



# Геймификация как инструмент в развитии клиентоцентричности

Консультационный центр ДОМ.РФ

Елена Соромотина

# О чем сегодня поговорим



## 01

Кто наши клиенты

## 02

Как тренд геймификации  
влияет на развитие клиентов  
компании

## 03

Какие проблемы мы решаем,  
используя инструменты  
геймификации в развитии клиентов

## 04

В чём суть и какие  
инструменты этого  
подхода

## 05

Каких результатов мы  
достигли, используя  
инструменты геймификации в  
развитии клиентов

## 06

Что дальше

# ДОМ.РФ – финансовый институт развития в жилищной сфере России с 1997 года



Оператор ипотечных госпрограмм



Цифровизация жилищной сферы



Городская среда



Земля и недвижимость



Развитие инфраструктуры



Информирование и финансовая грамотность в жилищной сфере



Устойчивое развитие



Лифтостроение



Цифровая академия



Ипотечные облигации



Аренда



ДОМ.РФ Девелопмент



Банк ДОМ.РФ

# Кто наши клиенты?

Все граждане нашей страны,  
кто хотел бы улучшить свои жилищные  
условия



# Что для нас клиентоцентричность?

Улучшение жизни людей,  
изменение сознания  
через призму финансовой грамотности,  
развитие  
навыков финансовой культуры



# От сервиса к клиентоцентричности



2020

## ГЛ Поддержка физлиц

Консультация по кредитным каникулам

2021

## Открытая база знаний Портал спроси.дом.рф

3,3 млн уникальных пользователей

2022

8,9 млн уникальных пользователей

2023

12,3 млн уникальных пользователей

2024

18 млн уникальных пользователей

2025

24 млн уникальных пользователей

## Ипотечный марафон

1-й сезон

<1 млн просмотров

2-й сезон

>4,5 млн просмотров

3-й сезон

>15 млн просмотров

4-й сезон

>19,5 млн просмотров

5-й сезон

25 млн просмотров

## Игра МыСчитаем

Версия 1.0

Лендинг

13,5 тыс. участников

800 городов

Версия 2.0

Mini app VK

80 тыс. участников

900 городов

Версия 3.0

Mini app VK 3 сезона

200 тыс. участников

900 городов



# История проекта #МыСчитаем



Решили сделать второй запуск. Варианты:



Остаться на сайте  
все те же сложности  
и ограничения



Приложение  
сложно, долго  
и самостоятельный  
маркетинг



Mini-app VK  
быстрее +  
много технических  
и партнерских выгод

Начни управлять своим бюджетом с МЫСЧИТАЕМ

За 2 месяца мы научим контролировать доходы и расходы, ставить финансовые цели и достигать результата

Участвовать

Призы от партнеров проекта

Бонусы от программы развития «Другое Дело»

Прикладные задания на реальных ситуациях



МЫ СЧИТАЕМ

Наше сообщество

Ваша корзина

Ребус

Приветствуем тебя в игре!

