

Продуктовые метрики сервиса по продаже авиабилетов

Как мы измеряем эффективность собственных продуктов без
аналитиков?

E-travel, что это?

Как SaaS, только E-commerce

На дворе был 2015 год...

The screenshot shows the anywayanyday website interface. At the top, there is a navigation bar with the logo, a menu with 'Авиабилеты' (flights) highlighted, and other options like 'Отели' (hotels), 'Мой anyway', and language/currency settings (RU, RUB). Below the navigation bar is a calendar for June 2015, with days of the week labeled at the top and dates from 1 to 31. The date '1' is highlighted in blue, indicating the current date. Below the calendar is a month navigation bar with 'Июнь' (June) selected. The main content area is divided into several sections: a search form with 'Откуда' (from) and 'Куда' (to) fields, a 'Класс обслуживания' (service class) section with 'эконом' (economy) selected, and a 'Пассажиры' (passengers) section with 1 adult, 0 children aged 2-12, and 0 children under 2. There are also buttons for 'Добавить перелёт обратно' (add return flight) and 'Продолжить маршрут' (continue route). At the bottom, there is a footer with contact information, social media links, and app download buttons for the App Store, Google Play, and Windows Phone.

anywayanyday

Авиабилеты

Отели

Мой anyway

RU RUB

понедельник	вторник	среда	четверг	пятница	суббота	воскресенье
25	26	27	28	29	30	31
Июнь '15 1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28

Май Июнь Июль Август Сентябрь Октябрь Ноябрь Декабрь 2016 Январь Февраль Март Апрель

Выберите дату вылета

Откуда

Куда

Добавить перелёт обратно

Продолжить маршрут

Класс обслуживания

эконом бизнес / первый

Пассажиры

взрослые 1 2 3 4 5 6

дети 2 – 12 0 1 2 3 4

дети до 2 0 1 2

найти

Присоединяйтесь

163 688 Нравится

140 742 Нравится

7 280 Читают

Новости

Скидка до 15% на одно бронирование отеля — в приложении Anywayanyday, предустановленном в первых металлических смартфонах Samsung GALAXY A3 и Samsung GALAXY A5

Ануwayанудай и Ренессанс страхование: страховка на случай, если вам не дадут визу, и на случай, если в перелёте у вас потеряется багаж.

Мобильное приложение Ануwayанудай — лауреат премии Digital Communications AWARDS — 2015!

