

网易互娱GUX

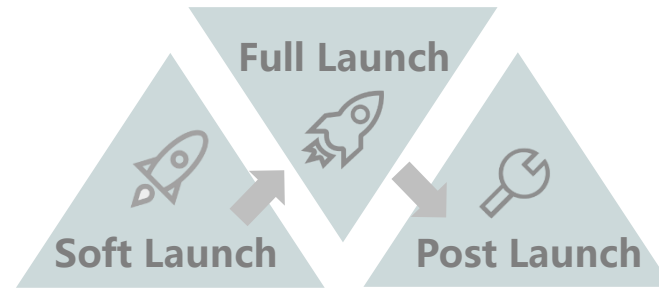
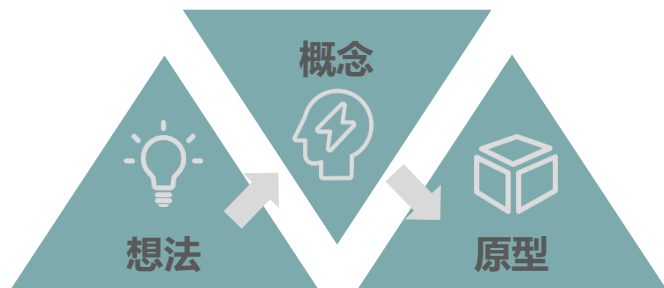
标准业务菜单

 User Experience Center @Netease

UX-服务阶段

UX User Experience Center @Netease.Since 2007

按PC/主机游戏研发单元划定



Incubation



孵化期

首年

寻找方向

围绕“**市场机会**”与“**概念验证**”两大课题，为产品洞察目标用户，发现竞品机会，对早期概念进行评估、预测和优选。

Dev Unit



集中研发期

第13~48个月

用户实证

根据产品的开发节奏，逐一为产品进行模块测评和测试。获取**目标玩家**和**行业专家**的**体验评价**，并输出改进建议。

Business Unit



商业化

遵循发行计划

数据调优

围绕产品的发行计划，调研玩家的**体验痛点**和**购买动机**，为产品的发行和本地化策略提供参考建议。

UX-服务模块

UX User Experience Center @Netease.Since 2007

模块1-研究类

用户研究/测试

User Research/Test

竞品评测

Competitor Evaluation

用户行为分析

Data Analysis

100+ 定制化服务

模块2-数据工具

数据日志

Log Building

数据平台

Data Dashboard

算法推荐

Algorithm Recommendation

30+ 定制化服务

模块3-设计类

体验架构

Experience Architecture

交互设计

Interaction

增长设计

Growth Design

40+ 定制化服务

模块1：研究类-服务列表

UX User Experience Center @Netease.Since 2007

孵化期

Incubation

目标玩家评估 必做

竞品/赛道调研 必做

创意座谈会

专题概念测试

美术题材专题-CAA 推荐

核心体验专题-尖叫度 推荐

原型综合诊断 推荐

集中研发期

Dev Unit

基础体验测评 必做

初次上手体验测试 必做

亮点/吸引力调研 推荐

定期版本跑查&测评

数值体验测评

手感调优测评

交互可用性/易用性检验

垂直切片综合测评 必做

核心体验调优测试 必做

量产早期综合诊断 推荐

量产中期综合诊断 推荐

关卡乐趣测评

视听元素表现测试

商业化

Business Unit

玩家分层追踪 必做

游戏发行策略研究 必做

全球新增专题研究 推荐

Soft Launch专题研究 推荐

本地化研究 推荐

社媒·舆情调研

模块2：数据工具-服务列表

UX User Experience Center @Netease.Since 2007

孵化期	集中研发期		商业化
Incubation	Dev Unit		Business Unit
无	量产准备/垂直切片 阶段	量产（可用户验证）阶段	社交图谱分析 推荐
	数据日志设计 必做	问卷系统接入 必做	游戏生态监测 推荐
	数据指标设计 必做	算法推荐平台接入 必做	社交/内容/UGC推荐方案 推荐
	数据平台搭建 必做	外部数据库建设	个性化付费推荐 推荐
	SAAS订阅/私有化部署	定制自助BI工具	温暖局定制
		全球赛道/设备/市场监控	回流推荐
		查询/取数	舆情监控
			运营月报/周报生成

模块3：设计类-服务列表

UX User Experience Center @Netease.Since 2007

孵化期

Incubation

设计规范制定 必做

操控设计

HUD 设计

集中研发期

Dev Unit

常规系统设计 必做

核心体验设计 必做

养成系统设计 必做

多端交互适配 推荐

社交系统设计

交互预研&体验测评

商业化

Business Unit

运营系统设计 必做

支付系统设计

无障碍设计 推荐

本地化标准检验 推荐



用户体验中心研究服务介绍

洞察用户，启动用户。全球研究业务一站式服务。

INTRODUCTION TO GLOBAL PLAYER TESTING
AND USER RESEARCH SERVICES

我们是谁

UX User Experience Center @Netease

全球领先的游戏研究团队

为手机、PC、主机端的数百款游戏产品，提供过研究服务支持，独创多种研究方法论，有丰富的研究经验



来自世界各地的研究人才

团队成员共有**200**余名，分布在中国、美国、日本、新加坡等地，**70%**的成员拥有**5**年以上工作经历



提供一站式的游戏研究解决方案

为游戏厂商一站式且高品质的用户研究、玩家测试、市场洞察、产品调优解决方案，助力产品提升体验质量



团队能力

COMPOSITION



UR team, 用户研究

使用多样化的专业研究方法，为游戏产品研发全流程提供具有前瞻意义与全局视野的研究支持



UDS team, 数据挖掘与分析

筑造强大的企业产品数据中台，搭建数据和用户的桥梁，为用户提供个性化的游戏体验



GAC team, 游戏测评

拥有多套业内顶尖的科学测评体系，以及海量的游戏测评理论沉淀，将专业的测评成果融入游戏开发的各个阶段



UXD team, 体验设计

从用户诉求和产品目标出发，通过交互体验设计，让用户高效获取信息，沉浸产品内容，舒适的完成体验操作，打造让用户爱不释手的产品体验

我们的团队 |

UX User Experience Center @Netease

欧美站点负责人



高级项目经理

文森/Vincent



资深

Senior User Research Engineer

11WKX
year

USA
Region.EXP

Project experience

11年北美游戏行业资深专家,2022年加入网易。
6年育碧+3年EA+2年Wildlife行业经验
全平台游戏研究经验,多端**三A大作**项目专家。
《刺客信条系列》《孤岛惊魂系列》《FIFA》等



