



Юрий Романов · S7 TechLab

Персонализация клиентского опыта



Юрий Романов

Директор коммерческих
продуктов S7 TechLab

y.p.romanov@s7.ru



В продуктах

15 лет

В e-com

10 лет

В продактах

8 лет

C-level

4 года

Задачи путешественника

Выбрать рейс

Добавить комфорт

Узнать больше

Формирование
предложения

Рекомендации

Предиктивная
помощь

Решения бизнеса

№1 Найти рейс · Формирование предложения

Знают, куда хотят

80%

Наша задача

За скоростью ответа не потерять коммерческую эффективность

Точки приложения усилий

- Прогноз продаж
- Инструменты оперативного управления
- Сервисы динамического расчета стоимости

Не знают, куда хотят

20%

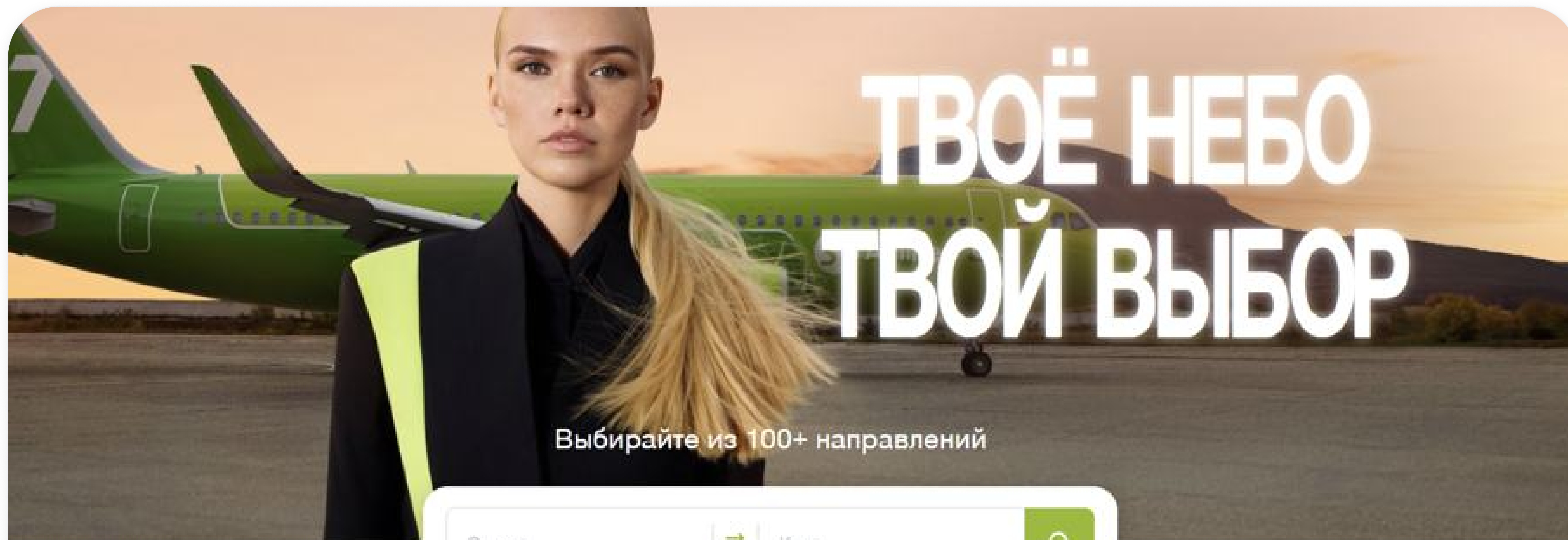
Наша задача

Подобрать достойную альтернативу в случае, если прямой запрос пользователя невыполним

Точки приложения усилий

- Лендинги для спец.предложений
- Подборки рекомендованных направлений >30% в переход на флоу
- Предложение альтернативных маршрутов <5% конверсии в покупку для данного сегмента

