

# 分析用户增长过程中的留存问题——以 Epic Games 为例

## I 研究介绍

### 一、研究背景：

在用户增长占据重要地位的互联网大环境下，如何保证用户留存、提高用户黏度是极具现实意义的课题。Epic Games 在游戏平台领域相对 Steam 属于追逐者，在用户迅速增长过程中的留存问题亟需解决。国内 Wegame，网易云游戏等平台逐渐兴起，也持有同样的诉求。

### 二、研究目的：

通过对 Epic 与 Steam 各具体方面分析对照，以 Epic 为例总结出游戏平台在用户增长过程中如何提高新用户的黏度、留存的方法。

## II 对比研究

### 一、数据对比

#### 1. 月活跃用户（/百万人）

	2019	2020	2021	平均增幅
Steam	95	120	132	18%
Epic	32	56	62	39%

从月活跃用户数据来看，Epic 增幅明显高于 Steam，2020 年度月活跃用户量同比增长率甚至达到了 75%。但同时需要注意的是，2021 年 Epic 的月活跃用户量增长则明显降缓，相比之下 Steam 在体量本就更加庞大的基础上，月活跃用户增加量也稳定不少。

#### 2. 玩家平均游戏时长（/h）

	2019	2020	2021	趋势
Steam	218.9	260.8	287.9	上升
Epic	104.7	101.8	100.0	下降

从平台玩家平均游戏时长数据来看，Steam 玩家的游戏投入时间是 Epic 玩家的两倍以上，且发展趋势大相径庭。平台玩家的游戏时长足以体现玩家对于平台的认可度、整体游戏体验以及用户黏性等。由此观之，如今的 Epic 仍与 Steam 差距不小。

**痛点：Epic 用户增长幅度高于 Steam，但是用户黏性、留存低于 Steam。**

### 二、具体分析

#### 1. 游戏数量

Steam: 50000+; Epic: 917

作为运营多年且更加成熟的平台，Steam 提供多达五万余款游戏可供用户选择，而 Epic 在 2021 年游戏库扩充一倍体量后仍不足千款。游戏数量的巨大差距直接决定了用户基数的差距，相当大基数的玩家也会因为游戏独占的缘故被动选择游戏平台。

例：Steam: PUBG, CSGO, 地平线, DOTA2, 拳皇等。

Epic: 堡垒之夜, SIFU 等。

但 Epic 在此方面仍有一定潜力：

① 审查机制相比 Steam 更为严格，本身商业思路就倾向于高质量而非多数量。Steam 存在许多被埋藏在海量库存里的佳作，Epic 的新作则更易被关注，对于低知名度、小体量游戏开发者更为友好；

② 相比之前，近期更加注重对于热门高质量游戏的引进。如赛博朋克 2077，永劫无间，战神 4，SIFU 等，SIFU 更是平台独占游戏；

③ 游戏库体量近期扩充迅速，是较为积极的信号。

因此，虽然目前 Epic 与 Steam 在游戏提供数量上仍有暂不可逾越的鸿沟，但目前的发展势头确是呈上升状态的。

## 2. 系统构建

Steam 目前在平台的系统成熟度上均领先于 Epic：

### ① 社交系统

Steam 在之前多年几乎是所有正版独立游戏玩家唯一的选择，在社交系统上之于 Epic 的领先主要在于因此而留存下来的群体玩家。各个玩家群体更倾向于维持习惯，利用熟悉的社交系统进行共同游玩而非跨平台重新开始。同时 Epic 虽然开发了好友社交功能，但几乎没有存在感。

### ② 评论系统

Epic 没有设置玩家评论系统，只有官方或专家测评评分，这也降低了玩家活跃度和体验，并一定程度影响玩家的购买欲望。

### ③ 创意工坊

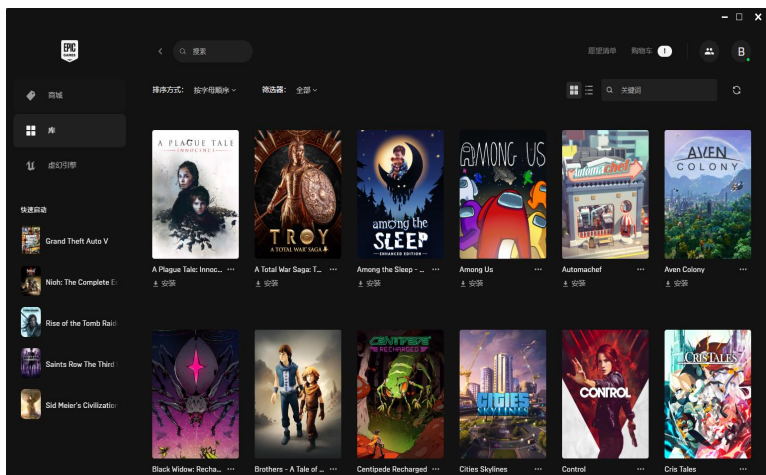
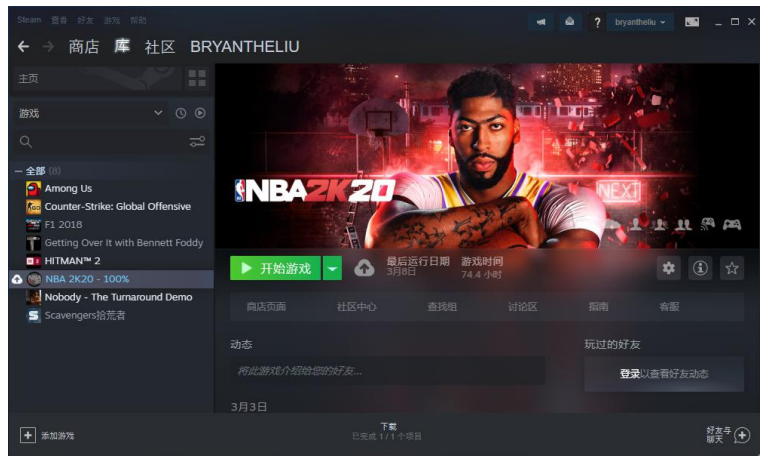
平台中独立单机游戏的一大痛点在于多数开发者不会在后续对游戏做太多更新，导致玩家游戏寿命有限。Steam 提供的创意工坊集合了玩家根据自身游戏理解开发的 Mod，甚至可以增加数十倍的可玩性与游玩时间。而 Epic 则暂时没有此类功能，玩家对于一款剧情类单机游戏的热情会随着通关而消失。

