

редизайн jazz.travel

*вводная информация и
пользовательские истории*

[Ключевые моменты](#)

[Словарь терминов](#)

[Желания пользователей](#)

[Как клиент, я хочу](#)

[Как бизнес, я хочу](#)

[Как менеджер по работе с клиентами, я хочу:](#)

[Пользовательские истории](#)

[Объекты продажи и их каталоги](#)

[Пользователь может просмотреть каталог туров по локациям](#)

[Пользователь может просмотреть тур](#)

[Пользователь может просмотреть информацию, характерную лишь какому-нибудь конкретному тэгу тура](#)

[Пользователь может видеть релевантную информацию по туру](#)

[Пользователь может просмотреть каталог размещения по локациям](#)

[Пользователь может просмотреть размещение](#)

[Пользователь может видеть релевантную информацию по размещению](#)

[Пользователь может просмотреть транспорт](#)

[Пользователь может видеть релевантную информацию по транспорту](#)

[Пользователь может просмотреть каталог развлечений по локациям](#)

[Пользователь может просмотреть каталог развлечений по тэгам](#)

[Пользователь может просмотреть развлечение](#)

[Пользователь может видеть релевантную информацию по развлечению](#)

[Пользователь может просмотреть каталог прочего](#)

[Пользователь может просмотреть прочее](#)

[Поиск](#)

[Поиск объектов](#)

[Пользователь может искать туры, введя минимум информации](#)

[Пользователь может искать туры, максимально уточнив свой запрос](#)

[Пользователь может искать размещение, введя минимум информации](#)

[Пользователь может искать размещение, максимально уточнив свой запрос](#)

[Пользователь может искать транспорт, введя минимум информации](#)

[Пользователь может искать транспорт, максимально уточнив свой запрос](#)

[Пользователь может искать развлечения, введя минимум информации](#)

[Пользователь может искать развлечения, максимально уточнив свой запрос](#)

[Пользователь может искать прочее, введя минимум информации](#)

[Пользователь может запросить обчислить ему тур](#)

[Менеджер, получивший запрос на обсчет тура, может зарегистрировать этого пользователя и занести данный тур в систему](#)

[Пользователь может просматривать цены для искомого объекта в диапазоне дат](#)

[Пользователь видит список своих последних поисков](#)

[Поисковая выдача](#)

[Пользователь может просматривать результаты поиска по турам](#)

[Пользователь может просматривать результаты поиска по размещению](#)

[Пользователь может просматривать результаты поиска по транспорту](#)

[Пользователь может просматривать результаты поиска по развлечениям](#)

[Пользователь может просматривать результаты поиска по прочему](#)

[Релевантная информация](#)

[Пользователь может видеть релевантную информацию при просмотре выдачи туров](#)

[Пользователь может видеть релевантную информацию при просмотре выдачи размещений](#)

[Пользователь может видеть релевантную информацию при просмотре выдачи транспорта](#)

[Пользователь может видеть релевантную информацию при просмотре выдачи развлечений](#)

[Пользователь может видеть релевантную информацию при просмотре выдачи прочего](#)

[Сортировка](#)

[Пользователь может сортировать выдачу туров](#)

[Пользователь может сортировать выдачу размещений](#)

[Пользователь может сортировать выдачу транспорта](#)

[Пользователь может сортировать выдачу развлечений](#)

[Пользователь может сортировать выдачу прочего](#)

[Сравнение](#)

[Пользователь может сравнивать туры](#)

[Пользователь может сравнивать размещения](#)

[Пользователь может сравнивать транспорт](#)

[Пользователь может сравнивать развлечения](#)

[Поисковая строка](#)

[Пользователь может искать из строки поиска](#)

[Пользователь, пришедший через поиск, видит больше релевантной информации, чем пользователь, пришедший через форму](#)

[Бронирование](#)

[Переход к бронированию](#)

[Пользователь может перейти к бронированию объекта сразу](#)

[Пользователь может отложить объект в корзину для последующего разового бронирования](#)

