

Итоги года



Итоги по расширению отдела

В этом году взяли курс на расширение команды. Решали две задачи – улучшение качества условий работы и улучшение метрики(FRT, SLA breach и так далее)

Расширили утреннюю смену второй линии до двух человек, теперь среднее время ответа на линии в утренние часы не превышает 10 минут (раньше было и 30 и 35), VIP менеджерам не приходится помогать отдельно

Снижение нагрузки позволило также снизить среднее время обработки отзывов, ответов в vk.

Теперь у нас на протяжении всех 24 часов нагрузка на линии сбалансирована. Напряженными остаются вечерние часы в период с 21 до 00, в новом году подумаем над этим вопросом.

Расширение отдела (вторая линия)

Расширение отдела VIP поддержки

Организовали процесс переход с первой линии на ступень помощников. За 2021 на VIP линии появилось пять помощников, двое из них достигли ступени старшего VIP менеджера.

Из не очень понятых сотрудников с нами остался только Кенни. С ними провели работу и он влился в рабочий процесс и работает теперь на равных с остальными ребятами.

Заключили летом контракт с компанией GoodBay. Сейчас с нами работает команда из 5 человек. Будем и дальше пользоваться их услугами для балансировки нагрузки. С 3 января часть их команды будет смещена на работу с 09.00 до 18.00 мск.

НОВЫЕ ТИМЛИДЫ

- ◆ На первой и второй линии в этом году появились новые тимлиды
- ◆ Провели с вами созвоны 1:1
- ◆ Всегда помогут с любыми организационными моментами
- ◆ Помогут советом по любому рабочему вопросу
- ◆ Впервые данную позицию заняли ребята вне офиса.
- ◆ Курируют проверки качества/cross чеки/Retention



Как мы будем балансировать нагрузку в следующем году?