Home



中国站点负责人



高级项目经理

苏巨超/Sam



资深

Senior User Research Engineer

12WKX
year

ASIA
Region.EXP

Project experience

负责公司10多款重点端手游项目,
主导过**欧美,亚洲**等当地的研究工作,
输出当地玩家画像及本地化参考准则等。



Home



日本站点负责人



高级项目经理

小松崎/Kini



资深

Senior User Research Engineer

5WKX
year

JAPAN
Region.EXP

Project experience

用户体验中心-日本研究站点负责人。
深度跟进**日本海发区域**重点产品,
日本市场区域用户研究专家,中日双语能力。



Home



东南亚站点负责人



高级项目经理

秦天/Sunny



资深

Senior User Research Engineer

5WKX
year

SEA
Region.EXP

Project experience

负责公司东南亚,欧美区域重点项目研究工作,
东南亚市场资深用户研究专家,
输出当地市场/用户/赛道等研究报告&解决方案。



Home



我们的优势 |

UX User Experience Center @Netease



2007年成立，为数十个游戏工作室提供过服务支持，跟进过上百款游戏产品，涉及各平台、各品类，有丰富的游戏研究经验。

- User Experience Center -

- **一站式的服务**：能够针对各平台、各品类的游戏，提供早期立项、中期量产、后期运营的全生命周期研究服务，可享受到一站式的便捷服务体验
- **全球多地的团队**：在全球多个地区拥有自己的团队成员，能够提供本地化的研究服务，同时也能够更好地理解和适应不同地区的文化和市场需求
- **专注游戏领域**：我们一直专注于游戏领域的研究工作，熟知游戏玩家的特点和习惯，能够更加精准地为游戏产品提供定制化的研究服务支持
- **丰富的数据积累**：在游戏研究方面拥有丰富的经验和数据积累，可以针对不同类型的游戏产品提供有针对性的研究方案，同时也能够对数据进行深入分析，为客户提供更加准确的结论和建议
- **多样化的测试设备**：拥有多样化的测试设备，能够满足不同平台、不同分辨率、不同屏幕大小等多样化的测试需求，保证测试结果的准确性
- **高效的沟通协作**：我们注重与客户的沟通和协作，在测试和数据分析过程中，能够及时与客户沟通，反馈测试进展和结果，并提供有效解决方案

我们的足迹 |

UX User Experience Center @Netease

海外实地走访 12+ 国家地区

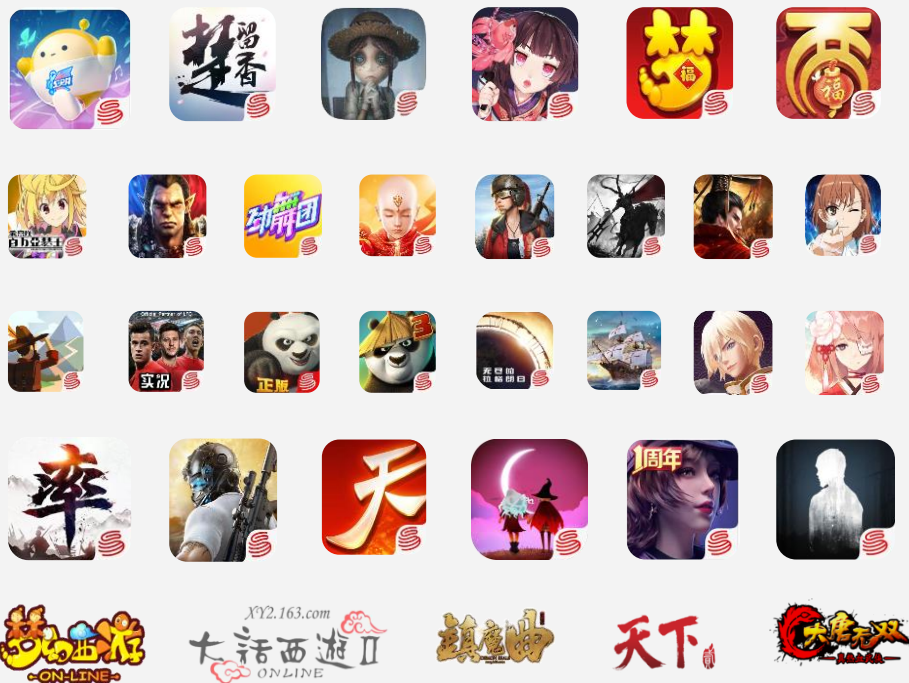
年均 180 场 测试及访谈



我们的客户 |

UX User Experience Center @Netease

为网易内部95%项目团队提供支持



也与外部十余家工作室建立长期合作



我们可以做什么

 User Experience Center @Netease

EXPERIENCE DESIGN
BUSINESS INTRODUCTION

核心体验测试

UX User Experience Center @Netease

针对研发期产品，招募目标玩家进行体验测试，评估产品当前核心体验表现；
通过了解玩家真实反馈，验证产研投入上的确定性，极大的减少试错成本。



什么时候应该做核心体验测试？

—— 我们建议当产品有首个可体验版本（大于10min），以及有新版本推出或内容更新时，都可以做核心体验测试，来验证产品不同阶段的表现情况

通过测试可以解决哪些问题？

—— 了解和挖掘玩家真实感受，评估游戏在核心体验、上手难度、操作手感、乐趣感知、UI合理性等方面的潜在问题，及时定位并调优

研究案例

某研发期游戏，通过招募16名玩家进行实验室测试，评估玩家对当前版本体验情况，通过测试发现，玩家对游戏乐趣特点感知不强烈，并认为剧情代入感一般，同时试听表现没有超过玩家的预期，最终定位出相关问题点和具体原因，为产品后续调优提供了清晰的方向。



玩家在体验不同模块内容时进行打分

L1	L2	L3	L4	具体描述	G112
趣体验	情绪体验	视听还原	3.70	视觉	4.00
				你觉得这款游戏整体视觉表现如何？（美术品质、画面效果、技能特效等）	3.40
		沉浸感	3.44	听觉	3.37
				你觉得这款游戏整体听觉表现如何？（背景音乐、旁白配音、打击反馈等）	3.69
				世界观提供（环境交代）	3.17
				在刚才的体验过程中，你能否感受到一个明确的世界观？	3.67
				世界融入	3.51
				设定新颖、美术统一、主题性强、代入感强	3.24
				剧情沉浸	4.07
				剧情设计、剧情呈现、与世界观统一、情绪变化、与任务关联性	4.33
		探索感	4.13	进程推动	4.00
				剧情与任务关联性很强，我愿意完成任务从而推动剧情	3.14
	乐趣感知	核心/特色感知	3.14	身份代入	4.10
			4.10	角色代入、理解简单、人设	3.40
			3.40	情感培养	4.40
目标塑造	目标塑造	目标清晰	4.37	背景信息提供、角色身份代入、NPC代入	4.47
			4.47	你觉得新手流程中是否有强烈的【探索感】？	4.13
			4.20	自由/开放	4.00
				你在新手过程中探索能够获得对应的反馈和奖励	4.47
				奖励/反馈	4.13

产品概念测试

UX User Experience Center @Netease

在产品早期概念阶段，通过进行游戏概念的玩家测试，评估玩家对概念的感知和评价；帮助项目组了解玩家反馈，验证概念设计的合理性和可行性，明确后续延展方向。



玩家测试类

什么时候应该做概念测试？

—— 当你在产品早期阶段，有了初步的游戏概念方向，但不确定哪个方向更吸引玩家且具有潜力，此时可以通过概念测试进行评估判断

通过测试可以解决哪些问题？

—— 评估产品概念的合理性、可行性，了解玩家对游戏题材、世界观、美术风格、玩法形式等方面的态度和评价，为后续延展方向提供参考

研究案例

某游戏在早期概念阶段，对自身的题材、预期玩法和美术风格方向不确定，通过招募**20**名不同类型的玩家开展概念测试，了解玩家对当前产品概念的评价和吸引力情况，帮助项目组有效的做出验证和判断。



