - 定制、限量
 - 合用户喜好

收获

