

Команда 4

Проект Т-Город



Бедарев Артём



Словягина Анна



Филиппов Андрей

Распределение обязанностей: каждый член команды внес равноценный вклад в каждую часть проекта

Проведенные исследования

Кабинетные

Качественные

Количественные

Что делали?

- ▶ Анализ реализованных продуктов
- ▶ Ресерч аналитических сервисов (*Google trends, Яндекс Вордстат*)
- ▶ Поиск незакрытых болей клиентов

С чего все
начиналось?

Итоги
интервью

От сервиса к
геймификации

Итоги
количественных
исследований

Проведенные исследования

Кабинетные

Качественные

Количественные

Что делали?

- ▶ Опрос друзей
- ▶ Анализ проведенных интервью
- ▶ Формирование гипотез

● С чего все
начиналось?

Итоги
интервью

От сервиса к
геймификации

Итоги
количественных
исследований

Проведенные исследования

Кабинетные

Качественные

Количественные

Что делали?

- ▶ Создание опросов в *Google Forms*
- ▶ Анализ полученных результатов в *Google Collab* (библиотека *Pandas*)
- ▶ Валидация гипотез

● С чего все начиналось?

Итоги интервью

От сервиса к геймификации

Итоги количественных исследований

Итоги интервью



Низкая
популярность Т-города



Проблемы
с кэшбэком



Потребность в
улучшении

С чего все
начиналось?

