

Personalizacja jako klucz do sukcesu ecommerce

Sopot 13.06.2014



PLAY – najszybciej rozwijająca się sieć w Polsce

Komercyjny start

- 16 Marca 2007

Baza klientów

- Ponad 11 M

www.play.pl

- 3cia największa strona firmowa wg Gemius
- 4,9 mln unique users i ponad 12 mln wizyt miesięcznie

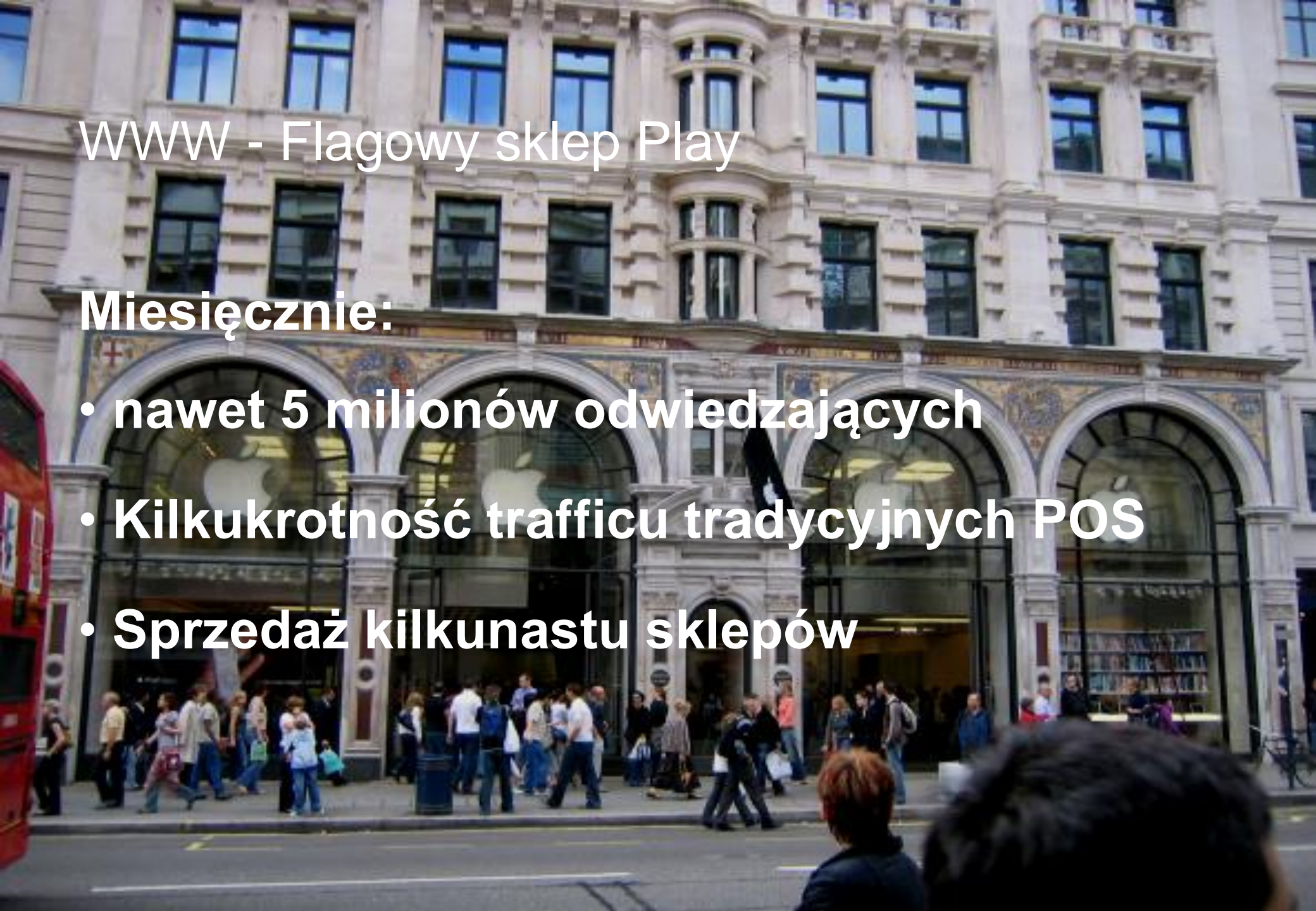
Ranking polskich marek

- Rzeczpospolita grudzień 2012
- Play najcenniejszą polską marką telco

WWW - Flagowy sklep Play

Miesięcznie:

