



DIGI-TOUR-SKILLS

UPSCALING DIGITAL SKILLS IN THE TOURISM SECTOR

ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΜΕΛΕΤΕΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ



Με τη συγχρηματοδότηση
της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Το υλικό του έργου αντικατοπτρίζει μόνο τις απόψεις του συγγραφέα. Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή αυτής της δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει μόνο τις απόψεις των συγγραφέων, και η Επιτροπή ή η Ελληνική Εθνική Υπηρεσία (ΙΚΥ) δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνες για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.
Αριθμός Έργου: 2023-2-ΕΛ01-ΚΑ210-ΑΔΥ-000180567

BOOKING.COM – ΕΞΑΤΟΜΙΚΕΥΣΗ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ UX ΓΙΑ ΥΨΗΛΟΤΕΡΗ ΜΕΤΑΤΡΟΠΗ

Παρέχεται από: REZOS BRANDS

Επισκόπηση:

Όνομα: Στρατηγική UX & εξατομίκευσης της Booking.com

Τοποθεσία: Άμστερνταμ, Ολλανδία (Παγκόσμιες δραστηριότητες)

Τύπος Μελέτης Περίπτωσης: Εξατομίκευση UX και συνεχής βελτιστοποίηση για την ενίσχυση της αλληλεπίδρασης και των ποσοστών μετατροπής στον τουρισμό και τη φιλοξενία

Εισαγωγή: *Παροχή εξατομικευμένων ταξιδιωτικών εμπειριών σε μεγάλη κλίμακα*

Η Booking.com, ένα από τα μεγαλύτερα διαδικτυακά ταξιδιωτικά πρακτορεία στον κόσμο, εξυπηρετεί εκατομμύρια χρήστες καθημερινά με πρόσβαση σε πραγματικό χρόνο σε κρατήσεις ξενοδοχείων, πτήσεις και ταξιδιωτικά πακέτα. Αναγνωρίζοντας ότι οι προσδοκίες των χρηστών ποικίλλουν ανάλογα με την περιοχή, τη συσκευή και τη συμπεριφορά ταξιδιού, η Booking.com εφάρμοσε μια δυναμική στρατηγική δοκιμών UX και εξατομίκευσης. Η εταιρεία επικεντρώθηκε στην παροχή εξατομικευμένης εμπειρίας σε κάθε χρήστη, με στόχο την αύξηση των ποσοστών μετατροπών και τη μείωση των τριβών στις κρατήσεις.

Υλοποίηση

Η προσέγγιση της Booking.com βασίζεται σε πειραματισμό βασισμένο σε δεδομένα και εξατομίκευση με χρήση της τεχνητής νοημοσύνης. Τα βασικά βήματα υλοποίησης περιλαμβάνουν:

- **Μαζική κουλτούρα δοκιμών A/B:** Πάνω από 25.000 δοκιμές A/B διεξάγονται ετησίως για την αξιολόγηση αλλαγών στο UI/UX και νέων λειτουργιών.



BOOKING.COM – ΕΞΑΤΟΜΙΚΕΥΣΗ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ UX ΓΙΑ ΥΨΗΛΟΤΕΡΗ ΜΕΤΑΤΡΟΠΗ



- **Εξατομίκευση με την υποστήριξη της Τεχνητής Νοημοσύνης:** Αλγόριθμοι μηχανικής μάθησης προσαρμόσαν τις προτάσεις ξενοδοχείων με βάση το ιστορικό των χρηστών, την τοποθεσία και τη συμπεριφορά αναζήτησης.
- **Βελτιστοποιημένη ροή κρατήσεων:** Υλοποιήθηκαν γραμμές προόδου, πεδία αυτόματης συμπλήρωσης και απλοποιημένα βήματα για τη βελτίωση των ποσοστών ολοκλήρωσης κρατήσεων.
- **Επαναληπτικές δοκιμές σχεδίασης:** Δοκιμάστηκαν πολλαπλές παραλλαγές των CTA, των διατάξεων και των τοποθετήσεων κριτικών για να βρεθούν συνδυασμοί υψηλής απόδοσης.
- **Τοπική προσαρμογή:** Προτάσεις νομίσματος, γλώσσας και ταξιδιών που προσαρμόζονται δυναμικά στην περιοχή του χρήστη σε πραγματικό χρόνο.

Βασικές πληροφορίες: *Τι οδήγησε στον αντίκτυπο*

- Νοοτροπία συνεχούς δοκιμής: Οι συνεχείς δοκιμές A/B επέτρεψαν γρήγορη επανάληψη και αποφάσεις UX με βάση δεδομένα χωρίς να βασίζονται σε υποθέσεις.
- Υπερεξατομίκευση: Χαρακτηριστικά όπως «Συνιστάται για εσάς», «Οι τιμές αυξάνονται» και «Κράτηση μόλις τώρα» αύξησαν την επείγουσα ανάγκη και τη συνάφεια με τον χρήστη.
- Ομαλή σχεδίαση UX: Η γρήγορη φόρτωση, οι απλοποιημένες φόρμες και η εύχρηστη πλοήγηση διατήρησαν την αφοσίωση των χρηστών σε όλες τις πλατφόρμες.