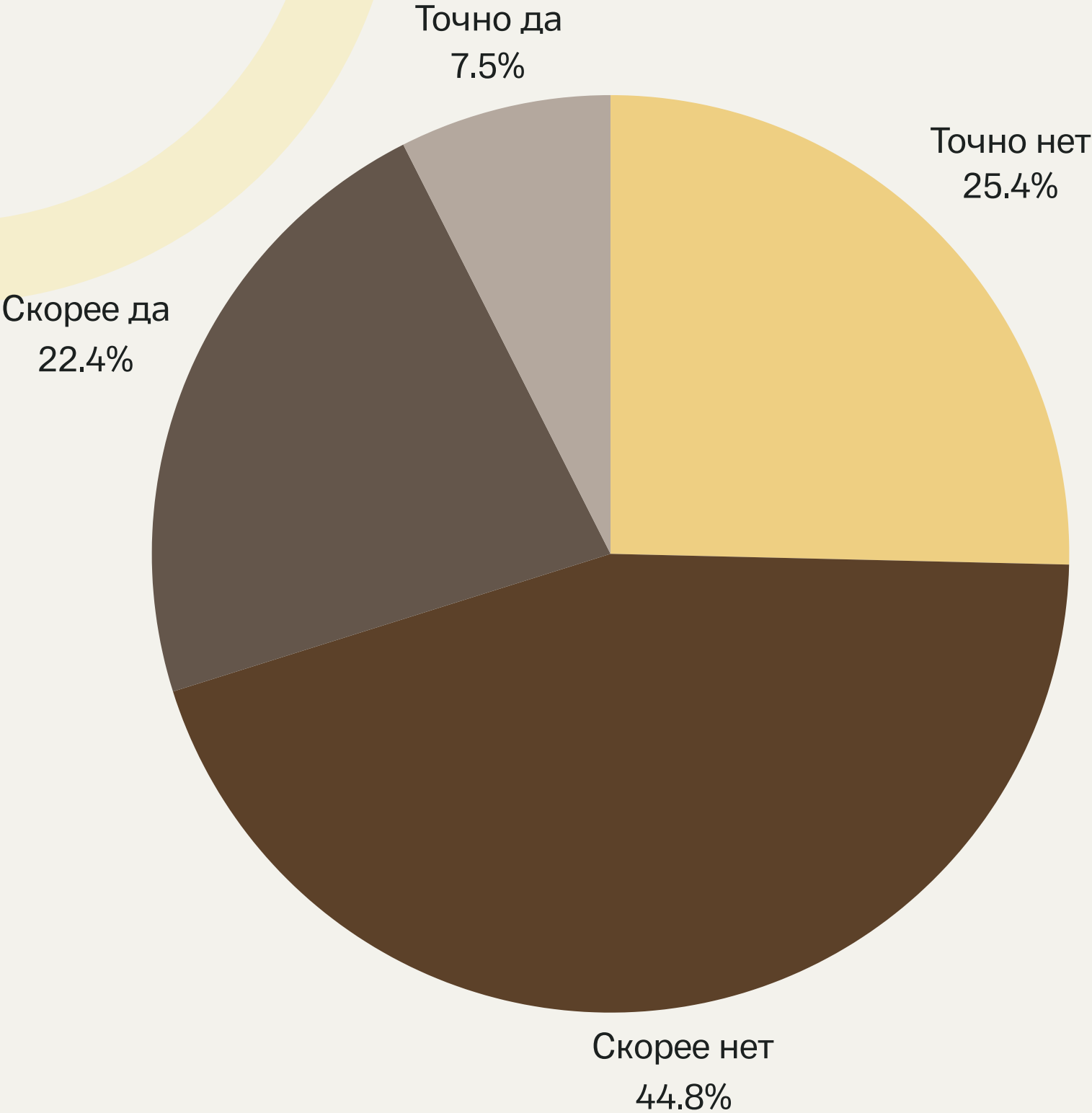
● Итоги
интервью

От сервиса к
геймификации

Итоги
количественных
исследований

Первоначальные идеи

- ▶ Интерактивная карта с отображением партнеров
- ▶ Построение маршрутов в зависимости от стоимости
- ▶ Аналитика трат
- ▶ Напоминания о планах
- ▶ Уведомления о приближении
- ▶ Дополнительные бонусы при покупке у партнеров



Заинтересованность целевой аудитории в первоначальном концепте

С чего все начиналось?

