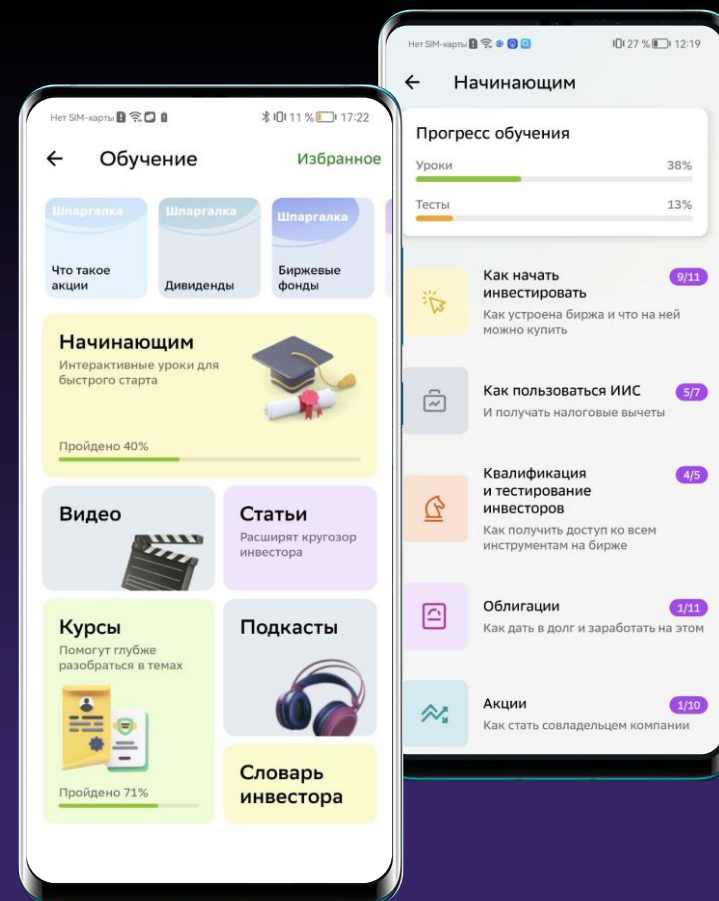


Обучение от СберИнвестиций

Раздел «Обучение» в МП СберИнвестиции как эффективный канал коммуникаций с клиентом

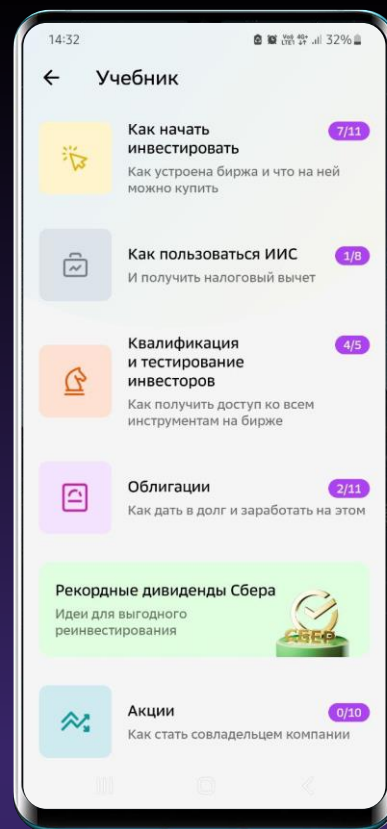
Разработка – ВП, Беляев Анатолий
Контент – ВП, Ананьина Екатерина
Лидер трайба Брокерский бизнес – Кубезова Айша

Октябрь 2024 г.

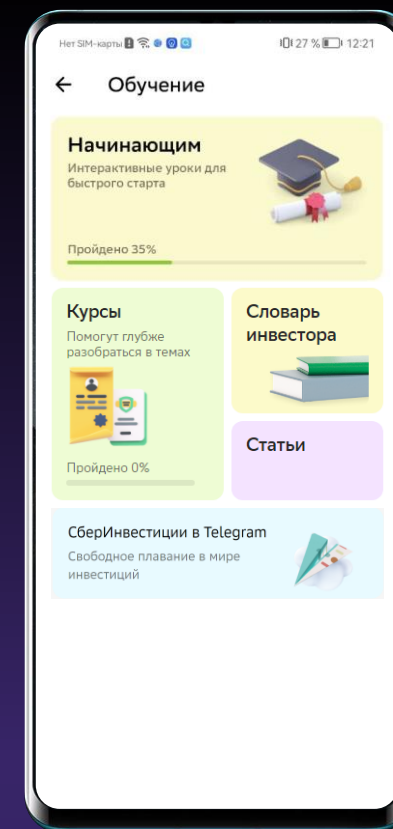
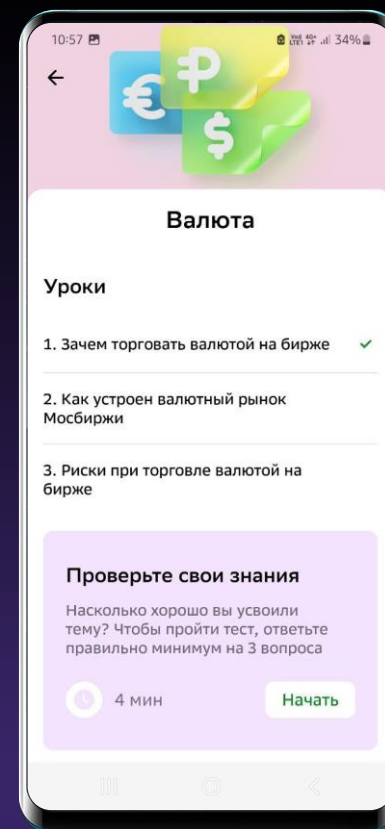


Из формата «Учебника» в мультиформатный раздел «Обучение»

- Мультиформатный раздел «Обучение» в МП СИ – сервис безрелизной поставки обучающего контента и канал коммуникаций с клиентом без привлечения подразделений массперса.
- В Q3 2023 г. – раздел «Учебник» трансформировался в «Обучение» с запуском разводящей страницы и увеличением доступных форматов контента.



