



Алена Бородкина

2023

Тренды клиентоцентричности: как узнать пользователя лучше, чем он сам



Лига Ставок сегодня

80

городов РФ

1800

сотрудников

16

продуктовых команд

30

средний возраст сотрудников
компании

4 года

средний срок работы
в компании

2+ млрд ₽

ежегодный объем инвестиций
в национальный спорт

537 тыс

ставок в день

2,7 млн

клиентов в месяц

2700

подопечных корпоративно-социальной
программы «Лига Добра»



Клиентоцентричность



В центре нашей работы – **клиент**. Мы одинаково ценим внешнего и внутреннего клиента. Вся наша работа направлена на **заботу о клиенте** и его ожиданиях. Клиент – часть нашей команды



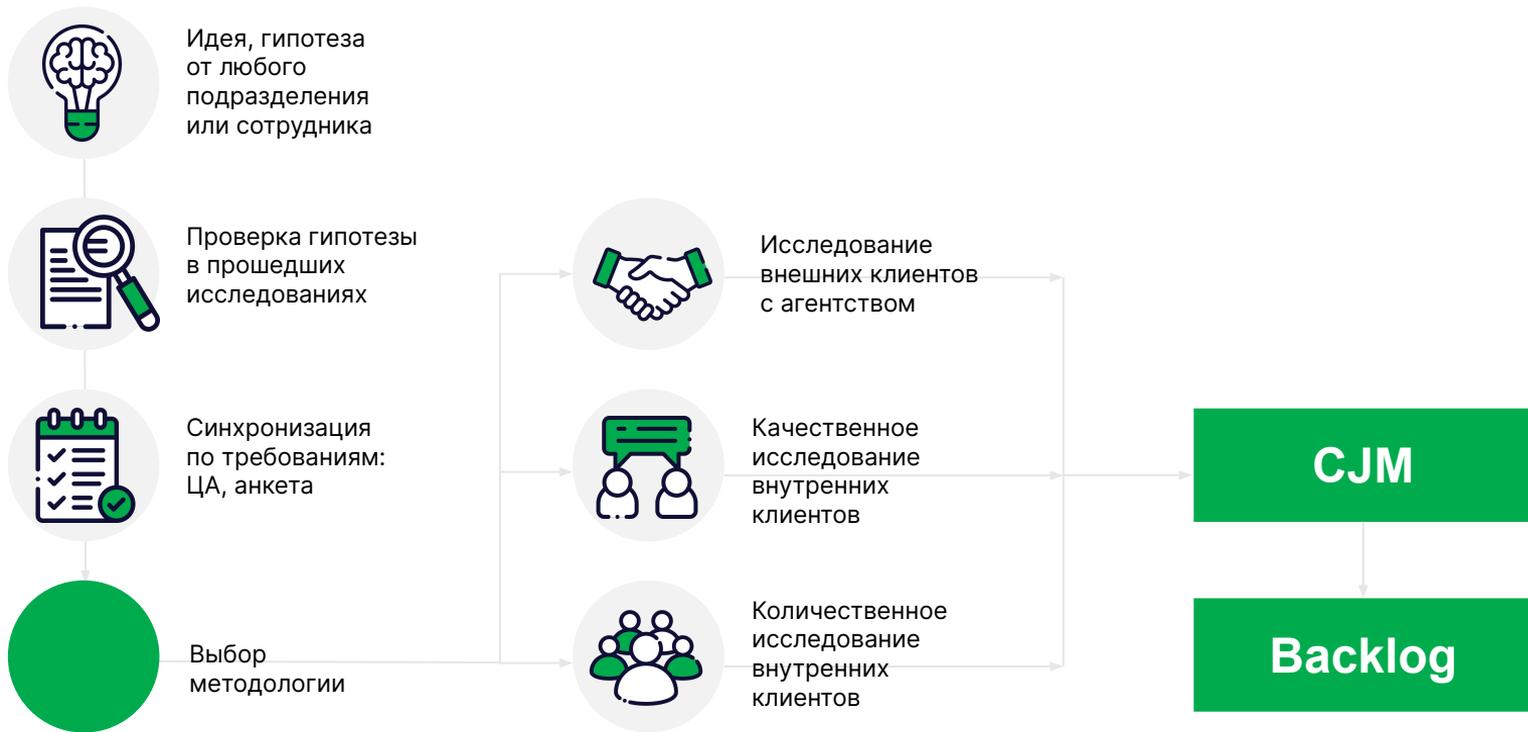
Путь клиента 2К23



Путь клиента 2К23



Развитие клиентского опыта



Развитие клиентского опыта

в цифрах

28

Количественных опросов

проведены, не считая разбивок
на сегменты (активная база,
пред.отток, отток, VIP, ММ и др.)