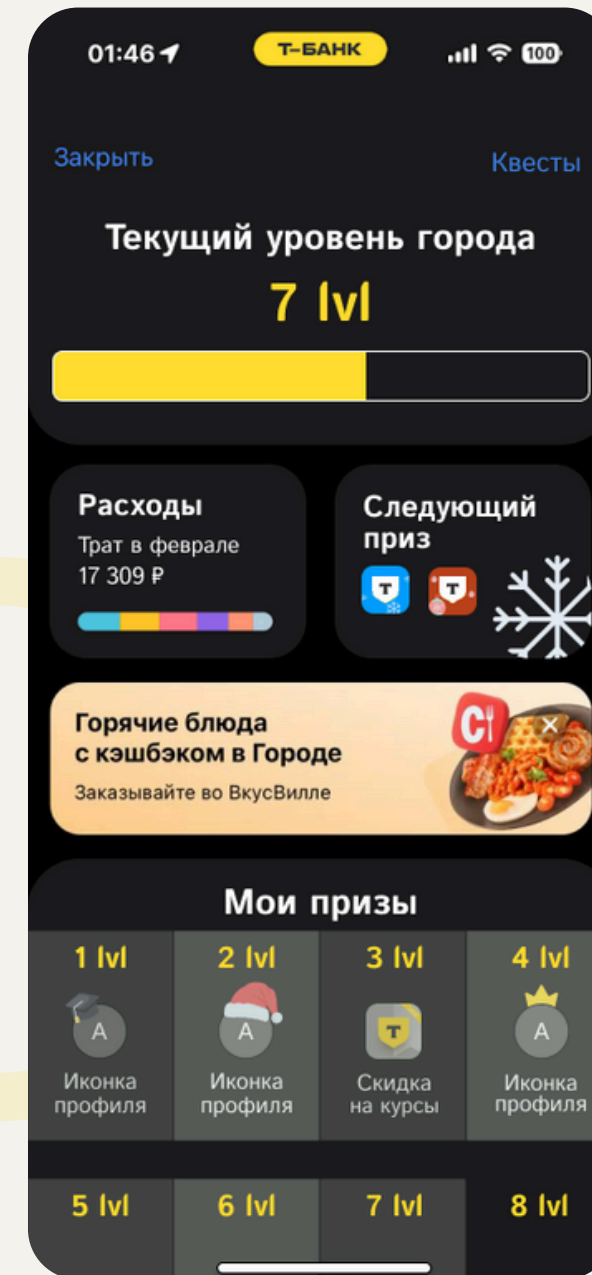
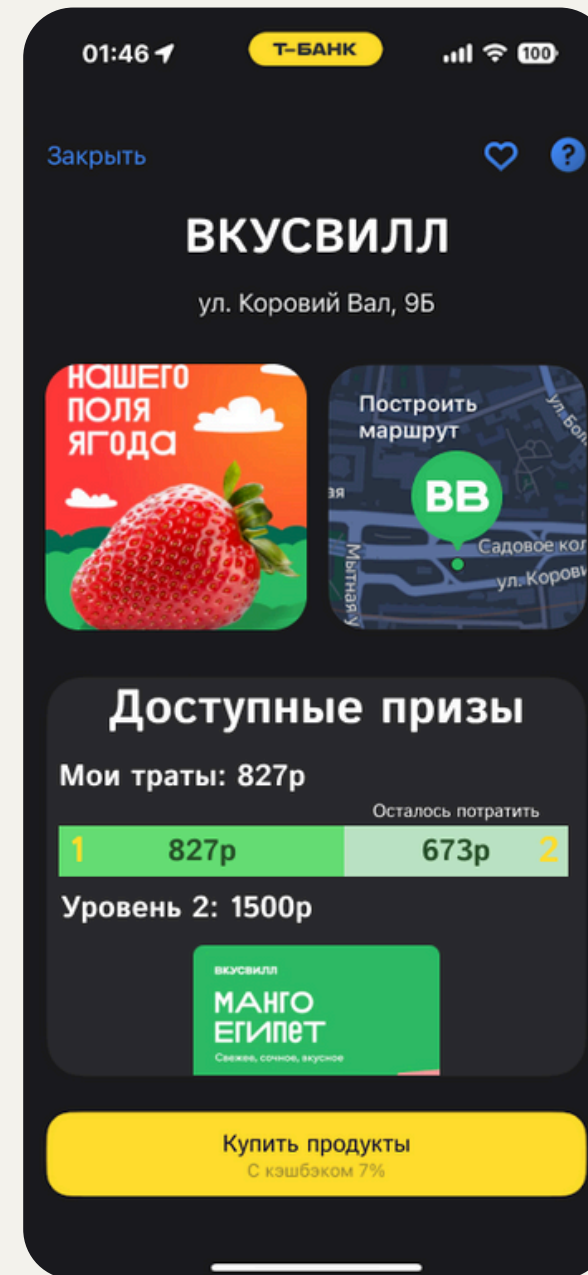
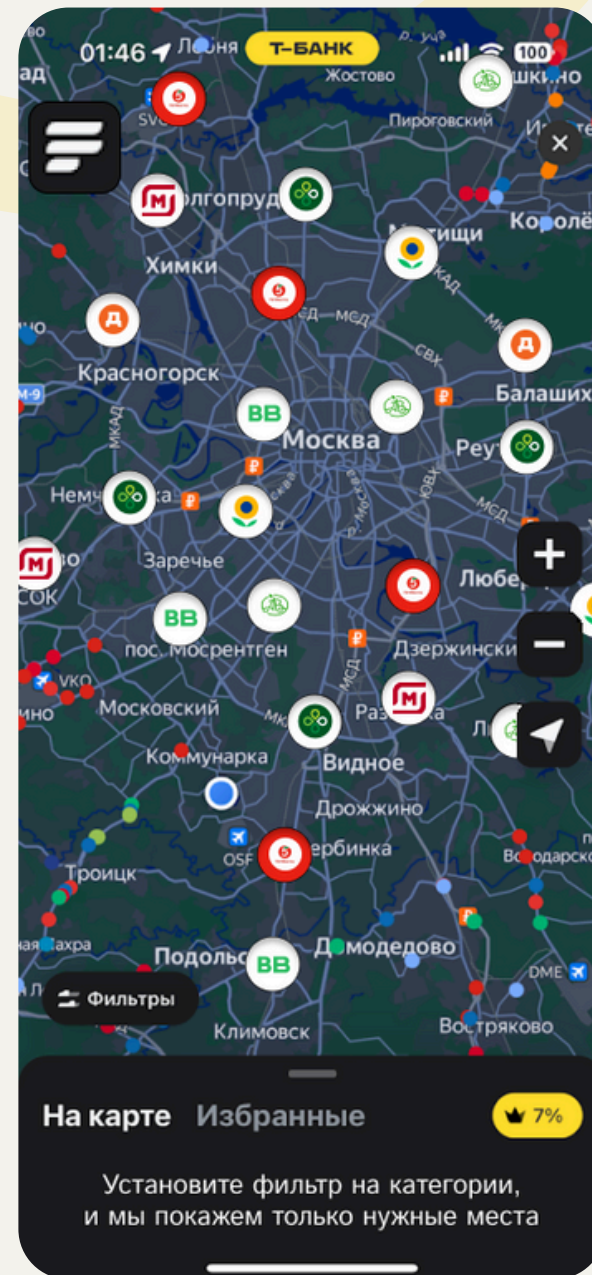
Итоги интервью

● От сервиса к геймификации

Итоги количественных исследований

Переработанная концепция

- ▶ Интерактивная карта с отображением партнеров
- ▶ Система уровней трат по партнерам
- ▶ Уровень города
- ▶ Достижения и эксклюзивные призы



С чего все начиналось?