Medina

29岁，女

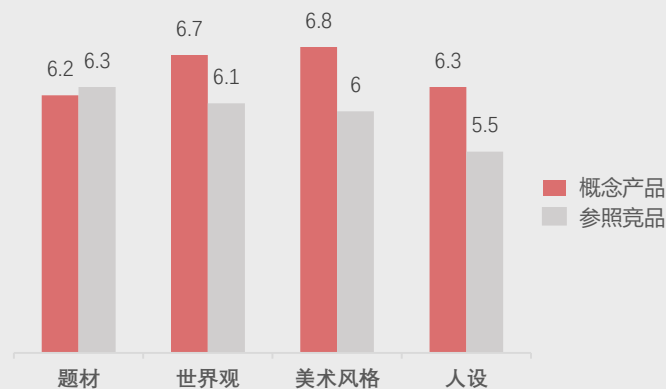
APEX、盗贼之海、黎明杀机、刺客信条：黑旗/奥德赛、RuneScape、宝可梦系列...

从事美术相关的工作，非常在意游戏的美术表现，认为APEX在美术和场景表现上出色，但相比之下认为测试的产品概念更**独特、充满细节**

Art style is very important to me because I am also doing work about modelling and animation. With Apex, it is very colorful, but it is not colorful enough to take away from the eye. I do feel that they take a lot of details and intentions on the groundwork.

I prefer your art style, I do get drawing a lot more work towards your style even though I play APEX more. The most important reason is unique and detailed.

将产品概念与竞品进行列举，了解玩家在各层面的评价





核心玩法测试如何做？

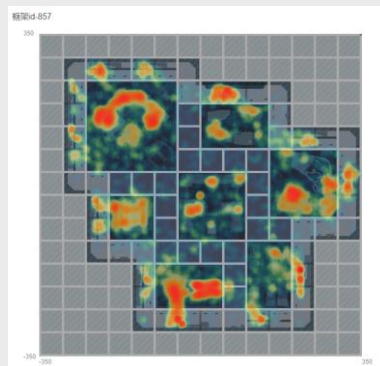
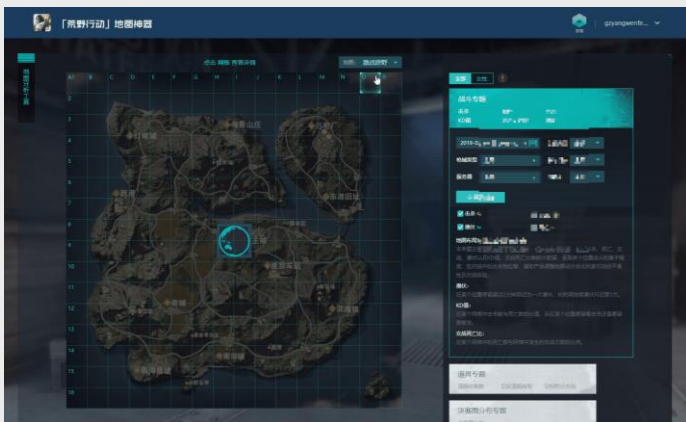
—— 通过游戏版本内容评测，针对用户反馈和游戏数据进行全面复盘和调优建议。

通过测试可以解决哪些问题？

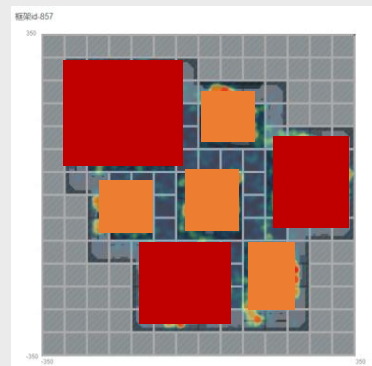
—— 评估产品玩法的调优方向，了解当下玩法对用户行为，流程，付费动力等方面的诉求和态度，帮助产品调整后续运营和设计策略。

研究案例

大逃杀地图数据分析器：玩家着陆点分散，大量玩家降落在道路和边缘区域缺乏游戏设计。



着陆位置原始热点图



核心区域
(红色标记)

非核心地区着陆率

37%

实际迁移率

1.4%
(低于预期)

社区长线测试

UX User Experience Center @Netease

针对研发中期的产品，通过开展长线的线上玩家测试，评估游戏中后期体验表现；帮助项目组定位出长线体验过程的相关问题，明确调优方向，提升游戏耐玩性。



玩家测试类

什么时候应该做社区长线测试？

—— 当产品具备**10**小时以上的可体验内容时，可以通过社区长线测试来评估游戏中长线的体验情况，验证游戏耐玩性表现

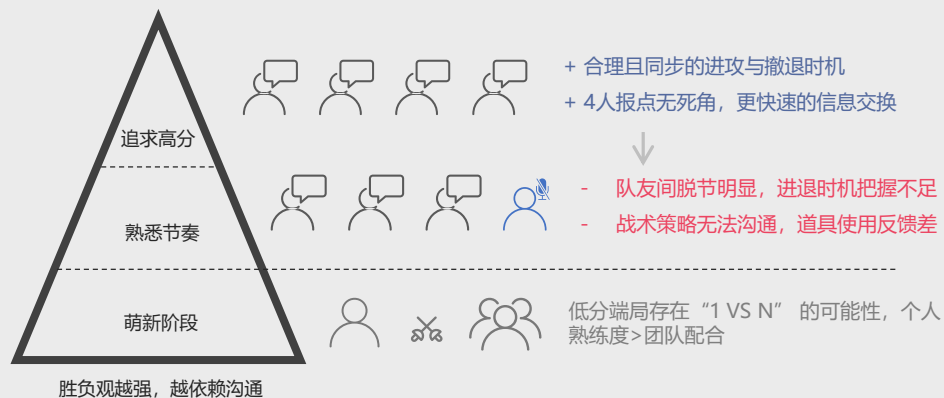
通过测试可以解决哪些问题？

—— 追踪玩家需求的跟随体验变化情况，评估游戏的平衡性、耐玩性等，及时验证和定位中长线出现的体验问题。

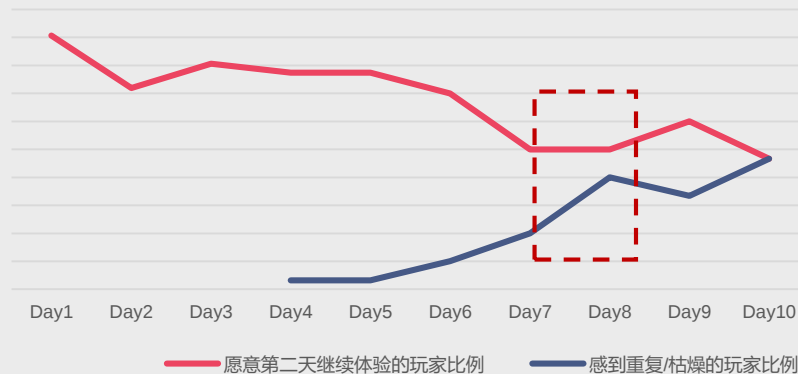
研究案例

某竞技类游戏招募**300**名玩家开展社区长线测试（测试为期**10**天），通过让玩家深度体验游戏，更好的评估出玩家在游戏中的后期体验情况，了解玩家兴趣衰退点，并定位出中后期相关体验问题，从而帮助产品在耐玩性提升方面提供建议和方向。

