



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



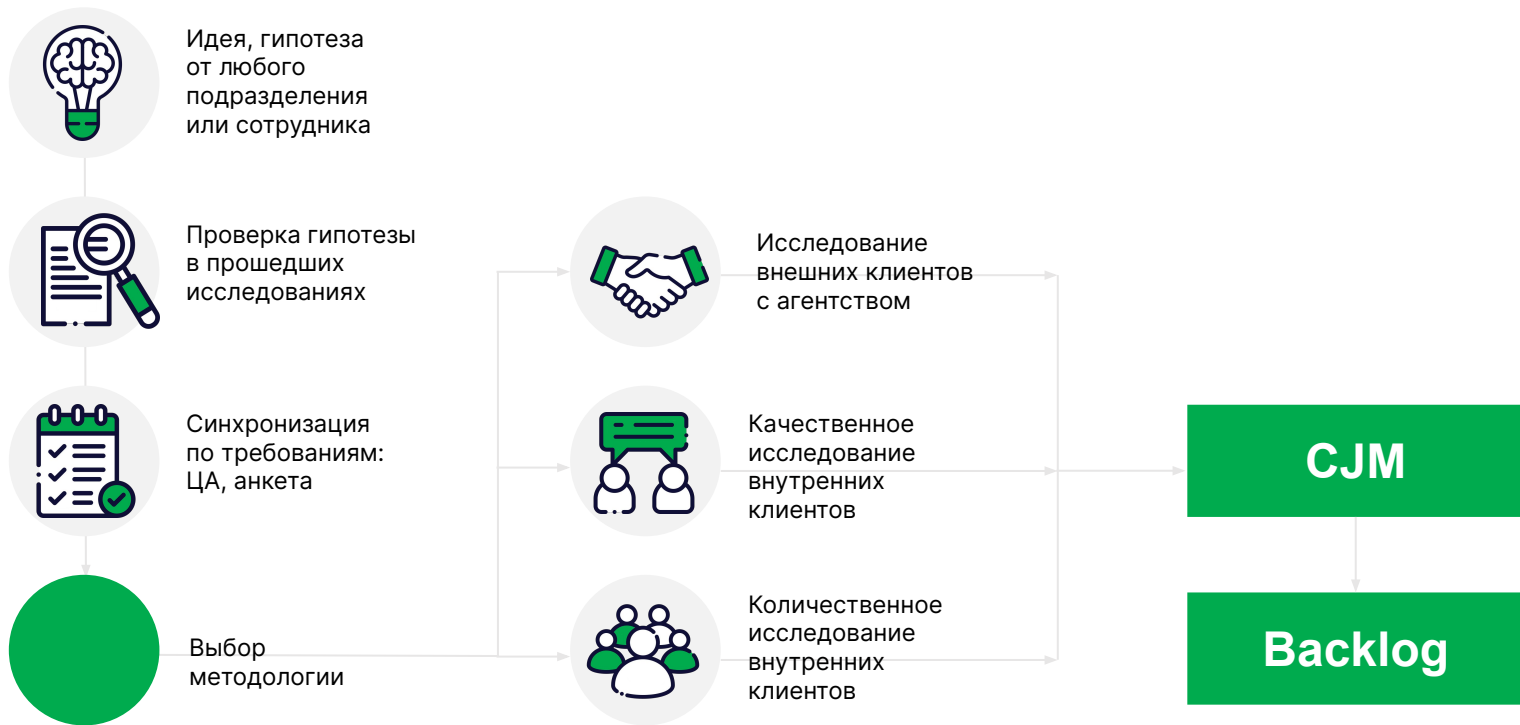
# Путь клиента 2K23



# 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**





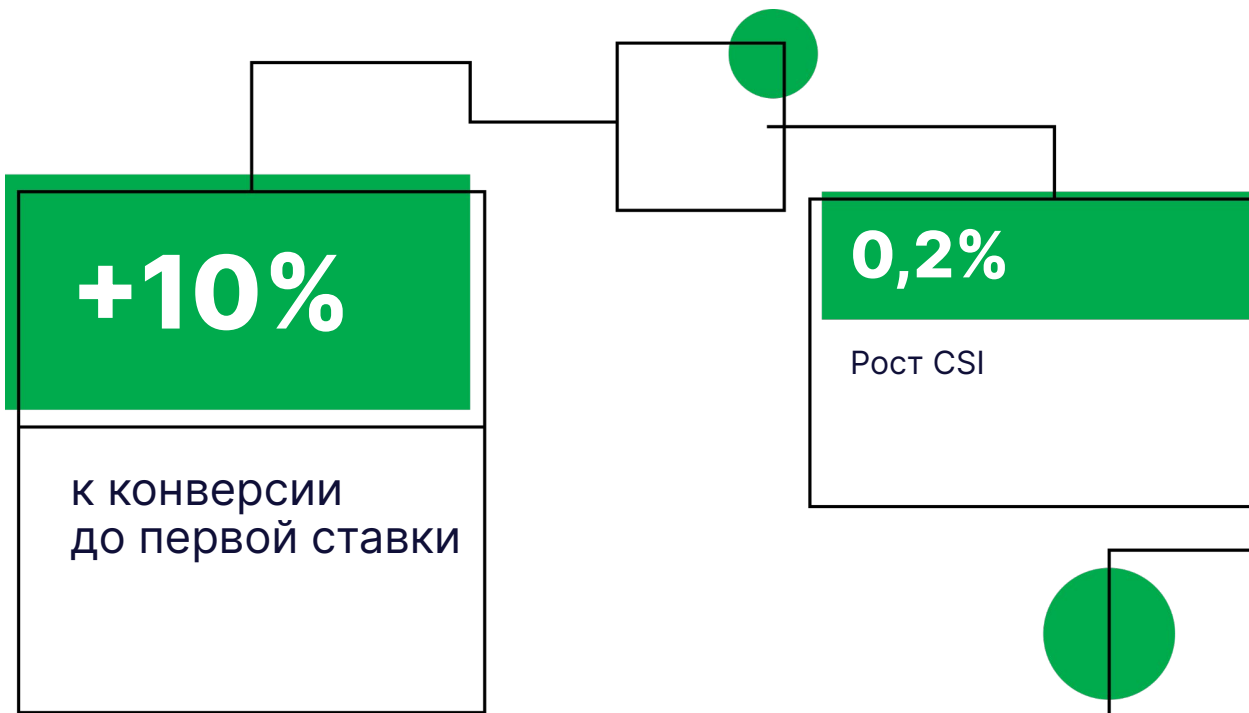
# Примеры задач

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**