Итоги интервью

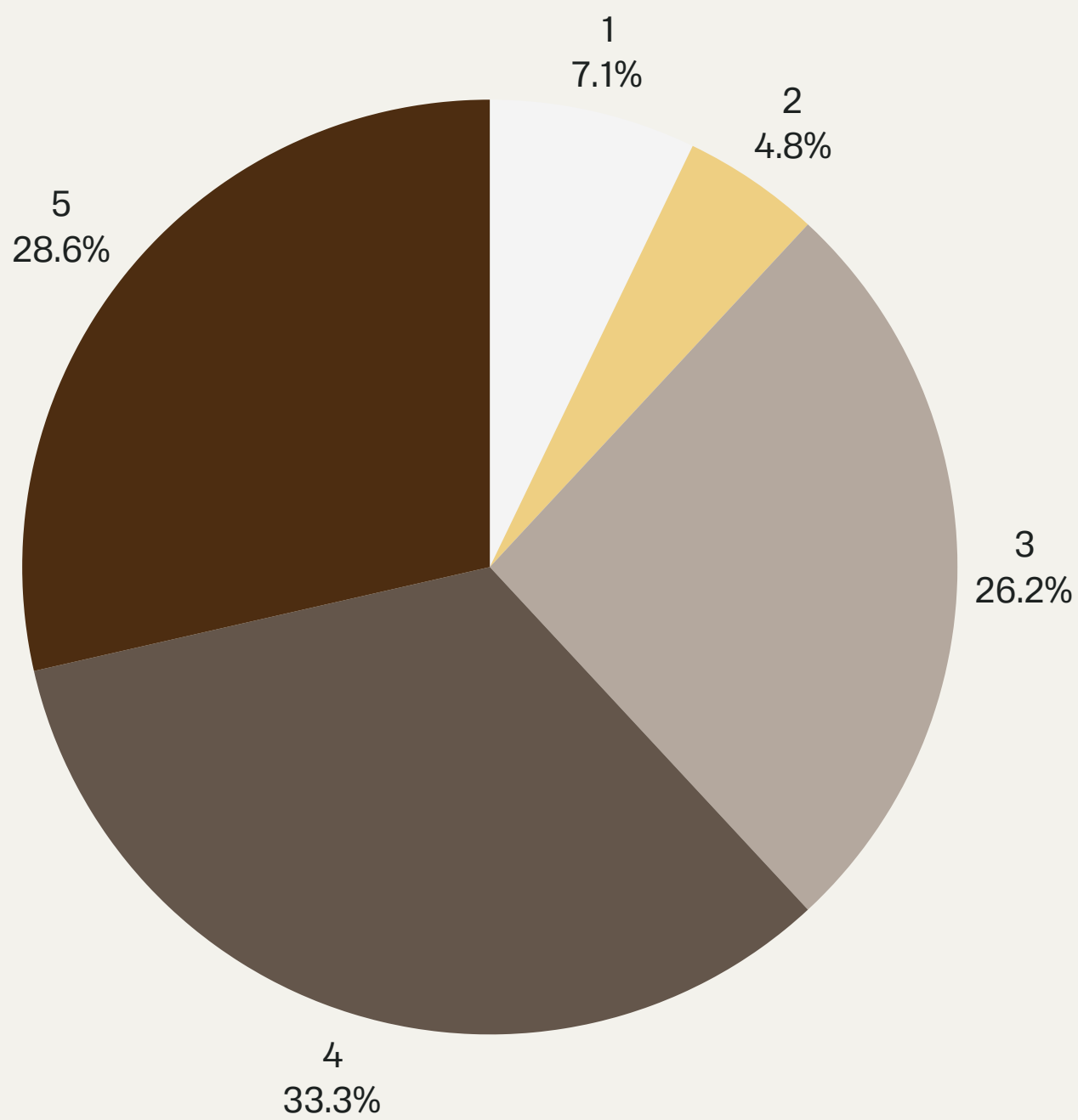
● От сервиса к геймификации

Итоги количественных исследований

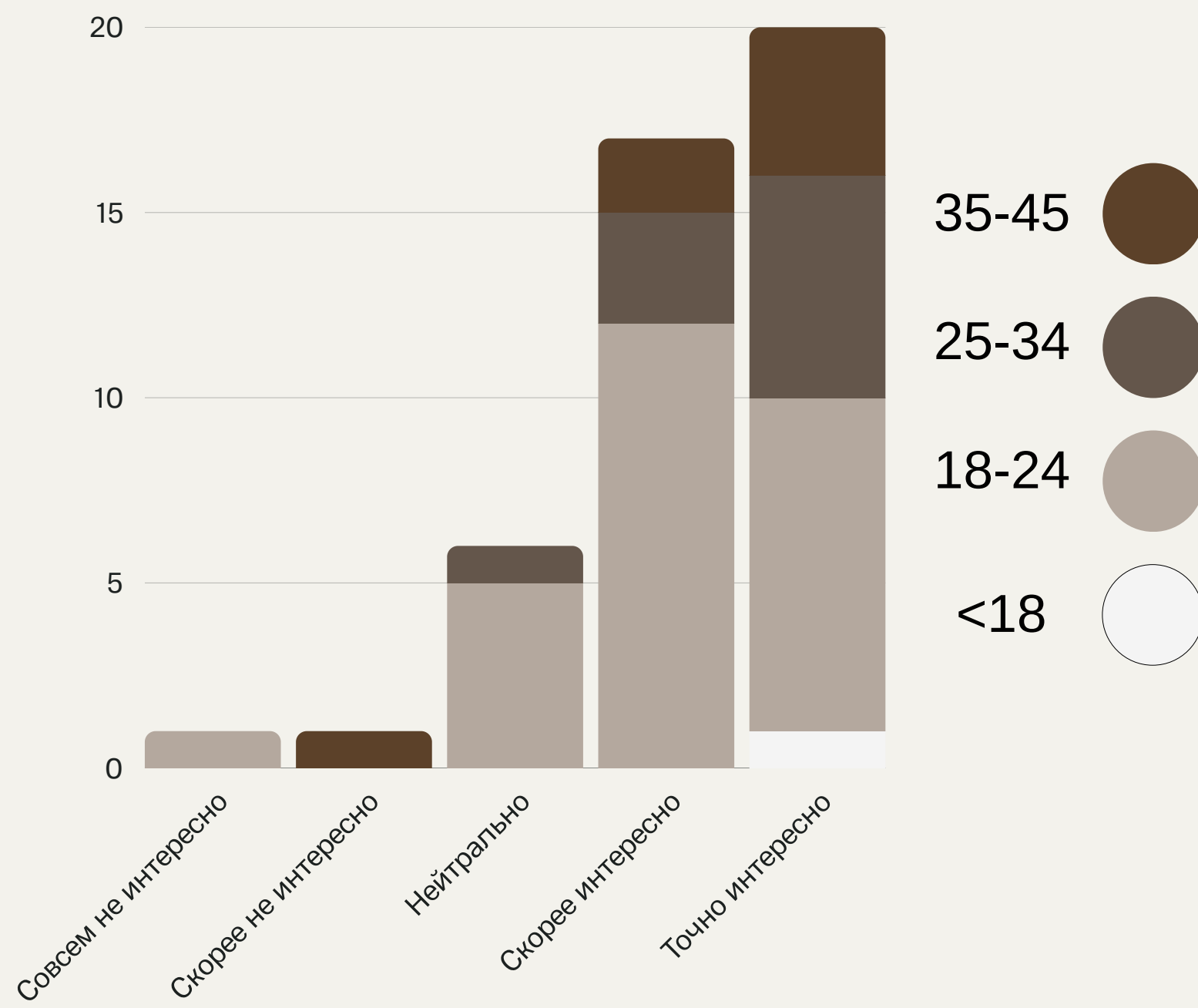
ИТОГИ

КОЛИЧЕСТВЕННОГО

опроса



Оценка новой системы геймификации



Оценка модернизации интерактивной карты

С чего все начиналось?

Итоги интервью

От сервиса к геймификации

● Итоги количественных исследований

Выбор и расчет метрик

Как выбирали?

- ▶ Отталкивались от доступной информации
- ▶ Анализировали результаты исследований

Как считали?

