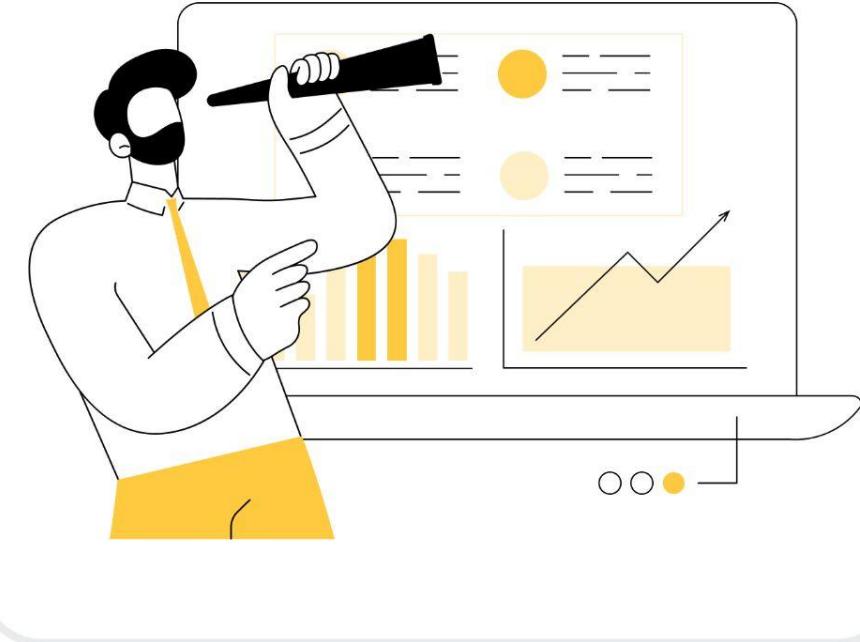


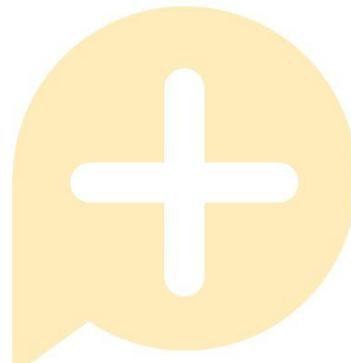
Вебинар 4

# Работа с удержанием и оттоком

Опыт других компаний  
и расчет экономики привлечения

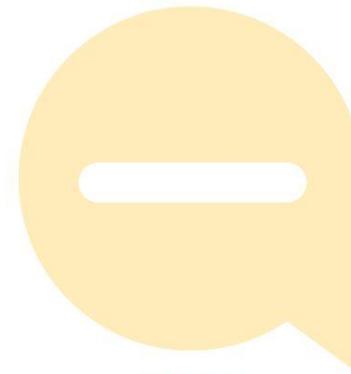


# Хорошо ли меня слышно и видно?



ДА

Поставьте +



НЕТ

Поставьте -



# Никита Носков

- ★ Руководитель проектов привлечения водителей в Яндекс.Такси
- ★ Работает над выстраиванием эффективных процессов привлечения и удержания водителей
- ★ Занимается привлечением и удержанием водителей в рамках глобальных сервисов в 40+ странах



# Серия вебинаров о лучших практиках работы с водителями

Возможность обменяться опытом и получить инструменты для развития бизнеса.