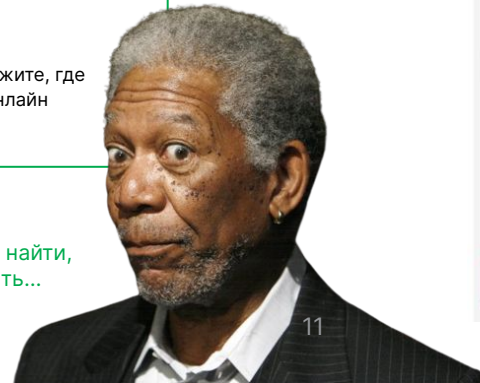
Доброй ночи! Подскажите пожалуйста, **Фримен** который был начислен при регистрации – сгорел?



**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

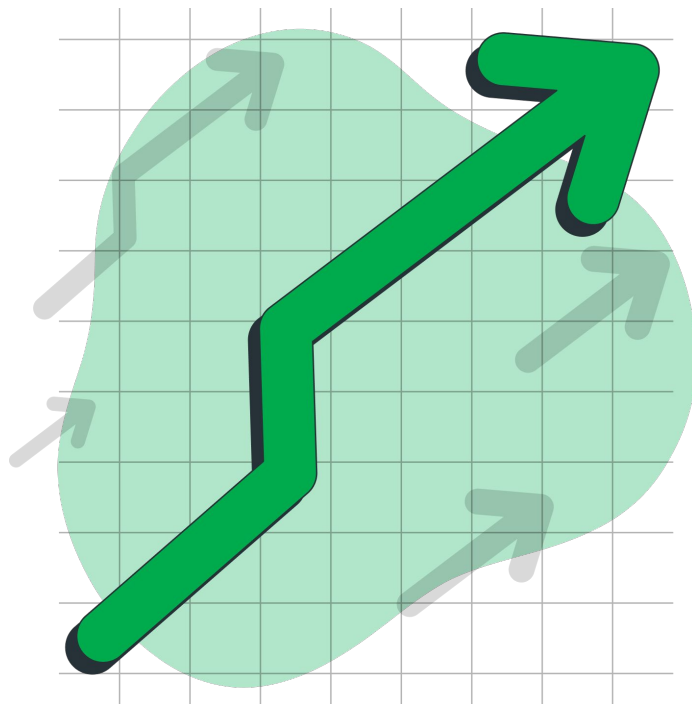
- Переработка корзины, отображения фрибета в корзине, раздел фрибетов в ЛК