- ▶ Опирались на цифры в исследованиях
- ▶ Экстраполировали на всю совокупность

Retention rate

► Retention Rate

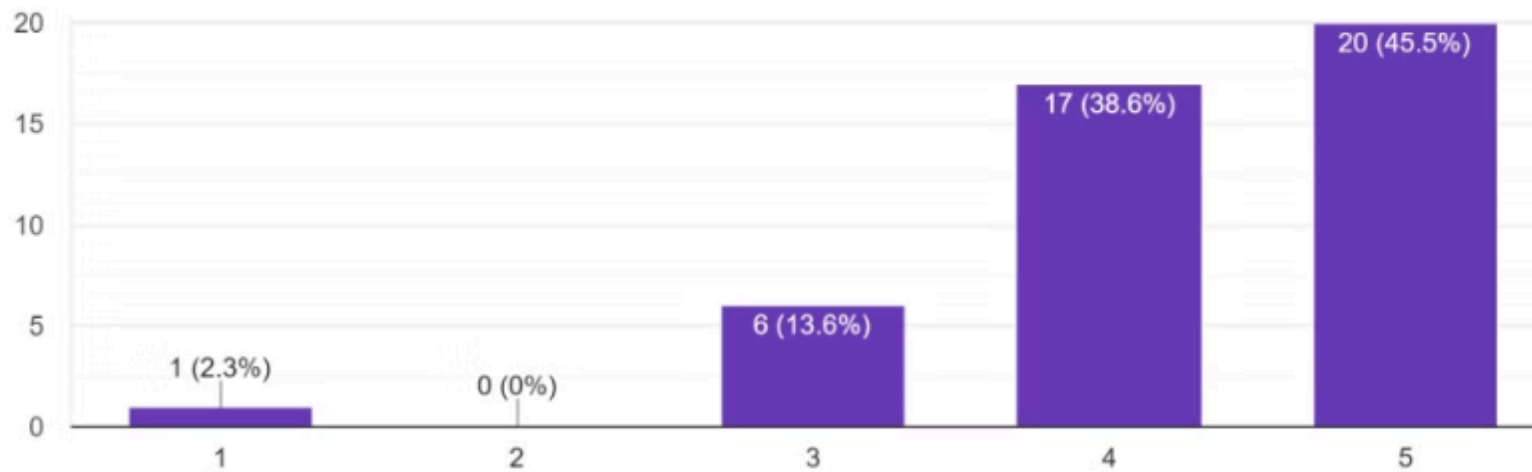
93.2%

► Churn Rate

6.8%

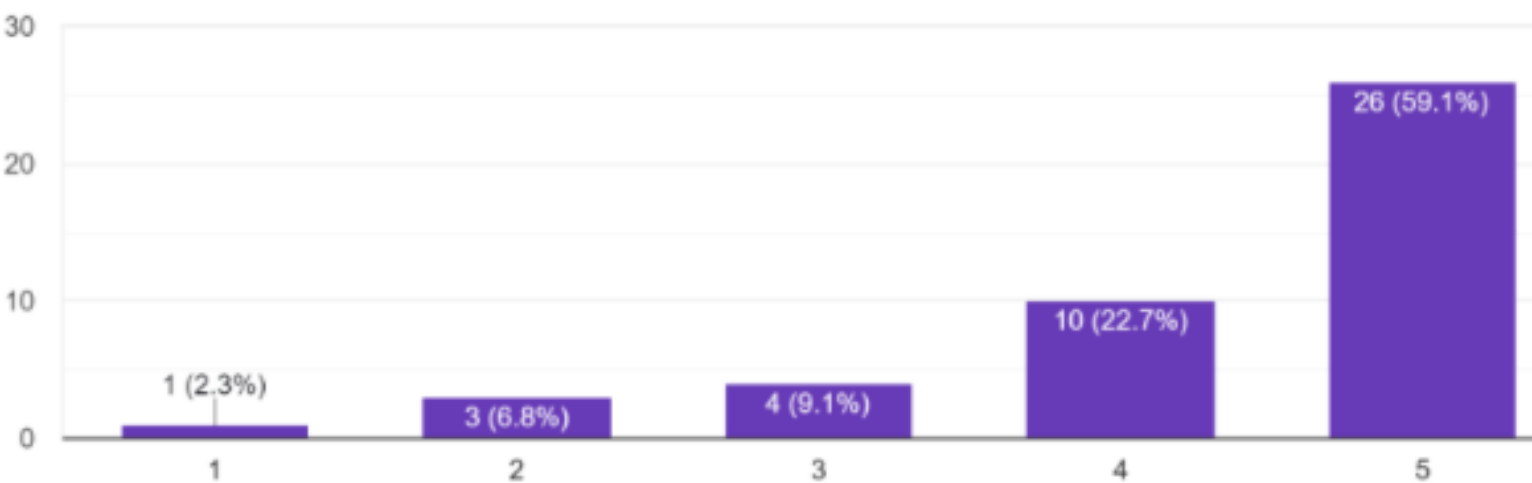
Пользовались ли бы интерактивной картой, на которой отображаются партнеры Т-банка, в которых можно получить кэшбэк при покупке?