77	VIP Support	0	343	461	406	423	542	345	399	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	171.39	230.47	202.91	211.45	270.88	172.57	199.64	171.39	230.47	202.91	211.45	270.88	172.57	199.64
78	VIP Support	1	369	399	414	399	367	355	359	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	184.73	199.61	207.03	199.32	183.35	177.58	179.58	123.15	133.08	138.02	132.88	122.23	118.38	119.72
79	VIP Support	2	350	349	347	318	386	346	364	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	175.15	174.38	173.54	159.14	192.92	173.01	181.95	116.77	116.25	115.69	106.09	128.62	115.34	121.30
80	VIP Support	3	367	492	451	442	467	410	409	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	183.72	246.21	225.69	220.97	233.39	205.11	204.51	122.48	164.14	150.46	147.32	155.59	136.74	136.34
81	VIP Support	4	401	491	550	467	393	482	414	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	200.49	245.26	274.99	233.37	196.65	240.75	206.93	133.66	163.51	183.33	155.58	131.10	160.50	137.95
82	VIP Support	5	312	369	448	401	408	381	374	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	156.16	184.47	223.88	200.58	204.07	190.66	187.06	104.10	122.98	149.25	133.72	136.05	127.11	124.71
83	VIP Support	6	367	405	377	496	367	431	428	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	183.58	202.40	188.71	247.96	183.72	215.31	214.17	122.39	134.93	125.80	165.31	122.48	143.54	142.78
84	VIP Support	7	299	408	321	381	357	375	356	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	149.50	203.95	160.60	190.65	178.70	187.49	178.01	99.67	135.97	107.07	127.10	119.13	124.99	118.67
85	VIP Support	8	280	249	292	404	256	307	268	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	139.78	124.36	145.99	201.94	128.03	153.27	133.77	93.19	82.91	97.33	134.63	85.35	102.18	89.18
86	VIP Support	9	275	228	306	346	198	374	246	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	3	3	91.76	76.12	101.87	115.31	65.95	187.12	122.85	68.82	57.09	76.40	86.48	49.46	124.74	81.90
87	VIP Support	10	286	307	313	421	234	454	266	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	3	3	95.29	102.36	104.45	140.42	77.85	227.11	132.82	71.47	76.77	78.34	105.31	58.39	151.40	88.54
88	VIP Support	11	315	353	394	336	333	492	342	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	3	3	105.11	117.54	131.26	112.00	111.02	245.96	171.16	78.83	88.15	98.45	84.00	83.26	163.98	114.10
89	VIP Support	12	325	298	375	353	308	371	462	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	3	3	108.41	99.44	125.07	117.51	102.58	185.38	231.18	81.31	74.58	93.80	88.14	76.93	123.59	154.12
90	VIP Support	13	345	412	310	447	291	399	643	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	3	3	114.98	137.24	103.35	149.10	97.01	199.44	321.32	86.24	102.93	77.51	111.83	72.76	132.96	214.21
91	VIP Support	14	490	449	462	390	352	509	526	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	3	3	163.27	149.65	154.09	129.98	117.18	254.69	262.80	122.45	112.24	115.57	97.49	87.89	169.79	175.20
92	VIP Support	15	379	482	357	335	404	425	567	7	7	7	7	6	6	8	8	8	8	7	7	54.18	68.79	50.95	47.82	57.66	70.89	94.53	47.41	60.19	44.58	41.84	50.45	60.76	81.03
93	VIP Support	16	422	454	437	456	340	346	483	7	7	7	7	6	6	8	8	8	8	7	7	60.31	64.84	62.42	65.15	48.62	57.67	80.58	52.77	56.74	54.62	57.01	42.54	49.43	69.07
94	VIP Support	17	397	386	372	390	301	467	441	7	7	7	7	6	6	8	8	8	8	7	7	56.76	55.17	53.19	55.67	42.97	77.91	73.56	49.66	48.27	46.55	48.71	37.59	66.78	63.05
95	VIP Support	18	342	490	401	394	296	350	371	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	56.94	81.74	66.77	65.60	49.40	58.34	61.90	56.94	81.74	66.77	65.60	49.40	58.34	61.90
96	VIP Support	19	355	445	406	475	292	433	359	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	59.14	74.17	67.69	79.20	48.61	72.17	59.90	59.14	74.17	67.69	79.20	48.61	72.17	59.90
97	VIP Support	20	304	444	378	432	295	384	357	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	50.68	74.08	63.01	71.95	49.12	63.92	59.54	50.68	74.08	63.01	71.95	49.12	63.92	59.54
98	VIP Support	21	399	401	416	358	344	313	374	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	66.43	66.85	69.33	59.70	57.39	52.10	62.26	66.43	66.85	69.33	59.70	57.39	52.10	62.26
99	VIP Support	22	341	353	364	439	335	391	308	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	56.91	58.76	60.71	73.21	55.90	65.16	51.25	56.91	58.76	60.71	73.21	55.90	65.16	51.25
100	VIP Support	23	355	396	453	398	322	326	334	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	59.11	66.00	75.55	66.37	53.68	54.30	55.60	59.11	66.00	75.55	66.37	53.68	54.30	55.60

Провели встречи 1:1 со всеми вами. Итоги:

- Создали шорт-листы людей, которые хотят расти вертикально
- Выявили проблемные моменты (например вскрылось желание многих людей обсудить беттинг – провели недавно созвон)
- Ответили вам на частные вопросы
- Организовали площадку с QA для тестирования новых версий и игр.
- Поменяли текст примерно 15-20 шаблонов
- Сделали несколько доработок в ADZ (например калькулятор Free Spins, бан чата со службой поддержки и так далее). Около 5-7

Мероприятия,
которые
провели

Горизонтальные проекты

Tone of voice. Хотим переписать наши шаблоны в соответствии с новым видением. Несколько ребят сейчас делают тестовое задание. Полноценно раздавать проекты начнем в 2022 году.

Работа с Wiki. Пока мы в процессе написания (перенесли все кроме справочника и половины базы знаний). Привлекли несколько ребят с первой линии для вычитки (наполнением сейчас занимаются тимлиды и энтузиасты с второй, VIP линии).