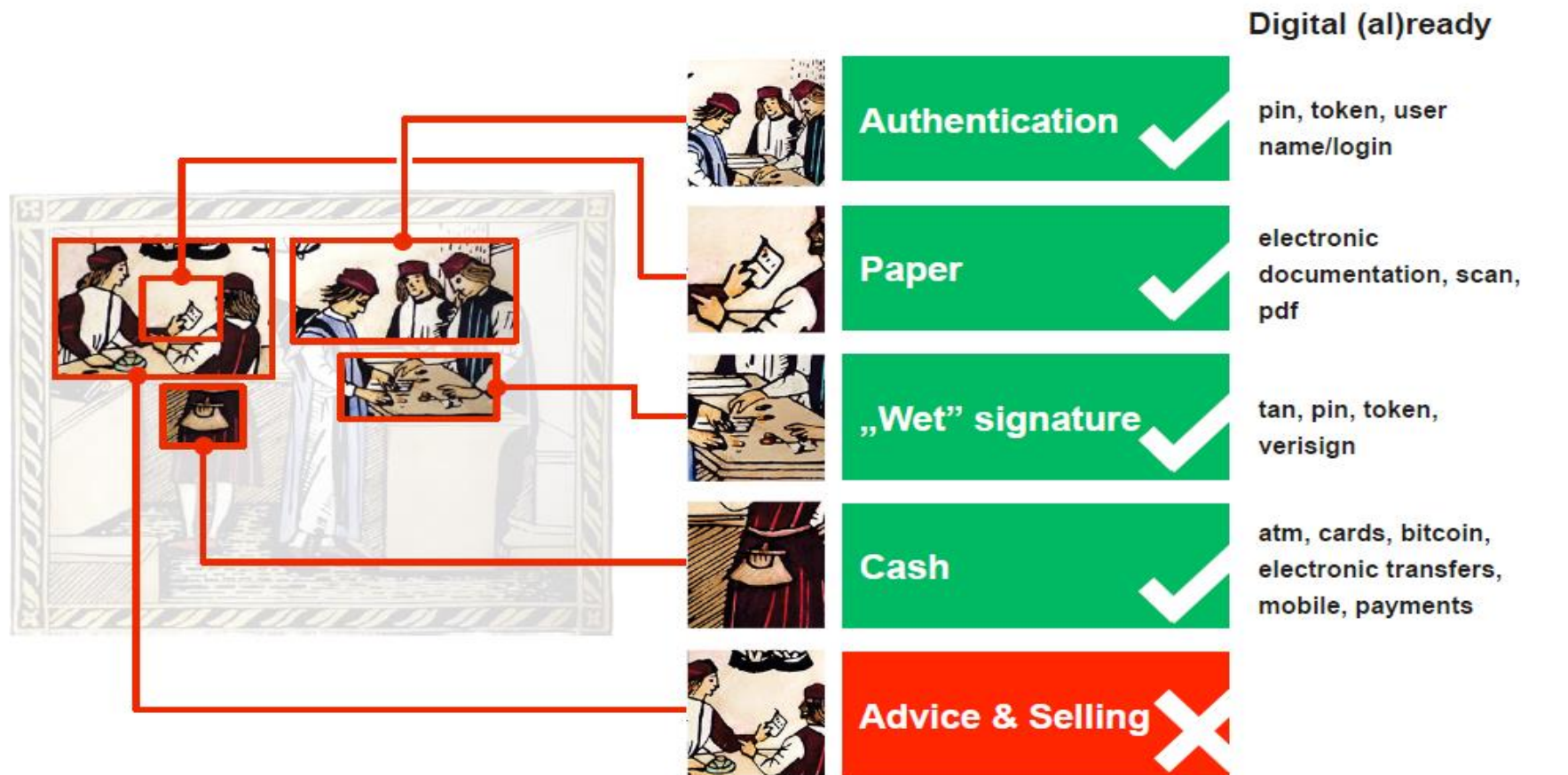
- nawet 5 milionów odwiedzających
- Kilkukrotność traflicu tradycyjnych POS
- Sprzedaż kilkunastu sklepów





Wyzwanie ecommerce

Porada i sprzedaż najtrudniejsza dla ecommerce



Sprzedaż POS

- Dialog ze sprzedawcą
- Możliwość zadawania pytań
- Wyjaśnienia wątpliwości
- Zarządzanie oczekiwaniami
- Płynny fallback / upgrade
- Utrzymanie uwagi klienta



Online

- Kanał pasywny bez interakcji i feedbacku
- Samoobsługowy
- Nie można dopytać
- Można niewłaściwie zrozumieć
- „Jeżeli nie znajdę tego co chcę to porzucam proces”



Przeszłość: statyczny eshop



Jan, Manager, 36 lat,
Szuka nowego smartfona



Anna, Specjalistka, 28 lat,
Chce przedłużyć kontrakt z niedrogim
telefonem



Julia, Studentka, 21 lat,
Regularnie doładowuje prepaid na
www.play.pl

PLAY

TELEFONY

OFERTA

OBŚŁUGA KLIENTA

SZUKAJ...



Lubie to! 1,9 min +1 8 248



Wypredaż iPhone'ów

4G
LTE

Sprawdź szczegóły >

Przyszłość: rekomendacje czasu rzeczywistego



PLAY

4G LTE

SONY XPERIA Z2

w najnowszej sieci 4G LTE

Zamów

← Home 120 Samsung Galaxy S5 Sony Xperia™ Z2 Apple iPhone 5s Apple iPhone 5c Sony Xperia™ Z Ultra HTC One (M8) LG G2 More...

4G

PLAY TELEFONY OFERTA OBSŁUGA KLIENTA PLAY24 SZUKAJ...

Strona główna > Oferta

Do każdego smartfona HTC
Czytelnia w Play
na 3 mies. GRATIS
Tylko do końca maja!

HTC OneMini 310
Cena dotychczasowa: 249 zł
Cena dotychczasowa: 189 zł

HTC One X Max
Cena dotychczasowa: 249 zł
Cena dotychczasowa: 189 zł

HTC One X
Cena dotychczasowa: 249 zł
Cena dotychczasowa: 189 zł

Windows Phone
1 zł

HTC One M8
1 zł

PLAY TELEFONY OFERTA OBSŁUGA KLIENTA PLAY24 SZUKAJ...