Учебник до Q3 2023

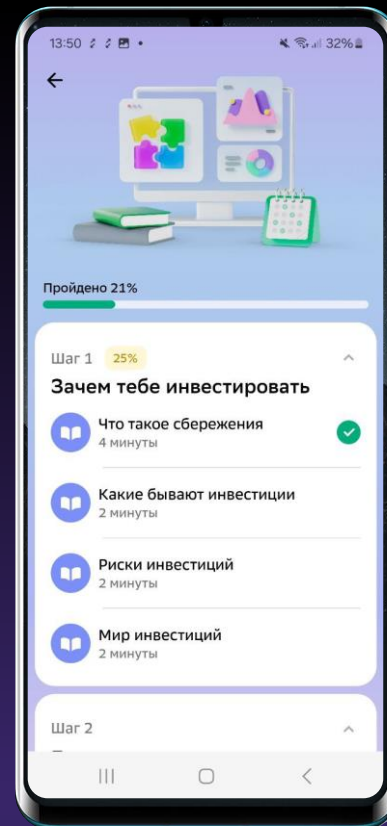
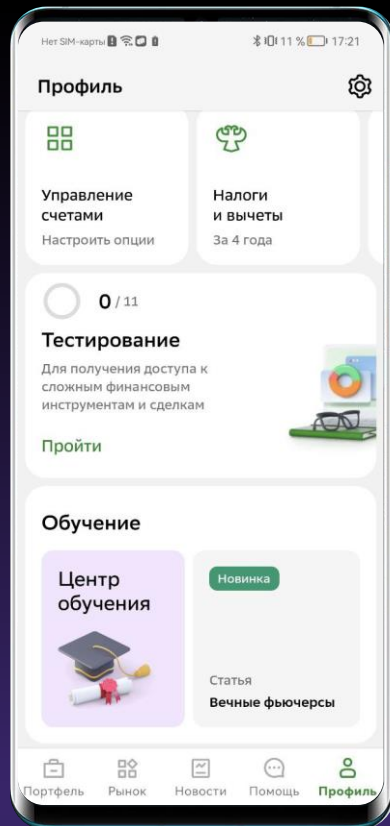


Обучение с Q3 2023

Продолжаем расширять новые форматы, ориентируясь на аудиторию



Первое полугодие 2024



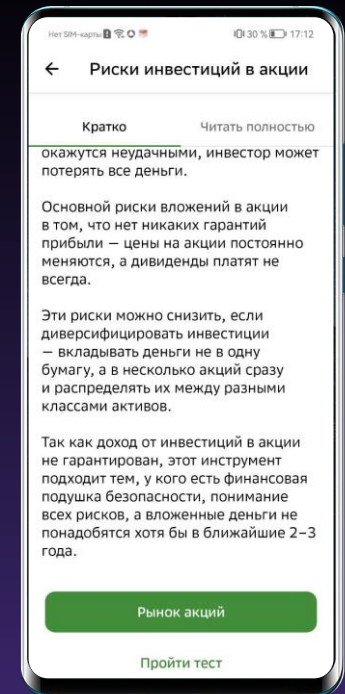
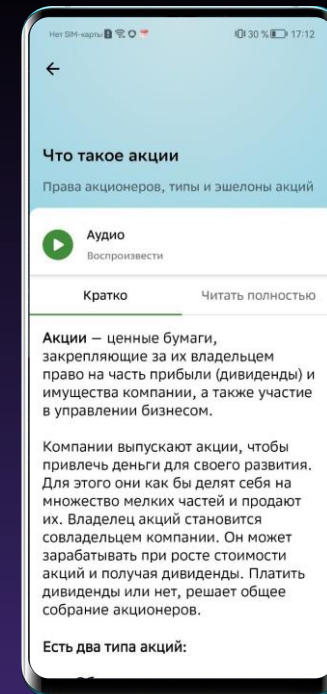
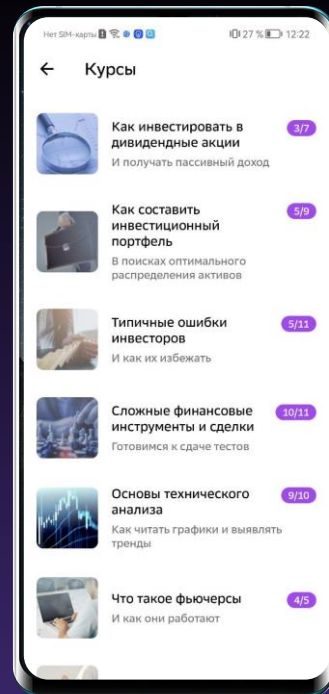
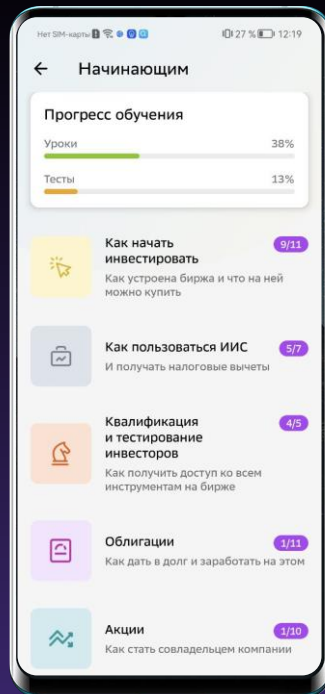
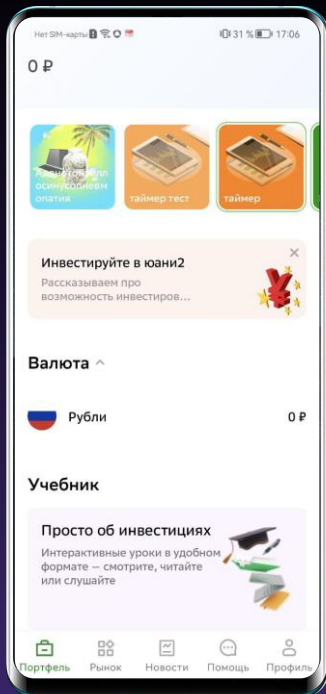
Q4 2024 – обучение
для подростков