Лендинги



Выбирайте из 100+ направлений

Откуда



Куда



Популярные направления

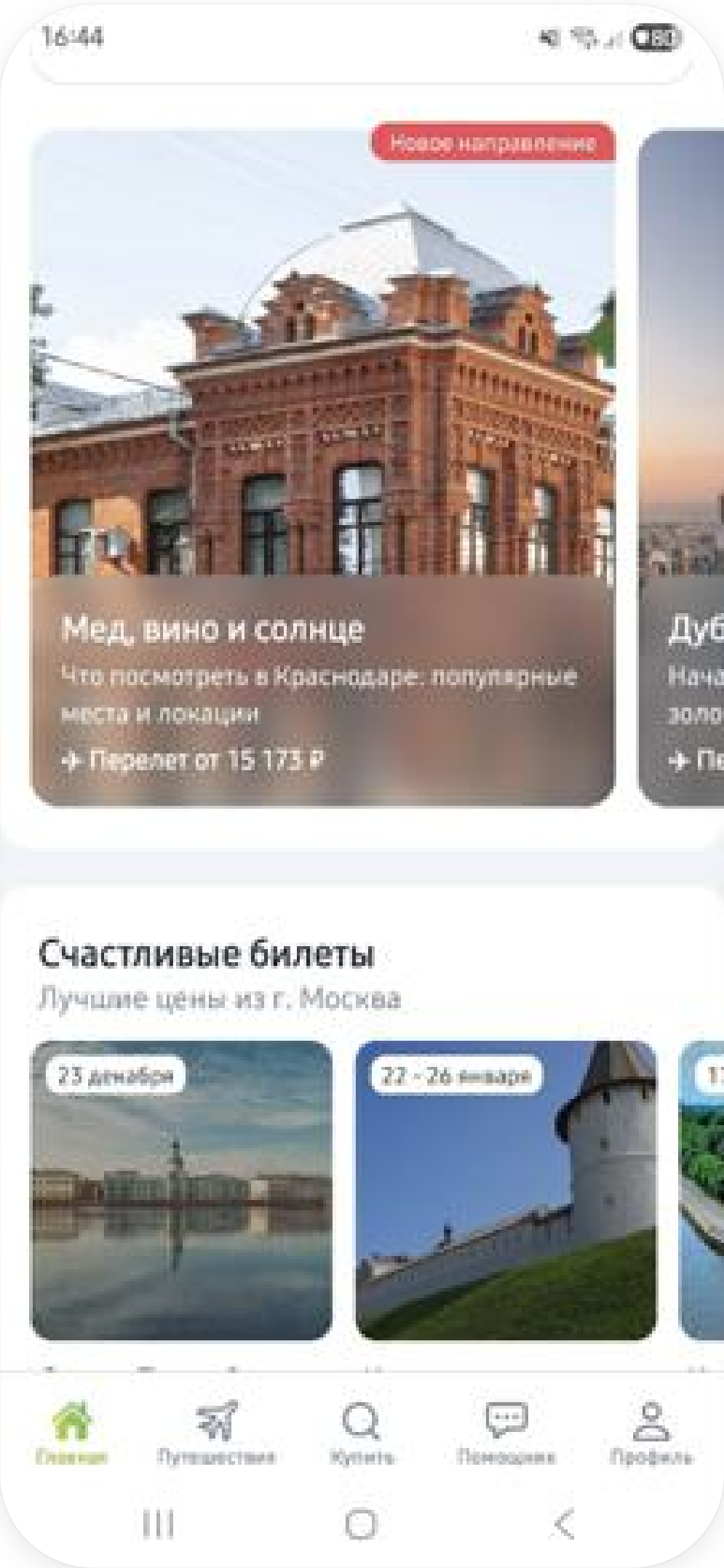


Москва — Дубай

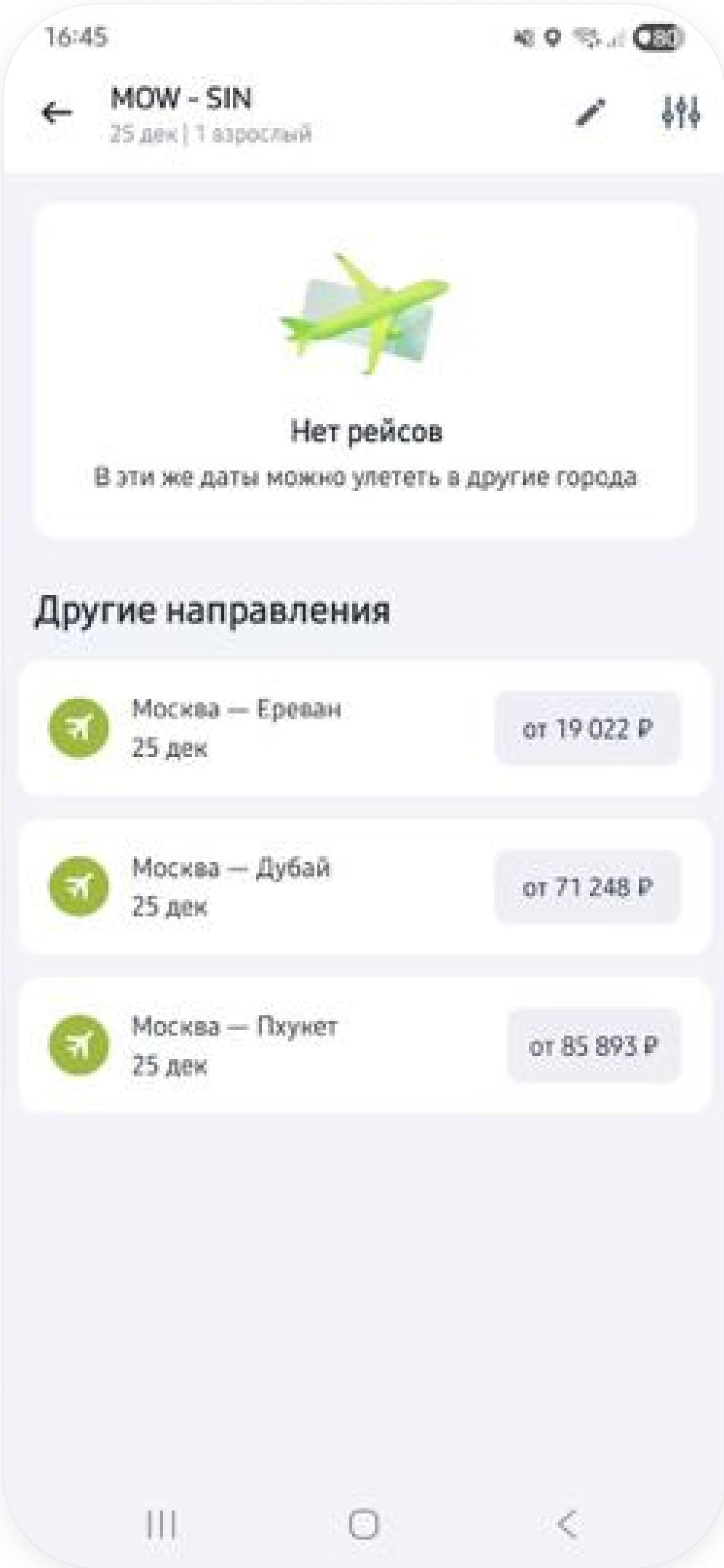
от 12 668 Р

[Купить >](#)

Подборки



Альтернатива



№1 Найти рейс · Формирование предложения

Знают, куда хотят

80%

Наша задача

За скоростью ответа не потерять коммерческую эффективность

Точки приложения усилий

- Прогноз продаж
- Инструменты оперативного управления
- Сервисы динамического расчета стоимости

Не знают, куда хотят

20%

Наша задача

Подобрать достойную альтернативу в случае, если прямой запрос пользователя невыполним

Точки приложения усилий

- Лендинги для спец.предложений
- Подборки рекомендованных направлений >30% в переход на флоу
- Предложение альтернативных маршрутов <5% конверсии в покупку для данного сегмента

Скидка AD



от agent discount к **Additional dynamic**



Были модели,
а теперь – сервисы

№1 Найти рейс · Формирование предложения

Собственные разработки S7

Forecast and Optimization

Сервис, который строит прогноз спроса на авиаперелет на базе исторических данных и постоянных источников

Основная задача: помощь менеджеру направления в долгосрочном планировании и оперативной работе

Результаты последнего года:

- **70%** долгосрочного прогноза от модели
- **более 30%** прогнозов «сбывается» без корректировок

Dynamic pricing

Сервис формирования итоговой стоимости услуг для каналов продаж

Основная задача: учет пользовательской активности и актуального спроса