Strona główna > Ekstra doładowanie

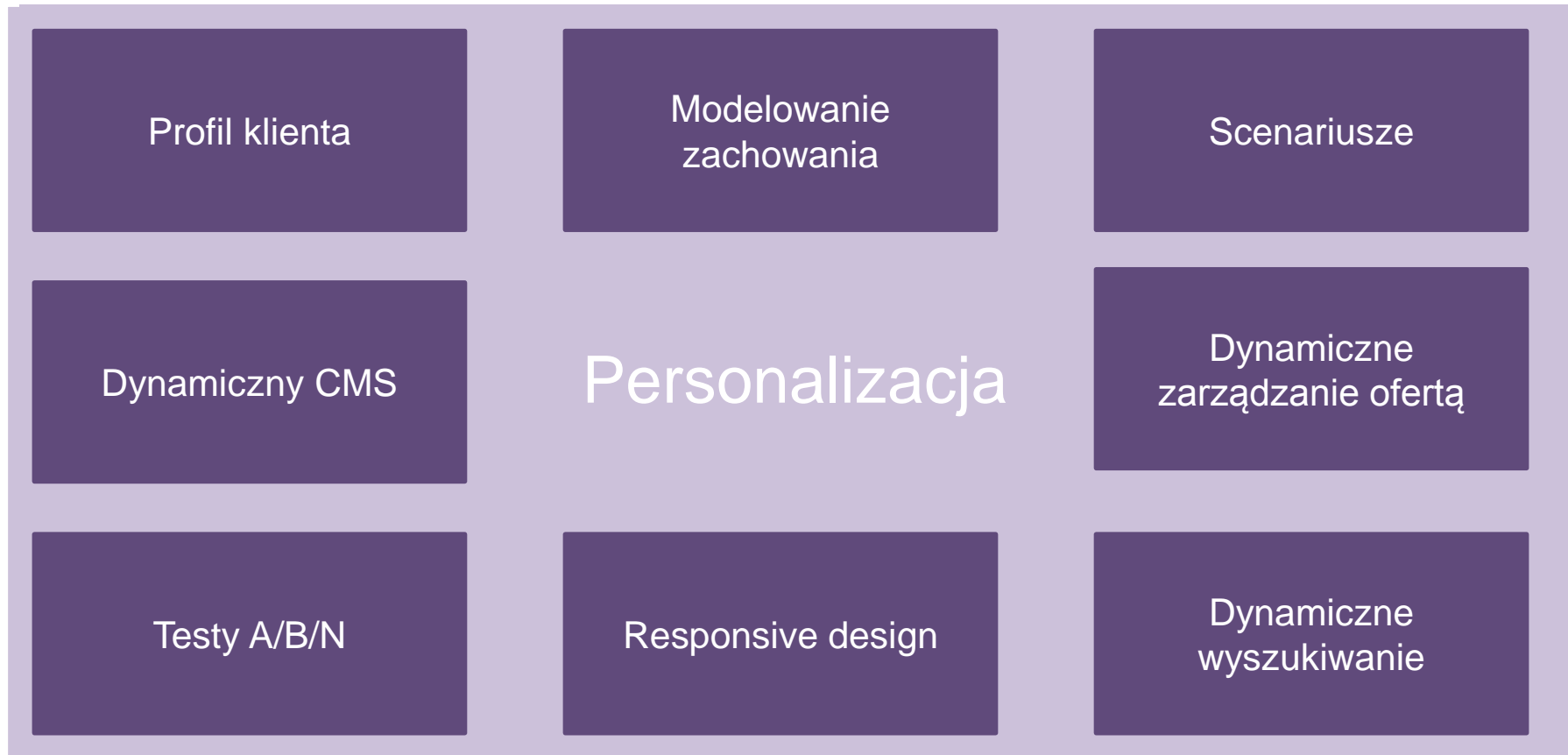
Promocja

15% EKSTRA za doładowanie

W promocji 15% ekstra za doładowanie otrzymasz dodatkowe złotówki.