- В первом полугодии 2024 г. года мы продолжили расширять новые форматы: истории в разделе Обучение как формат микро-курсов, добавили аудио и видео контент. А также клиенту стала доступна дополнительная точка входа из Профиля, где ему подсвечиваются новинки, рекомендации и что он сейчас изучает.
- В Q4 2024 г. – запустили таргетированное обучение для сегмента «Подростки» (14-17 лет). Подробнее про функциональность и концепцию на слайдах 8-12.

Основные элементы интерактивного обучения

✔ Просто об инвестициях

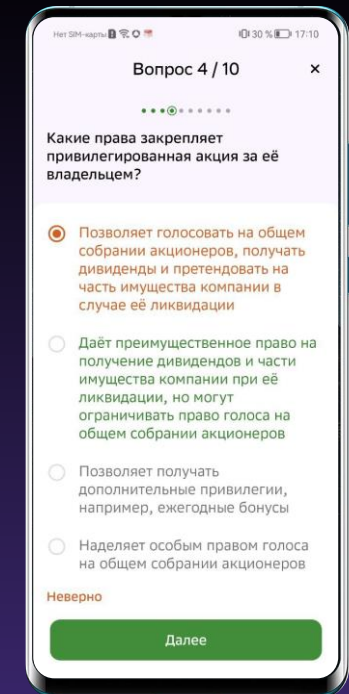
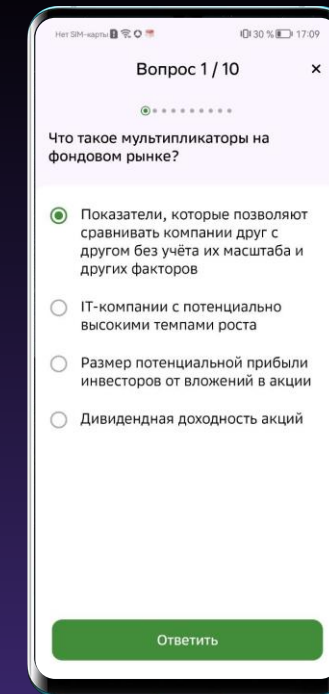
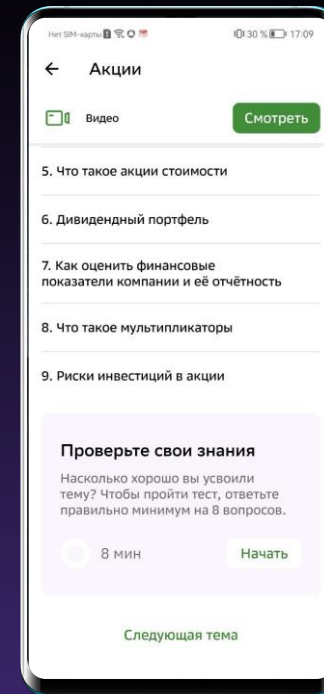
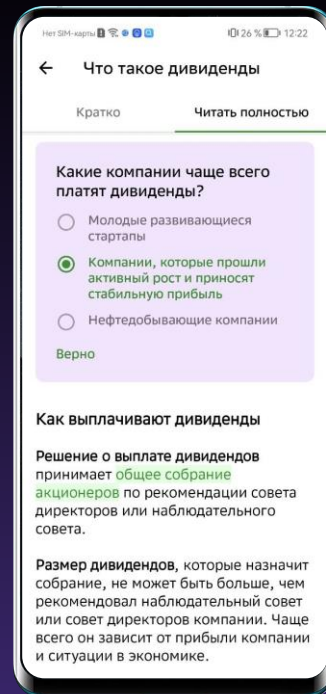
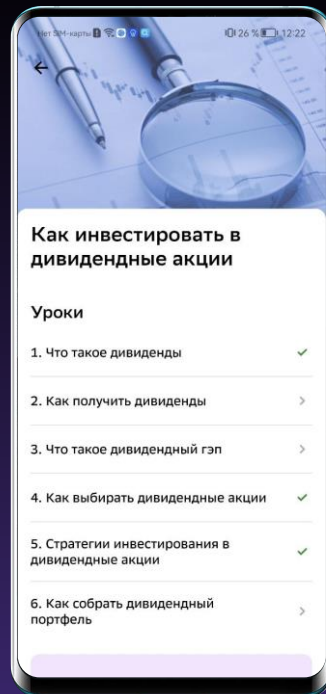
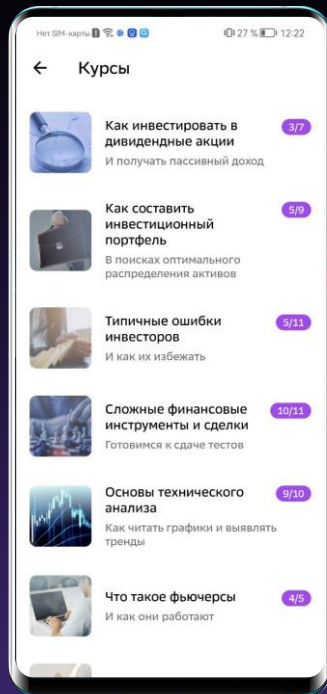
- разный уровень погружения: как для начинающих инвесторов, так и для более опытных
- интерактивные уроки в удобном формате: видео, текст или аудио
- от теории к практике: переходы в рынок обеспечивают взаимодействие со всем приложением