**03.04** Привлечение водителей  
через Яндекс.Директ: разбор  
кейса и полезные советы

**10.04** Привлечение водителей  
через ВКонтакте: разбор кейса  
и полезные советы

**17.04** Новые правила работы  
на Авито: что изменилось  
и как повысить эффективность  
объявлений

**24.04 Работа с удержанием  
и оттоком: опыт других  
компаний и расчёт экономики  
привлечения**

**02.05** Использование Диспетчерской  
и нового функционала  
для эффективной работы  
с водителями



# Чем вебинар будет полезен

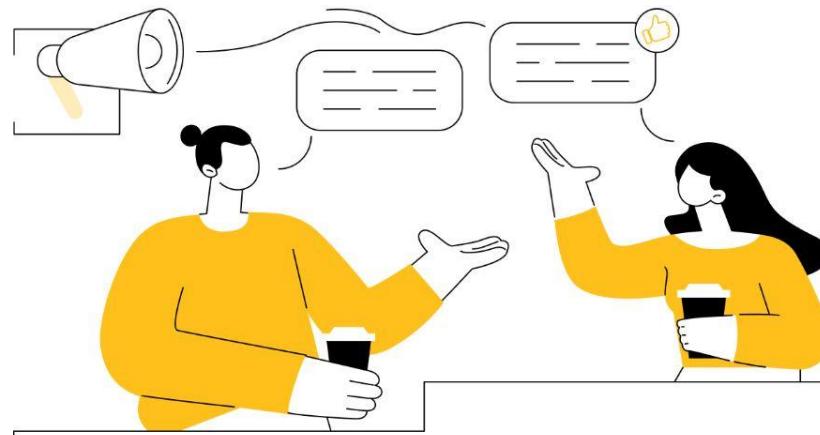
-  Узнаете как отток водителей влияет на активную базу
-  Выясните, почему водители уходят и как их удержать
-  Разберётесь, что такое «первые дни жизни» в контексте сотрудничества с водителями и почему это так важно
-  Узнаете механики, которые помогут удерживать и возвращать водителей





# Как организован вебинар

1. 1 час общения
2. После — общение с экспертом и возможность задать вопросы
3. Розыгрыш промокода на **60 тыс. рублей** от Яндекс Директ



Наша группа в ТГ

# Новички или реактиванты?



## Новички и реактиванты

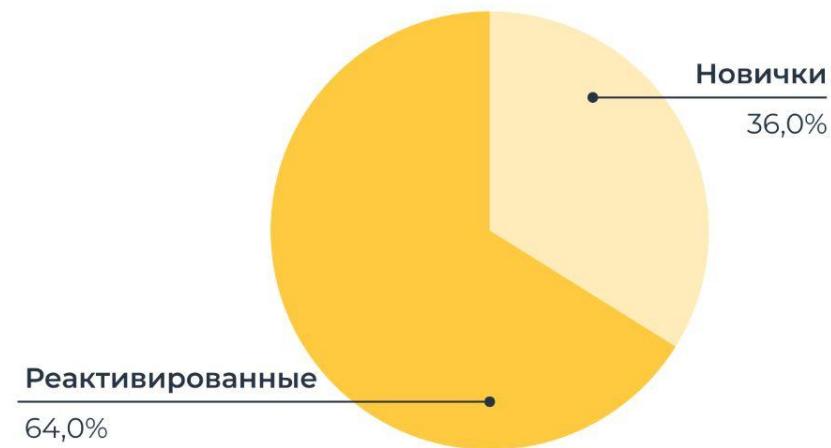
Привлеченные водители условно делятся на два типа:

### Водители новички:

те, кто никогда не выполнял заказы в сервисе

### Реактивированные водители:

те, кто не выполнял заказы в сервисе  
больше 45 дней подряд



# Новички и реактиванты

## Важные метрики



Доля оттока от активной базы

-13%

-13%

-12%

-12%

-12%

-10%

07/23

08/23

09/23

10/23

11/23

12/23

# Новички и реактиванты

## Основные причины оттока

- ★ Плохой онбординг новичка
- ★ Водитель не получает необходимый заработка
- ★ Попадание в блокировки сервиса
- ★ Снижение показателей в сервисе
- ★ Сложность в освоении приложения Яндекс ПРО
- ★ Легализация сервиса
- ★ Недостаточно свободного времени для выхода на линию



# Новички и реактиванты

## Значимость реактивантов

- ★ До момента ухода из сервиса водитель, как правило, выполняет 1000 заказов.
- ★ После возвращения в сервис, в среднем, 600 заказов.
- ★ Обычно возвращение происходит через 50 дней после оттока, это значит, что самую активную работу вам надо проводить в первые 50 дней после ухода водителя.



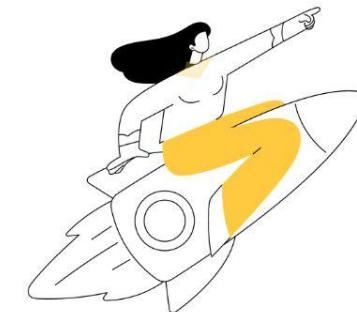
# Важные метрики



# Важные метрики

## LTV водителя в сервисе

- ★ LTV (lifetime value) — это прибыль компании, полученная от одного клиента за всё время сотрудничества с ним.