anywayanyday для мобильных устройств

Available on the App Store

Get it on Google play

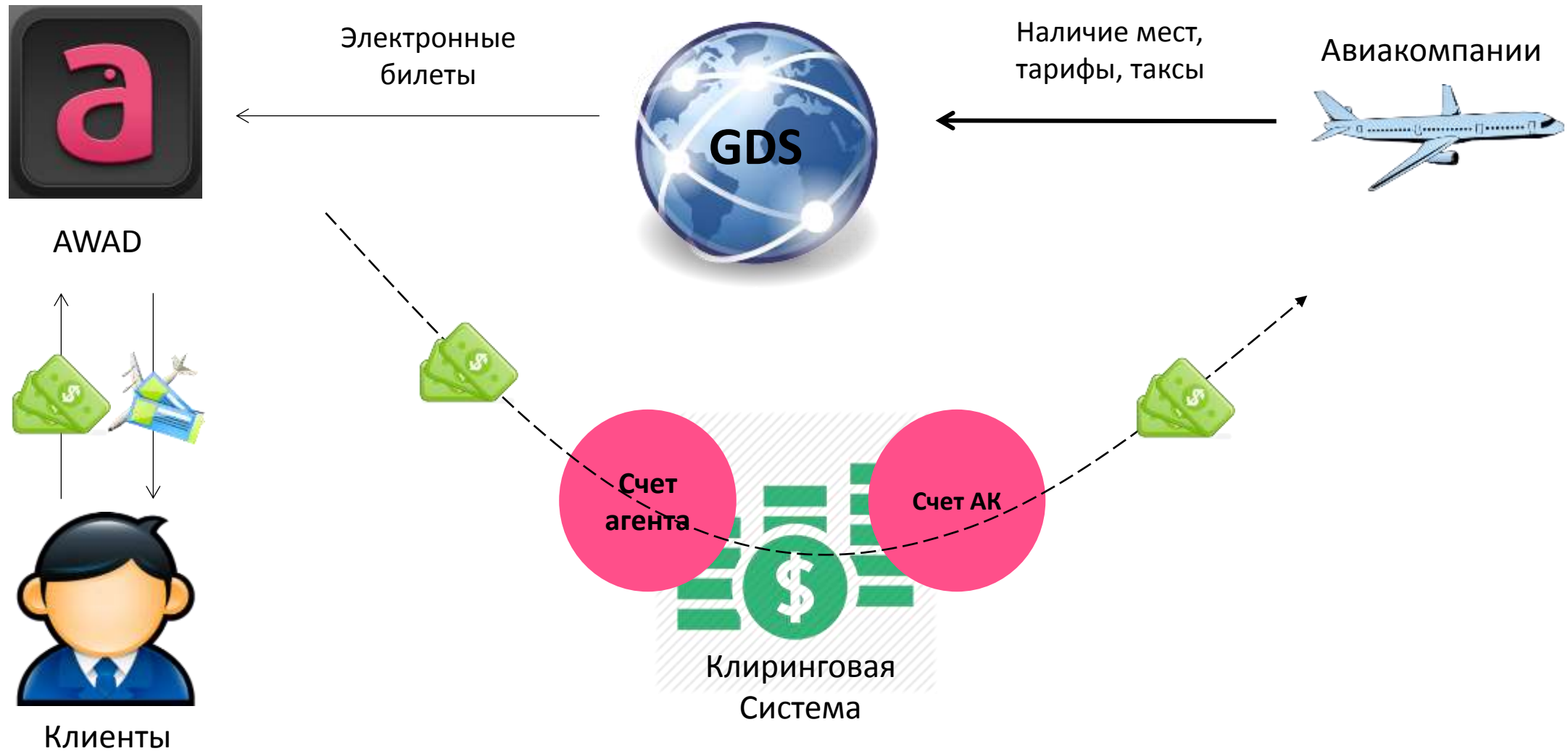
Windows Phone

Москва ⇄ Санкт-Петербург 29 май, 31 май

Компания

8 800 700 86 62 0 800 500 532 1-888-buy-anyway 0 800 700 8662 +7 495 363 61 64 для звонков из-за рубежа

Этим продуктом нужно управлять?



Или это наш продукт?



Travel - Трафик



AWAD



Монетизация



Бизнес-механика



Продуктовые метрики

- Клиент покупает
- Клиент доволен
- Клиент покупает еще раз

Потому что деньги, Карл!

Case study для Product Portfolio Manager

- Смысл его жизни – максимизировать выручку (доход) бизнеса
- Есть задача – увеличить объем новых когорт и выручку с них, не потеряв выручку старых.
- Пока нет воронки на этот слайд можно смотреть бесконечно.

Наша воронка

- Знакомство
- Сравнение
- Подбор билета
- Выбор билета
- Оформление заказа
- Апсейл
- Покупка
- Кросс-сейл
- Обмен / Возврат / Изменение данных
- Рекомендация
- Лояльность
- Повторная покупка

Специфика аудитории



Чем это мерить?

- Revenue
- Visits
- Revenue Per Visit
- Sale CR
- Average Order Value
- Up-sale CR
- Cross-sale CR
- Объем когорт
- Service Satisfaction Rate
- NPS
- Loyalty?
- Transaction Retention

В каких разрезах?

- Источники трафика
- Соцдем
- Когорты
- Сегменты
- В витринах
- В продуктах
- В витринах - продуктах



Где LTV о которой все
говорят?

Что можно унести

- Сформулировать, что такое продукт в своей компании – это большое дело.
- В конце концов нас интересуют только деньги.
- Чтобы деньги были, клиент должен быть счастлив и покупать.
- Продуктовые метрики обслуживают подсчет монетизации, а не измерение юзабилити.
- О юзабилити метриках – если есть кнопка на нее будут нажимать.
- Логикой анализа должны владеть менеджеры продуктов.
- Без аналитика можно жить, но лучше жить с ним.

Спасибо!

Андрей Арефьев

команда продуктового департамента anywayanyday.com

[andrey.arefyev at anywayanyday.com](mailto:andrey.arefyev@anywayanyday.com)