Основные элементы интерактивного обучения

✔ Разные уровни погружения – для более продвинутых пользователей доступны углубленные курсы

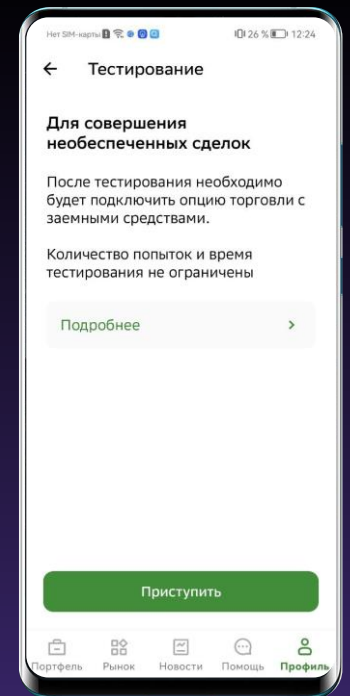
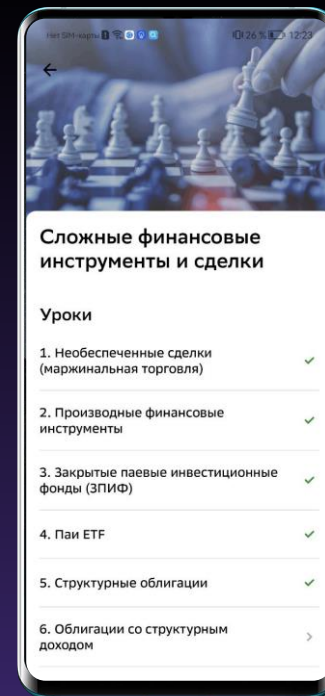
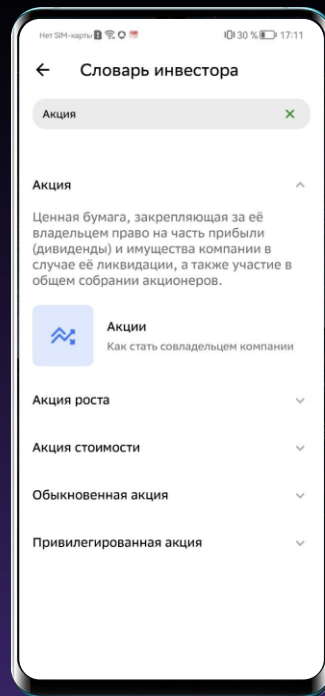
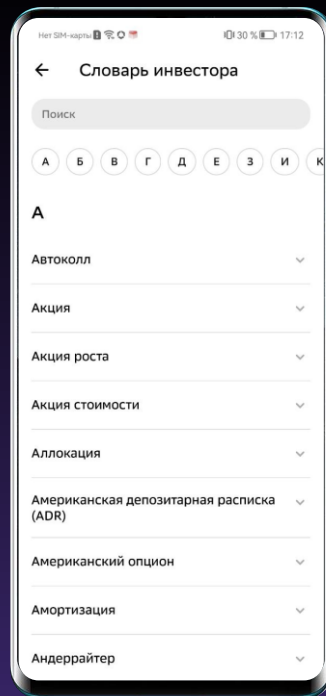
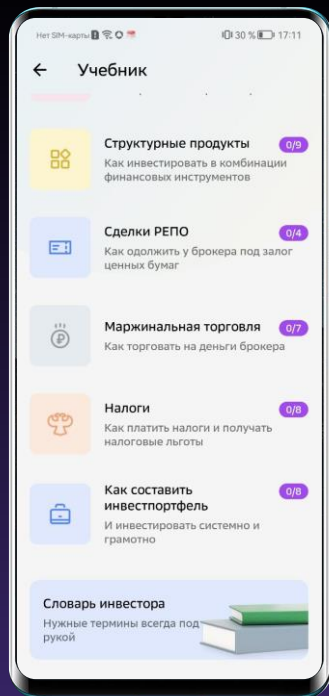
✔ Тестирование – функциональность проверки знаний после прохождения учебного контента