Facebook 121 8+1 25

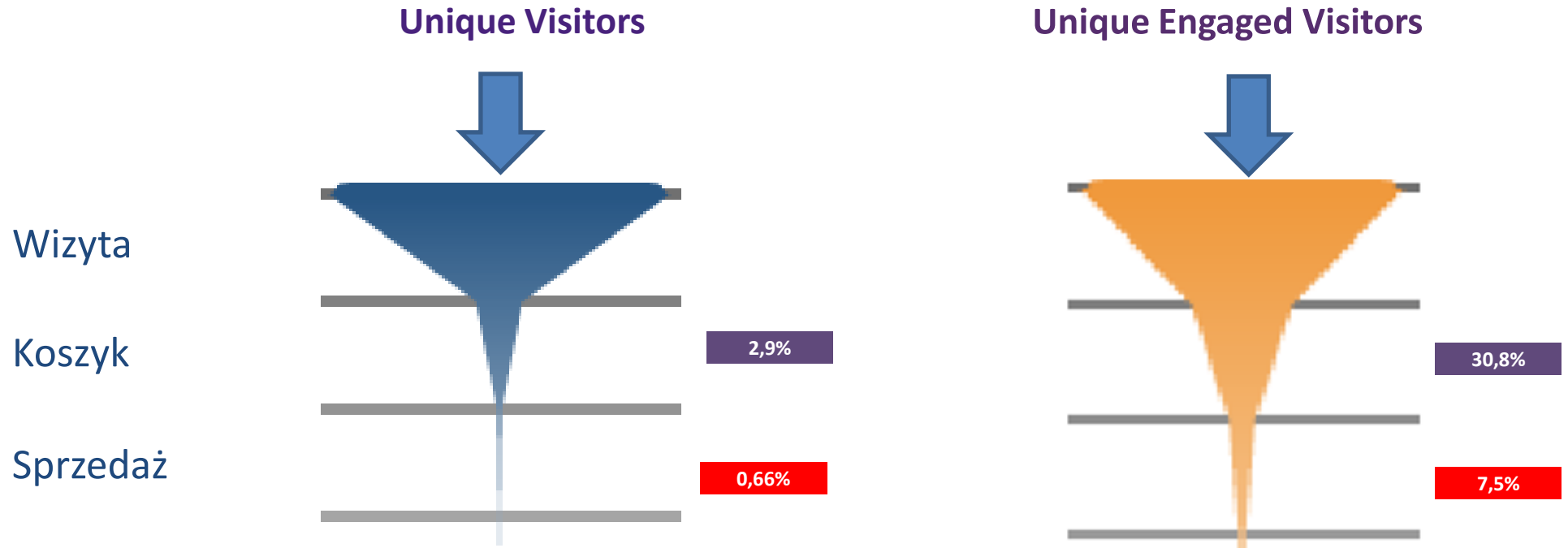
Hybris ecommerce



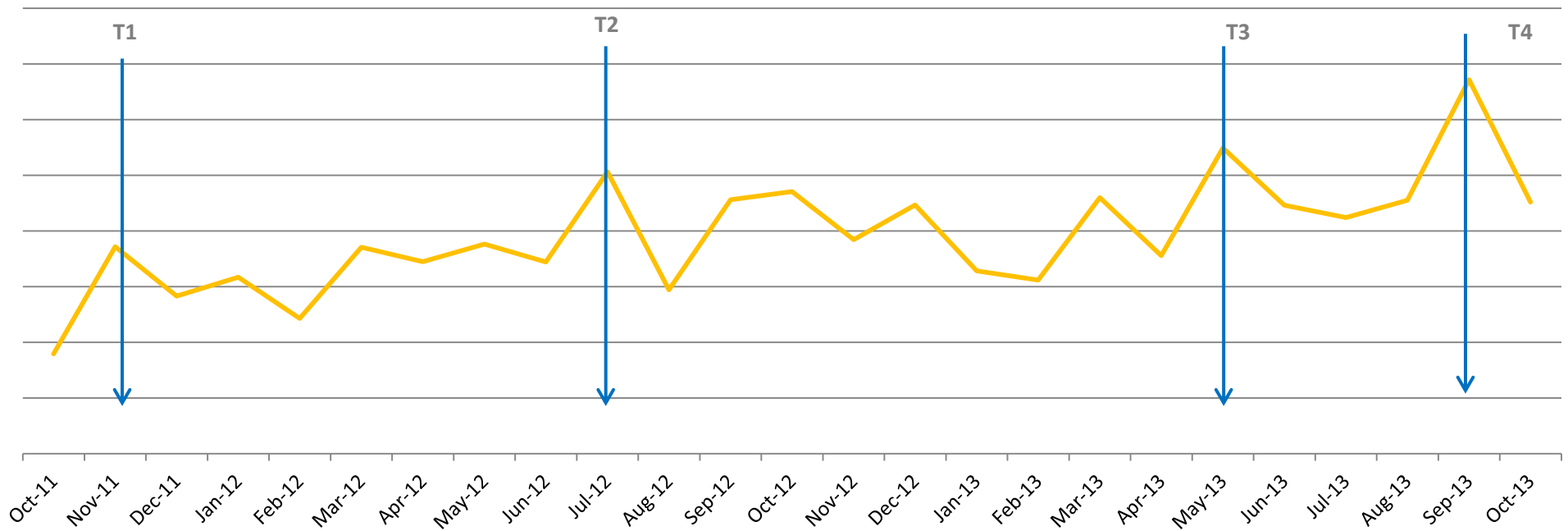
Dlaczego warto to zrobić...



Personalizacja i zaangażowanie podnoszą chęć zakupu



Narzędzia personalizacji podnoszą konwersję

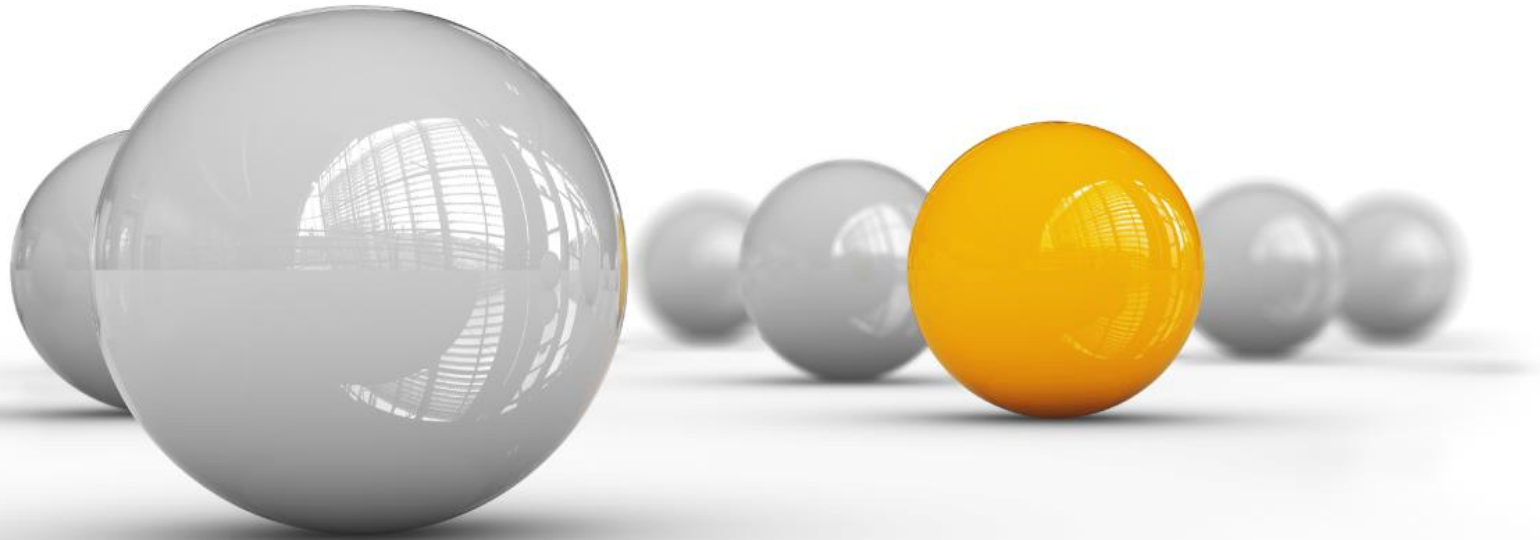


Klienci zagłosują swoimi „clickami”



Dziękuję za uwagę!





Holistyczne spojrzenie na klienta – przykładowa realizacja

SAP Forum, Czerwiec 2014

iQuest Group

- Główna siedziba we Frankfurcie, DE
- Centra deweloperskie w Niemczech, Rumunii i Polsce
- 16 lat innowacji i profesjonalnych usług IT



Dwa wymiary

Personalizacja

- oferty, treści, komunikatu- zwiększa konwersję
- zwiększona konwersja – zwiększona skuteczność oferty
- domena kanałów “internetowych”

