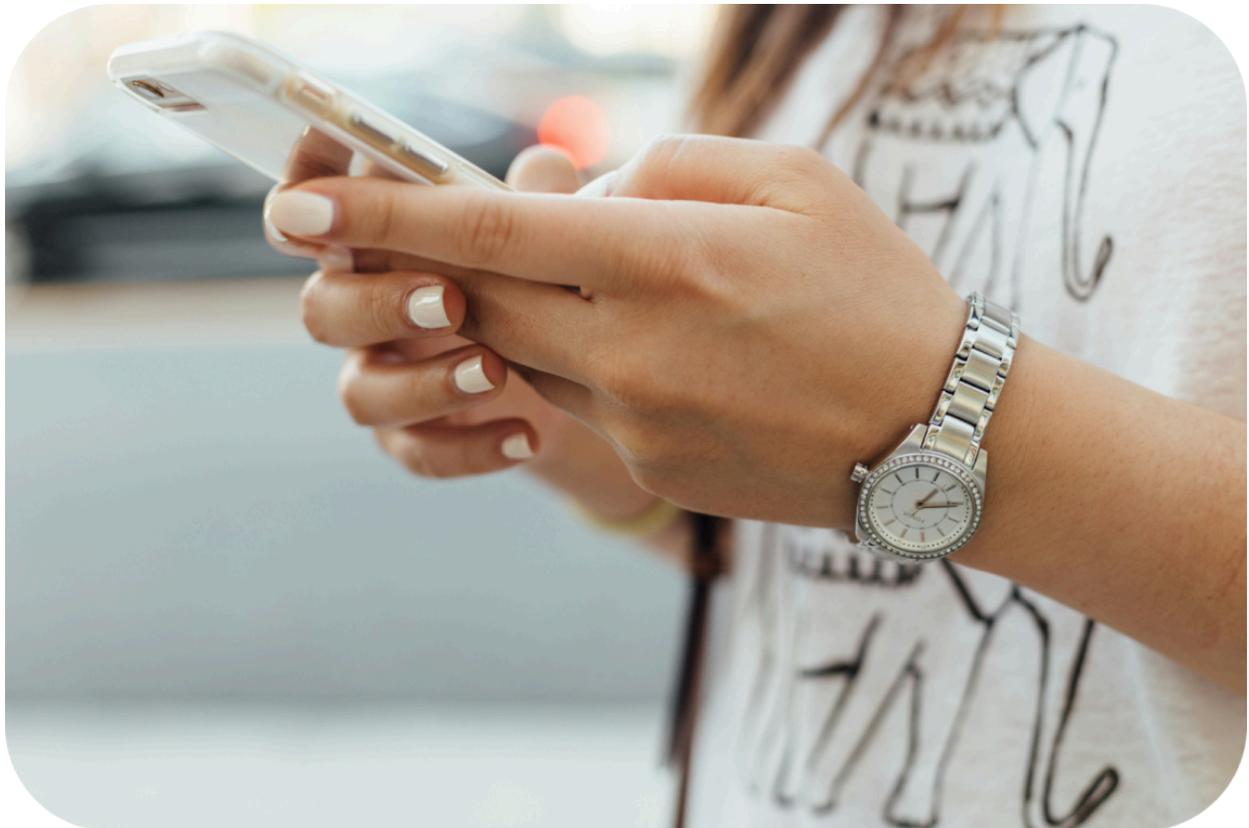


Рост онлайн оплат, проблема привычек игроков и результаты эксперимента



Проблема привычек игроков

Запуск Easy Padel в Дубае оказался для нас интересным вызовом. Мы столкнулись с привычками местных игроков, которые привыкли сначала записываться на игру, а оплачивать позже — зачастую наличными. Это объяснялось тем, что у них не было уверенности в том, что игра состоится: не было удобного способа отслеживать заполнение игровых лобби.

Исследование мотивации игроков

На этапе анализа я провел интервью с игроками, чтобы понять, почему они предпочитают платить позже или даже в день игры, а также почему некоторые из них не хотят оплачивать участие сразу. Эти данные помогли нам глубже разобраться в их мотивации и страхах, связанных с предоплатой. Опираясь на результаты интервью, мы с командой разработали стратегию постепенного перехода игроков на онлайн-платежи.



Чтобы повысить количество онлайн-платежей, мы должны были сначала дать игрокам уверенность в том, что игра состоится. Поэтому мы разработали и внедрили отдельный флоу присоединения игроков в турнир, где они могли видеть статусы оплат других участников, свой статус и статус самого турнира. Это помогло исправить негативный опыт присоединения в турниры, которые ранее не состоялись из-за недобора участников.

← Tournaments

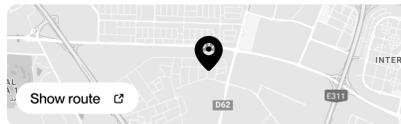
Good Morning Padel

Round Robin 🕒

Wed, September 27

12:30 PM -2 hours

Arca Padel Club



Burj Khalifa, 1 Sheikh Mohammed bin Rashid Blvd, Downtown Dubai, Club Padel Dubai

To participate in the tournament, create a team or join solo. You can pay later.

