



БУРГЕР КИНГ РОССИЯ · МИТАП ПО ГЕЙМИФИКАЦИИ

ОТ ЗАКАЗА К ИГРЕ И ОБРАТНО

Как Burger King встраивает геймификацию
в клиентский путь

Виталий Захаров

Руководитель управления лояльности и CRM, Бургер Кинг Россия





РАЗМИНКА · ИГРАЕМ ВМЕСТЕ

Достаньте телефон и потрясите его

Сильнее. Ещё сильнее.
Только держите крепко



ПОЗДРАВЛЯЕМ! ВЫ ВЫИГРАЛИ



44

КОРОНЫ

- Начислятся на баланс — как обычные короны за покупку
- Сгорят через 9 месяцев
- «Возвращайся завтра! Сделай заказ и снова играй!»

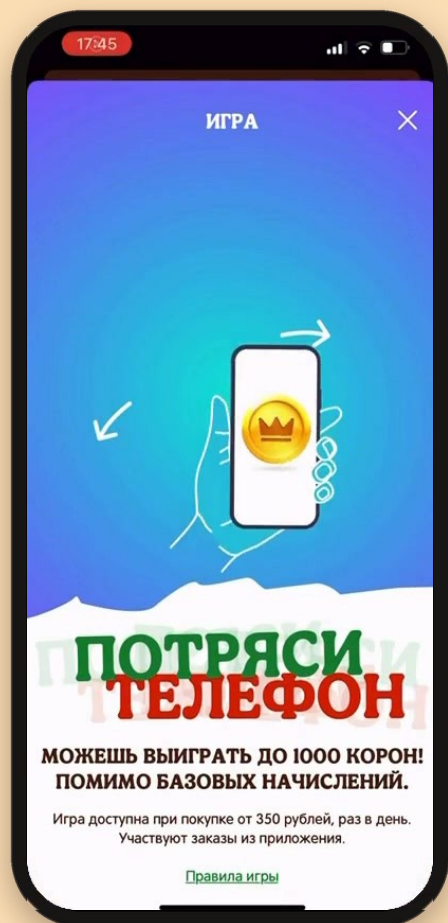
Кто прямо сейчас побежит делать заказ ради ещё 44 корон?



БЫЛО · «ПОТРАСИ КОРОНЫ»



Игра начиналась там, где заказ уже закончился



Приз

Те же короны, что за покупку. Живут 9 месяцев и растворяются в балансе

Условия

Раз в день, заказ от 350 ₽, только в приложении

Напоминание

Пуш «попытка ждёт» — когда бургер давно съеден



5%

**играли из тех,
кто мог сыграть**

Каждый двадцатый

**Игра жила сбоку от гостя.
Гость отвечал ей тем же**

1

Не тот момент

Игра появлялась после получения заказа. С горячим пакетом в руках хочется есть, а не играть

2

Не та игра

Пара секунд тряски — и всё. Ни азарта, ни истории

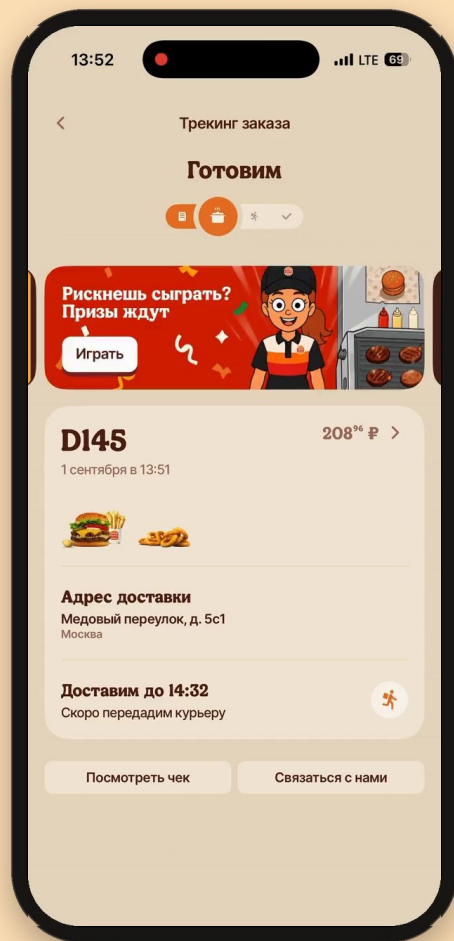
3

Не тот приз

Короны растворялись в балансе на 9 месяцев. Повода вернуться за новым заказом не было