Основные элементы интерактивного обучения

✔ Словарь инвестора – интерактивный поисковый инструмент

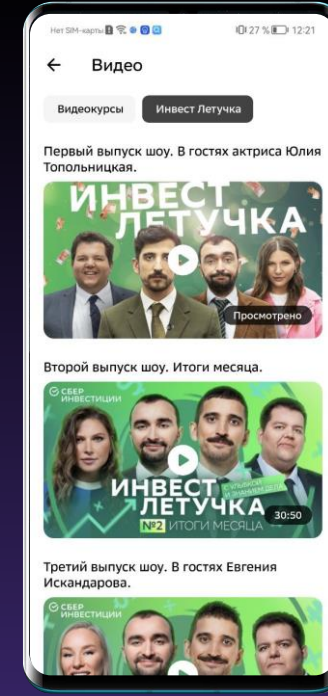
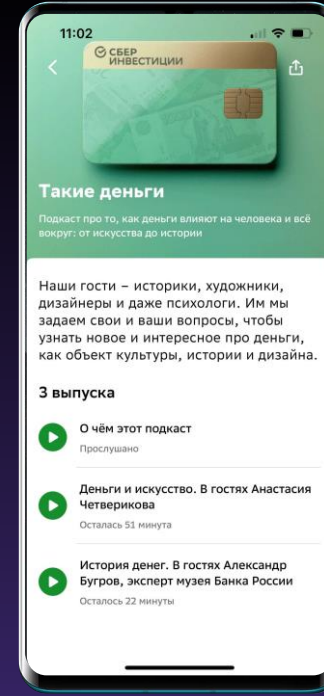
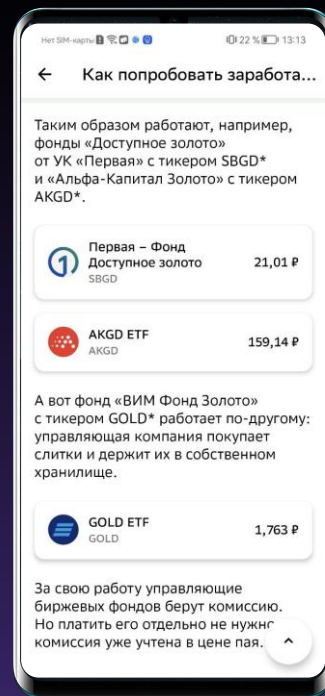
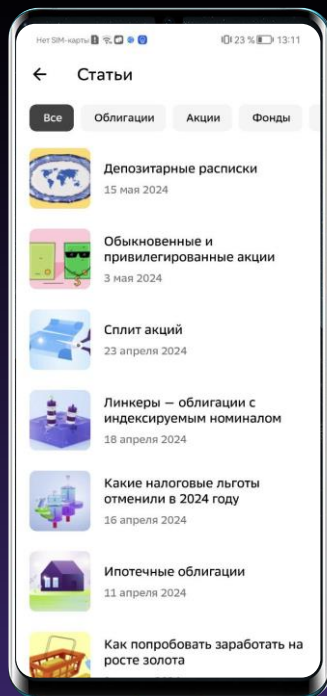
✔ Подготовка к сдаче теста по сложным финансовым инструментам и сделкам