32

Качественных исследования

проведены совместно с
подразделениями для изучения
потребностей клиентов на разных
этапах их жизненного цикла

36

Задач

в бэклоге продуктовых команд



**Более 80% продуктовых доработок сделаны
на основе аналитики клиентского опыта**



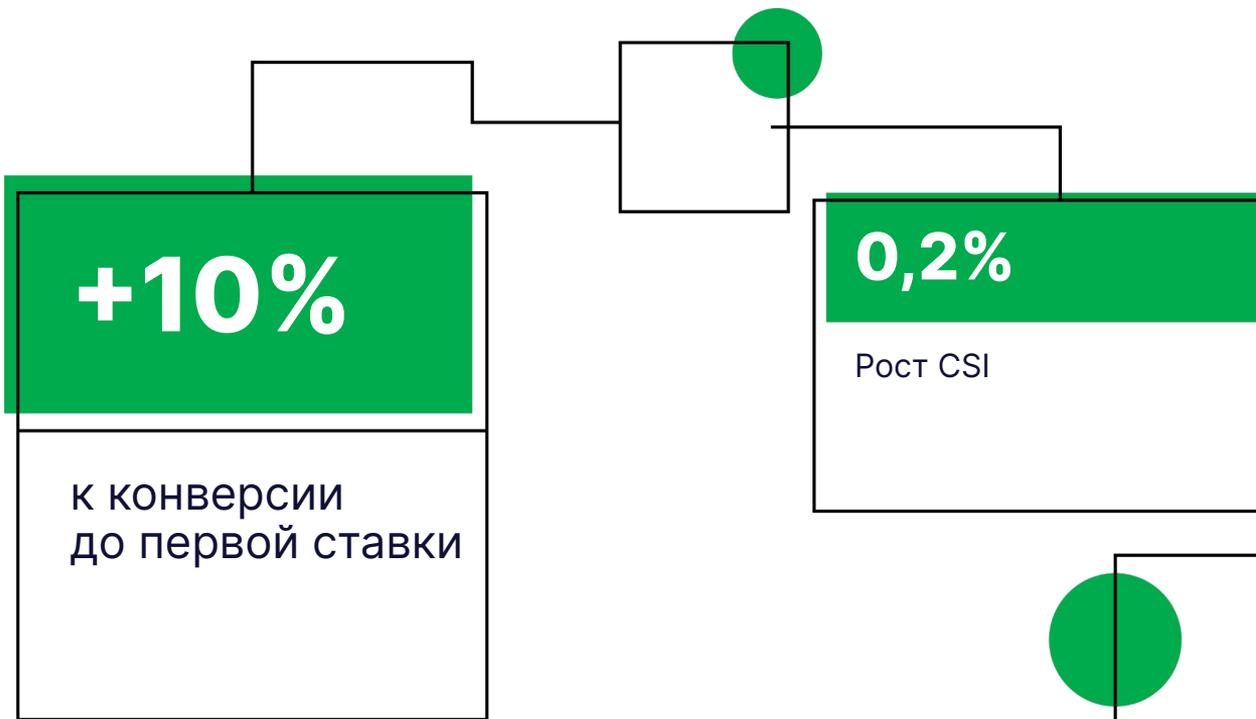
Примеры задач

исследования клиентского опыта



Регистрация

- Сокращение полей до 3-х: удобство, быстрота
- Упрощение коммуникации на фронтах:
не идентификация, а подтверждение личности
- Объяснение этапов регистрации
- Упрощение интерфейса
- Объясняем что такое ЦУПИС



Онбординг



Артём

Здравствуйте можно получить **хребет** пожалуйста



Дмитрий

Хочу забрать **фрибоны**



Роман

Подскажите, как использовать **фризер** после того, как я покрутил колесо удачи?



