

遊戲營運人員職能基準

職能基準代碼		IDC1330-001v1			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	遊戲營運人員		
所屬類別	職類別	資訊科技 / 數位內容與傳播		職類別代碼	IDC
	職業別	資訊及通訊技術服務經理人員		職業別代碼	1330
	行業別	出版影音及資通訊業 / 軟體出版業		行業別代碼	J5820
工作描述		負責遊戲的營運及維護，包含管理遊戲平台、處理玩家回饋、解決遊戲缺陷、關注遊戲玩家社群、提供遊戲營運報告等。			
基準級別		4			

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
T1協助評估遊戲產品	T1.1協助遊戲代理發行評估	O1.1.1遊戲代理評估報告	P1.1.1蒐集並分析遊戲產業目前趨勢及遊戲潛在代理產品競爭力。 P1.1.2針對潛在市場規模、營收預估、相關競品及目標玩家行為等相關資訊，建立遊戲代理評估報告。	4	K01遊戲產業發展趨勢 K02遊戲產業專用術語 K03遊戲外購及自行開發差異	S01遊戲產業市場資料蒐集 S02遊戲產業市場分析與評估 S03溝通與協調能力 S04遊戲內容產出模式評估 S05競品分析比較能力 S06市場數據整理及分析能力 S07數位娛樂市場相關 IP 掌握能力
	T1.2協助遊戲研發評估	O1.2.1市場與競品分析報告	P1.2.1蒐集並分析遊戲產業目前趨勢及遊戲潛在研發方向的可能性，並與利益關係人溝通。 P1.2.2針對潛在市場規模、營收預估、相關競品	4	K01遊戲產業發展趨勢 K02遊戲產業專用術語 K03遊戲外購及自行開發差異 K04專案管理流程	S03溝通與協調能力 S04遊戲內容產出模式評估 S07數位娛樂市場相關 IP 掌握能力

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			<p>及目標玩家行為等相關資訊，建立市場與競品分析報告。</p> <p>P1.2.3協助研發進行市場初步測試，從數據及玩家反應，以確認遊戲玩法可行性及滿足目標玩家需求。</p>		<p>K05遊戲技術議題</p> <p>K06遊戲策劃規範及流程</p> <p>K07遊戲設計與開發規定及程序</p>	S08專案管理
T2營運遊戲產品	T2.1進行遊戲產品營運工作		<p>P2.1.1與行銷部門確認遊戲各版本檔期及賣點，以達到營收最大化之目的。</p> <p>P2.1.2與原廠或研發單位確認目前版本營運狀況與未來版本開發進度。</p> <p>P2.1.3與技術單位確認遊戲伺服器穩定狀況及版本更新流程。</p> <p>P2.1.4與測試單位確認遊戲 bug 嚴重程度及修復計畫。</p> <p>P2.1.5了解玩家對現有版本滿意度與未來版本之期待。</p>	4	<p>K01遊戲產業發展趨勢</p> <p>K02遊戲產業專用術語</p> <p>K08遊戲消費者行為</p> <p>K10遊戲玩家類型及需求</p> <p>K11行銷策略概念</p>	<p>S03溝通與協調能力</p> <p>S08專案管理</p> <p>S07數位娛樂市場相關 IP 掌握能力</p> <p>S09遊戲行銷推廣</p>
	T2.2關注遊戲社群		<p>P2.2.1了解玩家反饋，並視需要調整遊戲設計或提供行銷策略之建議。</p> <p>P2.2.2與遊戲玩家互動，蒐集回饋並解決玩家問題。</p> <p>P2.2.3處理客服單位轉介玩家回饋意見。</p>	4	<p>K01遊戲產業發展趨勢</p> <p>K02遊戲產業專用術語</p> <p>K08遊戲消費者行為</p> <p>K09社群媒體及網路工具類型</p> <p>K10遊戲玩家類型及需求</p> <p>K11行銷策略概念</p> <p>K12客訴處理流程</p>	<p>S03溝通與協調能力</p> <p>S10問題分析解決能力</p> <p>S11資訊工具操作能力</p> <p>S12遊戲社群建置與管理</p>

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
T3遊戲營運數據分析及營收預估	T3.1遊戲營運數據分析	O3.1.1資料分析報告 O3.1.2遊戲改善計畫	P3.1.1彙整並篩選有用的遊戲營運數據、玩家行為與遊戲回饋等資訊。 P3.1.2分析營運數據、玩家行為、遊戲平衡等狀況與異常數據分析及後續跟進方案。 P3.1.3依據分析結果，識別玩家流失的模式、評估營運活動的有效性，並提出遊戲改善計畫。	4	K01遊戲產業發展趨勢 K02遊戲產業專用術語 K08遊戲消費者行為 K13資料分析與呈現方法 K14遊戲產業安全與防弊知識	S03溝通與協調能力 S10問題分析解決能力 S13資料及數據解讀溝通能力 S14資料及數據分析
	T3.2預估產品營收	O3.2.1營收預估報告 O3.2.2營運改善計畫	P3.2.1預估遊戲上線日、周、月、季營收，定期產出營收預估報告。 P3.2.2定期或不定期分析各項遊戲營運績效達成情形，並確認與實際目標之落差。 P3.2.3最大化遊戲營收，針對目標落差提出營運改善計畫。	4	K01遊戲產業發展趨勢 K02遊戲產業專用術語 K08遊戲消費者行為 K13資料分析與呈現方法 K15遊戲營收調整原則	S10問題分析解決能力 S13資料及數據解讀溝通能力 S14資料及數據分析 S15營運報告撰寫

職能內涵 (A=attitude 態度)

- A01正直誠實：展現高道德標準及值得信賴的行為，且能以維持組織誠信為行事原則，瞭解違反組織、自己及他人的道德標準之影響。
- A02持續學習：能夠展現自我提升的企圖心，利用且積極參與各種機會，學習任務所需的新知識與技能，並能有效應用在特定任務。
- A03彈性：能夠敞開心胸，調整行為或工作方法以適應新資訊、變化的外在環境或突如其來的阻礙。
- A04壓力容忍：冷靜且有效地應對及處理高度緊張的情況或壓力，如緊迫的時間、不友善的人、各類突發事件及危急狀況，並能以適當的方式紓解自身壓力。
- A05應對不確定性：當狀況不明或問題不夠具體的情況下，能在必要時採取行動，以有效釐清模糊不清的態勢。
- A06 主動積極：不需他人指示或要求能自動自發做事，面臨問題立即採取行動加以解決，且為達目標願意主動承擔額外責任。

說明與補充事項

- 建議擔任此職類 / 職業之學歷 / 經驗 / 或能力條件：

- 大專以上企管行銷、資訊管理、數位媒體、遊戲開發等相關科系畢業，且具備1年以上遊戲相關產業工作經驗。