[Пользователь может перейти к бронированию содержимого корзины](#)

[Уточнение данных](#)

[Пользователь может уточнить данные участников при бронировании тура](#)

[Пользователь может уточнить данные участников при бронировании размещения](#)

[Пользователь может уточнить данные участников при бронировании транспорта](#)

[Пользователь может уточнить данные участников при бронировании развлечения](#)

[Пользователь может уточнить данные участников при бронировании прочего](#)

[При изменении количества участников пользователь информируется о других необходимых, следующих за этим, изменениях](#)

[Модификация опций \(мини-конструктор\)](#)

[Пользователь может модифицировать опции при бронировании тура](#)

[Пользователь может модифицировать опции при бронировании размещения](#)

[Пользователь может модифицировать опции при бронировании транспорта](#)

[Пользователь может модифицировать опции при бронировании развлечения](#)

[Пользователь может модифицировать опции при бронировании прочего](#)

[Пользователь может добавить к любому бронированию транспорт](#)

[Пользователь может добавить к любому бронированию размещение](#)

[Пользователь может добавить к любому бронированию развлечения](#)

[Пользователь может добавить к любому бронированию прочее](#)

[Пользователь может не только добавлять, но и убирать](#)

[Оплата](#)

[Пользователь может оплатить выбранные объекты покупки](#)

[Пользователь получает оповещение по факту завершения покупки](#)

[Пользователь может отложить незавершенное бронирование в избранное](#)

[Личный кабинет](#)

[Авторизация](#)

[Пользователь может зарегистрироваться](#)

[Пользователь автоматически регистрируется при оформлении заказа](#)

[Зарегистрированный пользователь может залогиниться с помощью мыла и пароля](#)

[Пользователь может залогиниться с помощью социальных сетей](#)

[Пользователь может дорегистрироваться после первого входа через социальные сети](#)

[Пользователь может восстановить пароль](#)

[Настройки](#)

[Зарегистрированный пользователь может поменять свое мыло](#)

[Зарегистрированный пользователь может поменять свой пароль](#)

[Зарегистрированный пользователь может удалить свой аккаунт](#)

[Заказы](#)

[Зарегистрированный пользователь может просмотреть историю своих заказов](#)

[Зарегистрированный пользователь может просмотреть свой заказ](#)

[Зарегистрированный пользователь может видеть изменения статуса своего заказа](#)

[Зарегистрированный пользователь может добавить новые объекты и опции к своему заказу](#)

[Пользователь может видеть свои незавершенные бронирования](#)

[Пользователь при нахождении на сайте информируется о том, что у него есть незавершенные бронирования](#)

[Общение с менеджером](#)

[Пользователь может получать уведомления от тур. агентства](#)

[Пользователь может написать имейл или позвонить](#)

[Пользователь может оставлять фидбэк на разные тематики](#)

[Зарегистрированный пользователь может открывать тикеты менеджеру в своем личном кабинете](#)

[Зарегистрированный пользователь может оставлять комментарии к своему заказу](#)

[Зарегистрированный пользователь может видеть, с кем он общается](#)

[Пользователь видит пуш-уведомления о полученном ответе, если он на сайте в это время](#)

[Избранное](#)

[Зарегистрированный пользователь может добавлять объекты и локации в избранное](#)

[Зарегистрированный пользователь может просматривать свое избранное](#)

[Зарегистрированный пользователь может фильтровать свое избранное по типу данных](#)

[Зарегистрированный пользователь может удалять объекты и локации из избранного](#)

[Информация](#)

[Пользователь может просмотреть главную страницу](#)

[Пользователь может просмотреть лэндинг](#)

[Пользователь может просмотреть список всех лэндингов](#)

[Локации & тэги](#)

[Пользователь может просмотреть информацию по локации](#)

[Пользователь может просмотреть релевантную информацию о локации](#)

[Пользователь может просмотреть информацию по тэгу](#)

[Пользователь может просмотреть релевантную информацию о тэгу](#)

[Пользователь может просматривать каталог статей](#)