Если хочешь быть богатым, нужно быть финансово грамотным.  
— Роберт Кийосаки

Личный счёт: 19740 в рейтинге

Баллы ДД: 350 баллов

Анализ: 4 из 15

Призы

Все призы >

Главная

Квесты

Призы

Профиль

# #МыСчитаем



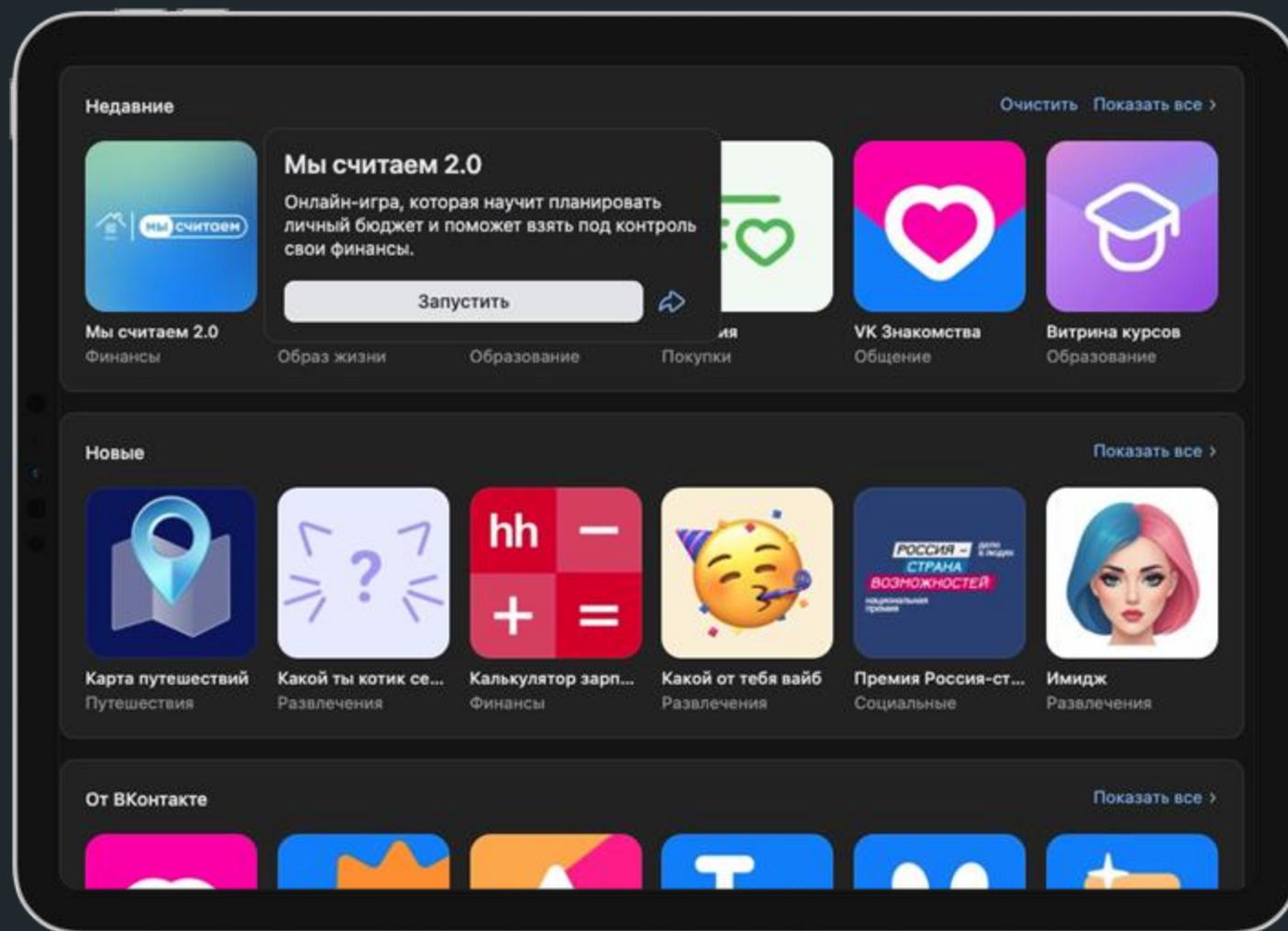
Запустите проект,  
пока я рассказываю

# Что такое Mini-app VK?



Конструктор приложений внутри desktop и mobile приложения VK

Подходит для решения разных задач — от шагомера и тестов до сложных игр



# Почему выбрали Mini-app VK?



Маркетинговые инструменты VK