### ④ 成就系统

Steam 的成就系统非常成熟，直接通过提供开发者工具实现。这给许多玩家提供了成就感与胜负欲，也在一定程度突破了玩家对于一款游戏的游玩上限，有利于玩家的游戏体验。相对应的 Epic 的成就系统相当不成熟，仅仅支持 20 余款游戏。

## 3. UI

两个平台 UI 风格不一，偏好因人而异。值得一提的是 Epic 长期以来库内已下载游戏和未下载游戏未作区分为黑白色，极大影响用户体验，但这在最近得到了更新改善。



#### 4. 客户端及服务器

Epic 客户端之前饱受诟病，登录时常不稳定且缓慢。但近期这一问题得到了明显改善，尤其在国内不开加速器时也较为顺畅。反倒是 steam 商城对于加速器较为依赖。

Epic 服务器负载仍需提升，同时在线人数较多时商城较容易崩溃。

#### 5. 游戏特惠

##### ① 史低对比

	荒野大镖客 2	战地 2042	消失的光芒
Steam	124.5	124	43
Epic	114	124	43.6

从打折力度上看，两个平台力度相差不大。但 Epic 会时常赠送 10 美元优惠券，且可与打折优惠叠加使用，同时新品热门游戏也能使用。这大大降低了玩家的购买成本，如 49 元入库荒野大镖客 2，28 元入库永劫无间等。效果也是显著的：

2021 年假日特卖销量增加 14%，参与用户达到 3100 万，购买游戏达到 1.59 亿款。

##### ② 游戏赠送

Epic 目前仍遵循每周免费赠送游戏的机制，2021 年总计 89 款，这为其收获了许多新用户。

其中包括的热门游戏：GTAV，文明 6，古墓丽影新三部曲，NBA 2K21，瘟疫传说，控制等。

Epic 近年来之所以用户基数及口碑提升迅速，与这点是密不可分的。用户能够切实受益，保证了源源不断新用户的涌入。

但仍需注意到的点是由于 steam 占据市场过久，旧游戏特惠对于忠实独立游戏老玩家吸引力有限，其中有相当一部分 Epic 新用户仅仅入库却暂时并未游玩，如何提高新用户与活跃用户的转化率还待解决，Epic 在新发游戏市场中的地位相当关键。

## 6. 控制器适配

独立游戏玩家存在相当大基数的控制器玩家，目前普遍反馈对于 Steam 的控制器适配十分认可，而 Epic 的相关功能十分不成熟，甚至出现了将 Epic 游戏入库 Steam 体验的普遍现象。游戏设备的体验直接关于游戏体验，更关乎对平台的直接认可度与接纳度。

## 7. 开发者体验

Steam 优势：平台受认可程度高，玩家基数更多，潜在资源多。

Steam 劣势：平台抽成高（30%），且对于大部分开发者来说成功风险高，曝光率低。

Epic 优势：平台抽成较低（12%），如果质量过硬易被关注到，曝光率高。

Epic 劣势：对于产品本身审查较严格，门槛较高。

上述分析正好对应了两个平台的不同商业模式，即一个涵盖数量更多，一个对于质量门槛要求更高。总体而言，Epic 对于开发者更为友好，同时 Epic 更有一个不可忽略的优势——虚幻引擎。UE5 当下热度及受认可度都较高，虚幻引擎势必会在将来吸引更多的游戏开发者，一部分相关产品也可预想到可能 Epic 独占。在开发方面，Epic 潜力不可估量。

# III 研究总结

## 一、对比结论

通过上述具体分析，基本可以得到结论：

1. Steam 目前占据市场更大，面向对象更广，架构更为成熟，游戏服务更完善，受认可度更高，细节更好。
2. Epic 对于玩家，特惠福利更好，也不吝于用资本吸引用户；对于开发者从抽成、宣传到技术都更为支持，UE 的吸引力也不容忽视，未来市场值得期待。

## 二、留存对策

Epic 可从以下三个方面切入改进，提升用户黏度及留存：

1. 从平台自身：确保平台稳定，完善平台功能，打造用户社区，建立社交生态，提升用户体验（适配器、UI 等）；
2. 从游戏开发者：打造更简易的上架流程，如类似 Steam 的开发工具，并且开放互动评论区以便开发者和玩家交流。同时，充分利用虚幻引擎的优势，吸引更多的开发者。
3. 从游戏玩家：利用添加创意工坊并进一步完善成就系统等一系列方式延长游戏寿命和可玩性。