44 responses



Было бы для вас интересно помимо кэшбека получать также баллы, которые вы можете потратить в разных Т-сервисах?

44 responses



RR

CR в Т-Банк

CR из Т-Города

CSAT

QSR

RAB

Польза Т-Банку

Conversion rate в Т-Банк

► Conversion Rate

30%

Интерес к
предложениям

80%

Важность
кэшбэка

38.8%

Анализ
предложений

28.1%

Сравнение
цен

34.3%

RR
● CR в Т-Банк

CR из Т-Города

CSAT

QSR

RAB

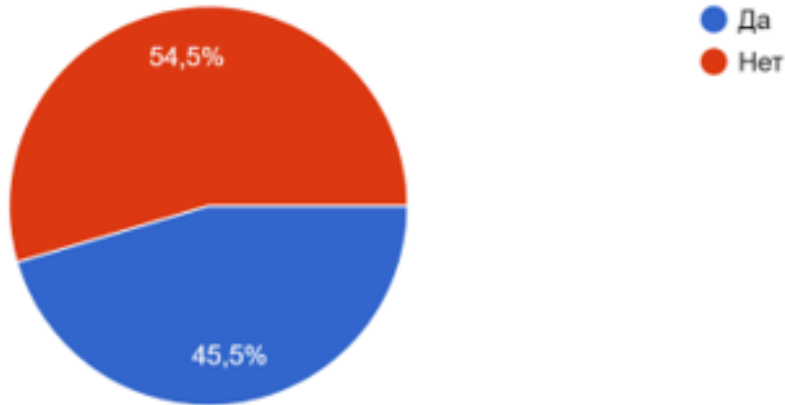
Польза Т-Банку

Conversion rate из Т-Города

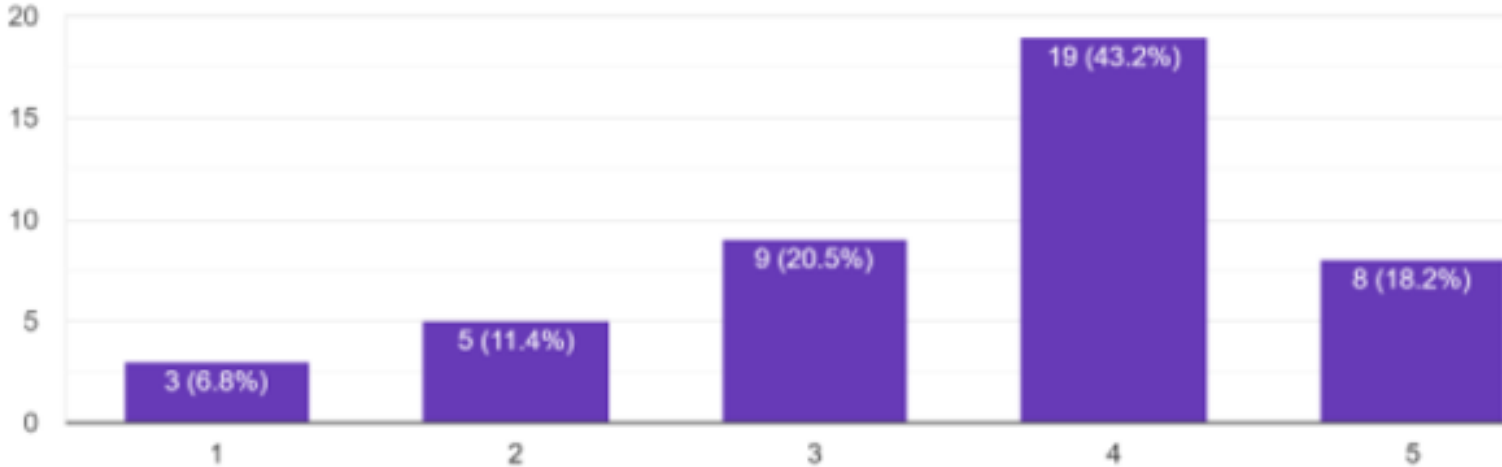
► Conversion Rate

43%

Знакомы ли вы с сервисом Т-город?
44 ответа



Вы часто пользуетесь сервисами Т-банка?
44 responses



RR

CR в Т-Банк

● CR из Т-Города

CSAT

QSR

RAB

Польза Т-Банку

Conversion rate из Т-Города

► Conversion Rate

43%

- Пользователи Т-Банка в Москве
6.3 млн. человек
- Знакомы с Т-Городом
2.9 млн человек (45.5%)
- Пользуются сервисами
61.4% клиентов
- Интерес к уровню города
81.8% респондентов
- Могут начать пользоваться
1.26 млн. человек

RR

CR в Т-Банк

● CR из Т-Города

CSAT

QSR

RAB

Польза Т-Банку