Алан

Почему мне перестали давать **фрукты**?



Evgenii

Подскажите, как использовать **фрикбет**?



Гость

Подскажите, а где мой **вомбат** за новую регистрацию? Я в рекламе видел



туть*



Анна

Здравствуйте! Как использовать **Фридерика**? И почему я его не вижу?



Вадим

Хочу получить **рэббит**



Алексей

Здравствуйте, подскажите, пожалуйста, как получить **Фримен**?



Владимир

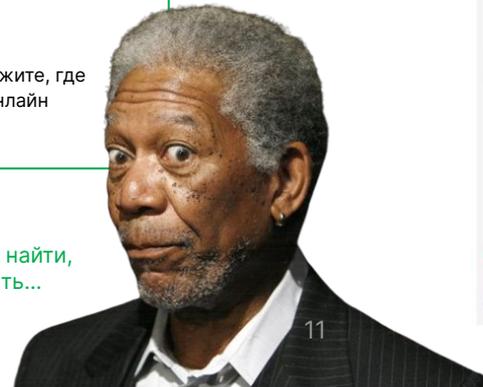
Доброй ночи! Подскажите пожалуйста, **Фримен** который был начислен при регистрации – сгорел?



Гость

Здравствуйте, подскажите, где второй **Фримен** за онлайн идентификацию?

Меня трудно найти,
легко потерять...



Фрибеты



Поздравляем,
вы выиграли

2 000 ₽



Как получить бонус?

Бонус появится в разделе профиль в течение 5 минут.

Как использовать бонус?

- Бонус можно поставить только на одно событие на всю сумму бонуса.
- Ставку можно сделать на событие, которое идёт в live или ещё не началось.

Как вывести выигрыш бонуса?

- Из вашего выигрыша будет вычтена сумма бонуса.
- Чтобы вывести выигрыш, нужно внести депозит и сделать ставку.

Пример

После регистрации пользователь получает бонус 100 рублей. И поставил его на коэффициент 2.

Выигрыш составит:

$2 \cdot 100 = 100$ (бонус) = 100 рублей

Играть

Первая ставка

От купонника к корзине

Неудобно пользоваться корзиной, непонятно как найти фрибет, сколько он действует и как его использовать

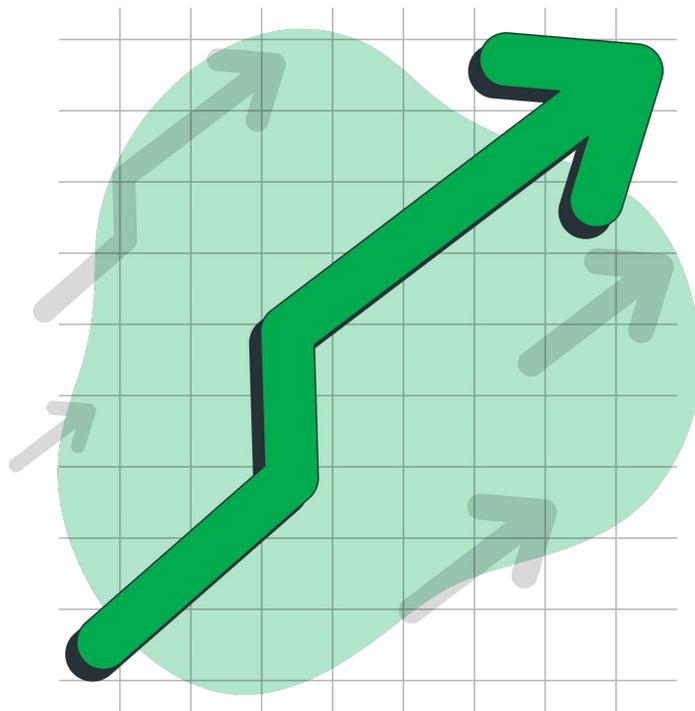
- Переработка корзины, отображения фрибета в корзине, раздел фрибетов в ЛК