AED99,99
per person

Join Solo or with Team

Rules for booking slots in the tournament ▾

Teams

- Ace Dominators** ✓
O. Sanussi, R. Smith
- Champions** ✓
M. Velaskes, J. Oliver
- Geek Team** ✓
W. Allen, A. Delon
- RSBP** ✓
V. Kamambeckovich, L. Kim
- Girl Power** ✓
O. Kurilenko, K. Konstantinopolskaya
- Langoustines** ✓
M. Tramp, P. Paltus
- Sweet Buns** ✓
K. Lee, A. Lack
- Face Builders** ⚠️
H. Hannecy, K. Kristabello

Wait List

Teams Solo Players

- Caesar Roll** ⚠️
B. Kimchi, S. Smirnov
- Bears** ⚠️
N. Andersen, L. Popovich
- Animals** ⚠️
A. Protasevich, J. Chan
- Pink Lovers** ⚠️
O. Sanussi, K. Konstantinopolsky
- Kings of the Court** ⚠️
O. Sanussi, K. Konstantinopolsky
- Old but strong** ⚠️
O. Sanussi, K. Konstantinopolsky
- Cool Team** ⚠️
O. Sanussi, K. Konstantinopolsky
- Faceless** ⚠️
O. Sanussi, K. Konstantinopolsky

Cancelled

Teams Solo Players

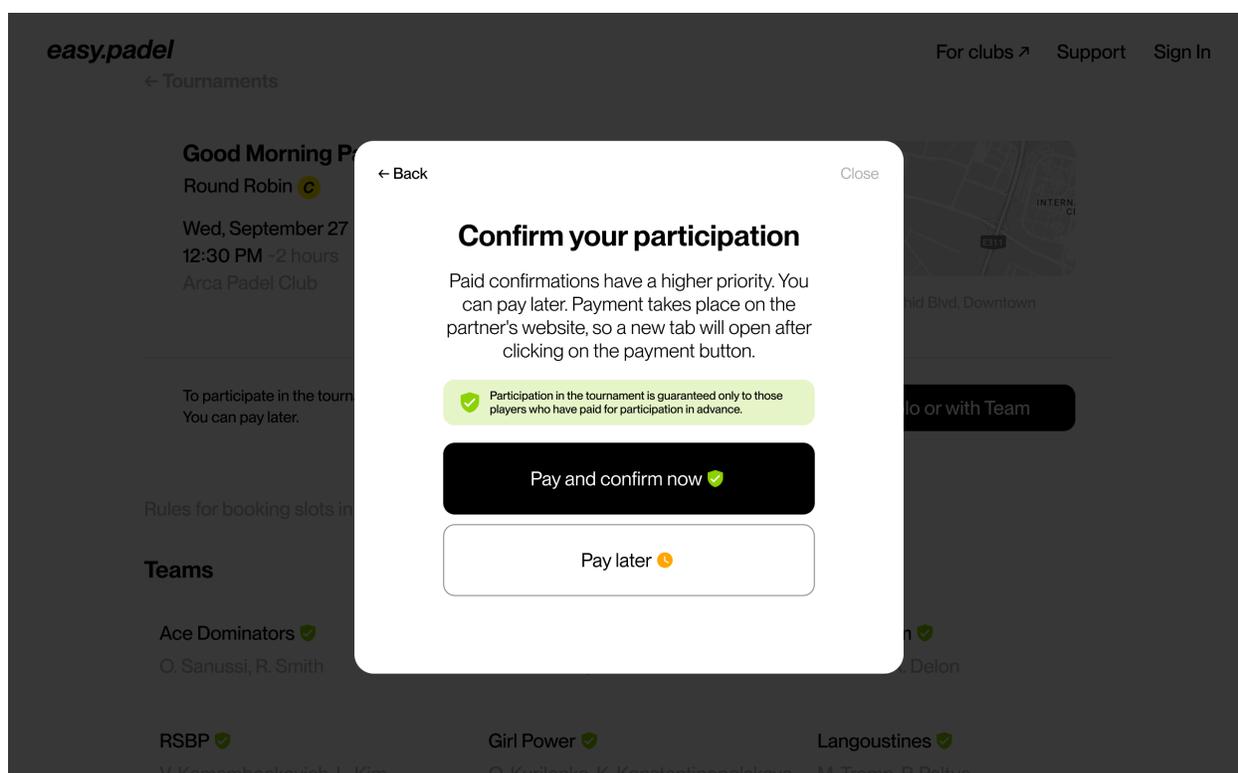
- K. Konstantinopolsky ❌
- J. Smith ❌
- O. Kapuchini ❌
- O. Kapuchini ❌
- M. Velaskes ❌
- A. Andersen ❌
- L. Kapula ❌
- L. Kapula ❌
- K. Abduraskhmanov ❌
- W. Kim ❌
- S. Esman ❌
- S. Esman ❌
- K. Konstantinopolsky ❌
- W. Allen ❌
- J. Johnson ❌

Игрок видит страницу турнира, других участников, но сам еще не присоединился.