Отдельно в 2022 будем модернизировать систему обучения. Начнем с первой линии

Демократизация Модерации и security flow (с подачи нашего отдела)

Убрали многие строгие правила по аватаркам – жалоб стало меньше. Где-то на 50-70 в день

Теперь VM не банит неплатящих игроков из хороших стран (а мы сами разбаниваем остальных, если они только раз оступились). В среднем на 1000 в неделю получают меньше банов.

Около 50-70 игроков в неделю не получают теперь фул баны за единичные рефанды.

Модерилка

После обновления прошлой недели, в среднем в неделю будет проверяться около 2000 обращений. Это показатель запросов, который приходится на один день работы первой линии (примерно).

В качестве вспомогательного инструмента контроля качества и оценки своих/чужих ответов инструмент показывает себя очень хорошо.

Проектом заинтересованы и другие отделы. Главный продюсер иногда сам проверяет запросы. Продуктовые ребята будут делать свои очереди, чтобы по тегам и тексту смотреть, что пишут игроки о их релизах.

Что еще делали с внутренними инструментами

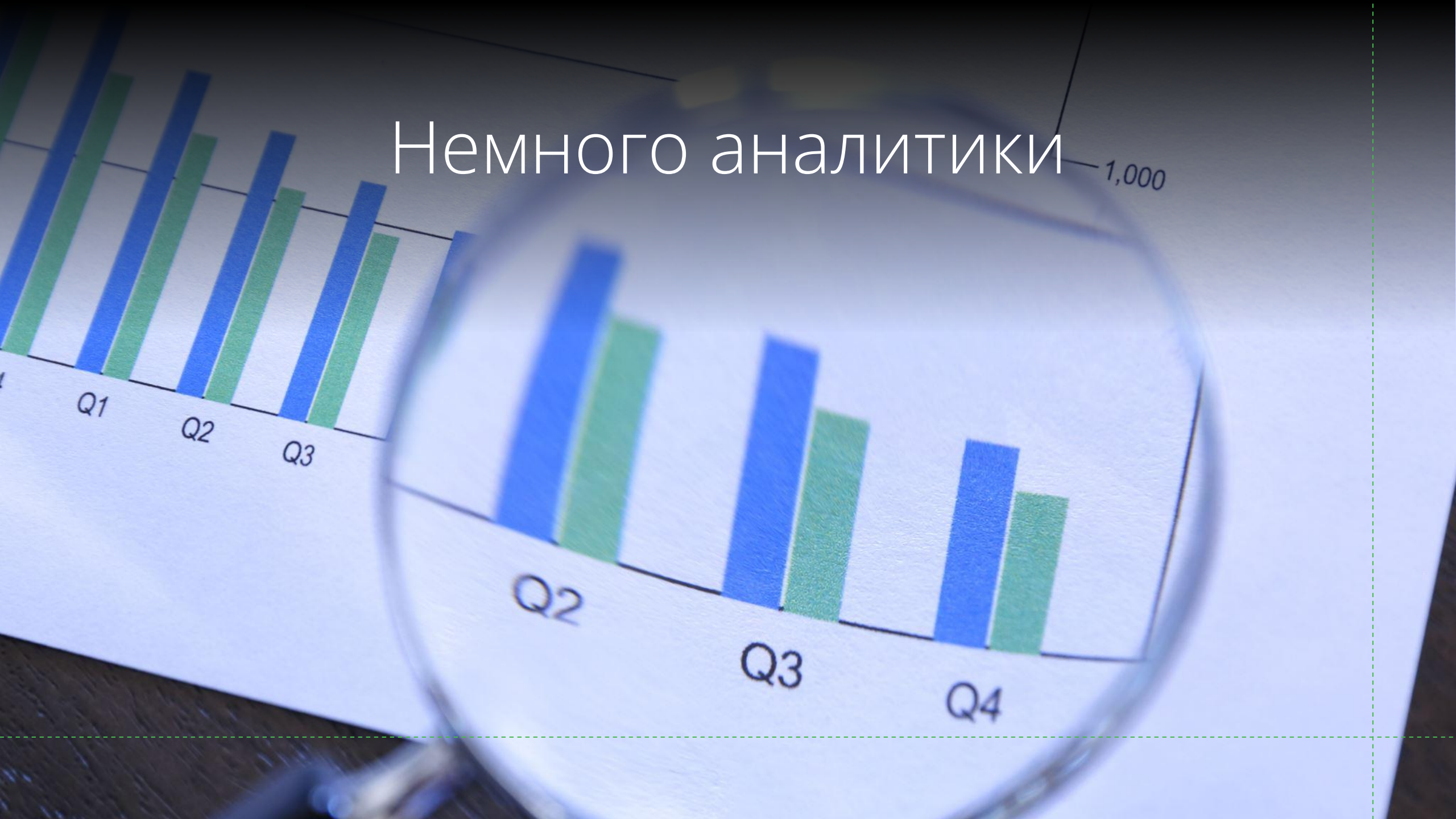
- ◆ Перевели многие шаблоны на иврит/турецкий/голландский
- ◆ Правили надстройку для Zendesk (адаптивные интерфейсы под разные экраны)
- ◆ Валидация почт и отображение VIP сторов на сайте
- ◆ Поддержка всех новых релизов в ADZ
- ◆ Вычитали все базы знаний и привели их к актуальному формату
- ◆ Добавили вторую форму оценки в клиент (есть ли еще вопросы?). Это подняло CSAT до 88%



