

# 1. DISEÑO DEL CUSTOMER JOURNEY - CASINO ONLINE

## MAPA DE ETAPAS DEL JUGADOR

ETAPA	KPIs PRINCIPALES	EVENTOS A TRACKEAR	CAUSAS DE ABANDONO
REGISTRO	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conversión landing a registro (meta: 15-20%)</li><li>• Tiempo promedio para registrarse (&lt;3 min)</li><li>• Registros completos vs los que dejan a medias</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• registration_started</li><li>• form_field_completed</li><li>• email_verified</li><li>• registration_completed</li><li>• registration_abandoned</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Formulario eterno</li><li>• Piden mil datos</li><li>• Email no llega</li><li>• No se ve el bonus</li></ul>
PRIMER ACCESO	<ul style="list-style-type: none"><li>• Usuarios que miran más de 3 juegos (meta: 60%)</li><li>• Tiempo primera sesión (ideal más de 5 min)</li><li>• Los que agregan forma de pago</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• first_login</li><li>• game_previewed</li><li>• lobby_navigation</li><li>• payment_method_viewed</li><li>• tutorial_completed</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• No se entiende nada</li><li>• Juegos lentos</li><li>• No está su juego</li><li>• Sin demos gratis</li></ul>
PRIMER DEPÓSITO	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conversión registro a depósito (meta: 25-30%)</li><li>• Cuánto meten la primera vez</li><li>• Tiempo desde que se registran (ideal &lt;24h)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• deposit_initiated</li><li>• payment_method_selected</li><li>• deposit_completed</li><li>• deposit_failed</li><li>• bonus_activated</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pocas formas de pago</li><li>• Mínimo muy alto</li><li>• Proceso complicado</li><li>• No confían</li></ul>
PRIMER JUEGO	<ul style="list-style-type: none"><li>• Los que juegan en 5 min después de depositar (&gt;80%)</li><li>• Cuánto dura la primera sesión</li><li>• Si ganan o pierden la primera</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• first_game_started</li><li>• bet_placed</li><li>• game_result</li><li>• balance_updated</li><li>• game_exited</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pierden todo de una</li><li>• No cachan cómo jugar</li><li>• Apuesta mínima cara</li><li>• Se traba todo</li></ul>
ACTIVIDAD CONTINUA	<ul style="list-style-type: none"><li>• Veces que juegan por semana (&gt;3)</li><li>• Depósitos promedio al mes</li><li>• Juegos diferentes por mes</li><li>• Valor a 90 días</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• daily_login</li><li>• session_duration</li><li>• games_played_count</li><li>• deposit_frequency</li><li>• vip_level_achieved</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mala racha larga</li><li>• Siempre lo mismo</li><li>• Sin premios por lealtad</li><li>• La competencia ofrece más</li></ul>
ABANDONO	<ul style="list-style-type: none"><li>• Días sin jugar antes de irse (15-30)</li><li>• Los que podemos recuperar en 7 días</li><li>• Plata que dejaron</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• days_since_last_login</li><li>• days_since_last_deposit</li><li>• support_ticket_opened</li><li>• unsubscribe_email</li><li>• account_closure_requested</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Perdieron mucho</li><li>• Problema sin resolver</li><li>• Cobros lentos</li><li>• Aburrimiento</li></ul>
RE-ENGAGEMENT	<ul style="list-style-type: none"><li>• Los que vuelven con emails (8-12%)</li><li>• Retorno de ofertas para que vuelvan</li><li>• Los que depositan de nuevo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• reactivation_email_opened</li><li>• winback_bonus_claimed</li><li>• return_login</li><li>• reactivation_deposit</li><li>• re_churned</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Oferta genérica</li><li>• Mal momento</li><li>• Canal equivocado</li><li>• Otros dan más</li></ul>

## SEGMENTACIÓN DE USUARIOS

CRITERIO	SEGMENTOS Y CARACTERÍSTICAS
Por Tipo de Juego	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Solo tragamonedas:</b> 60% de todos, juegan seguido poquito tiempo, meten plata de a poco pero siempre</li><li>• <b>Mesa:</b> Gastan más por vez, sesiones largas, buscan jugar con otros</li><li>• <b>Deportes que cruzan:</b> Juegan fuerte en eventos, 35% prueba casino también</li><li>• <b>De todo un poco:</b> Valen más, duran 2.5 veces más que los que juegan una sola cosa</li></ul>
Por Frecuencia	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Todos los días (5%):</b> Hay que cuidarlos, se pueden quemar</li><li>• <b>Seguido (25%):</b> 3-5 veces por semana, el corazón del negocio</li><li>• <b>De vez en cuando (45%):</b> 1-2 veces por semana, pueden crecer mucho</li><li>• <b>Muy poco (25%):</b> Menos de 3 veces al mes, hay que estar encima</li></ul>
Por Cuánto Deposititan	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Ballenas (&gt;\$1000/mes):</b> 2% de usuarios, 35% de la plata, necesitan atención personal</li><li>• <b>Buenos (\$300-1000):</b> Programas especiales, bonos a medida</li><li>• <b>Promedio (\$50-300):</b> Son la mayoría, hay que hacer que jueguen más seguido</li><li>• <b>Chicos (&lt;\$50):</b> Todo automático, bonos por volumen</li></ul>

CRITERIO	SEGMENTOS Y CARACTERÍSTICAS
Por De Dónde Vienen	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Búsqueda Google natural:</b> Los mejores, valen 40% más, cuestan menos</li><li>• <b>Anuncios Google:</b> Se convierten rápido, vienen decididos, duran normal</li><li>• <b>Facebook/Instagram:</b> Más casuales, hay que trabajarlos más, gastan menos</li><li>• <b>Afiliados:</b> Traen mucho volumen, calidad variable, hay que filtrarlos rápido</li><li>• <b>Recomendados:</b> Duran 3 veces más, depositan 25% extra, hay que activar programa de referidos</li></ul>