Kompleksowość

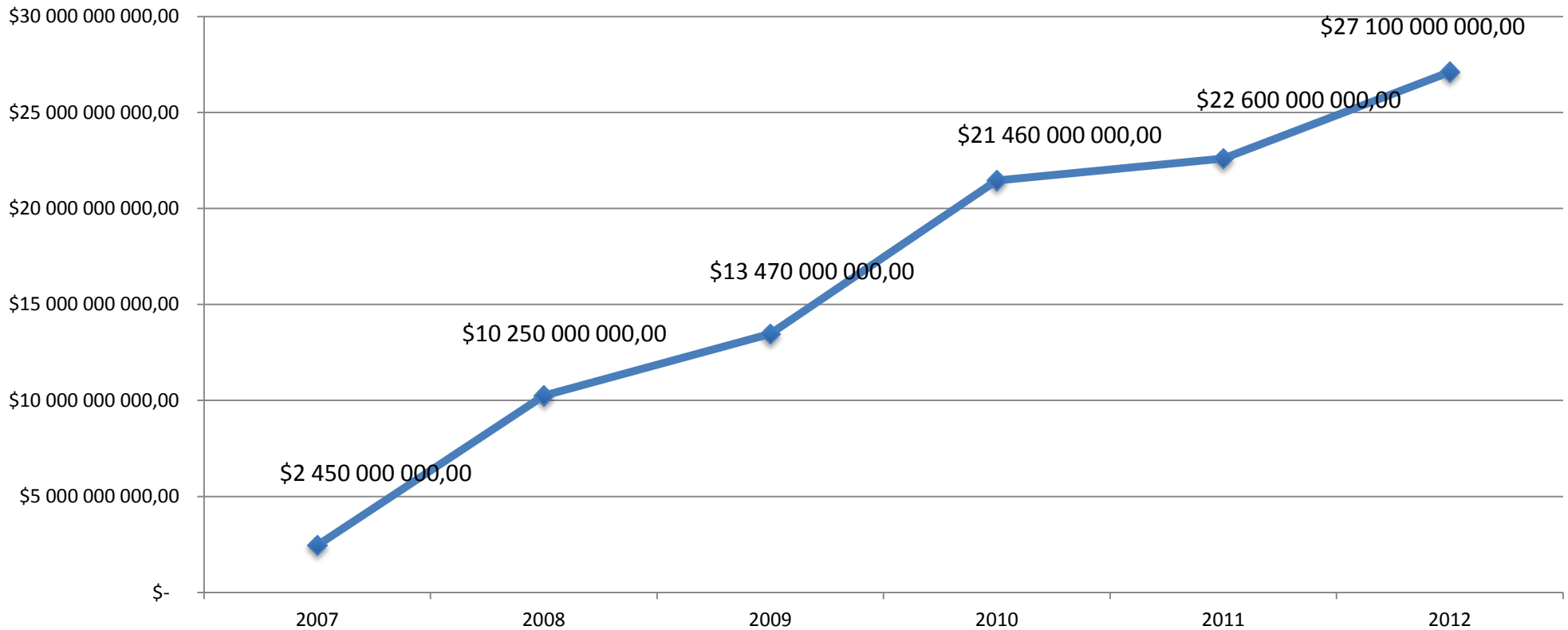
- pełna gama usług
- cross-sell i up-sell
- domena kanałów “brick and mortar”

Oferta linii lotniczych

- Kompleksowa oferta sprzedaży usług dodatkowych – ancillaries
 - To nie tylko bilet ale...
 - Dodatkowy posiłek w trakcie podróży
 - Business lounge na lotnisku
 - WIFI
 - Hotel
 - Limuzyna
 - inFlight Duty free
 - inFlight entertainment
 - Seat upgrade
 -

A to dopiero początek

Sprzedaż ancillaries na przestrzeni 5 lat



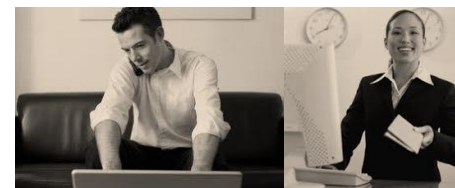
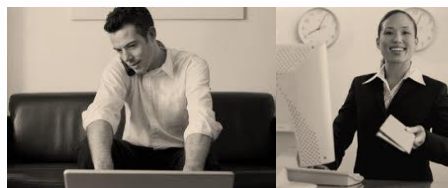
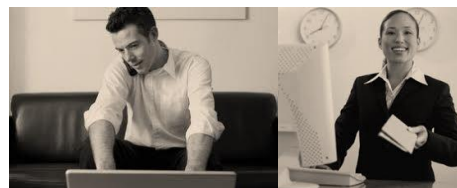
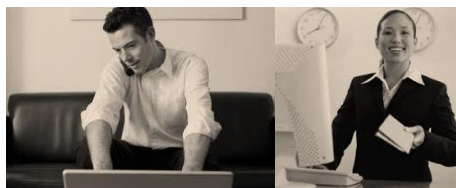
A to dopiero początek

- Przychód z 'ancillaries' branży lotniczej osiągnął **27.1** miliardów USD w roku 2012
- Spodziewany przychód za 2013 to około **31** miliardów USD
- Średni roczny przychód na **1** pasażera waha się pomiędzy **26** do **56** dolarów

20% wzrostu



Customer journey - Od zamówienia aż po powrót



PERSONALIZED EXPERIENCE

ENHANCED BOOKING

OMNI CHANNEL

BUY VALUABLE EXTRA OPTIONS

BUILD COMMUNITY

ONE STOP SHOW

ENHANCED CHECKIN

UP & CROSS-SELLS OWN & PARTNER SERVICES

DUTY FREE

AIRPORT EXTRA-OPTIONS

MOBILE CHECKIN

BUY EXIT SEAT

CAR

HOTEL

SPECIAL MEAL

...