Сохранение вариативности выбора

Для нашего полностью цифрового продукта эта привычка была проблемой. Мы не могли резко убрать возможность оплаты позже, так как это сломало бы привычный паттерн поведения пользователей и, возможно, снизило бы их лояльность.

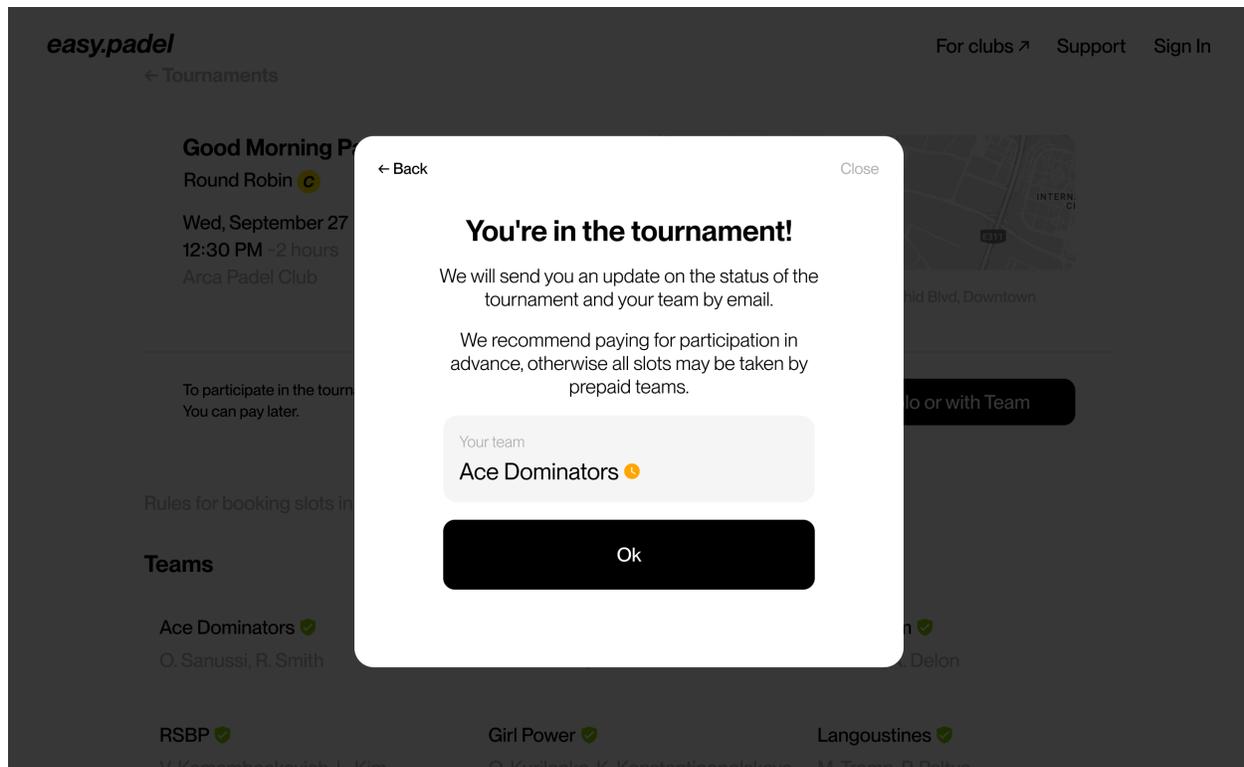
На первом этапе мы оставили оба способа оплаты: сразу картой через наш сервис или позже, в день игры. В обоих случаях игрок попадал в список участников. Однако нам было важно мотивировать пользователей переходить на предоплату.



Игроку предлагается оплатить сейчас или оплатить позже.

Введение ограничений для оплаты позже

Мы собрали статистику за два месяца и увидели, что половина игроков выбирает оплату онлайн, а другая половина — позже. Чтобы повлиять на этот баланс, мы ввели ряд ограничений для тех, кто выбирал оплату позже. Теперь их участие в игре не гарантировалось: если лобби заполнялось на 100%, их могли вытеснить игроки, оплатившие сразу. В таком случае они автоматически попадали в лист ожидания.



Игроку сообщается о том, что он выбрал оплату позже и что его участие не гарантировано.

Результаты эксперимента

Через месяц после запуска этой механики мы увидели значительный сдвиг: доля предоплат выросла с 50% до 65%. Таким образом, мягкое ограничение и создание эффекта дефицита позволило изменить привычки игроков, не вызывая негативного восприятия.

Выводы

Вместо жесткого изменения пользовательского поведения лучше внедрять постепенные корректировки, давая пользователям выбор и стимулируя их к желаемым действиям через продуманные ограничения. Такой подход снижает сопротивление, но при этом эффективно влияет на поведение аудитории.