在不同体验阶段，玩家状态在发生变化，并会出现体验差距



通过追踪玩家体验，发现游戏中后期枯燥感明显提升





什么时候应该做用户画像研究？

—— 在研发阶段，为游戏开发提供指导和依据，制定更加科学和准确的策略；在运营阶段，深入了解用户需求和行为，为优化游戏内容和制定营销策略提供参考

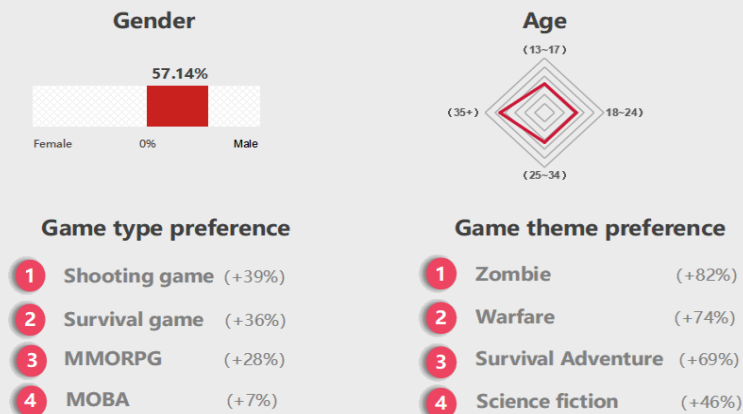
通过研究可以解决哪些问题？

—— 了解用户结构和需求，能够为游戏设计方向提供参考，从而做出更符合用户喜欢的游戏，提高用户忠诚度，增加市场竞争力

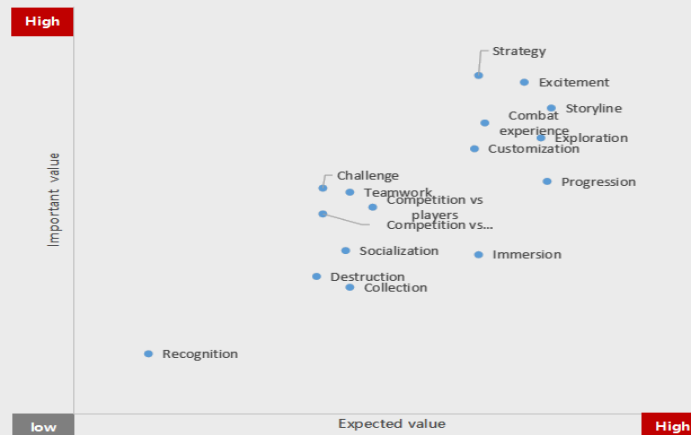
研究案例

针对北美地区的射击类手游玩家进行用户画像研究，明确了此类人群的属性结构，并挖掘出玩家对游戏乐趣的关注点和诉求点，为自身游戏设计提供参考

性别、年龄的倾向，及游戏类型和题材偏好的情况



玩家期望在新的射击游戏中体验到的内容





什么时候应该做用户画像研究？

—— 在研发阶段，为游戏开发提供指导和依据，制定更加科学和准确的策略；在运营阶段，深入了解用户需求和行为，为优化游戏内容和制定营销策略提供参考

通过研究可以解决哪些问题？

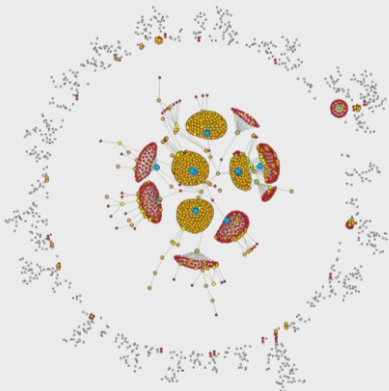
—— 了解用户结构和需求，能够为游戏设计方向提供参考，从而做出更符合用户喜欢的游戏，提高用户忠诚度，增加市场竞争力