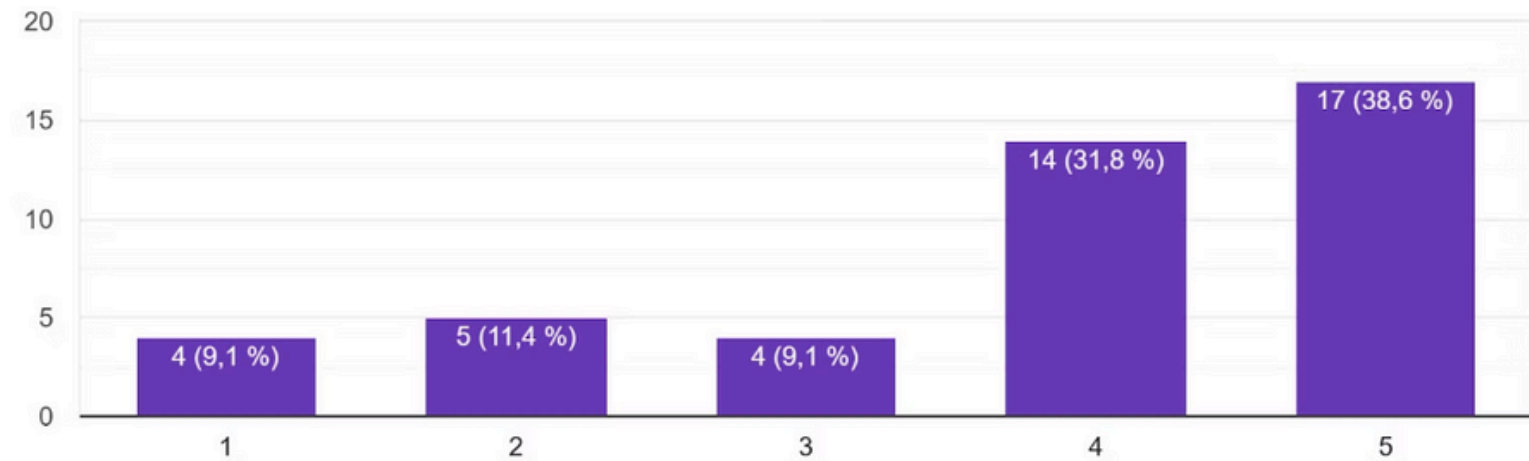
Customer satisfaction score

► CSAT (увеличение)

28%

Интересно ли вам получение уникального контента? Например, уникальных достижений, получение которых доступно ограниченное количество времени

44 ответа



► Интерес к достижениям
70.4% респондентов

► Пользователи Т-Банка
40% клиентов

RR

CR в Т-Банк

CR из Т-Города

● CSAT

QSR

RAB

Польза Т-Банку

Quest completion rate

- Quest Completion Rate - показатель того, как **успешно** справляются пользователи с **квестами** от партнеров в зависимости от сложности.

RR

CR в Т-Банк

CR из Т-Города

CSAT

● QSR

RAB

Польза Т-Банку

Relative average bill

- Relative Average Bill - метрика, показывающая **увеличение** прироста среднего чека у партнера с геймификацией в виде квестов и заданий для клиентов по отношению к партнеру **без** соответствующей геймификации.

RR

CR в Т-Банк

CR из Т-Города

CSAT

QSR

● RAB

Польза Т-Банку

Польза Т-Банку

Retention Rate

93.2%

Увеличение
CR в Т-банк

3%

Extra CR из
Т-Города

43%

Увеличение
CSAT

28%



RR

CR в Т-Банк

CR из Т-Города

CSAT

QSR

RAB

● Польза Т-Банку