Тинькофф Банк

Геймификация и RTM в Тинькофф Банке

как раздать за неделю 450 000 купонов на скидку
и сподвигнуть 444 клиента спонтанно уехать в Сочи за свой счет

Артем Яманов, старший вице-президент Тинькофф Банка по развитию бизнеса

Банки – скучные

Все банки предлагают клиентам бонусы и скидки и думают, что клиенты это любят

Два кейса в мире клиента

Кейс №1:
Новый год 2015

Новый год 2015

Цель:

повысить лояльность
и поздравить клиентов

Что мы могли бы сделать:

послать письмо-поздравление
с предложениями от партнеров

Что сделали мы:

промо-сайт, на котором клиенты сами
выбирают себе подарки от партнеров банка

Шаг 1: e-mail с самой высокой конверсией

- 1 млн клиентов банка получили письмо с предложением заглянуть под елку и забрать подарок
- Open rate: 60%
- Click rate: 55 %
- Это самое эффективное письмо за всю историю банка

Шаг 2: сайт-игрушка

- Из письма клиент переходил на промо-сайт и выбирал под елкой подарки: это могли быть промо-коды на скидку или суперпризы (гаджеты и подарочные промо-коды на крупные суммы)
- Клиент не знал, какой подарок ему достанется
- Разные алгоритмы выдачи призов: суперпризы для самых лояльных и скидки для не клиентов
- Более 20 партнеров
- Более 50 типов подарков

Под этой елкой подарки от наших партнеров

Гаджеты, спортивное снаряжение, подарочные сертификаты и скидки на покупку одежды, ювелирных украшений, продуктов для новогоднего стола, бесплатные поездки на такси и многое другое. Подарок в каждой коробке, а какой достанется вам – решит удача!

- Кликните наугад на любой подарок под елкой
- Вы можете выбрать три подарка
- Забирайте их и отмечайте лучший Новый Год!

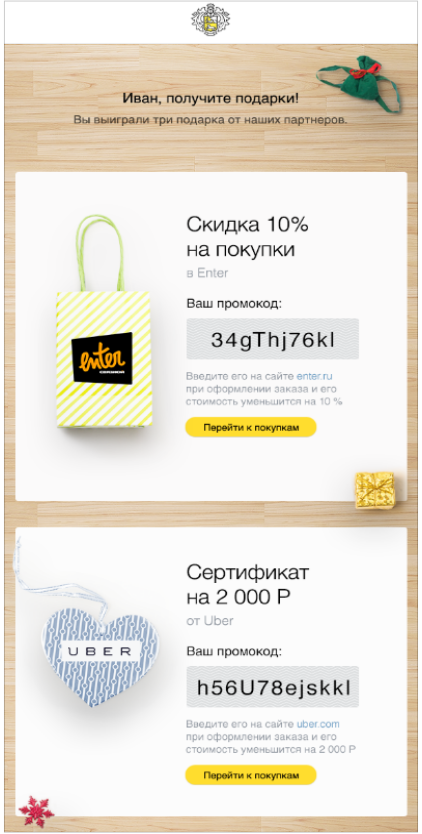
Расскажите своим друзьям, чтобы они не остались без подарка

Шаг 3: коммуникация с друзьями клиентов

Клиенты делились промо-сайтом в соцсетях, так что поиграть могли и их друзья. Чтобы получить доступ к промо-кодам, они оставляли свои адреса.