研究案例

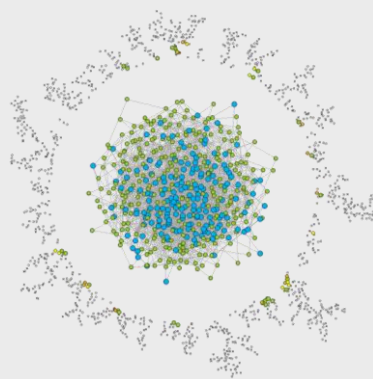
针对不同游戏的社交图谱，了解用户社交行为差异，更好的为产品提供社交运营策略。



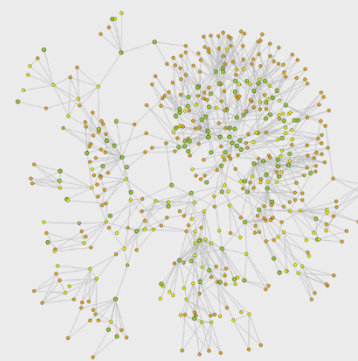
-散点
-玩家独立，少社交
-休闲/卡牌游戏



-花束
-公会社交
-策略游戏



-集中
-抱团社交
-MMO



-放射
-队伍社交
-MOBA/大逃杀



什么时候应该做市场赛道研究？

—— 产品立项阶段，对设计策略不清晰，需要明确赛道机会和突破点；游戏发行新的地区时，对当地人文环境不熟悉，需要进行本地化设计

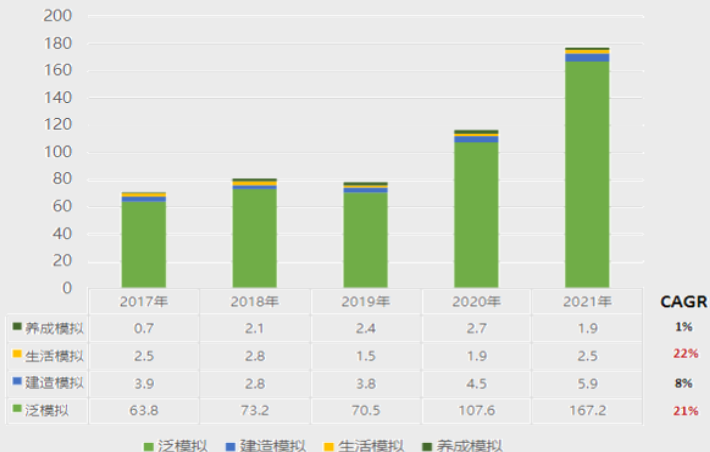
通过研究可以解决哪些问题？

—— 更好的了解市场赛道现状和趋势，为挖掘玩家需求、制定游戏策略、寻找创新的思路 and 方向提供参考，减少试错成本

研究案例

针对日本市场的模拟经营游戏赛道进行洞察，分析赛道的受众属性和规模情况，帮助项目组分析布局此赛道的机会点和风险点

评估日本各模拟游戏细分赛道的营收规模



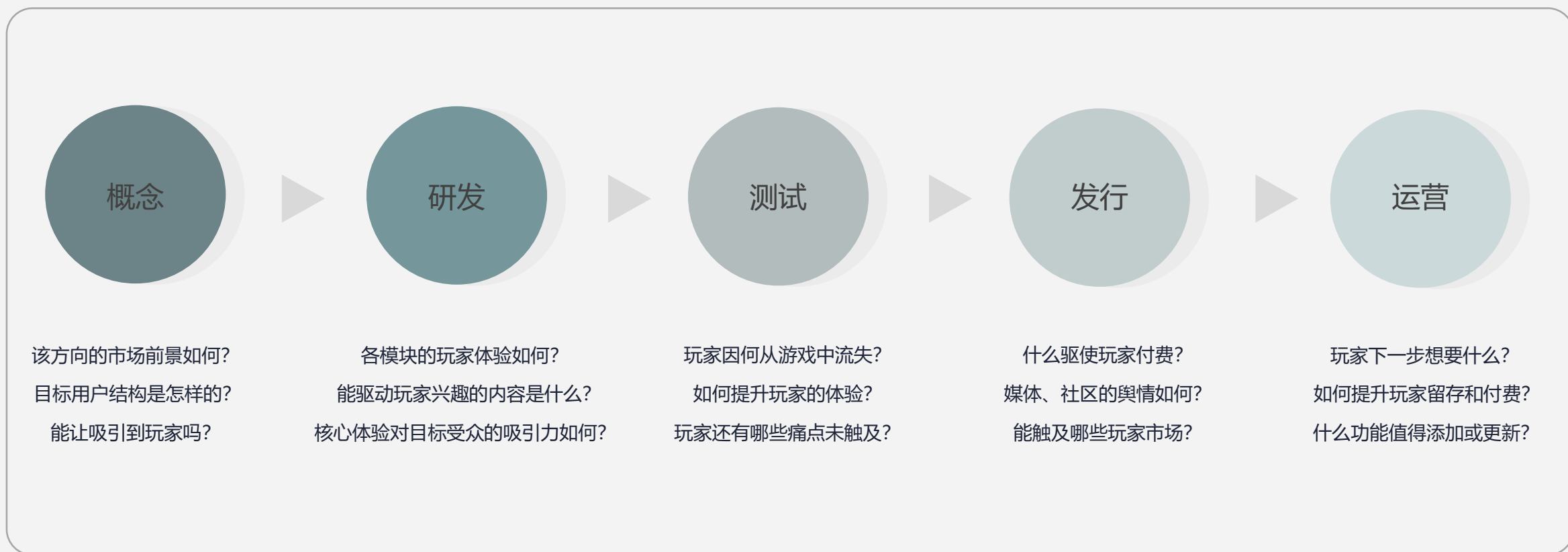
评估某个方向的目标受众的体量规模



服务覆盖游戏生命周期各环节

UX User Experience Center @Netease

可以在游戏生命周期的不同阶段，针对产品遇到的问题，提供定制化的研究解决方案



研究如何实现价值

 User Experience Center @Netease

EXPERIENCE DESIGN
BUSINESS INTRODUCTION

游戏用研如何实现价值

UX User Experience Center @Netease

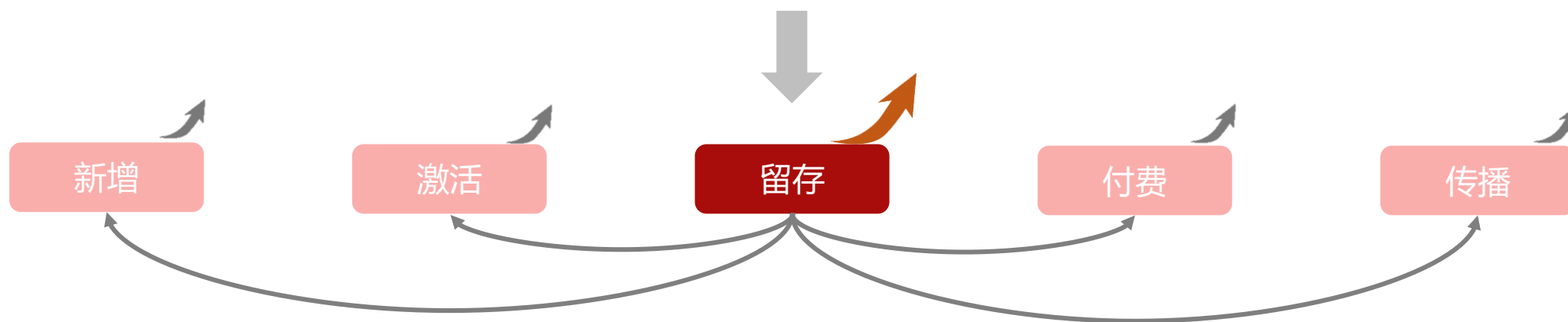


指导内容生产



助力内容分发

提升用户体验

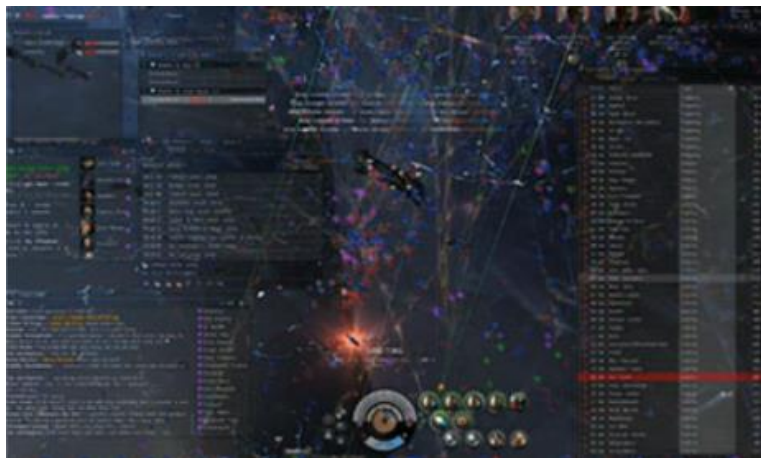


提升新手通过率

UX User Experience Center @Netease

可以在针对不同体量的新手测试，结合多种研究手段，有效提升新手期的通过效率。

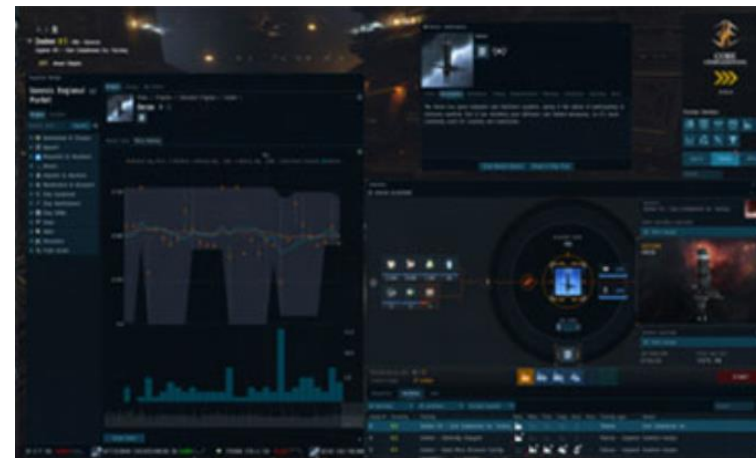
90%/5min



70%/30min



60%/60min



→ 95%/5min

→ 80%/5min

→ 75%/5min

依据玩家情绪特征建模，推送不同的解决方案

UX User Experience Center @Netease

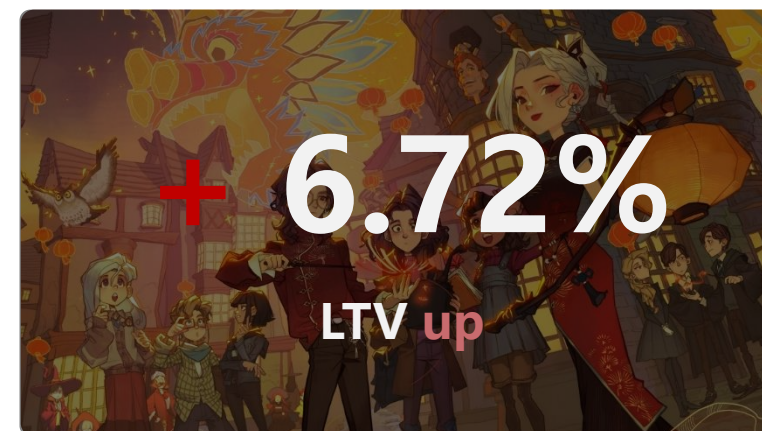
可以通过用户行为来综合分析换算成更直观的，用户更容易接受的“情绪标签”，匹配“恰当”的推送内容。