Αποτελέσματα

- Έως και **5% αύξηση στα ποσοστά μετατροπών** από μικρές τροποποιήσεις στο UX



DIGI-TOUR-SKILLS

UPSCALING DIGITAL SKILLS IN THE TOURISM SECTOR
ERASMUS+ KA2 – SMALL SCALE PARTNERSHIPS
PROJECT NO. 2023-2-EL01-KA210-ADU-000180567



Co-funded by
the European Union

REZOS
BRANDS
Delivering Value



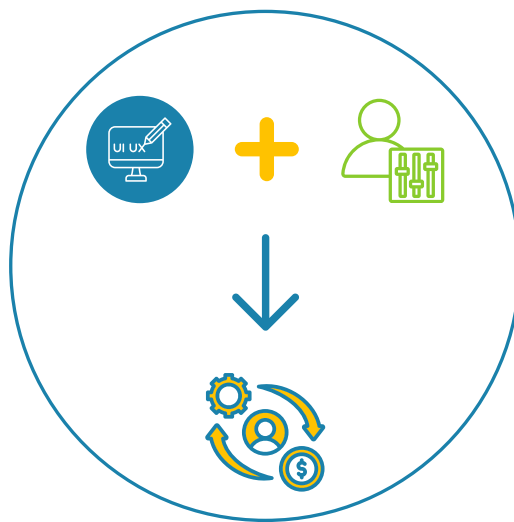
test
Transhuman Educational Services & Tools

mathemagenesis

BOOKING.COM – ΕΞΑΤΟΜΙΚΕΥΣΗ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ UX ΓΙΑ ΥΨΗΛΟΤΕΡΗ ΜΕΤΑΤΡΟΠΗ

Παρέχεται από: REZOS BRANDS

- **Χαμηλότερα ποσοστά εγκατάλειψης** και υψηλότερη αλληλεπίδραση περιόδου σύνδεσης σε κινητά και υπολογιστές
- **Ισχυρότερη εμπιστοσύνη πελατών** και επαναλαμβανόμενες κρατήσεις που οφείλονται σε εξατομικευμένες αλληλεπιδράσεις



Συστάσεις

1. **Δημιουργήστε μια κουλτούρα δοκιμών:** Δοκιμάζετε τακτικά στοιχεία UI/UX με πειράματα A/B για βελτιστοποίηση με βάση την πραγματική συμπεριφορά.
2. **Αξιοποιήστε την εξατομίκευση:** Χρησιμοποιήστε αναλυτικά στοιχεία και δεδομένα χρηστών για να προσαρμόσετε το περιεχόμενο, τις προσφορές και τη διάταξη σε πραγματικό χρόνο.
3. **Απλοποιήστε τις διοχετεύσεις κρατήσεων:** Μειώστε τις τριβές, ιδιαίτερα σε κινητά, ελαχιστοποιώντας τα πεδία και τα βήματα φόρμας.
4. **Αξιοποιήστε το περιεχόμενο σε πραγματικό χρόνο:** Χρησιμοποιήστε δυναμικά μηνύματα και λειτουργίες με επίγνωση τοποθεσίας για να αυξήσετε τον επείγοντα χαρακτήρα και τη συνάφεια.



DIGI-TOUR-SKILLS

UPSCALING DIGITAL SKILLS IN THE TOURISM SECTOR
ERASMUS+ KA2 - SMALL SCALE PARTNERSHIPS
PROJECT NO. 2023-2-EL01-KA210-ADU-000180567



Co-funded by
the European Union

REZOS
BRANDS
Delivering Value



mathemagenesis

BOOKING.COM – ΕΞΑΤΟΜΙΚΕΥΣΗ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ UX ΓΙΑ ΥΨΗΛΟΤΕΡΗ ΜΕΤΑΤΡΟΠΗ

Σύνοψη

Η επιτυχία της Booking.com καταδεικνύει πώς ο αδιάκοπος πειραματισμός και η έξυπνη εξατομίκευση μπορούν να οδηγήσουν σε σημαντικά κέρδη στην εμπλοκή και τη μετατροπή των χρηστών. Η στρατηγική τους αναδεικνύει ένα επεκτάσιμο μοντέλο για ψηφιακές πλατφόρμες ταξιδιών που στοχεύουν στον ανταγωνισμό μέσω της ακρίβειας, της ταχύτητας και της συνάφειας.

Πηγές

Serrano, S. (2018, 16 Νοεμβρίου). [Case Study] 8 Personalization Tactics from Booking.com That Multiply Conversions. Barilliance. Ανακτήθηκε από <https://www.barilliance.com/what-we-can-learn-from-booking-com/>

Kohavi, R., & Thomke, S. (2017, Σεπτέμβριος–Οκτώβριος). The Surprising Power of Online Experiments. Harvard Business Review. Ανακτήθηκε από <https://hbr.org/2017/09/the-surprising-power-of-online-experiments>



DIGI-TOUR-SKILLS

UPSCALING DIGITAL SKILLS IN THE TOURISM SECTOR
ERASMUS+ KA2 – SMALL SCALE PARTNERSHIPS
PROJECT NO. 2023-2-EL01-KA210-ADU-000180567



Co-funded by
the European Union

REZOS
BRANDS
Delivering Value



test
Transhuman Educational Services & Tourism

mathemagenesis