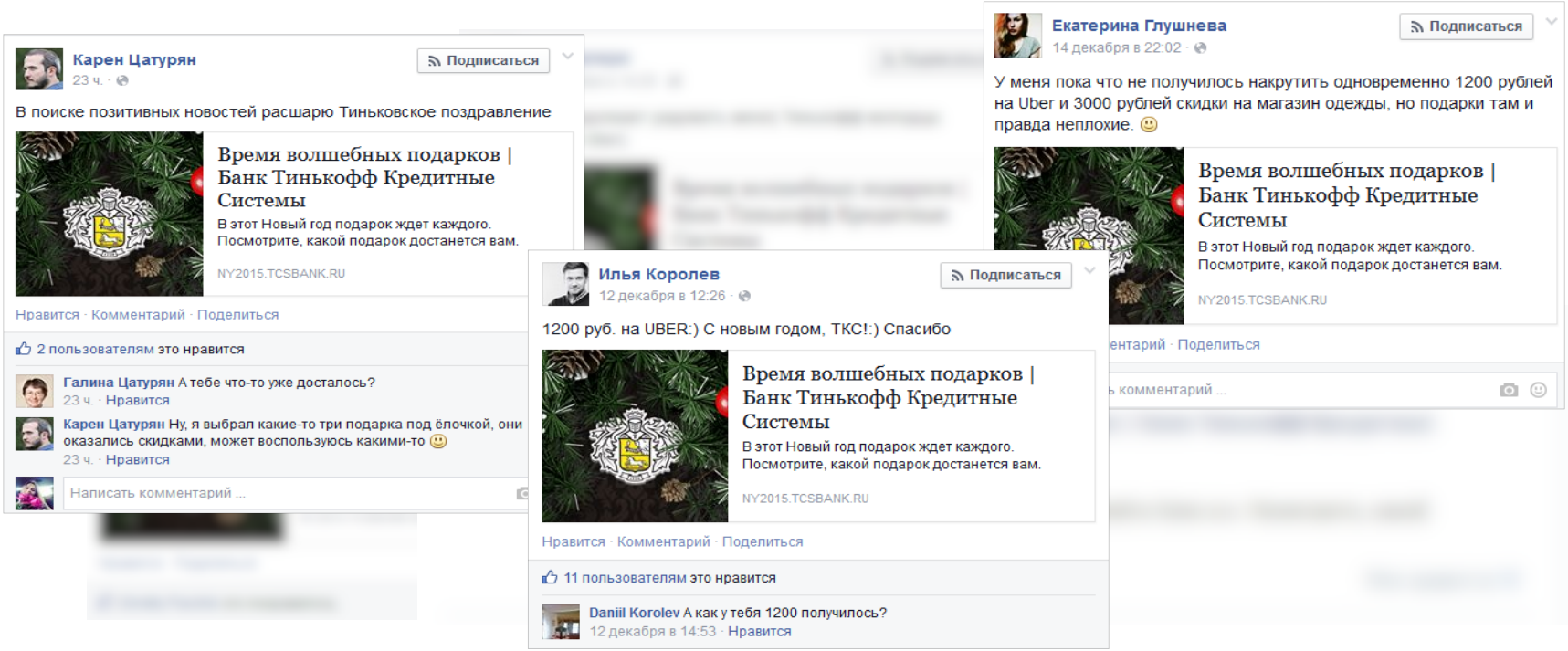
Так мы нечаянно собрали несколько десятков тысяч адресов:

- Всего было отправлено более 150 000 писем с промо-кодами
- В каждом по три промо-кода, то есть всего мы раздали 450 000 промо-кодов