通过数据智能，全方位提升游戏体验

UX User Experience Center @Netease

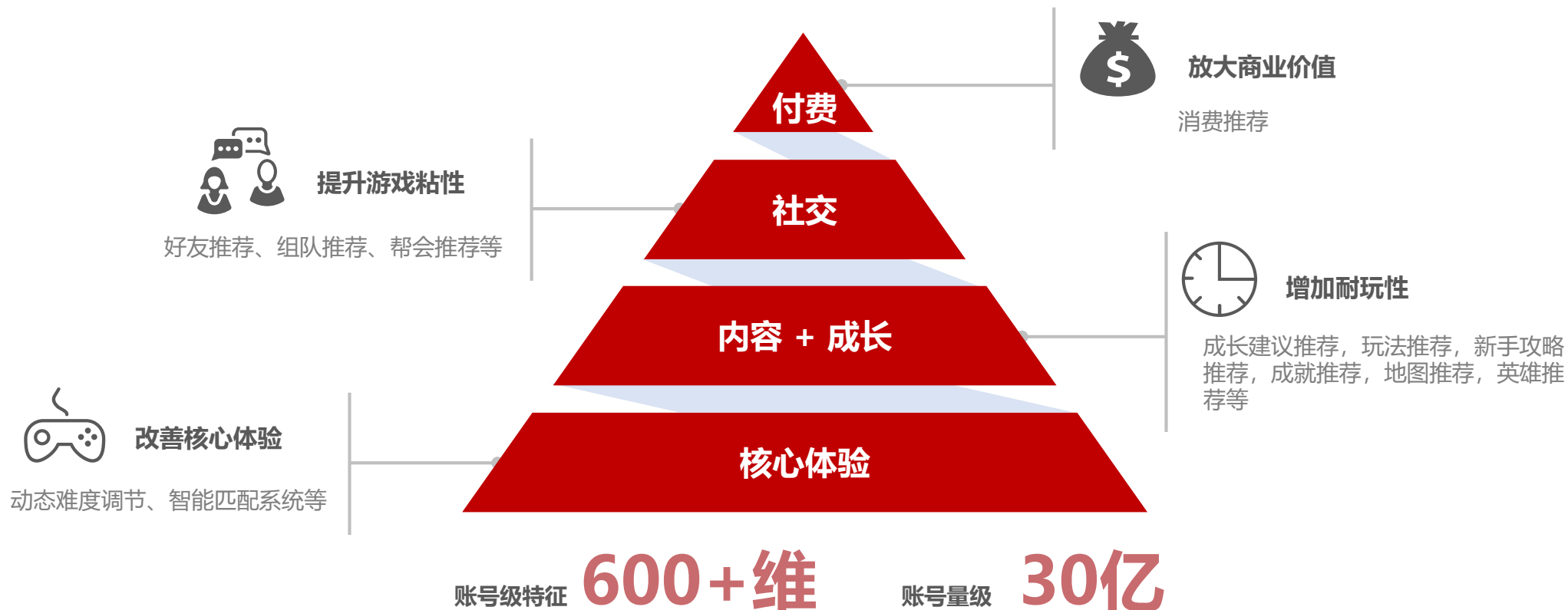
研究实证，在全方位的游戏体验上做到了有效提升。



从识别差异到精细调优，总有可实现增长的解决方案

UX User Experience Center @Netease

持续积累，持续提升



研究资源及覆盖地区

 User Experience Center @Netease

EXPERIENCE DESIGN
BUSINESS INTRODUCTION

一流的研究设备和环境 |

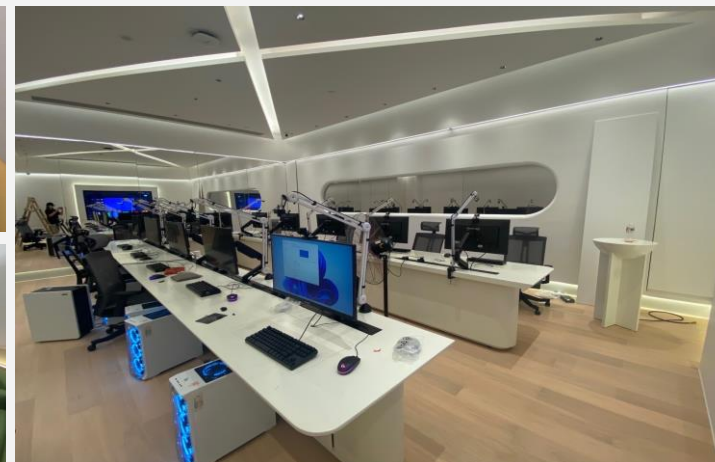
UX User Experience Center @Netease

中国：在杭州、广州建立研究实验室，配备一流的测试设备和专业的研究工具；
海外：在美国、日本有优质的测试场地合作资源，可支持做各类研究项目。

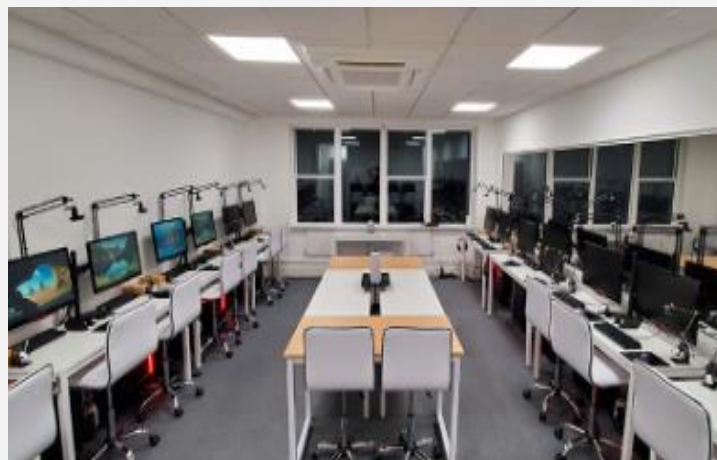
杭州



广州



美国



日本



精准高效的问卷调研渠道