Основные элементы интерактивного обучения

Статьи по самым актуальным темам

Видео и аудио формат – ориентируемся на разное восприятие клиентов



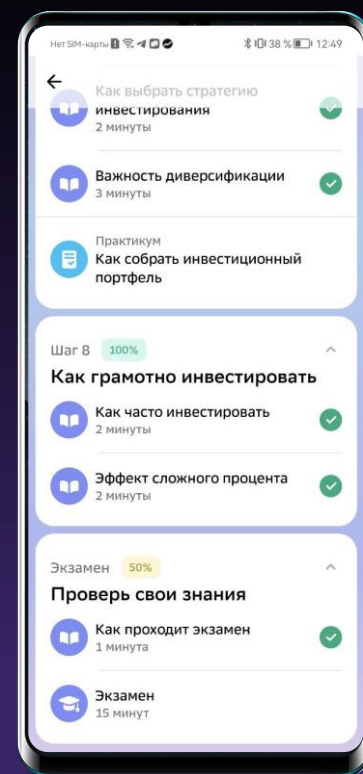
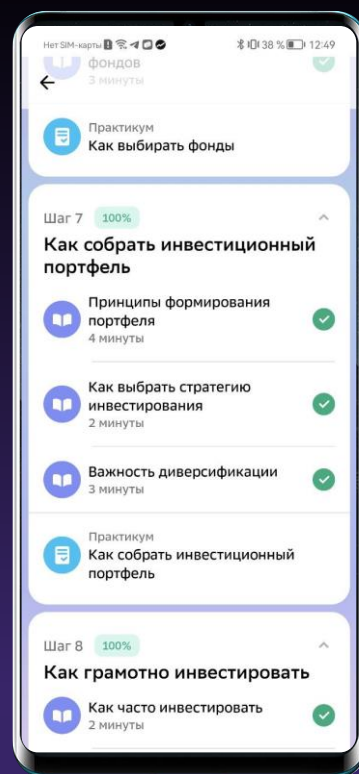
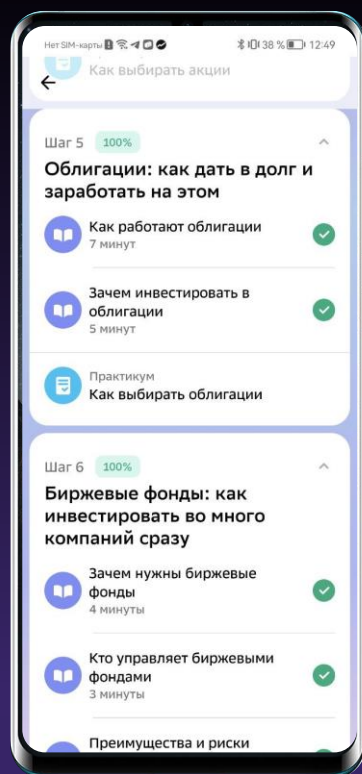
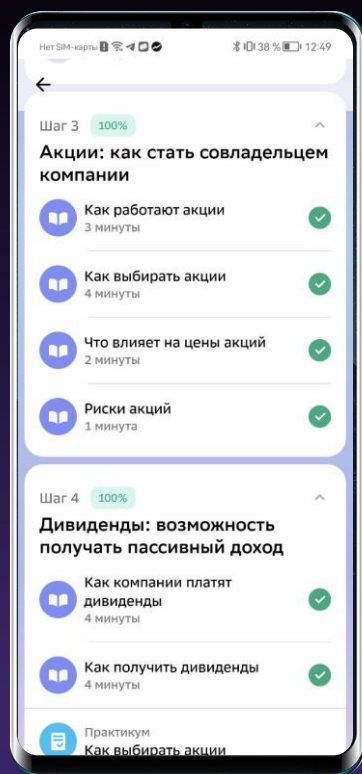
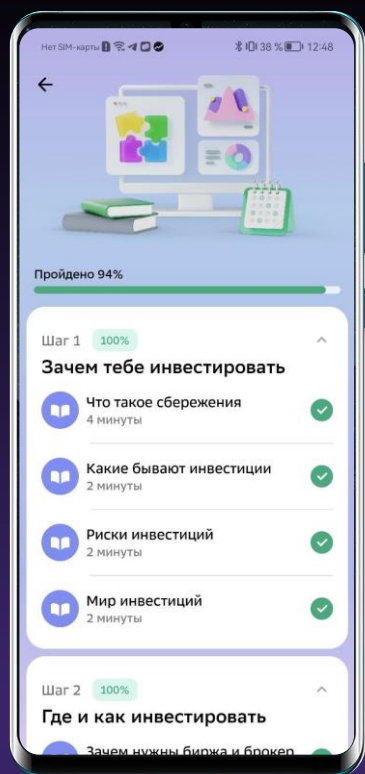
Обучение для подростков от СберИнвестиций

*Пилот трайбов: Брокерский бизнес,
СберИнвестор и сегмента Дети*



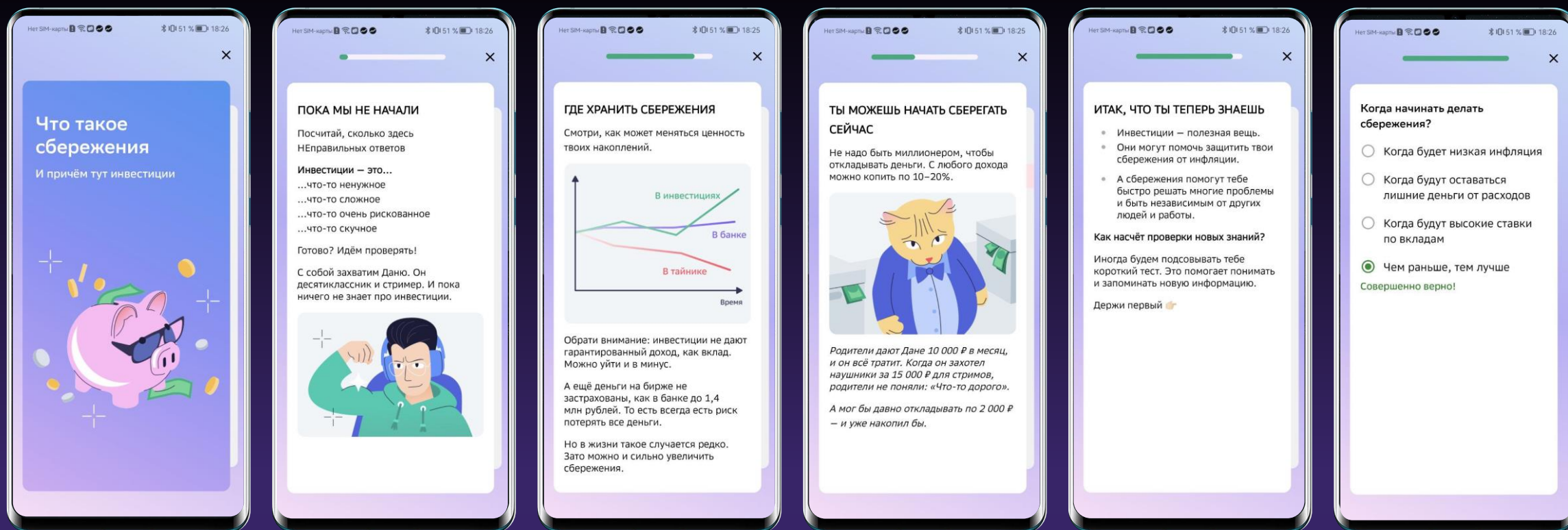
Обучение для подростков

Структура контента выстроена поэтапно, без блокировки шагов. Это помогает оценить, сколько времени потребуется для изучения курса и потенциально может зацепить той или иной темой, форматом контента: урок, практикум, экзамен.