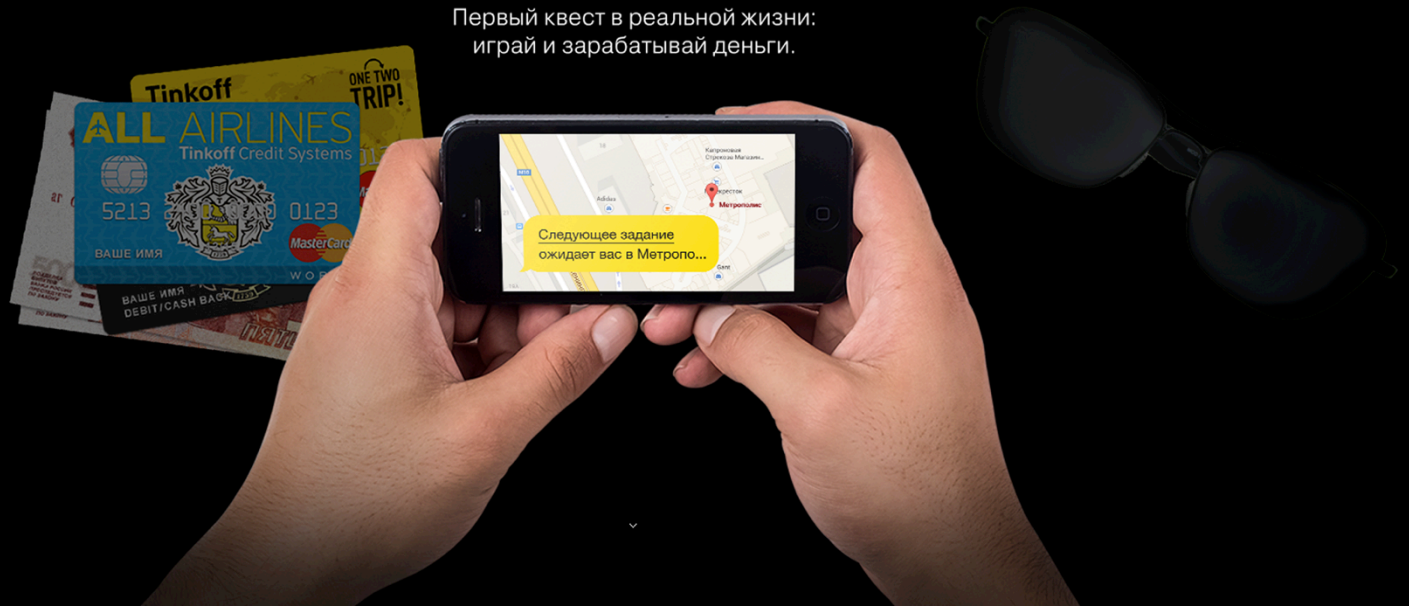


Отклик в соцсетях

Много, очень много отзывов в соцсетях



Кейс №2:
Тинькофф Квест



Тинькофф Квест

Цель:

запустить волну рекомендательного маркетинга и поднять шум без денежных вложений в рекламу

Бизнес задача:

повысить обороты по картам

Что мы могли бы сделать:

подарить клиентам дополнительный cashback

Что мы сделали:

превратили процесс покупок и накопления баллов в игру

Сыграем в Тинькофф Квест

Игра в режиме реального времени: клиенты выполняют наши задания и получают бонусы

Правила:

- 7 заданий. За выполнение каждого клиенты получают бонусы
- Первое задание получили все держатели отобранных нами карт
- Если задание выполнено верно, клиент сразу получает СМС со следующим заданием
- Время на выполнение одного задания не ограничено
- Квест закончился 1 сентября – к этому времени нужно было выполнить все 7 заданий
- 10 сентября клиенты узнали, какую часть миллиона они получили

Призовой фонд — 1 млн руб.

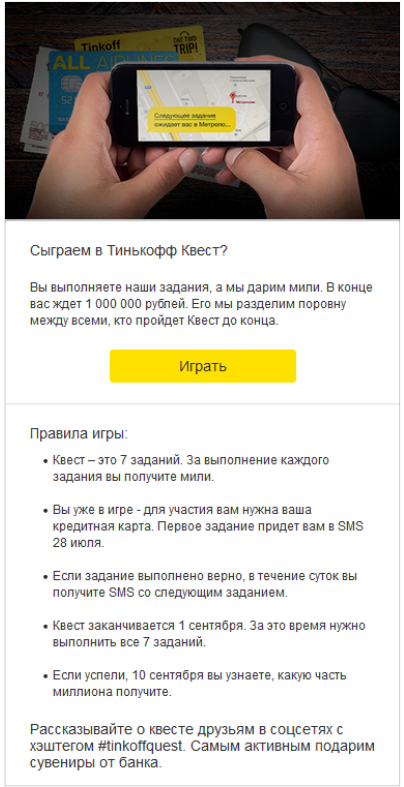
Интрига

За две недели до старта

мы запустили сайт проекта и отправили клиентам письмо с предложением сыграть с банком

Мы сами сделали выборку:

участвовать в Квесте могли все держатели карт ALL Airlines, eBay и OneTwoTrip. Если карты нет – было время ее оформить



ПОДЕЛИТЬСЯ

ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ

ОФОРМИТЬ КАРТУ

Тинькофф Квест — игра на миллион

Первый квест в реальной жизни:
играй и зарабатывай деньги.