UX User Experience Center @Netease

可针对全球多地区的用户进行问卷投放，精准高效的触达目标用户

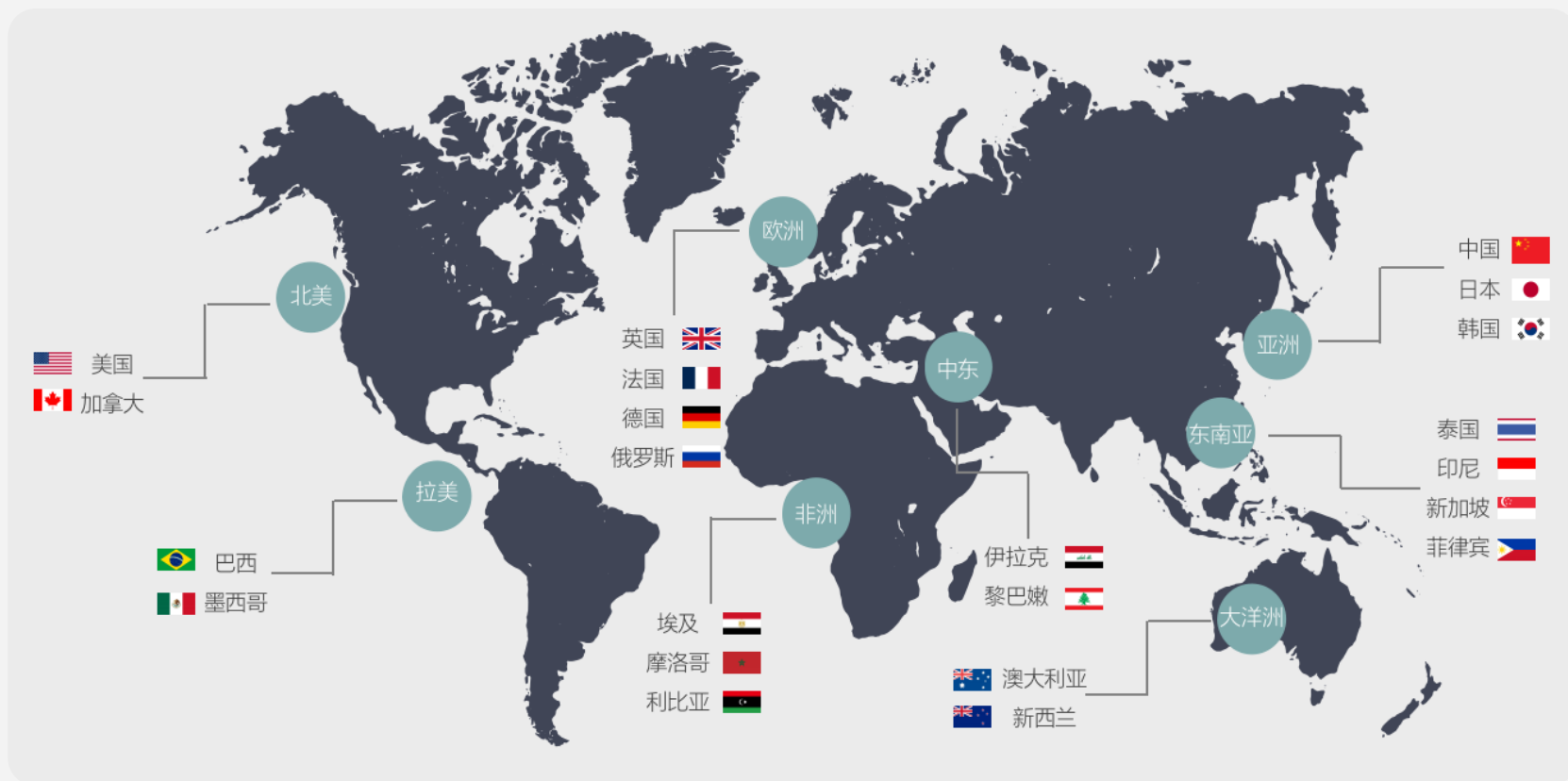


8个地区

20+国家

数百个用户标签

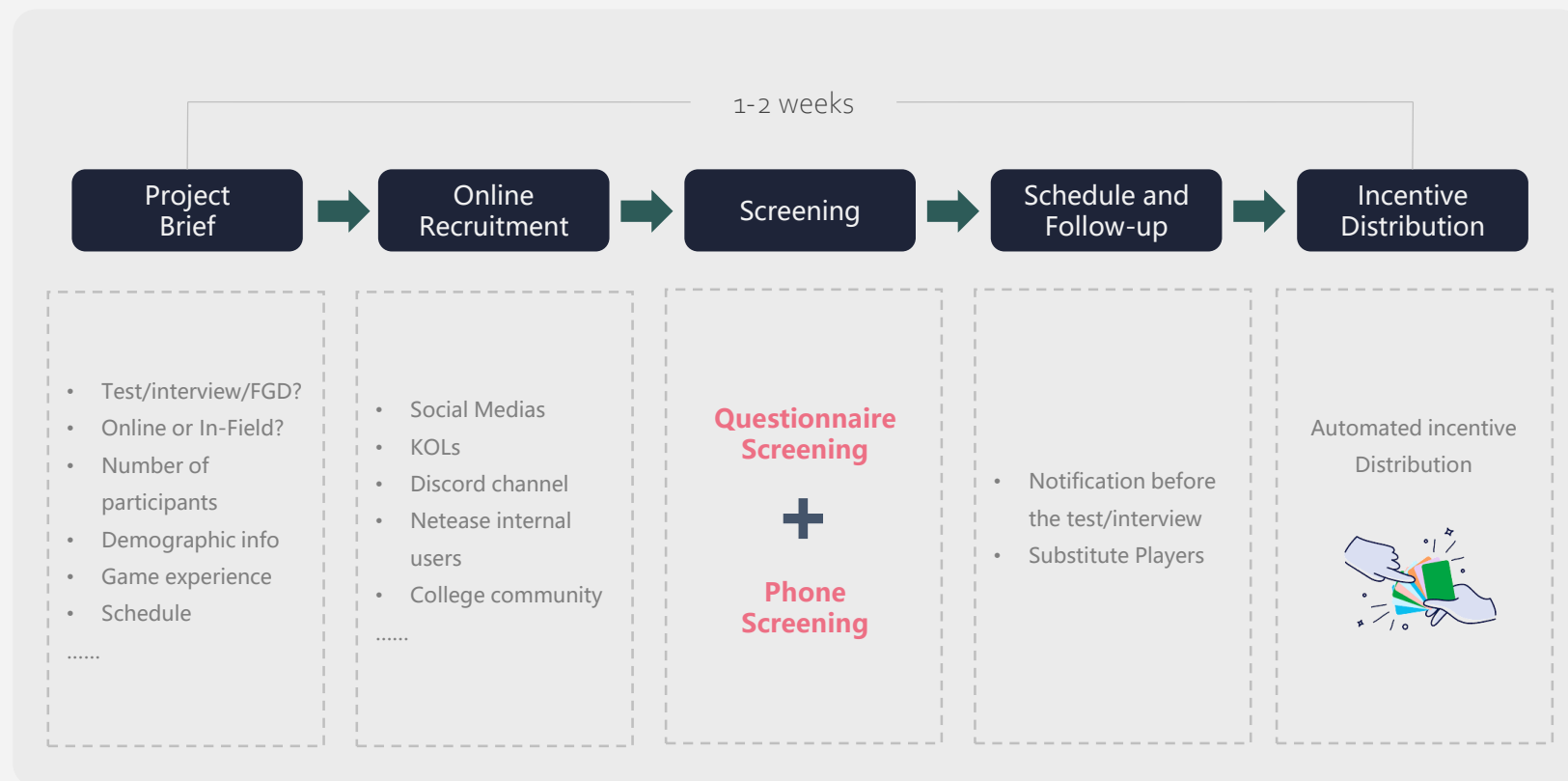
千万级玩家数据库



样本优质的玩家招募渠道 |

UX User Experience Center @Netease

可在北美、日本、韩国、印尼、中国大陆、中国港澳台等地区招募各类型玩家参与测试



欢迎联系我们解锁更多服务

产品优化服务体系

美术风格研究

早期确定美术风格方向，中期打磨美术品质

核心体验研究

优化产品核心体验，提升可玩性和耐玩性

付费设计研究

为产品提供付费设计思路，提升付费深度

用户留存研究

升用户留存，保障游戏长线发展

海外本地化研究

游戏海发本地化研究

游戏平衡性研究

帮助产品优化角色/地图/道具等平衡环境

操作手感研究

评估游戏各方面体验感受，调优操作手感

玩法乐趣研究

评估玩法乐趣性，提升用户游玩深度

目标用户研究

了解游戏受众，明确设计方向