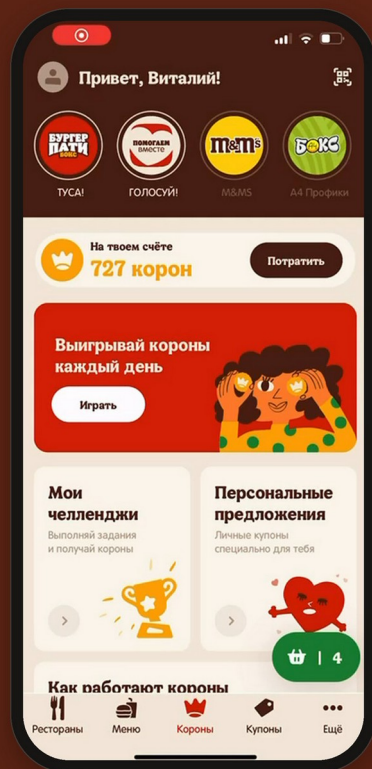
Собери свой заказ, пока собирают твой





Играем, пока ждём заказ, а не после

БЫЛО



Раздел «Короны» —
когда заказ уже у гостя

СТАЛО



Экран заказа —
пока статус «Готовим»

● Заказ уже оплачен

Игра ничего не продаёт — просто занимает паузу

● Все и так смотрят в телефон

Пусть в ожидании смотрят в наш экран

● Руки свободны

Пакета ещё нет, а бургер уже жарится

Вход — баннер «Рискнёшь сыграть? Призы ждут» прямо на экране заказа



Игра длиной в ожидание

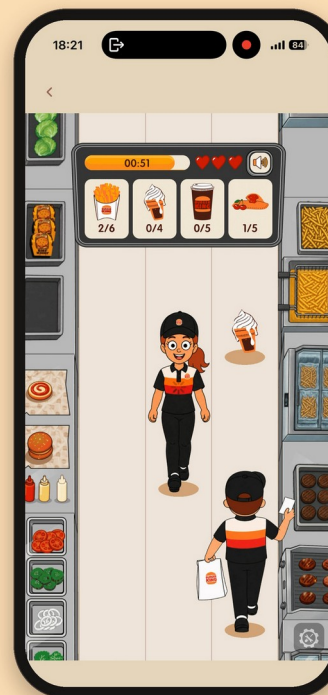
≈ 2 мин

от входа в игру до купона

Раннер на нашей кухне: ты сотрудник Бургер Кинга и собираешь заказ — картошку, мороженое, колу. Минута на сбор, три жизни.



Правила
в одну строку



Собери заказ
за минуту



Не врежься
в коллегу

...иначе «Чёрт возьми!»