© АО «Тинькофф Банк» лицензия ЦБ РФ № 2673

ИСПОЛЬЗУЙТЕ КЛАВИАТУРУ
ИЛИ СКРОЛЛ

Задания

Мы хотели вовлечь максимальное количество клиентов, поэтому первые два задания сделали очень простыми, последующие — сложнее.

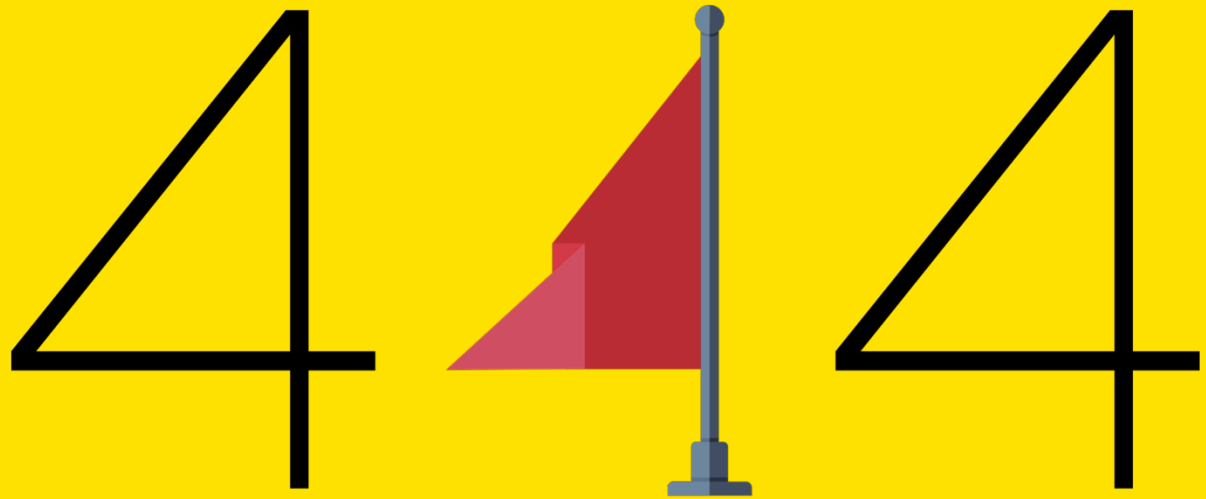
1. Расплатиться картой в супермаркете на любую сумму
2. Расплатиться картой в кафе или ресторане
3. Оплатить картой любую услугу от 500 рублей в мобильном приложении банка
4. Расплатиться картой в спортивном магазине на 3000 рублей или больше
5. Расплатиться картой на точную сумму 2015 рублей. Подойдет все, кроме онлайн-покупок
6. Сделать доброе дело – перевести 5000 рублей с карты в любой благотворительный фонд через интернет-банк
7. Последнее задание! Расплатиться картой в Сочи на 10 000 рублей или больше

За каждое задание клиент получал бонус, чем сложнее задание, чем выше бонус. Максимальная сумма бонусов — 7000