Агрегированная аудитория



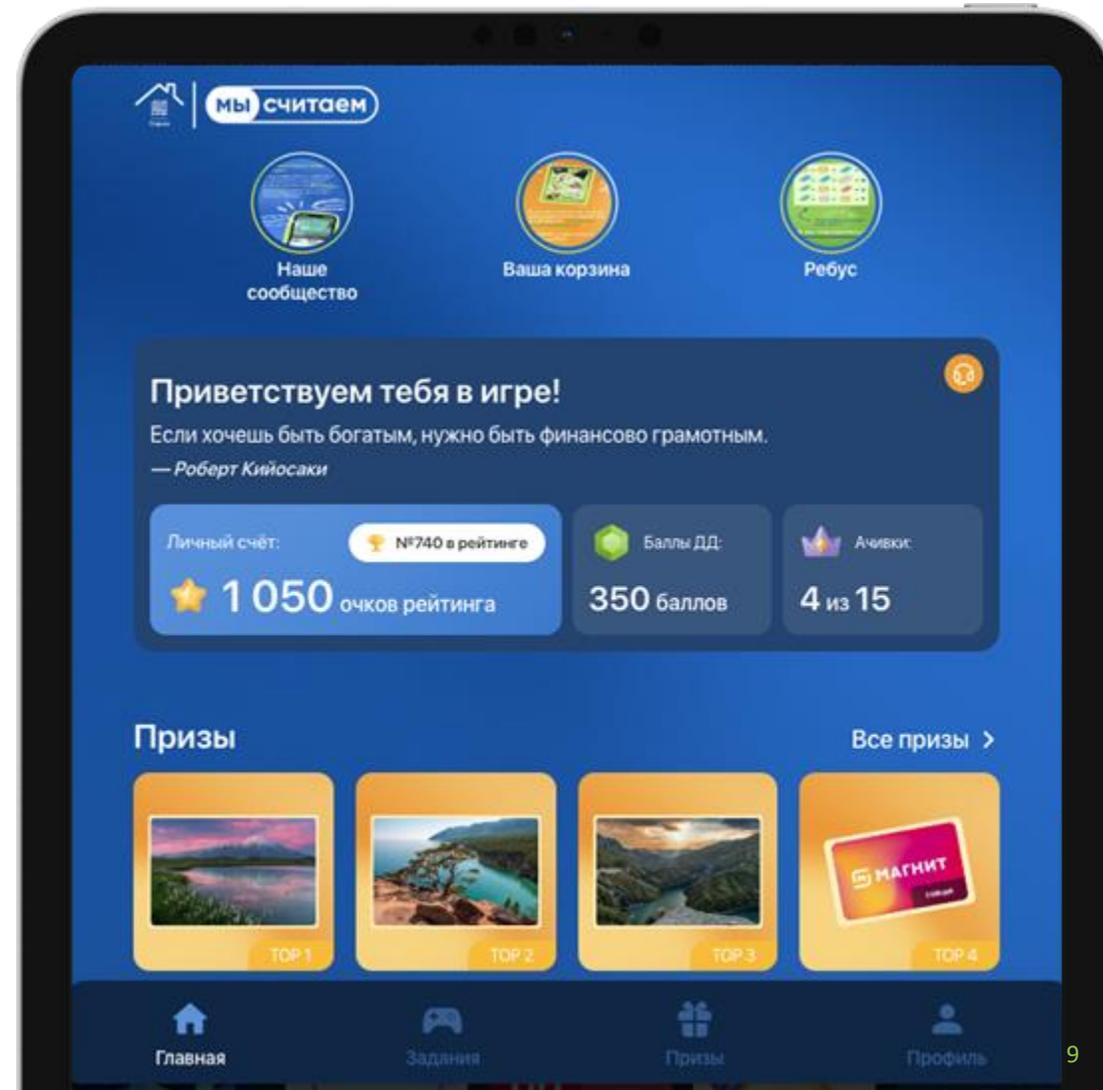
Тех. поддержка в самом сервисе



Партнёрство с «Другое Дело»



Каталог Mini-app'ов



# Возрастные потоки



Адаптация заданий и призов под ЦА. Конкуренция в рамках однородных групп

## Подростки до 18 лет

- Сформировать правильное отношение к деньгам
- Научить финансовому планированию
- Рассказать о взаимодействии с банками, государством
- Предуберечь от ошибок
- Помочь поставить и реализовать свои первые небольшие финансовые цели