Не короны, а купон. Два на выбор

Скидка до 36%



Кинг Фри за 69,99 ₽

Хлопаем за картошку

или

Скидка до 23%



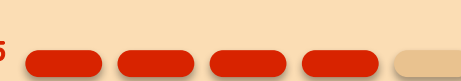
Пирожок за 99,99 ₽

Хлопаем за пирожок

В игре два купона выпадают случайно — гость забирает один

УРОВЕНЬ 4 · ВРЕМЯ

УРОВЕНЬ 4/5



Купон живёт 10 дней

~~9~~ месяцев

жили короны из старой игры

10 дней

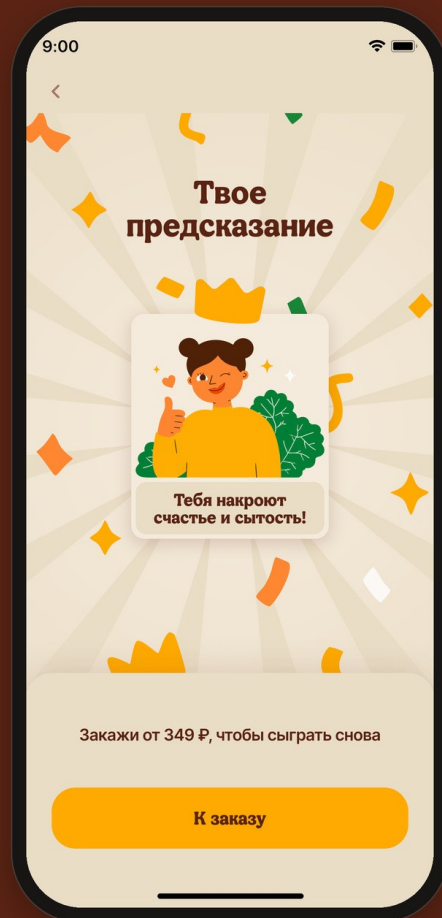
живёт купон из «Кинг Рана»



9 месяцев — это «когда-нибудь».
10 дней — это «на этой неделе».



Играешь подряд? Держи открытку



Ценный приз сразу находит охотников

Если гость играет несколько раз подряд, вместо купона выпадает открытка с предсказанием. Экономика целая, настроение тоже.



«Не время мять булки!»

«День будет как Ангус — не каждый вывезет»

«Сегодня как креветка — согнут, но не сломлен»

Это настоящие тексты открыток



почти **×3**

вовлечение в игру

Было: играл каждый двадцатый — 5%

Стало: играет почти каждый седьмой

1 млн+ **2 месяца** **A/B-тест**

гостей уже сыграли
в «Кинг Ран»

Механика окупилась:
сравнивали игравших
и не игравших

Уже идёт: проверяем
результат на контрольной
группе





Начал играть — почти всегда доиграл



Конверсия каждого шага — от предыдущего, данные с запуска игры

Теряем на входе и на выходе. Сама игра держит

ЗАПУСТИЛИ — И ЭТО ТОЛЬКО НАЧАЛО



Что докручиваем прямо сейчас

ВХОД

Заметная точка входа

Баннер игры жил в карусели
вперемешку с рекламой. Выносим
на видное место

Порог — от 99 ₽

Раньше попытка была только с заказа
от 349 ₽

В воронке: больше 10% заходят
из увидевших баннер

ИГРА

Первый экран

Переделываем онбординг: сразу
понятно, во что играем и что можно
выиграть

Сложность

Подбираем баланс: азартно,
но проходимо

В воронке: больше 75% начинают,
больше 90% доигрывают

КУПОН

Сами купоны

Меняем набор и выгоду

Срок на виду

Подсвечиваем, сколько дней купону
осталось

Триггерные цепочки

Напоминаем о купоне, пока он жив

В воронке: больше 80% выигрывают.
Дальше — донести купон до кассы



Три правила игры в клиентском пути

1

Встраивайте игру в паузу

Туда, где у гостя есть время и телефон в руке, а не туда, где удобно продукту

2

Приз должен звать обратно

Конкретный, свой и со сроком.
44 короны на 9 месяцев
не зовут никуда

3

Запуск — это только начало

Дальше — воронка по шагам и честный A/B-тест

От заказа к игре — и обратно к заказу

СЛЕДУЮЩИЙ УРОВЕНЬ



CONTINUE?

ДА

ТОЧНО ДА

Дальше в планах

- Игры, связанные между собой
- Игровой календарь
- Попытки за короны



Виталий Захаров

Руководитель управления лояльности и CRM
Бургер Кинг Россия



Спасибо!

Ваше предсказание: «Вас накроет счастье и сытость!»