- ★ LTV показывает сколько вы можете инвестировать на привлечение одного водителя, чтобы оставаться в плюсе. Если LTV с водителем X рублей, то значит, что вы можете инвестировать в удержание и стараться соотносить рост DRC и рост ARPD таким образом, чтобы рост выручки перекрывал рост затрат на привлечение.



# Важные метрики



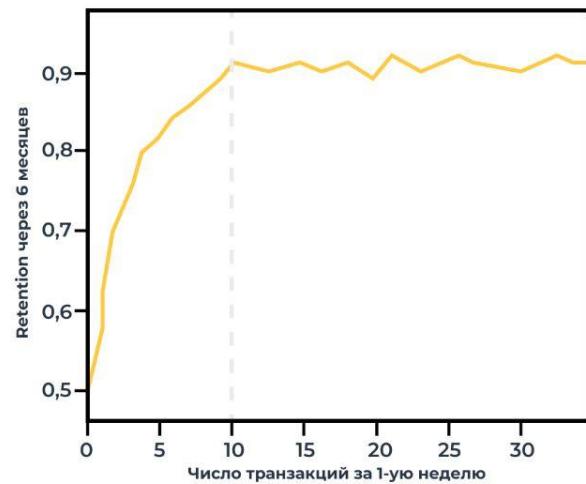
## Aha-moment

**Aha-moment** — это момент, когда клиент осознает ценность продукта.

Например, в Facebook, aha-moment — это момент, когда пользователь добавил в друзья 5 человек.

**Пример aha-moment в Тинькофф:**

Если пользователь за первую неделю совершает 10 транзакций, то наиболее высока вероятность того, что он останется в сервисе на следующие 6 месяцев



# Важные метрики

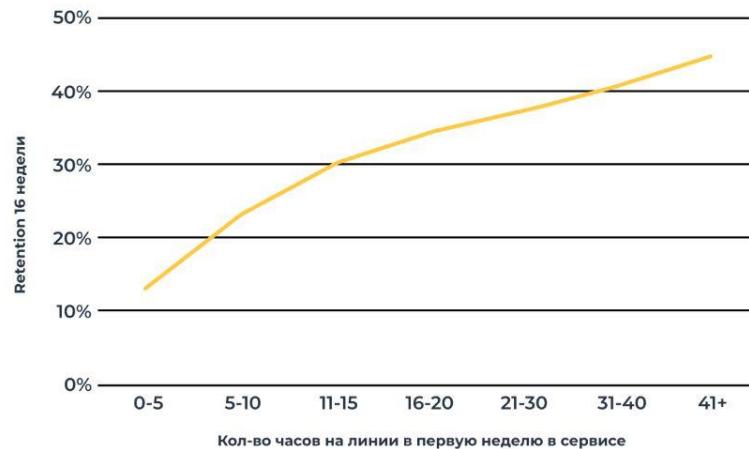


## Наш aha-moment

Важность данной метрики для парка в том, что понимая aha-moment и зная ltv вашего клиента, вы можете наиболее эффективно инвестировать средства на удержание водителей.

### Что это значит?

Например, ltv вашего водителя 4000 рублей, aha-moment в нашем сервисе 50 поездок и вероятность удержания на 6 месяцев 35% => при наличии водителя, который остановился на X поездок до 50ой, вы можете потратить на его удержание до 4000 рублей \* 0,35 = 1600 рублей.



# **Какие механики: Монетарные или немонетарные?**



# Какие механики выбрать

## Монетарные механики работы с удержанием и оттоком

- ★ В нашем продукте (Диспетчерская) в ближайшее время появится возможность заводить реферальное правило на приглашение водителей в ваш таксопарк, и оно будет отображать у ваших текущих водителей в Про.
- ★ Следует обратить особое внимание на данный канал привлечения, так как зачастую он является одним из самых дешёвых, самых эффективных и крупных.
- ★ У некоторых таксопарков реферальная программа занимает до 50% объема привлечения.