Результаты

человек приняли участие в Квесте, выполнив
хотя бы одно задание

Результаты



человека прошли Квест до конца и съездили в Сочи

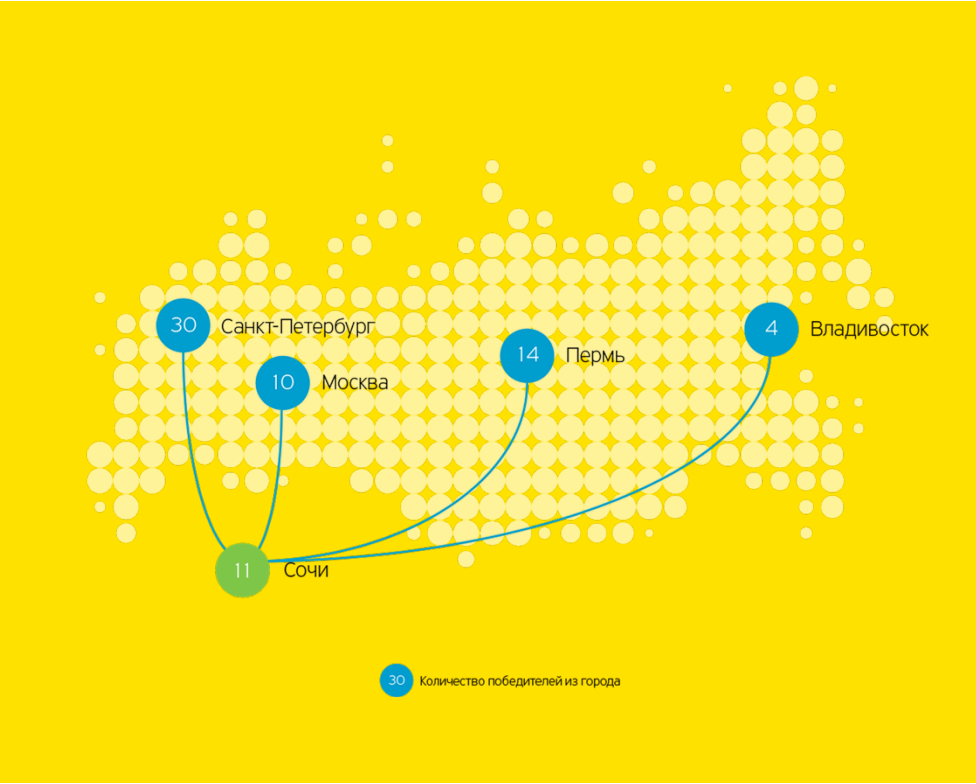
Результаты

До конца квест прошли:

- Москвичи — 167 человек
- МО — 68 человек
- Питер и область — 30 человек
- Краснодарский край (в т. ч. Сочи) — 27 человек

Рекорды дальности:

- 6 человек из Ханты-Мансийска
- 3 из Приморья
- 2 из Хабаровска
- по одному из Ямало-Ненецкого АО, Иркутской области, Забайкальского края, Амурской области, Камчатской области и Сахалинской области.



Результаты

5 655 000

Участники Квеста перевели на благотворительность
более 5,5 млн рублей

Результаты

2 дня

понадобилось самому шустрому участнику, чтобы пройти квест

3 000

новых пар кроссовок было куплено при выполнении 4-го задания

Результаты

на
40%

вырос объем транзакций
у тех, кто проходил Квест

на
20%

в целом по портфелю
кобрендовых карт

Более 1000 публикаций в соцсетях

Пётр Адрианов в Супермаркет Холдинг-Центр
5 августа · Instagram

Для игры #tinkoffquest накупил себе всяких штук в супермаркете ровно на 2015 рублей. Пересчитал дважды. Пробивают на кассе: "2027 рублей". Как так? Поменял сок за 40 на 28 и стало в доехал до дома на #uber по акции #спасибо #сберба бонусами окупила поездку. #квествреальности #тин #весёлыйпотребитель #жертвамаркетинга #суперма

Отметки «Нравится»: 10 Комментарии: 14

Нравится Комментарий Поделиться

Владимир Мороз
Последнее задание от #tinkoffquest !
Ну что же, будет сделано. Хочу быть единственным победителем из Владивостока!
@ Дома

Последнее задание! Расплатитесь картой в городе Сочи на 10000 рублей или больше и получите 5000 миль. Среди тех, кто выполнит задание мы разделим 1000000 рублей. Результаты будут опубликованы 10 сентября! #tinkoffquest

улица Аренского
Владивосток

8 авг в 4:43 | Ответить

Александр Челпанов
Я за животных. Продолжаю выполнять задания #wwf #tinkoff #tinkoffquest #благотворительность @ Дома

Online

MTS RUS 17:14 81 %
Сообщ. Tinkoff Подробно

Platezh. Karta *0442. Summa 5000.00 RUB. mBank.WWF Rossii. 01.08.2015 13:47.