CUSTOMER INTIMACY

LOCATION/ARPORT-BASED SUGGESTIONS

MOBILE CATALOGUE BROWSE

ARRIVAL DESTINATION OPTIONS

MOBILE AIRLINES NOTIFICATIONS

MOBILE AIRLINES HINTS

MOBILE AIRLINES SUPPORT

AIRLINES COMMUNITY

SHARE YOUR EXPERIENCE

RECOMMENDATIONS FOR NEXT VACATION

REVIEW LOYALTY BENEFITS AND OPTIONS

Every 2 weeks

NOTIFICATIONS ON PROFILE-BASED OFFERS

PLAN NEXT ADVENTURE through MOBILE, TABLET, WEB

PROGRAM LOJALNOŚCIOWY

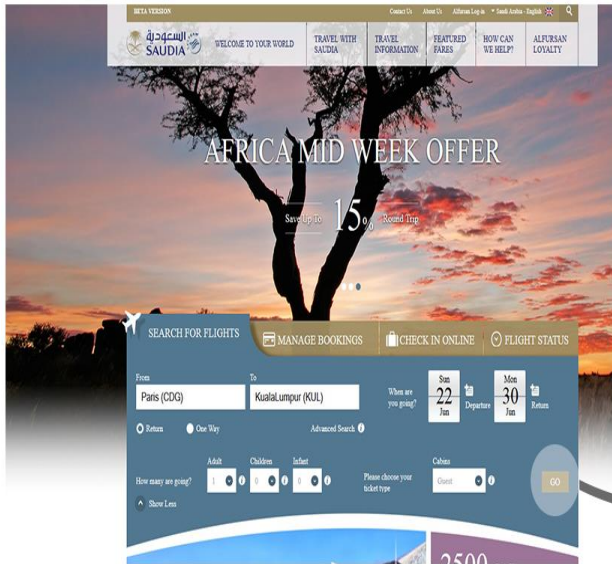
WYSZUKIWANIE I ZAMÓWIENIE

PRZED ODLOTEM

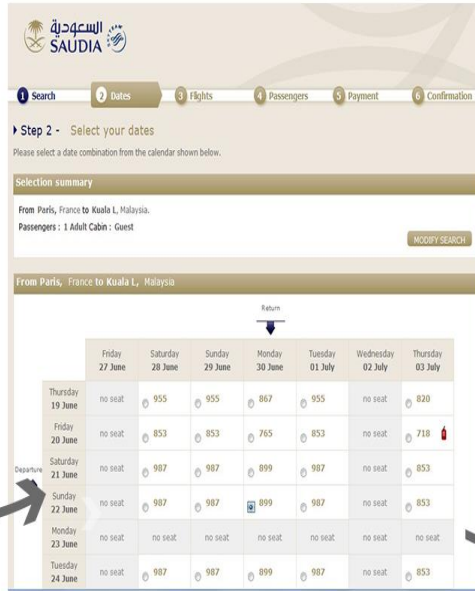
PODZAS PODRÓŻY

PO POWROCIE

Spersonalizowana i kompletna oferta



Home Page



Price Metrics



Flight Details

Spersonalizowana i kompletna oferta

5 hr 05 min Stopover duration in Jeddah

Travel with Saudia | Travel Information | Featured Fares | How can we help? | Alfursan Loyalty | About us | Wellcome, Mr. Nasser

Home • Destinations • Depart - 20 May Return - 30 May

Total cost: 4580\$

11:15 Paris CDG SV126

5 HR 05 MIN Jeddah JED

13:00 Kuala L KUL

00:20 Paris CDG SV6116

4 HR 46 MIN Riyadh RUH

15:00 Kuala L CDG

Airport Limousine 100\$

Selected ancillarie

Ancillarie in process of selection

Selected ancillarie

Inactive ancillarie

OUTBOUND				INBOUND			
DURATION	DEPART	CONNECTION	ARRIVE	DURATION	DEPART	CONNECTION	ARRIVE
19 hr 45 min	11:15	JED Jeddah 18:05-23:10	13:00	21 hr 10 min	15:00	RUH Riyadh 17:50-00:20	06:10
			1134\$				1399\$
			1428\$				1599\$
			1969\$				1799\$
20 hr 15 min	10:30	RUH Riyadh 15:20-22:00	14:20	19 hr 35 min	16:35	JED Jeddah 20:20-00:45	06:10
			1840\$				1399\$
			2010\$				1599\$
			2799\$				1799\$
15 hr 10 min	12:05	JED Jeddah 23:45-04:10	10:30	21 hr 10min	15:00	JED Jeddah 20:35-00:45	06:10
			1251\$				1399\$
			2599\$				1599\$
			2799\$				1799\$

VIP - personalized ancillary, based on logged in user

Copyright © Saudia Airlines 2014 all rights reserved

SAUDIA

IQUEST

Zasady przewodnie

5 hr 05 min Stopover duration in Jeddah

Travel with Saudia | Travel Information | Featured Fares | How can we help? | Alfursan Loyalty | About us | Wellcome, Mr. Nassar

Home • Destinations • Depart - 20 May Return - 30 May

Total cost: 4580\$

11:15 Paris CDG → SV126 → 5 HR 05 MIN Jeddah JED → SV832 → 13:00 Kuala L KUL

Selected ancillaries: Airport Limousine 100\$

Ancillaries in process of selection

00:20 Paris CDG → SV611 → 4 HR 46 MIN Riyadh RUH → SV833 → 15:00 Kuala L CDG

Selected ancillaries

Inactive ancillaries

DURATION	DEPART	CONNECTION	ARRIVE	E	B	F
19 hr 45 min	11:15	JED Jeddah 18:05-23:10	13:00	1134\$	142\$	196\$
20 hr 15 min	10:30	RUH Riyadh 15:20-22:00	14:20	1840\$	2010\$	2799\$
15 hr 10 min	12:05	JED Jeddah 23:45-04:10	10:30	1251\$	2599\$	2799\$

DURATION	DEPART	CONNECTION	ARRIVE	E	B	F
21 hr 10 min	15:00	RUH Riyadh 17:50-00:20	06:10	1399\$	1599\$	1799\$
19 hr 35 min	16:35	JED Jeddah 20:20-00:45	06:10	1399\$	1599\$	1799\$
21 hr 10 min	15:00	JED Jeddah 20:35-00:45	06:10	1399\$	1599\$	1799\$

VIP - personalized ancillary based on logged in user

Copyright © Saudia Airlines 2014 all rights reserved

SAUDI

- Przede wszystkim pokazać wszystkie potrzebne informacje ale
- Zachować lekką strukturę, sprytnie korzystając z miejsc na stronie (n.p. czas lotów w breadcrumbie)
- Unikać redundantnych informacji

Zasady przewodnie

5 hr 05 min Stopover duration in Jeddah

Travel with Saudia | Travel Information | Featured Fares | How can we help? | Alfursan Loyalty | About us | Wellcome, Mr. Nassar

Home • Destinations • Depart - 20 May Return - 30 May

Total cost: 4580\$

11:15 Paris CDG SV126 → 5 HR 05 MIN Jeddah JED → 13:00 Kuala L KUL

Selected ancillaries

Ancillaries in process of selection

00:20 Paris CDG SV6116 → 4 HR 46 MIN Riyadh RUH → 15:00 Kuala L CDG

Selected ancillaries

Inactive ancillaries

- Propozycja pomocnych ancillaries, które są konfigurowalne, ze względu na lot, lokalizację czy cel podróży (oferta jest zależna od lotniska docelowego)

DURATION	DEPART	CITY	FARE	SELECTION	FARE	SELECTION
19 hr 45 min	11:15	JED Jeddah	1429\$	19:00	06:10	1399\$ 1599\$ 1799\$
20 hr 15 min	10:30	RUH Riyadh	1840\$ 2010\$ 2799\$	15:00	06:10	1399\$ 1599\$ 1799\$
15 hr 10 min	12:05	JED Jeddah	1251\$ 2599\$ 2799\$	16:35	06:10	1399\$ 1599\$ 1799\$