25% аудитории

## Молодежь 18-25 лет

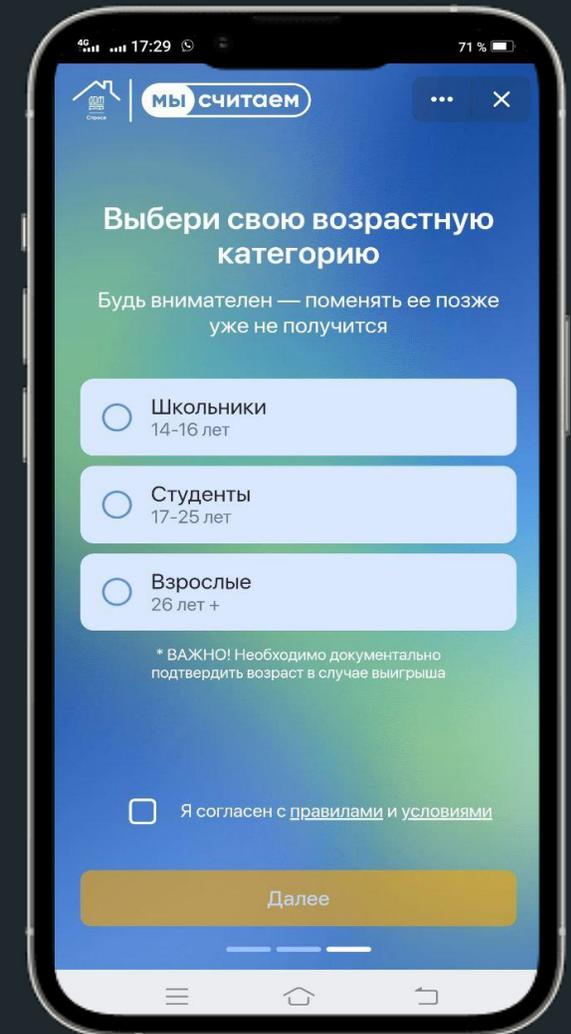
- Научить грамотному отношению с деньгами
- Помочь поставить цели на 1 год, 5 лет
- Рассказать о том, как достигать крупных финансовых целей типа покупки машины, квартиры и т.п.

30% аудитории

## Взрослые 26+ лет

- Помочь улучшить свое финансовое положение
- Рассказать про долгосрочные сбережения, цели и т.п.
- Помочь прийти к крупным финансовым целям: машина, квартира