**0,2%**

Рост CSI

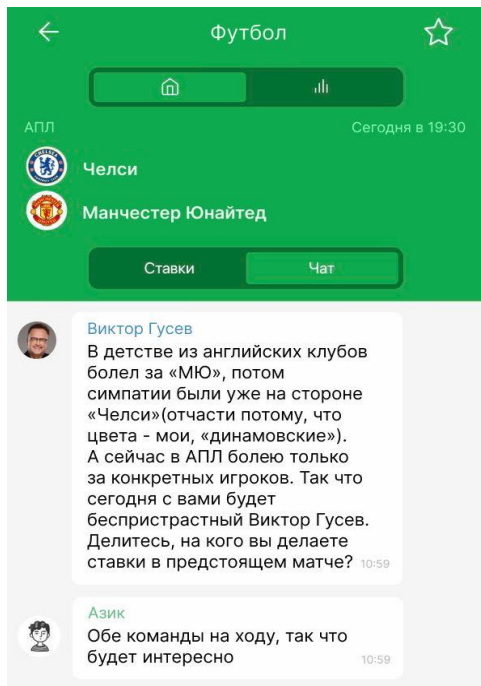
**5%**

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

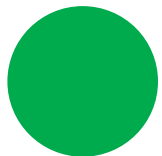


# Персонализация



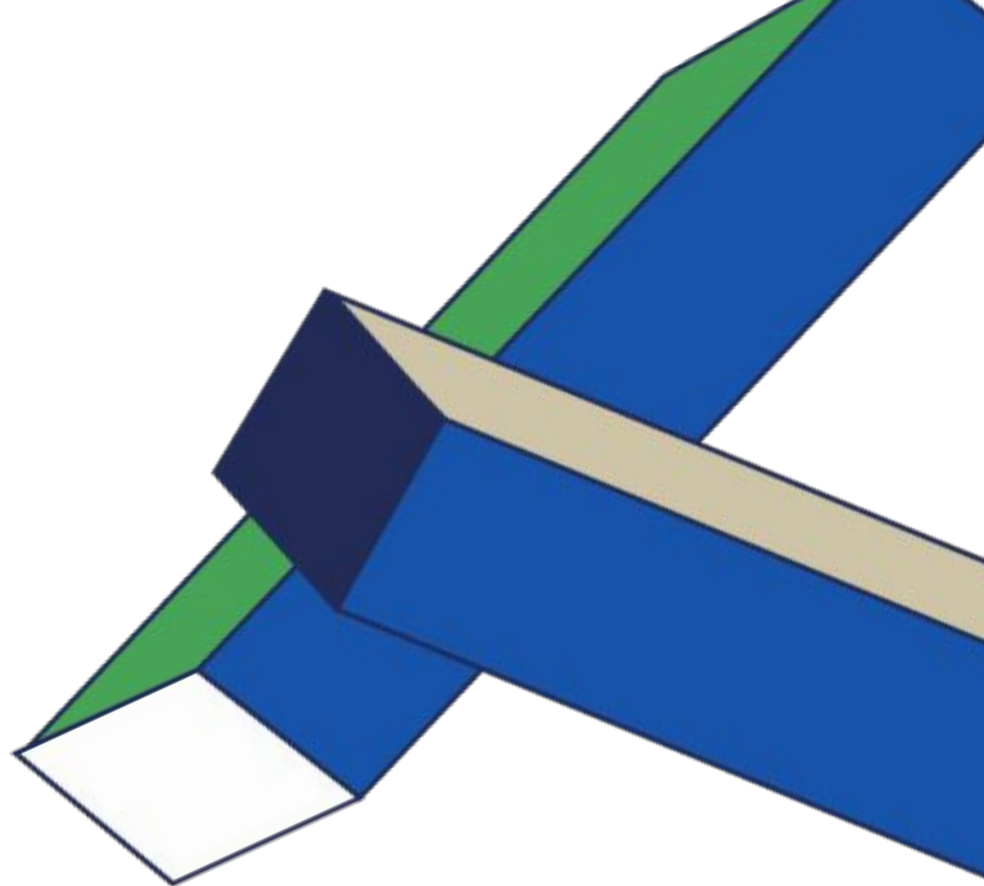
**150**

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.