世界观/剧情研究

优化内容质量，为内容铺量提供方向

数据监测服务体系

有数BI系统

洞悉运营指标数据

普罗米系统

体系化分析和干预用户

算法服务

个性化内容推荐

竞品监测

定期监测市场游戏，提供评测报告

问卷投放

通过大数据平台和相关渠道投放国内外问卷

用户招募

根据需求情况，定向招募国内外目标用户

执行人力

可提供用户访谈、用户测试执行人力

场地&设备

专业的测试环境&心率/脑电等测试设备

翻译转换

翻译问卷、访谈记录、舆情评价等

研究资源服务体系

感谢阅读，欢迎咨询！



网易游戏用户体验中心 – 国际业务组

IEG User Experience Center – 国际化业务项目经理

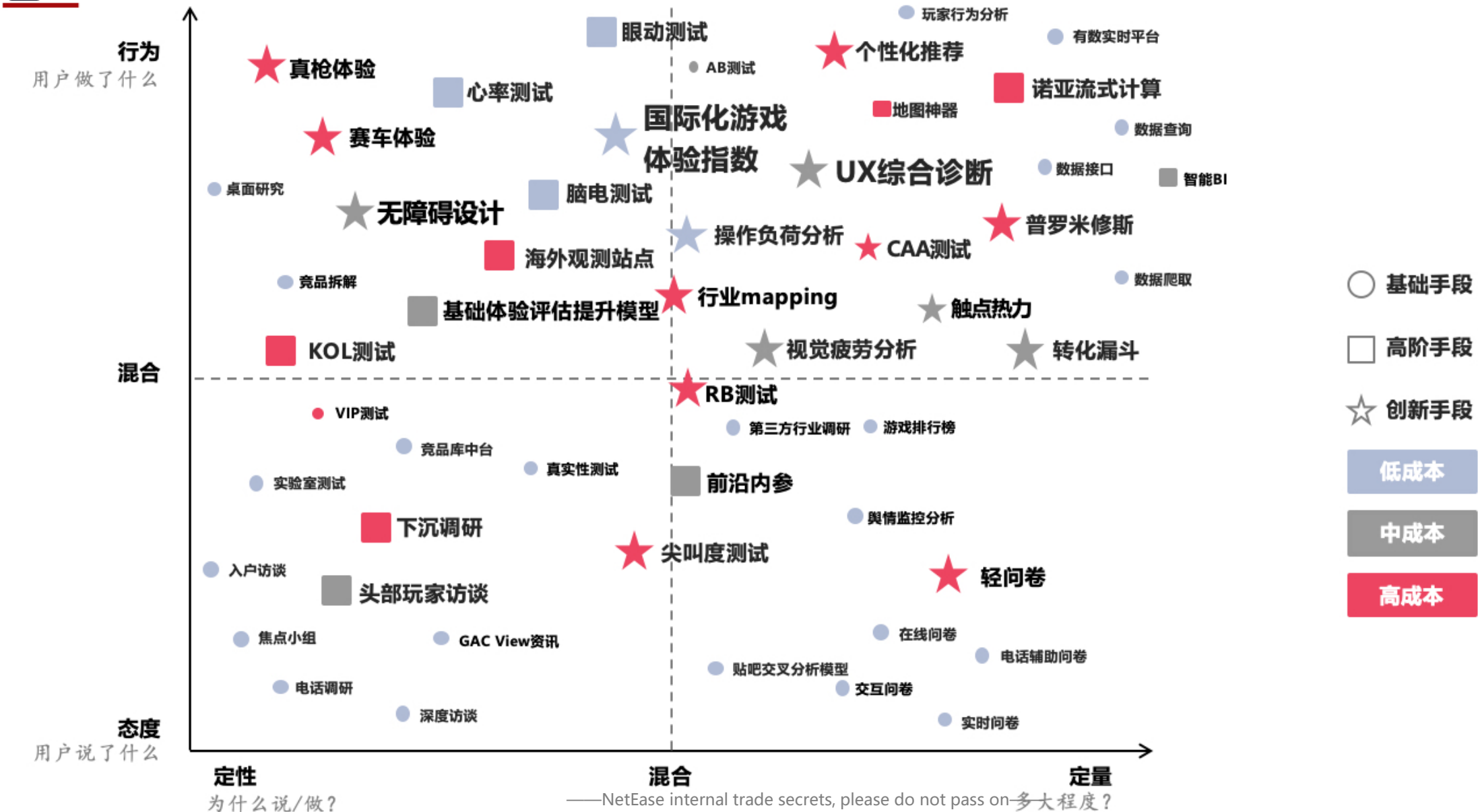
Steven Wang 王钰浩 13609055818

Netease (GZ) Network Co, Ltd

wangyuhao@corp.netease.com

附：研究方法

UX User Experience Center @Netease.Since 2007



Appendix: Research Methods