40% аудитории



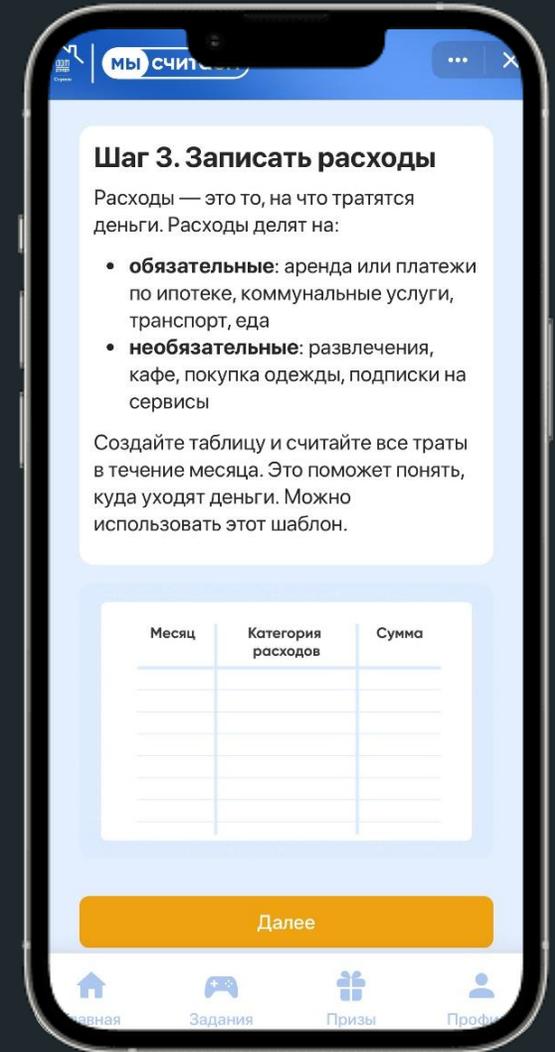
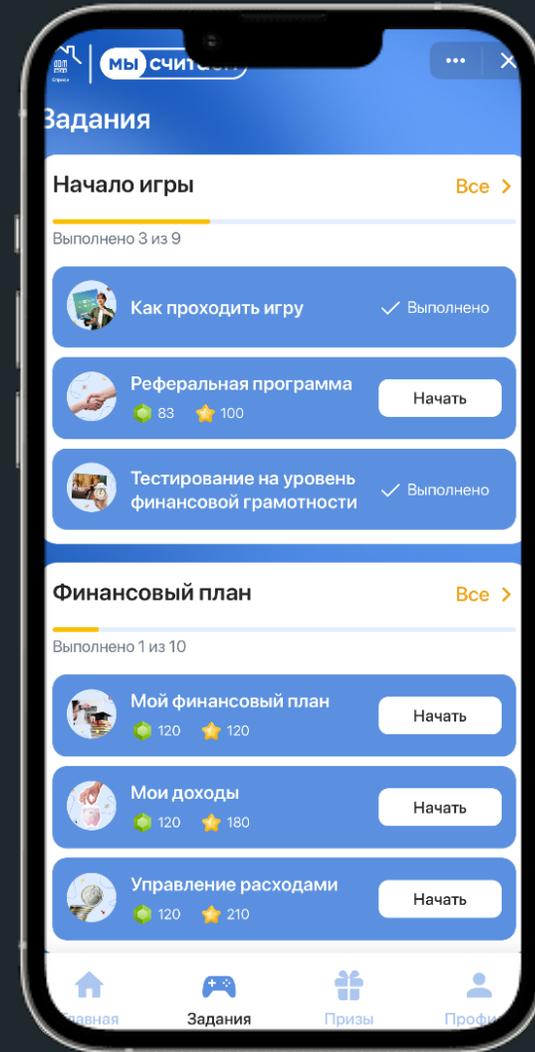
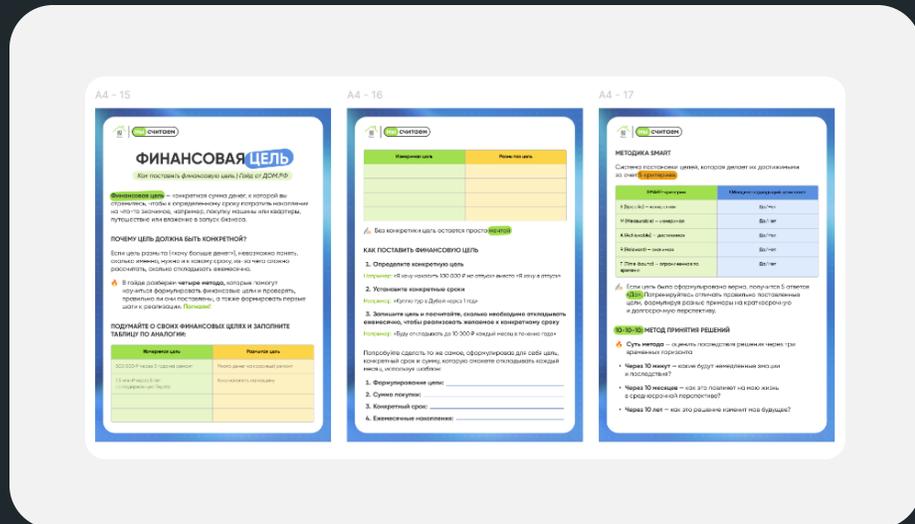
# Разнообразие форматов

## Обязательные задания

- Тестирование на уровень финансовой грамотности
- Уроки в формате лонгрида
- Тесты внутри уроков
- Практические задания на внедрение материалов в жизнь

## Бонусные материалы

- Гайды, чек-листы, инструкции
- Шаблоны для планирования и ведения бюджета
- Бонусные уроки от экспертов



# Экспертный совет



## Цель

- Сделать игру еще более эффективной, практико-применимой
- Создать возможность для участников коммуницировать с экспертами, получать ответы на свои вопросы
- Рост доверия к игре



## Задачи экспертов

- Помощь в создании контента и доп. материалов игры (участие в интервью по теме, проверка материалов)
- Проведение эфиров, запись доп. уроков для игры
- Проведение личных / групповых встреч с участниками



## Темы

- Финансовое планирование, личный бюджет
- Инвестиции
- Карьерный рост
- Импульсивные покупки
- ИЖС, постройка дома
- Льготы, выплаты
- Покупка недвижимости
- Управление кредитами
- Финансы для детей