Планы на 2022

- ◆ Внедряем горизонтальные проекты и подстраиваемся под Tone of Voice (шаблоны и старшие линии)
- ◆ Увеличиваем команду VIP поддержки.
- ◆ Продолжаем встречи 1:1 для сбора мнения всей команды.
- ◆ Возобновим поездки в офис.
- ◆ Дальше проводим обучающие лекции и сборы по релизам и другим вопросам.
- ◆ Следим за рынком) В разных смыслах.
- ◆ Флудим во флудилке

Немного аналитики



Краткие результаты аналитических тестов последнего квартала

Аналитика выдачи кредитов. Выяснили, что 30% игроков, которым даем кредит – затем платят хотя бы раз. Но почти никто не платит, если не платящего игрока мы кредитруем больше, чем на 10\$ - отключили такие большие кредиты на них

Тесты новой бонусной системы. Пока выявили небольшие улучшения Retention (удержание игрока) для VIP уровней с 3 по 5. На VIP уровни 1-3 будем повышать бонусы после нового года. Тогда и полноценно перейдем на новую строку бонусов.

results

id	test_name	selected_...	new_user	paying_user	vip_level	device_twinks	group_typ..	group_de..	# uids	Retent ion	Δ	Δ%	P- value	Purcha se	Δ	Δ%	P- value	Reven ue	Δ	Δ%	P- value..	P- value ..									
2440	Cumulative bonus (бонус от сервера игрокам, которые быстро проигрыв..	all users	all users	paying user	VIP 0,1,2	all users	1	control	Without c..	55,932	38.8%	0.0%	0.0%	1.00	0.063	0.00%	0.00%	1.00	\$0.346	\$0.000	0.00%	1.00	1.00	●							
							test	With cum..	56,023	39.2%	0.4%	1.0%	0.18	0.064	0.09%	1.39%	0.55	\$0.354	\$0.007	2.08%	0.32	0.52	●								
							3	control	Without c..	52,067	34.0%	0.0%	0.0%	1.00	0.088	0.00%	0.00%	1.00	\$0.532	\$0.000	0.00%	1.00	1.00	●							
							test	With cum..	52,188	33.8%	-0.2%	-0.4%	0.61	0.090	0.21%	2.42%	0.23	\$0.550	\$0.018	3.38%	0.19	0.23	●								
							5	control	Without c..	48,193	34.5%	0.0%	0.0%	1.00	0.109	0.00%	0.00%	1.00	\$0.722	\$0.000	0.00%	1.00	1.00	●							
							test	With cum..	48,271	34.7%	0.2%	0.6%	0.51	0.110	0.15%	1.34%	0.47	\$0.746	\$0.024	3.26%	0.62	0.22	●								
							7	control	Without c..	43,638	36.8%	0.0%	0.0%	1.00	0.131	0.00%	0.00%	1.00	\$0.945	\$0.000	0.00%	1.00	1.00	●							
							test	With cum..	43,654	36.4%	-0.4%	-1.2%	0.10	0.133	0.25%	1.89%	0.28	\$0.972	\$0.027	2.85%	0.52	0.26	●								