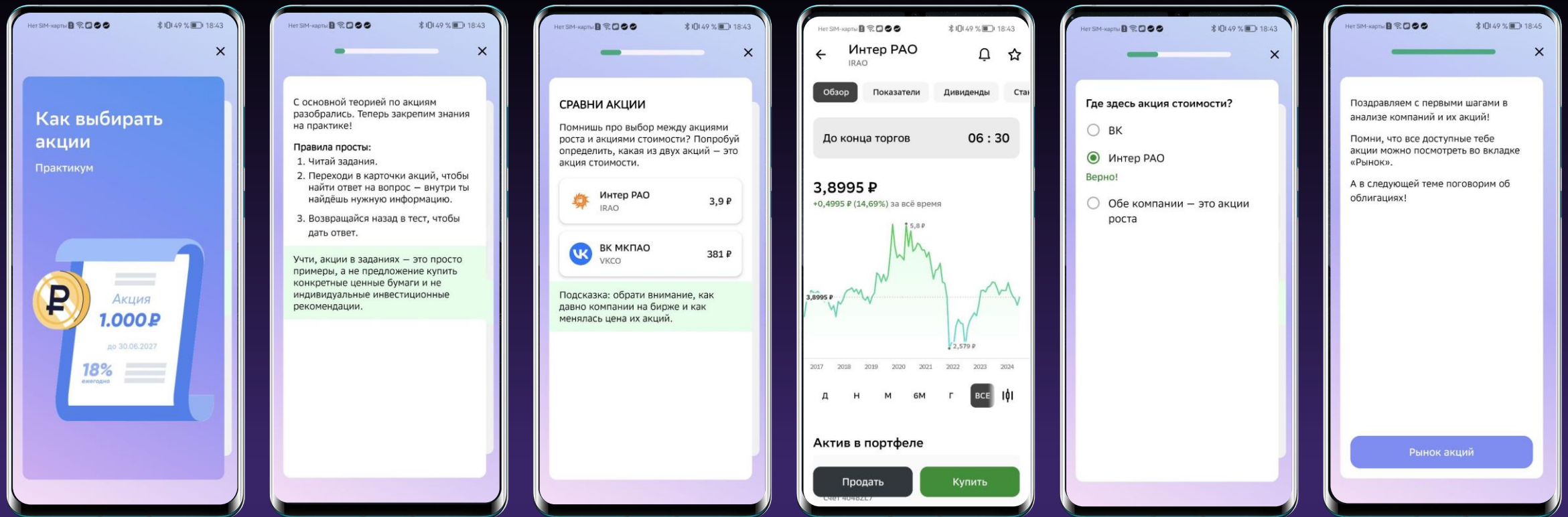
Уроки в формате карточек

Поэтапное объяснение доступным языком, ориентируясь на основные страхи перед инвестированием: не нужно, сложно, рискованно, скучно. Сам контент построен в формате диалога, что позволяет погрузиться в историю персонажей трека – начинающий инвестор Даня и его одноклассники разбираются, что такое инвестиции. Иллюстрации используем как способ сохранения внимания, резюмируем пройденное выводами и интерактивным вопросом.



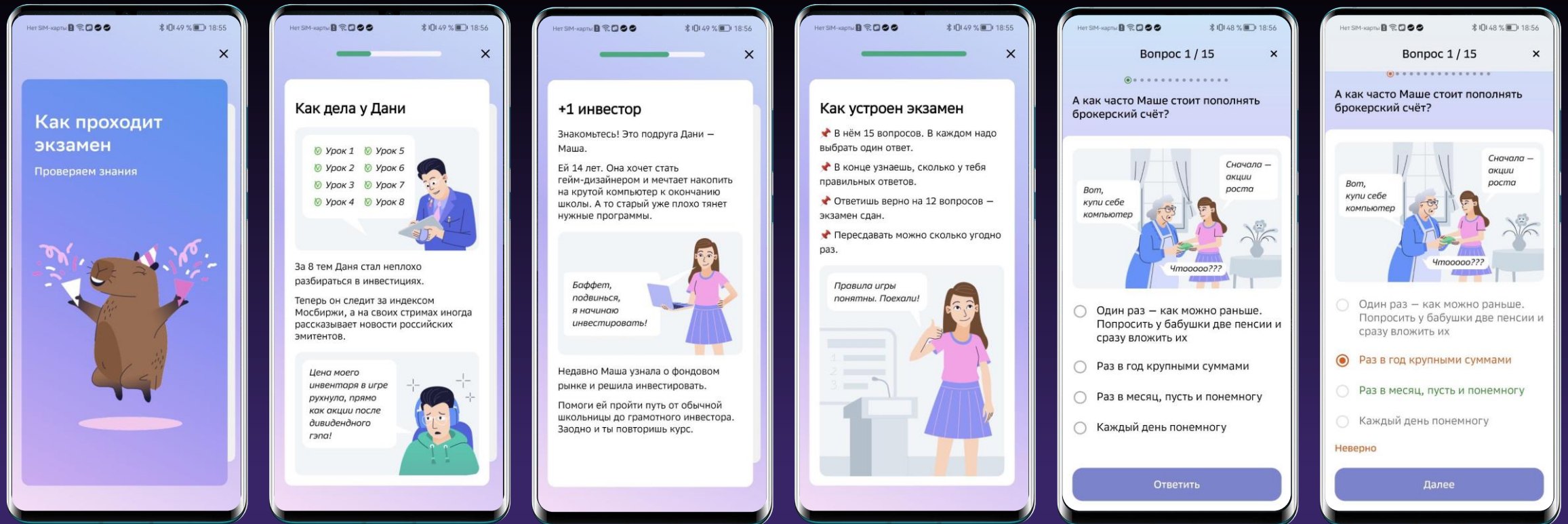
От теории к практике

Данная механика нацелена на знакомство с реальным рынком. Для ответа на вопрос задания клиент должен перейти в торговую карточку инструмента, найти нужные показатели, вернуться в тест и дать ответ. Служит как проверка пройденной информации: знает, понимает, применяет и может анализировать.