# Какие механики выбрать

## Монетарные механики работы с удержанием и оттоком

Варианты удержания водителей:



Соревнования

Розыгрыши

Это одни из самых простых механик с точки зрения организации и эффекта на водительскую базу. Вы можете устраивать розыгрыши среди тех, кто выполнил в вашем парке X поездок, организовывать регулярные соревнования по разным критериям (кол-во поездок, выручка, кол-во приглашенных друзей и тд). Все это будет повышать лояльность водителей к вашему таксопарку, а так же их эффективность и удержание в сервисе в целом.

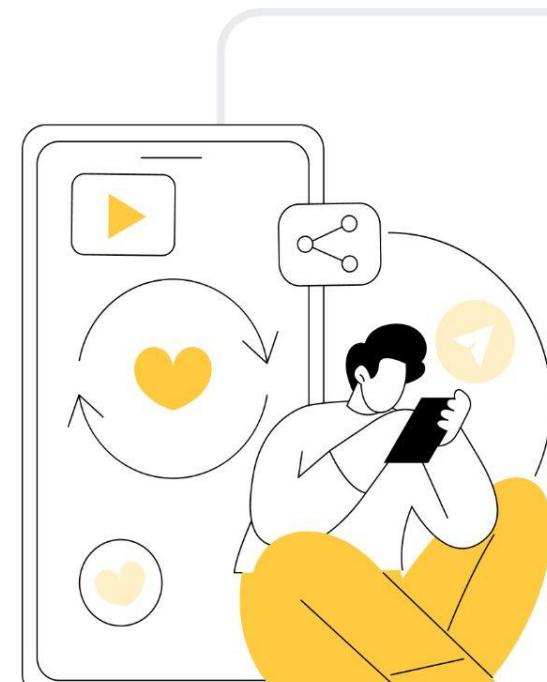
# Какие механики выбрать

## Немонетарные механики работы с удержанием и оттоком

Важно уметь использовать немонетарные методы воздействия на водителей. Например, СТА (call to action) коммуникации.

Две основные — это:

- звонки (достаточно дорогие ввиду затрат на операторов и тд)
- Пуш-уведомления (у вас есть огромная прерогатива в сравнении с другими мировыми сервисами заказа такси — вы можете самостоятельно отправлять уведомления внутри приложения своим водителям)



# Какие механики выбрать

## Немонетарные механики работы с удержанием и оттоком

Запомните три важных правила для эффективной работы:

- 1** Коммуницируйте по сегментам (в ближайшее время эта возможность появится в деспетчерской) — на водителя, который ушёл из парка/сервиса, и который просто мало катает, нужно взаимодействовать по разному.
- 2** Не отправляйте более одной коммуникации в день на водителя (если только это не важные информационные сообщения).
- 3** Кратко и четко формулируйте то, что хотите донести — используйте современные методы написания текстов: GPT-модели и тд.



# Возвращайте водителей

Сокращайте расходы, риски и трудозатраты. До 15% водителей снова будут выполнять заказы в вашем парке.

## Преимущества:



### Сокращение расходов на привлечение

Вернуть водителя на 80% дешевле, чем найти нового.



### Экономия ресурсов сотрудников

Автоматизируйте работу с ушедшими водителями.



### Работа с надёжными водителями

Возвращайте тех, с кем вы уже сотрудничали.



### Подробные отчёты каждую неделю

По тем, кто вернулся и кого пытались вернуть.

Подробнее о подключении:



# **Ваши вопросы!**

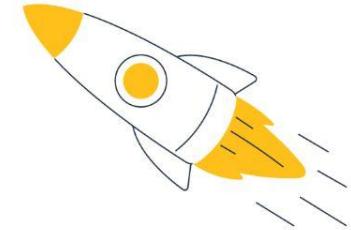
# Розыгрыш!

Чтобы принять участие в розыгрыше промокода на 60 тыс. рублей от Яндекс Директ, переходите по QR коду на экране или по ссылке в чате и заполняйте анкету до конца вебинара.



# Анонс следующего вебинара

## Использование Диспетчерской и нового функционала для эффективной работы с водителями



### ТЕМЫ:

- Раздел «Исполнители»
- Интеграция Диспетчерской с Авито
- Функции для сегментации водителей
- Условия Аренды и парковая выдача
- Парковая рефералка

### ПОЛЬЗА:

- Обзор новых разделов и функций
- Актуальные данные
- Практические рекомендации

2 МАЯ



**Спасибо!  
До новых встреч!**