							10	control	Without c..	33,978	37.3%	0.0%	0.0%	1.00	0.176	0.00%	0.00%	1.00	\$1.495	\$0.000	0.00%	1.00	1.00	●							
							test	With cum..	34,067	37.6%	0.3%	0.9%	0.36	0.178	0.27%	1.53%	0.36	\$1.542	\$0.047	3.12%	0.85	0.19	●								
							VIP 3+ all users							1	control	Without c..	32,008	48.0%	0.0%	0.0%	1.00	0.120	0.00%	0.00%	1.00	\$2.069	\$0.000	0.00%	1.00	1.00	●
							test	With cum..	32,107	48.0%	0.0%	0.0%	0.96	0.117	-0.28%	-2.33%	0.27	\$2.081	\$0.012	0.60%	0.41	0.86	●								
							3	control	Without c..	30,445	44.1%	0.0%	0.0%	1.00	0.170	0.00%	0.00%	1.00	\$3.440	\$0.000	0.00%	1.00	1.00	●							
							test	With cum..	30,475	44.0%	-0.1%	-0.3%	0.77	0.167	-0.33%	-1.95%	0.27	\$3.396	\$0.044	-1.29%	0.39	0.65	●								
5	control	Without c..	28,638	44.3%	0.0%	0.0%	1.00	0.210	0.00%	0.00%	1.00	\$4.539	\$0.000	0.00%	1.00	1.00	●														
test	With cum..	28,720	44.6%	0.3%	0.6%	0.49	0.204	-0.59%	-2.79%	0.08	\$4.486	\$0.053	-1.18%	0.79	0.64	●															
7	control	Without c..	26,627	46.8%	0.0%	0.0%	1.00	0.251	0.00%	0.00%	1.00	\$5.822	\$0.000	0.00%	1.00	1.00	●														
test	With cum..	26,668	47.0%	0.2%	0.4%	0.65	0.245	-0.62%	-2.47%	0.10	\$5.681	\$0.140	-2.41%	0.52	0.29	●															
10	control	Without c..	22,059	47.9%	0.0%	0.0%	1.00	0.337	0.00%	0.00%	1.00	\$9.252	\$0.000	0.00%	1.00	1.00	●														
test	With cum..	22,050	49.1%	1.2%	2.4%	0.01	0.334	-0.28%	-0.82%	0.54	\$9.238	\$0.014	-0.15%	0.98	0.94	●															

NPS

- После одного из уроков в GeekBrains провели исследование на части аудитории, чтобы рассчитать NPS. Опросили 2000 игроков одной из игр. Получили 575 ответов на вопрос. NPS составил 56% - проанализировать данный показатель достаточно сложно – в нашей индустрии как мы понимаем их особо не проводят. Тем не менее показатель для F2P игры в жанре казино считаем хорошим. Большой процент игроков высказался крайне позитивно о качестве игры
- В опросе также просили игроков поделиться фидбеком. Обратная связь по новой механике привела к ее пересмотру командой продюсеров.
- Планируем проводить опросы раз в квартал/полгода и смотреть динамику
- Сотрудники смежных отделов стали проводить опросы среди аудитории