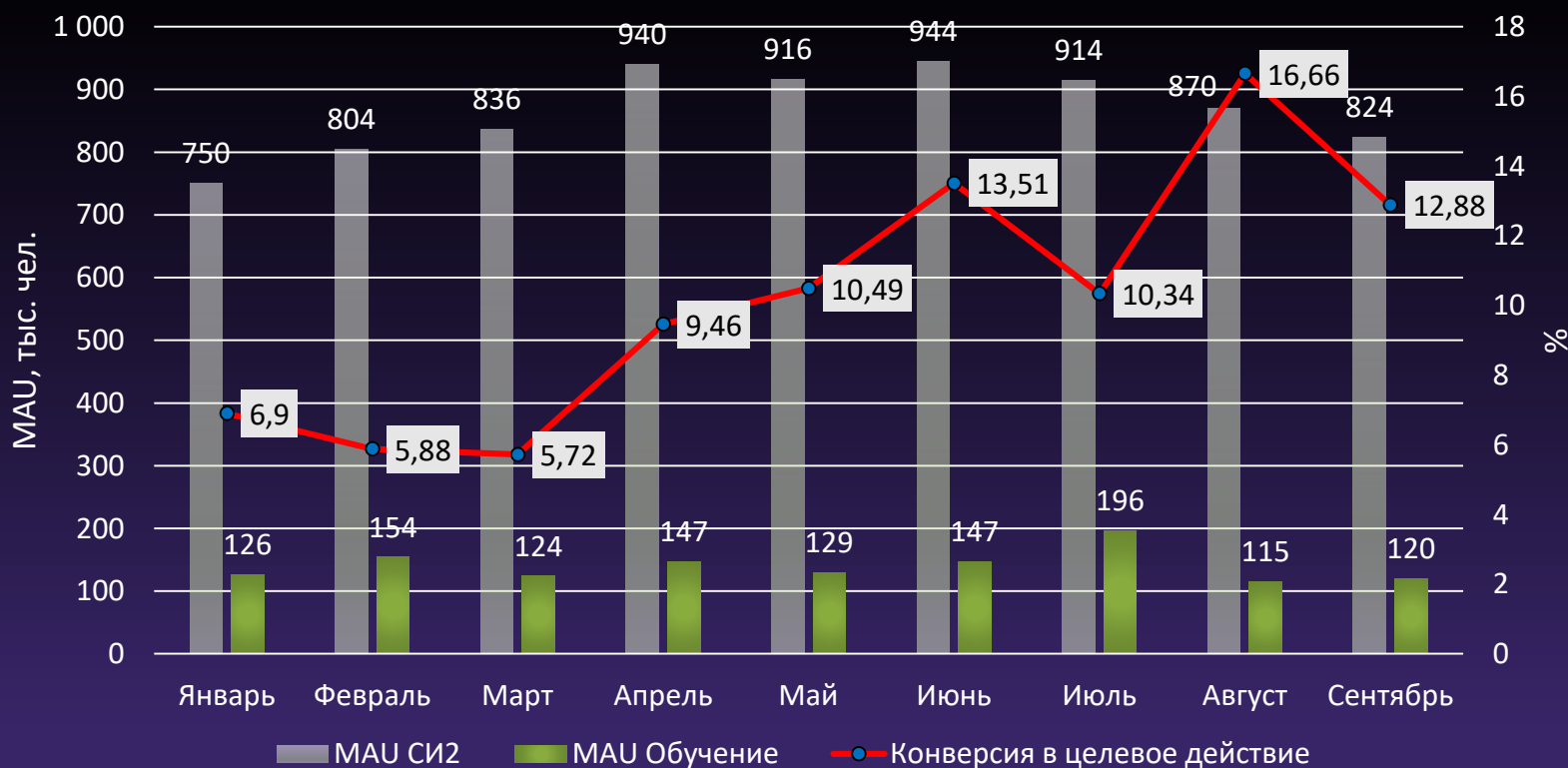
Закрепляем пройденное

Экзамен реализован в формате интерактива – «помоги Маше собрать портфель».



Аналитика доказывает стабильный интерес клиентов к обучающему контенту и осознанной покупке

MAU СИ2, MAU раздела «Обучение» и конверсия в целевое действие (IOS+Android, данные за 2024 год)



120
тыс. сент 2024

+22,7% MoY

Кол-во уник. пользователей в разделе «Обучение»

97,8
тыс.
Сент. 2023

IOS + Android

12,9
% сент 2024

+24,3% MoY

Конверсия в целевое действие

10,4
%
Сент. 2023

IOS + Android

ЦД – пользователь кликнул кнопку целевого действия в уроке (переход в рынок, открытие БС и тд.) и/или кликнул по карточке инструмента

Воронки рассчитаны по клиентам на Android и IOS, окно воронки: 1 день, соответствие ISIN-ов не проверяется