[Пользователь может читать статью](#)

[Пользователь может видеть в статье релевантную информацию](#)

[Пользователь может просматривать перечень фотографий](#)

[Пользователь может просматривать фотографию](#)

[Пользователь может просматривать перечень видео](#)

[Пользователь может просматривать видео](#)

[Информационные страницы](#)

[Пользователь может узнать о компании](#)
[Агенты могут узнать об агенстких условиях](#)
[Соискатели могут узнать о вакансиях](#)
[Соискатели могут просмотреть вакансию](#)

Ключевые моменты

Основная задача редизайна — создать конструктор, из которого можно будет собирать макеты страниц любого тематического содержания, для которого существуют блоки.

Важно сделать следующие вещи:

- упростить структуру сайта, сделать навигацию по нему однозначной;
- при поиске выдавать не только перечень туров, но и релевантную информацию;
- при выборе между турами давать максимум инструментов для того, чтобы он нашел именно то, что надо;
- путь от желания до оформления покупки должен быть с минимальным количеством преград.

Что специально не реализовывается:

- конструктор туров с нуля;
- отдельный личный кабинет для агентов.

Непосредственно шаги для осуществления намеченного:

- постановка задач в форме пользовательских историй с их детализацией;
- составлением карты сайта с простой навигационной структурой;
- разработка прототипов из выделенных универсальных блоков;
- графическое оформление.

Словарь терминов

- Продукт — объект продажи.
- Пакет — продукт, тур.
- Сервис — продукт, часть тура (транспорт, жилье, развлечения, прочее).
- Проект — комплексное предложение, включающее в себя множество туров, сервисов, их вариантов (олицетворяется лэндингом).

Желания пользователей

Приведены для понимания потребностей, не являются непосредственно задачами, но служат для ориентира исполнения задачи редизайна.

Как клиент, я хочу

1. найти подходящий мне тур;
2. видеть на сайте то, что интересует меня сейчас;
3. быстро понять, что предлагают (что я получу, и сколько в конечном итоге я должен буду заплатить);
4. быть уверенным, что покупая сложный и дорогой продукт, я получу не «лажу», что я получу какую-то выгоду (экономлю время или получаю какое-то эксклюзивное путешествие) или получаю эксклюзивное предложение/сервис, за которое взимается обоснованная плата;
5. если у меня возникнут вопросы или проблемы, мгновенно пообщаться с представителем компании;
6. быстро и удобно купить найденный тур;
7. убедиться, что я покупаю дешевле, чем у других;
8. купить что-то выборочно, например, только перелет с отелем;
9. подстроить то, что я покупаю, под себя;
10. узнать статус моего заказа;
11. понимать, какой менеджер ведет мой заказ, как с ним связаться;
12. если я покупаю сложный тур (множество переездов, аренда автомобиля, множество точек проживания, дополнительные экскурсии и т. д. (тур на 20-30 позиций)), я хочу наблюдать из личного кабинета за статусами услуг (видеть историю заказа);
13. видеть, сколько я уже заплатил и сколько остался должен, когда необходимо внести платеж и данные на визу, когда можно забирать документы;
14. чтобы меня информировали о важных изменениях, о том, что я что-то должен сделать;
15. почитать о местах, куда я собираюсь;
16. отложить интересующие меня объекты на потом, чтобы почитать/купить их позже;
17. сверяться с подробностями моего заказа по ходу путешествия;
18. чтобы мои спутники тоже могли посмотреть информацию о туре;
19. удобно пользоваться сайтом с планшета и телефона;
20. чтобы не надо было заполнять много форм;
21. покупать у надежной компании, лидера в своей области.