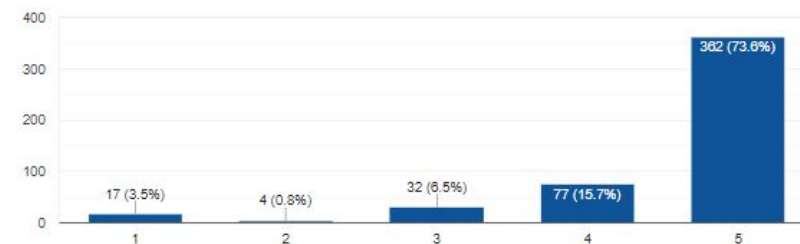


CSI часть опроса



3. Как бы вы оценили нашу команду поддержки? 5 - положительная оценка, оказывается эффективная помощь в решении вопросов. 1 - проблемы не решаются.

492 responses



4. Были Ваши запросы в поддержку решены эффективно и вовремя?

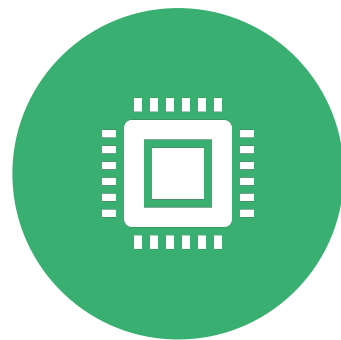
481 responses





Релизы 2021

Основные релизы и изменения 2021



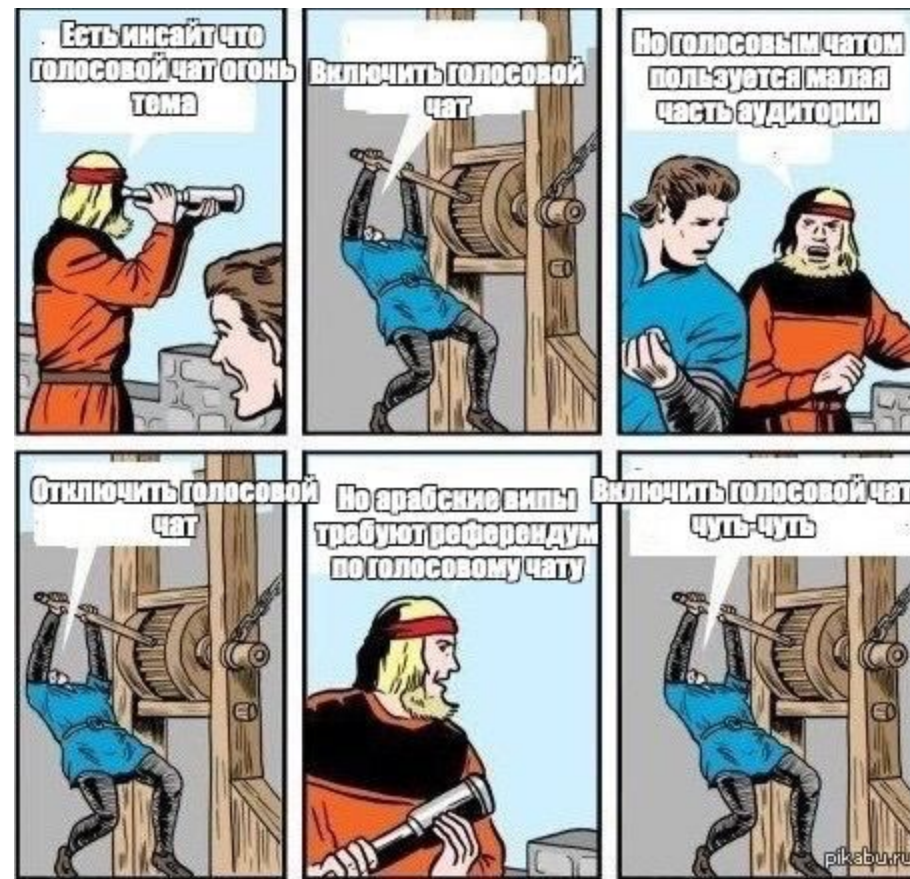
ОСНОВНОЙ УПОР В ЭТОМ ГОДУ БЫЛ СДЕЛАН НАД ВВЕДЕНИЕМ НОВЫХ РЕЖИМОВ В УЖЕ ИМЕЮЩИЕСЯ ИГРЫ И ПОЛИРОВКУ МЕХАНИК.