## Эксперты 1 сезона

- Департамент Финансов, финансовые советники
- МосБиржа, Инвесторы
- HR-специалисты, психологи
- Эксперты ДОМа
  - ИЖС
  - Государственные программы
  - Аналитический центр
  - Банковские продукты
- Агентства недвижимости, застройщики

**мы считаем**

**Михаил Ковалев**

Директор консультационного центра АО «ДОМ.РФ»

**Ирина Кизимчук**

Заместитель директора управления продажами, АО «Банк ДОМ.РФ»

**Марина Пономарева**

Психолог, сооснователь портала психологической помощи «ТЕТА»

**мы считаем**

**Щербакова Светлана**

Руководитель направлений онлайн-колледж и нейросети онлайн-школы «ИнтернетУрок»

**Яшкин Иван**

Ведущий маркетинг онлайн-школы «ИнтернетУрок»

**Демин Артем**

Ведущий менеджер по обучению «Четыре Лапы», лектор, ветеринарный врач

**мы считаем**

**Ольга Романченко**

Независимый финансовый консультант, доцент кафедры финансов устойчивого развития РЭУ им. Г. В. Плеханова, эксперт СМИ по личным финансам

**Мария Ермилова**

Международный финансовый советник, автор более 20 книг по финансам, эксперт финансовых институтов, доцент РЭУ им. Г. В. Плеханова

**Анна Денгина**

Руководитель сервиса ФинЗдоровье и автор блокнота для детей «6 минут. Финансовая грамотность»

# Геймификация



## Работа с внешней и внутренней мотивацией участников

- Розыгрыш призов среди участников
- Возможность зарабатывать баллы **Другого Дела** и обменивать их на ценные призы от партнера в любой момент
- Возможность получить сертификат о прохождении игры



Всероссийская онлайн-игра по финансовой грамотности «МыСчитаем»

Мы считаем

Кристина Татаринова

Поздравляем с успешным прохождением игры!

Очков рейтинга: <b>600</b>	Место в рейтинге: <b>№ 1 391</b>	Правильных ответов: <b>19%</b>
-------------------------------	-------------------------------------	-----------------------------------

Мы считаем

Назад

### Призы партнёров

 Скидка 31% в «Магнит...» 300	 Мастер-класс по страхованию ... 4 200	 Скидка 33% на покупку... 400
 Подписка Wink «Всё в одном...» 200		

Главная Задания Призы Профиль

Мы считаем

Назад

### Главные призы

 ТОП 1 Сертификат на 20.000 рублей	 ТОП 2 Сертификат на 15.000 рублей	 ТОП 3 Сертификат на 10.000 рублей
 ТОП 4 Сертификат на маркетплейс н...	 ТОП 5 Сертификат на маркетплейс н...	 ТОП 6 Сертификат на маркетплейс н...
 ТОП 7 Сертификат на маркетплейс н...	 ТОП 8 Сертификат на маркетплейс н...	 ТОП 9 Сертификат на маркетплейс н...

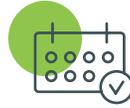
Главная Задания Призы Профиль

# Что внутри? Под капотом проекта



**1 админка**

неочевидный, но самый главный результат



**3 мес.**

работы проекта (сессионный формат)



**3 потока**

школьники, студенты и взрослые



**7 модулей**

с заданиями, открывающимися раз в неделю



**8 стимулов**

мотивации (по модели октализа Ю-кай Чоу)



**50+ заданий**

доступны к выполнению (от теории к практике)

# Что внутри? Под капотом проекта



## Разработка Mini-app

back, front, UX, UI,  
project, product



## T3, контент и фирстиль

4 редактора,  
2 дизайнера,  
project, product



## Продвижение

Менеджер по  
партнерам, SMM, PR  
+ PCB и VK

# #МыСчитаем 3.0



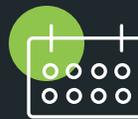
## Миссия проекта

Помочь каждому жителю России обрести финансовую стабильность и воплотить мечту о своем жилье



## Цель игры

- Повышение финансовой грамотности аудитории в жилищной сфере
- Повышение уровня осознанного потребления и использования финансовых продуктов и услуг среди граждан
- Достижение финансового благополучия гражданами
- Повышение узнаваемости бренда ДОМ.РФ



## 3 этапа

1 сезон: апрель – май 2025 г.