0,2%

Рост CSI

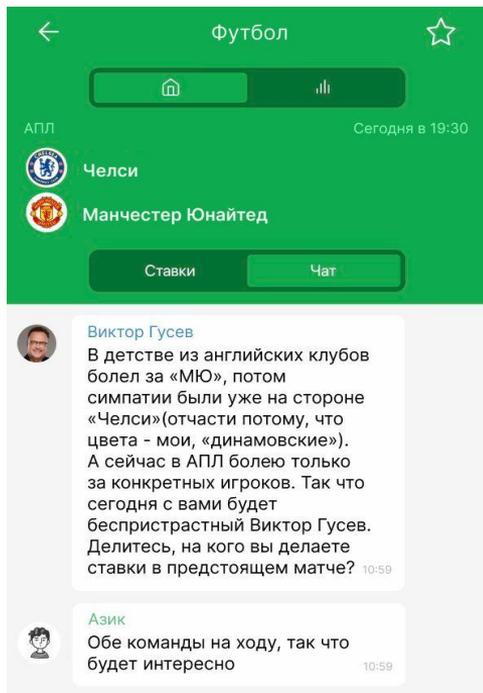
5%

Рост конверсии
в ставку у **НОВЫХ**
пользователей



Социализация

Чаты с болельщиками



+ 10%

к ежедневной
продолжительности
присутствия
в трансляциях

50%

пользователей готовы
к обсуждению
с единомышленниками



Персонализация



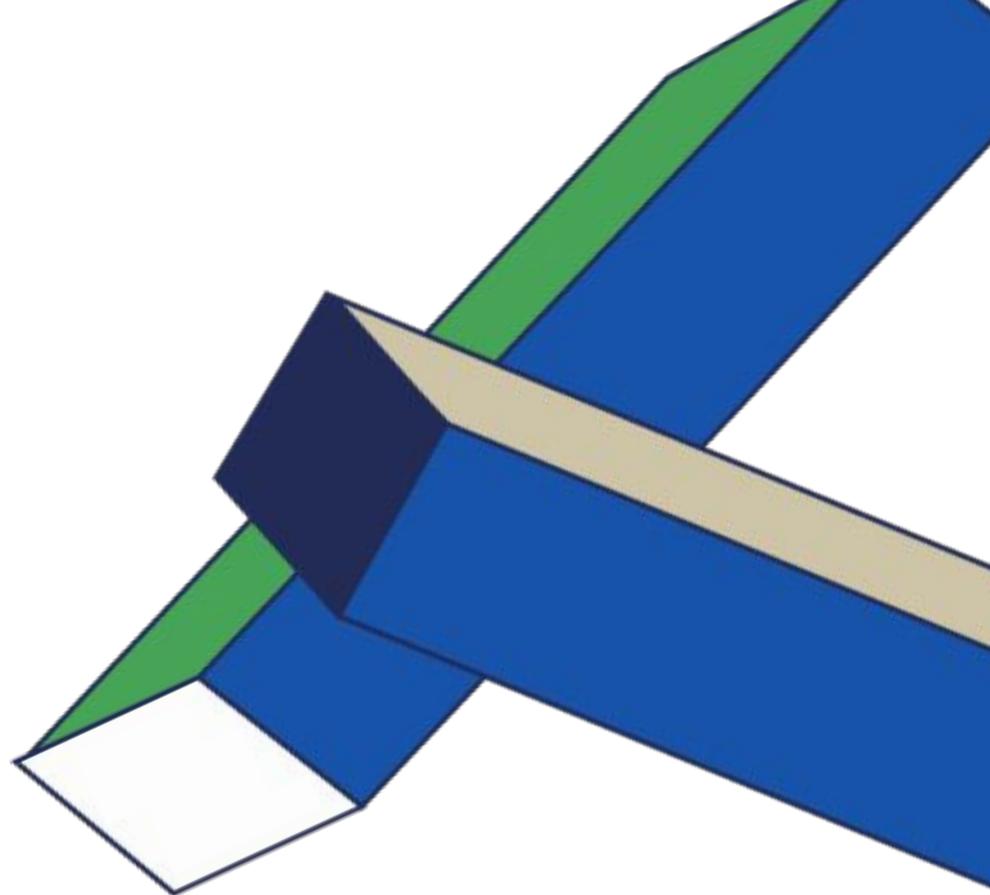
150

вариантов
сегментов



140

ВИДОВ
АКТИВНОСТЕЙ



Пример сегмента

Болеельщики

- Живут от одного топ-события до другого
- Один из самых высоких LTV
- Самые низкие показатели по доле активных дней, по кол-ву видов спорта и событий в месяц.