VIP - personalized ancillary based on logged in user

Copyright © Saudia Airlines 2014 all rights reserved

SAUDIA

Zasady przewodnie

5 hr 05 min Stopover duration in Jeddah

Travel with Saudia | Travel Information | Featured Fares | How can we help? | Alfursan Loyalty | About us | Wellcome, Mr. Nassar

Home • Destinations • Depart - 20 May Return - 30 May

Total cost: 4580\$

11:15 Paris CDG SV126 → 5 HR 05 MIN Jeddah JED → 13:00 Kuala L KUL

00:20 Paris CDG SV6116 → 4 HR 46 MIN Riyadh RUH → 15:00 Kuala L CDG

Airport Limousine 100\$

DURATION	DEPART	C	F	B	F
19 hr 45 min	11:15	JED Jeddah 18:05-23:10	13:00	1134\$	1428\$ 1969\$
20 hr 15 min	10:30	RUH Riyadh 15:20-22:00	14:20	1840\$	2010\$ 2799\$
15 hr 10 min	12:05	JED Jeddah 23:45-04:10	10:30	1251\$	2599\$ 2799\$
21 hr 10 min	15:00	RUH Riyadh 17:50-00:20	06:10	1399\$	1599\$ 1799\$
19 hr 35 min	16:35	JED Jeddah 20:20-00:45	06:10	1399\$	1599\$ 1799\$
21 hr 10 min	15:00	JED Jeddah 20:35-00:45	06:10	1399\$	1599\$ 1799\$

Selected ancillaries

Ancillaries in process of selection

Inactive ancillaries

VIP - personalized ancillary based on logged in user

Copyright © Saudia Airlines 2014 all rights reserved

SAUDI

- Dokładnie opisać szczegóły podróży, przy okazji oferując usługi ułatwiające samą podróż (tu : WIFI lub executive lounge na lotnisku przesiadkowym)

Zasady przewodnie

5 hr 05 min
Stopover
duration in Jeddah

Travel with Saudia | Travel Information | Featured Fares | How can we help? | Allurisan Loyalty | About us | Wellcome, Mr. Nassar

Home • Destinations • Depart - 20 May • Return - 30 May

Total cost: 4580\$

11:15 Paris CDG SV126

5 HR 05 MIN Jeddah JED

13:00 Kuala L KUL

Airport Limousine 100\$

00:20 Paris CDG SV6116

15:00 Kuala L CDG

OUTBOUND

DURATION	DEPART	CONNECTION	ARRIVE	E	B	F
19 hr 45 min	11:15	JED Jeddah 18:05-23:10	13:00	1134\$	1426\$	1969\$
20 hr 15 min	10:30	RUH Riyadh 15:20-22:00	14:20	1840\$	2010\$	2799\$
15 hr 10 min	12:05	JED Jeddah 23:45-04:10	10:30	1251\$	2599\$	2799\$

INBOUND

DURATION	DEPART	CONNECTION	ARRIVE	E	B	F
21 hr 10 min	15:00	RUH Riyadh 17:50-00:20	06:10	1399\$	1599\$	1799\$
19 hr 35 min	16:35	JED Jeddah 20:20-00:45	06:10	1399\$	1599\$	1799\$
21 hr 10 min	15:00	JED Jeddah 20:35-00:45	06:10	1399\$	1599\$	1799\$

Selected ancillaries

Inactive ancillaries

Ancillaries in process of selection

VIP - personalized ancillary based on logged in user

Copyright © Saudia Airlines 2014 all rights reserved

SAUDI

- Proponowane i wybrane usługi muszą być wyraźnie zaznaczone, by dać jasny i czytelny przekaz klientowi, a przy okazji nie zasłonić najważniejszych informacji o podróży

Zasady przewodnie

5 hr 05 min
Stopover
duration in Jeddah

Travel with Saudia | Travel Information | Featured Fares | How can we help? | Allfursan Loyalty | About us | Wellcome, Mr. Nassar

Home • Destinations • Depart - 20 May Return - 30 May Total cost: 4580\$

11:15 Paris CDG | 5 HR 05 MIN | 13:00 Kuala L KUL

Selected ancillarie

- Sugestie dla usług powinny być odpowiednio spersonalizowane – możliwa jest integracja z zewnętrznymi systemami lojalnościowym czy segmentacją platformy hybris

Ancillarie in process of selection

00:20 Paris CDG | SV6116 | 4 HR 46 MIN | Riyadh RUH | SV833 | 15:00 Kuala L CDG

Selected ancillarie

Inactive ancillarie

OUTBOUND					INBOUND				
DURATION	DEPART	CONNECTION	ARRIVE	E B F	DURATION	DEPART	CONNECTION	ARRIVE	E B F
19 hr 45 min	11:15	JED Jeddah 18:05-23:10	13:00	1134\$ 1429\$ 1969\$	21 hr 10 min	15:00	RUH Riyadh 17:50-00:20	06:10	1399\$ 1599\$ 1799\$
20 hr 15 min	10:30	RUH Riyadh 15:20-22:00	14:20	1840\$ 2010\$ 2799\$	19 hr 35 min	16:35	JED Jeddah 20:20-00:45	06:10	1399\$ 1599\$ 1799\$
15 hr 10 min	12:05	JED Jeddah 23:45-04:10	10:30	1251\$ 2599\$ 2799\$	21 hr 10min	15:00	JED Jeddah 20:35-00:45	06:10	1399\$ 1599\$ 1799\$

VIP - personalized ancillary, based on logged in user

Copyright © Saudia Airlines 2014 all rights reserved

SAUDIA

Zasady przewodnie

5 hr 05 min
Stopover
duration in Jeddah

Travel with Saudia | Travel Information | Featured Fares | How can we help? | Allfursan Loyalty | About us | Wellcome, Mr. Nassar