2 сезон: июль – сентябрь 2025 г.

3 сезон: октябрь – декабрь 2025 г.



## Количество участников

200 тысяч



## Формат и плейсмент

Онлайн, mini app VK

# Итоги 1 сезона

- **115 000** пользователей приложения
- **15 000** активных участников игры
- **84 000** просмотров эфиров
- **8** приглашенных экспертов
- **9,58%** доходимость до конца сезона
- **4,8 из 5 баллов** оценка игры участников
- **90,45%** участников планируют продолжить игру в следующем сезоне
- **2 118** упоминаний игры в социальных сетях и СМИ



## Результаты участников

**95%**

поставили  
финансовую цель

**73%**

посчитали свои  
расходы и доходы

**58%**

создали свой  
финансовый план

**48%**

начали формировать  
финансовую подушку

**44%**

нашли новые идеи для  
дополнительного  
дохода

**28%**

начали закрывать свои  
долги

# Отзывы участников

**Мы считаем**



Я заметила, что с дисциплиной у меня теперь лучше. И я раньше всегда думала, что если возникает трудность к достижению своей цели, то это не мое. А теперь я понимаю, что без трудностей не прийти к намеченной цели



Отложила 20 тысяч рублей, не ходила по магазинам, чтобы не купить лишнего

**Мы считаем**



Открыла накопительный счет с хорошей ставкой. Уточнила минимальную сумму, которая нужна для достижения цели. Подключила автосбережение



Открыл счёт в банке. Надо было давно так сделать. Хорошо, что я встретил ваше приложение

**Мы считаем**



Открыла накопительный счет и внесла первую сумму, как и планировала, в апреле



Уже два раза не купила то, что пока точно не надо. Поняла, что есть вещи, без которых точно можно обойтись

**Мы считаем**



Заказала справку о стоимости процедур, чтобы оформить налоговый вычет на медицину, вы напомнили, а то бы еще долго тянула) Получу, прибавлю к накоплениям, которые лежат под проценты



Начала еженедельно откладывать деньги на вклад, вырабатываю привычку. Оценила свои доходы и расходы

**Мы считаем**



Составила четкий план по квартире (какую, где и т.д.) и запланировала траты на котенка



Импульсивных покупок стало меньше, нашла варианты дополнительного заработка в виде инвестиций

**Мы считаем**



Составила финансовый план, чтобы накопить на обучение в автошколе



Составил план отказа от вредной привычки, на чем рассчитываю сэкономить более 100 тысяч рублей за год (отказ от курения). Раньше не считал эти траты



Выписала правила, начала откладывать деньги на собственную квартиру

И совсем не было сложностей?

И совсем не было сложностей?

Были

# Сложности в разработке

- 1 Долгая подготовка**  
Необходимость втопить и увеличить IT-команду x2
- 2 Система мотивации**  
Поиск игрового баланса и сведение систем
- 3 Синхронизация команд**  
К релизу должно быть готово всё равномерно, но нет
- 4 Первопроходцы**  
Сложно спрогнозировать KPI, темп разработки и продвижения
- 5 Борьба с фродом и «хакерами»**  
В правилах важно учесть все возможные «пользовательские пути»
- 6 Единый ЛПР на проекте**  
На этапе согласования должно быть единое решение от команды

# Что будет дальше?

1

Анализируем CJM  
и фидбэк на контент

2

Проводим следующие 2 этапа  
«МыСчитаем» август - октябрь

3

Разыгрываем главные призы в декабре:

- 1 место – ДОМ
- 2 и 3 место – сертификаты на путешествие по стране

4

- На платформе mini app создаем образовательную платформу
- Развиваем клиентов
- Планируем новый сезон 2026

# Что для нас клиентоцентричность?

Улучшение жизни людей,  
изменение сознания  
через призму финансовой грамотности,  
развитие  
навыков финансовой культуры





Играйте с нами  
#МыСчитаем



Заходите к нам  
на [спроси.дом.рф](https://спроси.дом.рф)