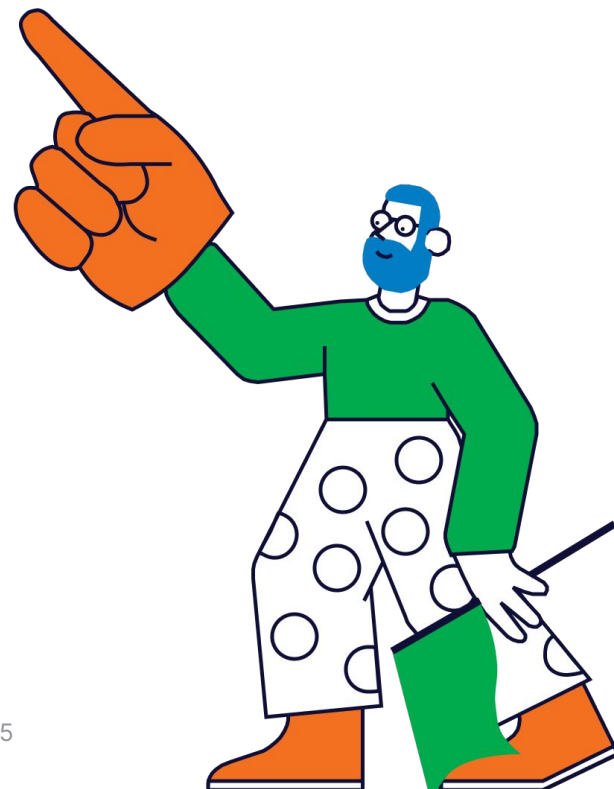
### Для них важны

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



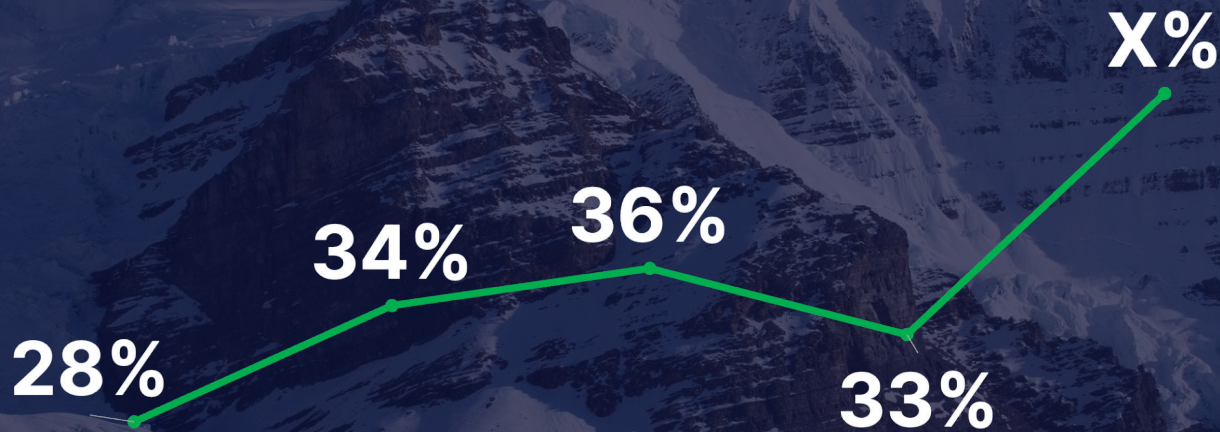
### Для них не важна

- 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** 