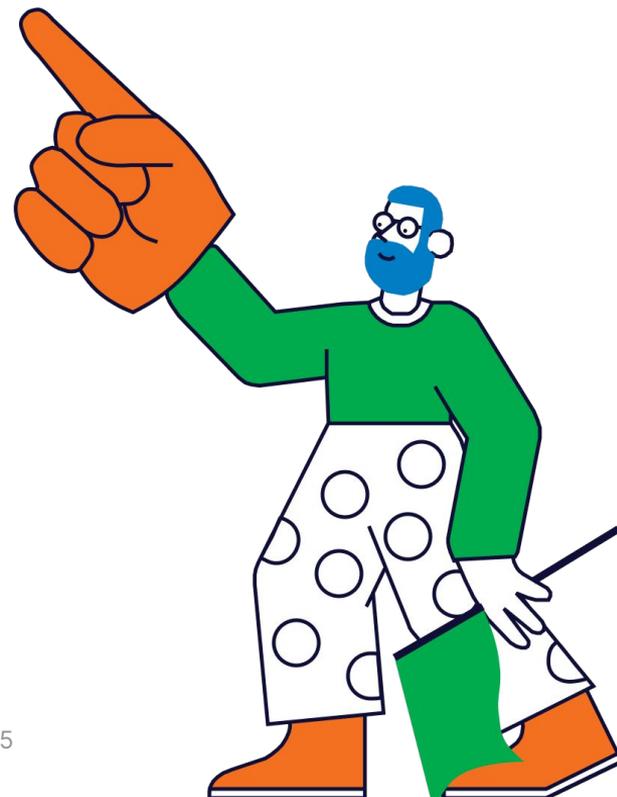
Для них важны

- Интуитивно понятный интерфейс
- Интересное событие перед глазами
- Скорость и удобство заключения пари
- Бесперебойность работы систем



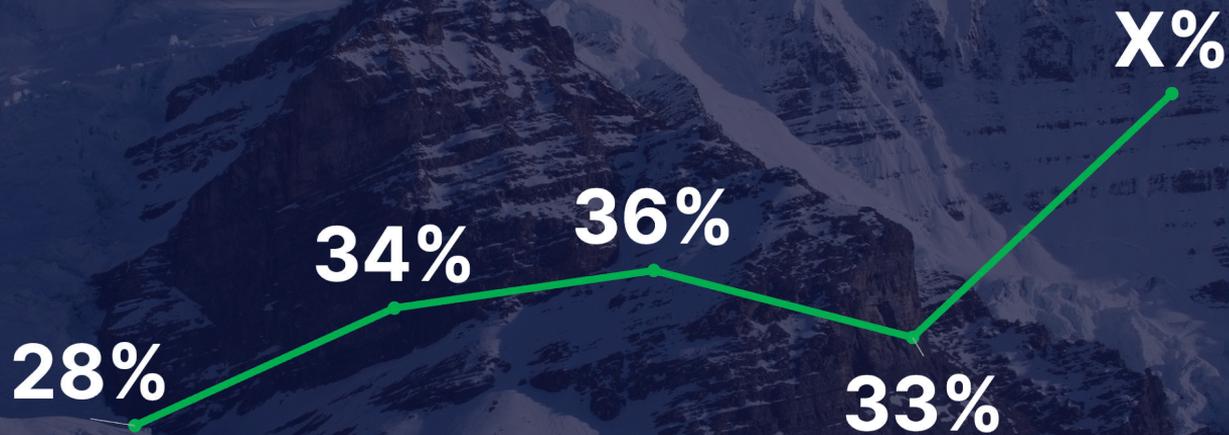
Для них не важна

- Широкая линия событий



Динамика лояльности

NPS



Экономика лояльности

Довольный клиент – успешный бизнес



Критики



Нейтралы



Промоутеры

LTV *

В 12 раз меньше

В 3 раза меньше

В 4 раза больше

Retention *

До 3-х месяцев

~ 6 месяцев

> 6 месяцев



* Рассчитаны от ср. показателей по базе



СПАСИБО 