БУСТ ТУРНИР БЛЕКДЖЕКА ЗАНЯЛ 3 ПОЗИЦИЮ ПО ПОПУЛЯРНОСТИ И ВЫРУЧКЕ СРЕДИ ТУРНИРОВ (ОКОЛО 14%). ELIMINATION ТУРНИР ВСЕГО НА ПРОЦЕНТ МЕНЕЕ ПОПУЛЯРЕН ЧЕМ ПОКЕРНЫЙ МТТ (7%)

Голосовой чат

- ◆ Тернистый путь был у голосового чата, но в итоге в игре он остался.
- ◆ Одновременно активных голосовых чатов в среднем 110-160 – это очень мало в масштабах нашего онлайн. Поддерживать же его достаточно дорого
- ◆ Тем не менее много игроков подняли бучу, также пожаловались несколько уважаемых арабских VIP игроков – поэтому решили включить фичу обратно и поддерживать ее, не смотря на то, что нам в плюс она не работает.



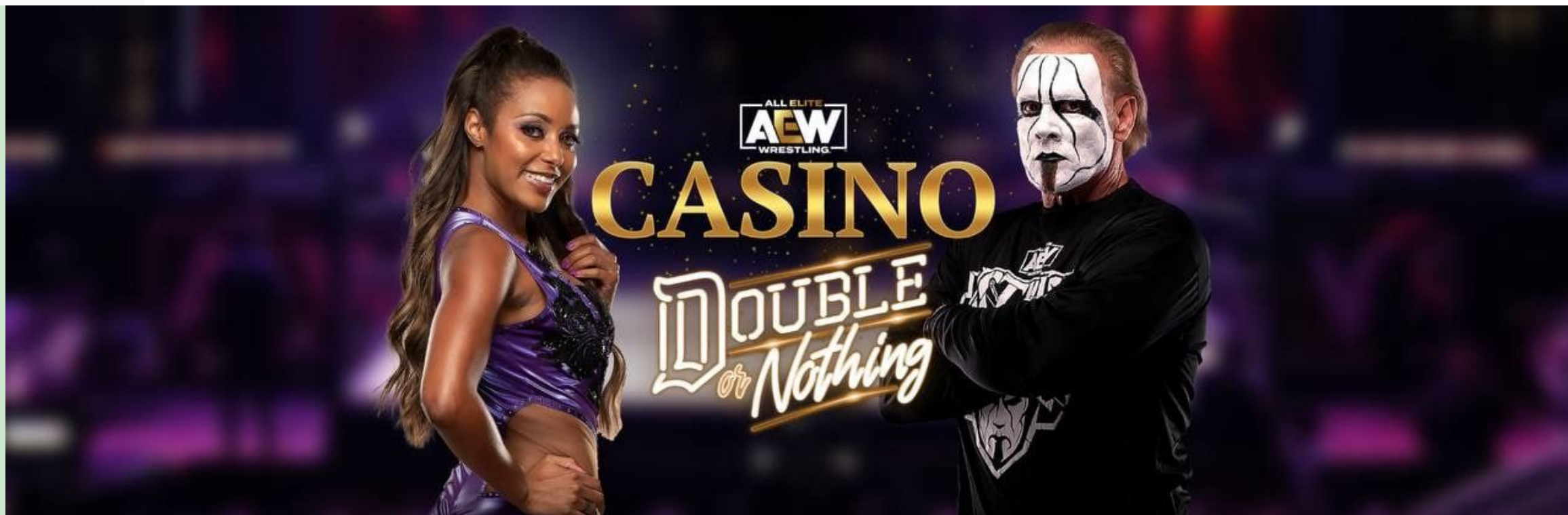
Battle Pass

- ◆ Самый успешный запуск этого года
- ◆ По статистике 54% аудитории наших игр в той или иной мере проходят Battle Pass. Полностью проходят 10-18%, что тоже неплохо в среднем по индустрии.
- ◆ Первые дни battle pass повышают дневную выручку на 15% / Длину сессии на 30% / конверсию из не платящих в платящие на 15-20%
- ◆ В плане разработки ADZ по сложности обогнало даже Betting – поэтому добавляли вам функционал в 3 итерации.
- ◆ В 2022 будем развивать эту механику. Добавлять новые квесты/активности, возможности пропускать уровни и так далее.