Home • Destinations • Depart - 20 May Return - 30 May

Total cost: 4580\$

- Ułatwij wybór alternatywnych połączeń klientowi

Selected ancillarie

11:15 Paris CDG

5 HR 05 MIN JED

13:00 Kuala L KUL

Ancillarie in process of selection

00:20 Paris CDG SV6116

4 HR 46 MIN Riyadh RUH

15:00 Kuala L CDG

Inactive ancillarie

OUTBOUND				INBOUND									
DURATION	DEPART	CONNECTION	ARRIVE	E	B	F	DURATION	DEPART	CONNECTION	ARRIVE	E	B	F
19 hr 45 min	11:15	JED Jeddah 18:05-23:10	13:00	1134\$	1428\$	1969\$	21 hr 10 min	15:00	RUH Riyadh 17:50-00:20	06:10	1399\$	1599\$	1799\$
20 hr 15 min	10:30	RUH Riyadh 15:20-22:00	14.20	1840\$	2010\$	2799\$	19 hr 35 min	16:35	JED Jeddah 20:20-00:45	06:10	1399\$	1599\$	1799\$
15 hr 10 min	12:05	JED Jeddah 23:45-04:10	10:30	1251\$	2599\$	2799\$	21 hr 10min	15:00	JED Jeddah 20:35-00:45	06:10	1399\$	1599\$	1799\$

VIP - personalized ancillary, based on logged in user

Copyright © Saudia Airlines 2014 all rights reserved

SAUDI

IQUEST

Spersonalizowana i kompletna oferta

5 hr 05 min Stopover duration in Jeddah

Travel with Saudia | Travel Information | Featured Fares | How can we help? | Alfursan Loyalty | About us | Wellcome, Mr. Nassar

Home • Destinations • Depart - 20 May Return - 30 May

Total cost: 4580\$

11:15 Paris CDG SV126

5 HR 05 MIN Jeddah JED

13:00 Kuala L KUL

Airport Limousine 100\$

00:20 Paris CDG SV6116

4 HR 46 MIN Riyadh RUH

15:00 Kuala L CDG

OUTBOUND

DURATION	DEPART	CONNECTION	ARRIVE	E	B	F
19 hr 45 min	11:15	JED Jeddah 18:05-23:10	13:00	1134\$	1428\$	1969\$
20 hr 15 min	10:30	RUH Riyadh 15:20-22:00	14:20	1840\$	2010\$	2799\$
15 hr 10 min	12:05	JED Jeddah 18:05-23:10	06:10	1399\$	1599\$	1799\$

INBOUND

DURATION	DEPART	CONNECTION	ARRIVE	E	B	F
21 hr 10 min	15:00	RUH Riyadh 17:50-00:20	06:10	1399\$	1599\$	1799\$
19 hr 35 min	16:35	JED Jeddah 20:20-00:45	06:10	1399\$	1599\$	1799\$
15 hr 10 min	12:05	JED Jeddah 18:05-23:10	06:10	1399\$	1599\$	1799\$

Selected ancillarie

Ancillarie in process of selection

Inactive ancillarie

Co razem i odpowiednio skomponowane da intuicyjny i łatwy w obsłudze interfejs

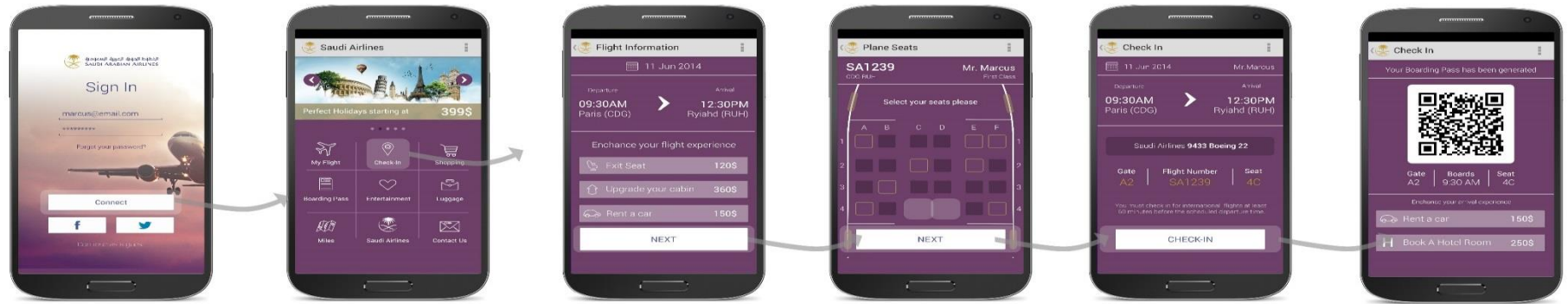
VIP - personalized ancillary based on logged in user

Copyright © Saudia Airlines 2014 all rights reserved

SAUDIA

IQUEST

MOBILE check-in, inFlight duty free, inFlight entertainment



Log In

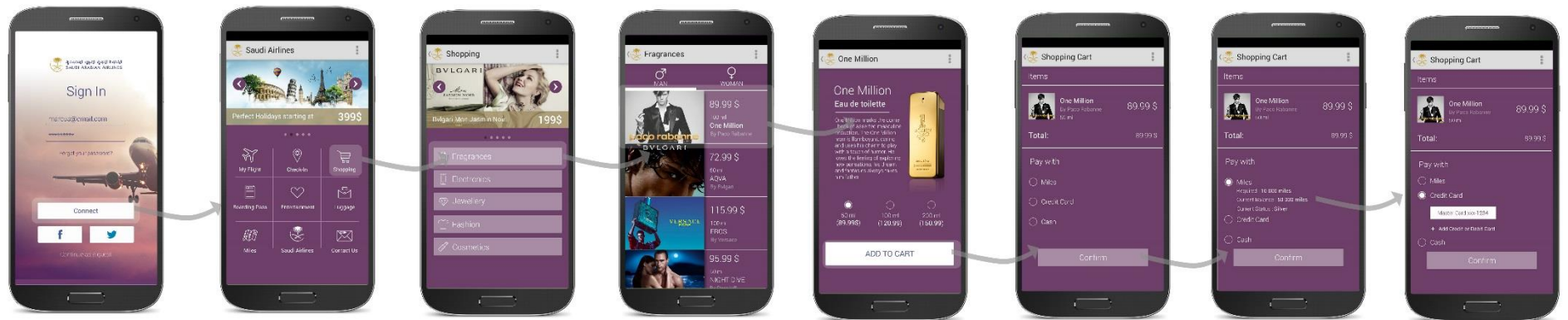
Home

My Flight

Seats

Check-In

QR



Log In

Home

Shopping

Fragrances

Product

Shopping Cart

Miles

Card

We never let project fail

Krzysztof Molin
Business Development
iQuest Technologies

krzysztof.molin@iquestgroup.com