Вы выполнили задание 5.Задание 6: сделайте доброе дело - переведите 5000 рублей с карты в любой благотворительный фонд через раздел "Благотворительность" в интернет-банке. Бонус: 1000 миль. Впереди финальное задание. #tinkoffquest

нравится 4

Галина Ветерцовская
Мне даже не важно, какую часть из миллиона я получу, потому что вы продлили мне лето)) Лежу сейчас на пляже в Сочи, не отдыхала на российских курортах 15 лет)) Необычный опыт. Обязательно поучаствую в следующих квестах))

1 сен в 15:11 | Ответить 7

Публикации в ведущих СМИ

19:37 05 октября | Газета

ВЕДОМОСТИ

Бизнес | Экономика | Финансы | Мнения | Политика | Технологии | Недвижимость | Авт

Доллар США 64.801 | ЕВРО 72.441 | Индекс ММВБ 1652.47 | Индекс РТС 805.12 | S&P 500 Index 1951.36 | BRENT 49.48 | Золото 113

Банки

Статья опубликована в № 3915 от 11.09.2015 под заголовком: «Тинькофф» сыграл с клиентами

«Тинькофф банк» побудил владельцев своих кредитных карт увеличить траты на 40%

Пообещав приз в 1 млн рублей

12

11.09.2015 Анна Еремина
Ведомости

«Тинькофф банк» разыграл 1 млн руб. между участниками квеста – владельцами бонусных кредитных карт Tinkoff All Airlines, Tinkoff OneTwoTrip и Tinkoff eBay. Квест стартовал 28 июля и продлился 35 календарных дней, в течение которых

CNEWS — издание о высоких технологиях

ПОЧЕМУ ВЛАД ВЫБИРАЮТ Н

CNEWS | НОВОСТИ | АНАЛИТИКА | КОНФЕРЕНЦИИ | ЖУРНАЛ | ТЕХНИКА | ТВ

ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ЗАВТРА 12 / 11 / 2015 отель «Рэдиссон С

CNEWS FORUM 12 НОЯБРЯ | СКОРО
CNEWS AWARDS 12 НОЯБРЯ | СКОРО
ОБЛАЧНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ | NEW
БЫСТРЫЕ ДАННЫЕ | NEW

«Тинькофф Банк» запустил акцию-квест для клиентов на базе технологии real-time marketing

Интеграция ИТ в банках | мобильная версия

15.07.2015, СР, 16:07, Мск, Текст: Татьяна Короткова

Подсказать новость | Купить рекламу на Roem.ru | Factus – каталог веб-студий

east wood

Eastwood
UI/UX, юзабилити
Дизайн
Разработка
Сайт под ключ

Медиа | Госвеб | Инвестиции | Кадры | Кейсы | Нам пишут | Советы

Лицензионные договоры. Доменны
www.cliff.ru

«Тинькофф Банк» разработал рекламную акцию на базе real-time анализа операций по картам

16 июля в 12:57
Артем Куроптев / kuroptev@roem.ru

15 июля «Тинькофф Банк» объявил о запуске рекламной акции, в рамках которой держатели бонусных кредитных карт Tinkoff ALL Airlines, Tinkoff OneTwoTrip и Tinkoff eBay смогут принять участие в квесте (приключенческой игре, включающей последовательное прохождение заданий).

Стартапы | Рынок игр | Digital | Тест
Интерфейсы | Growth Hacks | Вопросы | Биржа труда

10 сентября 2015, 14:17 DIGITAL Алина Толмачева 5 160 18

Обзор квеста «Тинькофф Банка»: поездка в Сочи, 444 победителя и призовой фонд в миллион рублей

28 июля «Тинькофф Банк» совместно с платежной системой MasterCard запустил квест для своих клиентов (держателей карт Tinkoff ALL Airlines, Tinkoff OneTwoTrip и Tinkoff eBay) — в течение 35 дней участникам приходили задания, во время выполнения которых они совершали разные операции покупки. Изначально компания обещала победителю один миллион рублей, но из-за большого количества человек, успешно выполнивших все квесты, поделила между ними сумму — каждый из 444 победителей получит 2 252 рубля и 12 тысяч миль с возможностью потратить их на билеты любых авиакомпаний.

VC побеседовал с руководителем спецпроектов «Тинькофф Банка» Марией Фёдоровой о механике конкурса, заданиях и результатах.

Твитнуть 10 | Поделиться 167 | Поделиться 17 | Pocket 50

Что дальше

- Квест для всей базы клиентов с привлечением больших ритейлеров
- Квесты по специальным сегментам
- Персонализированные квесты

Тинькофф
Банк

Дальше действовать будем мы!

tinkoff.ru