Партнерское приложение с рестлингом

- ◆ Заключили контракт с AEW. Рестлинг в США. По итогам года окупили разработку и прибавили аудитории. Ожидаем новых партнеров в будущем



Акции и офферы

Крупные таеры в App Store и VIP Store на сайте(+ логины apple/google на сайте). Этими мерами снизили возможные потери с выключением VIP Store на 85%. Могло быть сильно хуже. Год завершен в плюсе

Casino Spin прыгнул на третье место по популярности акций.

Акции на весь экран - Игроки, которые раньше покупали - совершают покупки на 17% чаще с этим тестом, те кто никогда не покупали на 14%.

Технические релизы

Афк режимы в турнирах – игроки давно просили. Теперь случайный звонок не ломает игрокам входы в турнир. Точных цифр улучшений нет, но точно все стало лучше 😊

Турбо спины в слотах ускоряют игру (и проигрыш игрока) на 35-40%. Игроки хотели играть быстрее, мы хотели забирать больше фишек – win win.

Матчмейкинг дурака. Были проблемки с жалобами, но процент отваливающихся игроков упал почти на 40%. Скорость нахождения игры увеличилась вдвое.

Накопительные фрибеты в беттинге, американские коэффициенты.



Злодейские меры

- ◆ В этом году во всех играх и турнирах были порезаны маленькие категории для игр
- ◆ В турнирах вообще образовался paywall. Если не платить, то в среднем за неделю выполнений дейликов и просмотр рекламы, вы копите на один турнир (с батл пасом – 2/3). Многие игроки перестали играть в турниры
- ◆ Тем не менее выручка от платящих игроков выросла из-за этого в 3 раза. Прирост прибыли от новичков примерно в 9 раз (много)
- ◆ Решили сделать такие жесткие ограничения по примеру одного из лидеров рынка WSOP. И не прогадали)

Краткая сводка

- ◆ Стали первыми в разделе Social Casino более чем в 10 странах по миру
- ◆ Стабильно держимся на 3 месте по миру. Но некоторые аналитики говорят, что мы почти обогнали WSOP. Zynga сильно впереди, но и это очень круто)
- ◆ Общими силами оправились от весеннего удара от Apple и смогли не растерять позиций по доходу.

Планы на 2022 по компаниям

Новые игры

- ◆ **Spades/Ballot/Belote** - Разновидности одной и той же игры но для локальных рынков. Америка-Арабы- Франция
- ◆ Для арабской версии много планов. Возможно будет хитрая реклама на их TV, оффлайн турнир и так далее.
- ◆ **Многострадальный бильярд**. Должен быть, но тут как с киберпанком)
- ◆ **3D poker**. Первый шаг в виде лобби уже сделан
- ◆ В целом обещали 8 новых игр – но я пока не уверен в такой продуктивности.

Другие релизы

Система кланов – Привет игра великий султан итд. Игроки смогут объединяться в гильдии, получать награды, делать большие квесты и социализироваться

Система лиг. Текущие категории столов видимо будут подчинены истории перехода из лигу в лигу.

Сайдпоты в покере (можно ставить на силу своей руки, на флоп и так далее)

Апдейты ивентов. Больше разных вариаций, больше монетизации

Входы в турниры бесплатно, через жетоны (пока не знаю механики)

Автостирание лотерейных билетов.

И многое другое

Всем спасибо за внимание. С наступающими праздниками!