Результат последнего года: **+2% выручки** за авиабилеты

«Расширение» использования – портал групповой перевозки

Основные задачи: предоставить пользователям актуальные и коммерчески эффективные предложения

№2 Добавить комфорта · Рекомендации и персонализация

Наша задача

Формируем подходящее предложение

Точки приложения усилий

- Сервисы динамического расчета стоимости
- Рекомендательные системы

Offer Engine

Сервис формирования финального предложения услуг для каналов продажи

Основная задача: формирование актуальное ценовое предложения услуги с рекомендацией по отображению в канале продажи

Результаты последнего года: **+15% выручки** за авиауслуги

Собственная разработка S7

№3 Узнать больше · Предиктивная помощь

Наша задача

За уменьшением издержек
не потерять лояльность
пользователей

Точки приложения усилий

- Классификация обращений
- Формирование сценариев обработки
- Предиктивная помощь
- Оптимизация нагрузки на оператора

Помощник S7 Бортовые показатели эффективности

Качество

75%

без привлечения
операторов

Точно в цель

85%

с первого обращения

Покрытие

65%

от всех входящих запросов
проходят через бота

Скорость

~4 минуты

среднее время решения
проблемы

№4 Бонус · Где попробовать ИИ в продукте?

- высокое доверие к данным
- сформированная культура проведения экспериментов
- высокое покрытие решения фичи-флагами

Спасибо за внимание!



Юрий Романов

Директор коммерческих
продуктов S7 TechLab

y.p.romanov@s7.ru