Как бизнес, я хочу

1. продавать нужные мне направления;
2. чтобы конверсия на сайте выросла в два раза;
3. чтобы люди не отваливались по ходу бронирования;
4. чтобы был минимальный человеческий фактор со стороны моих сотрудников;
5. крепко занять позицию на рынке рекомендованных туров;
6. чтобы пользователи оставляли положительные рейтинги и отзывы;
7. получать представление о пользователях и их потребностях;
8. чтобы страницы сайта «лайкали»;
9. наладить работу с агентствами, чтобы в их сознании укрепились следующие факторы: 1) Джаз-тур — авторитет и лидер по таким-то направлениям и таким-то типам отдыха; на сайте

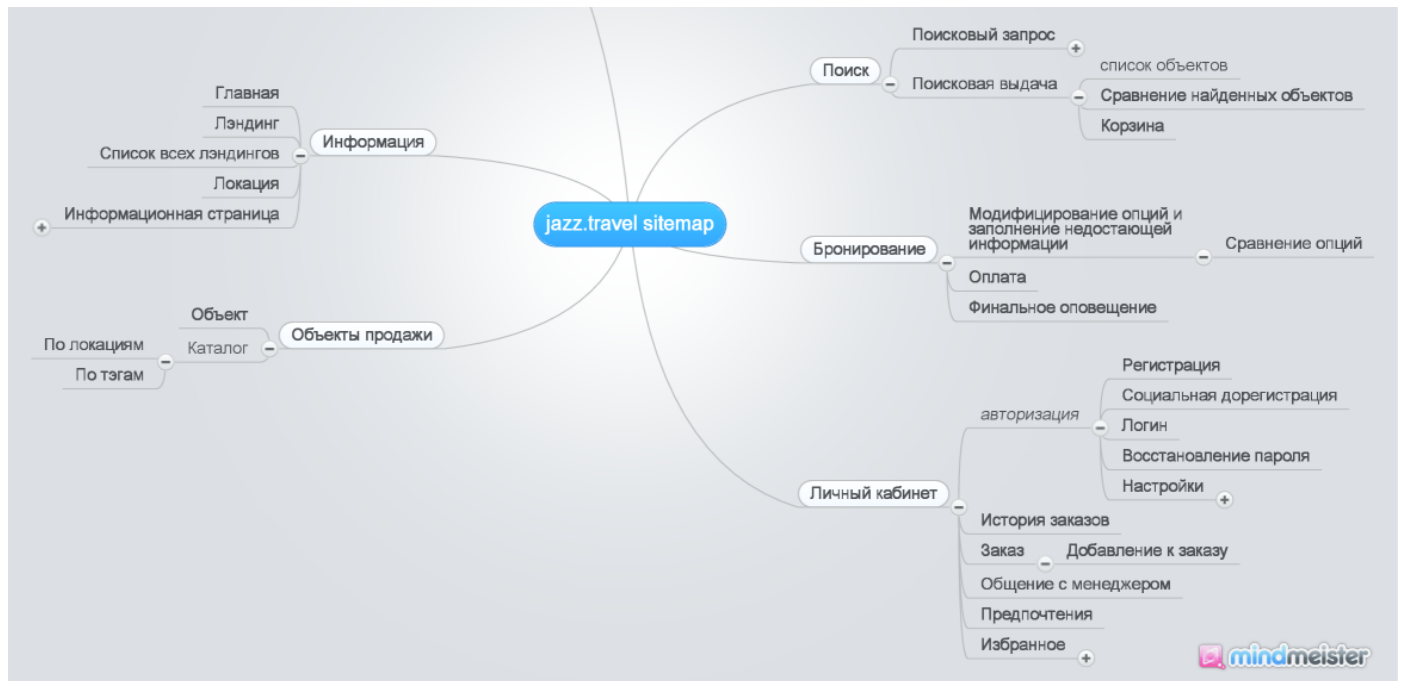
Джаз-тура можно быстро и удобно посмотреть, что есть в наличии, забронировать и выяснить все вопросы.

Как менеджер по работе с клиентами, я хочу:

1. чтобы клиенты все находили сами, и не писали мне, когда ответы есть на сайте;
2. чтобы, если пришлось с ними общаться, мне было удобно, и у меня была вся сопутствующая информация.

Пользовательские истории

Сгруппированные по разделам интерфейса на основе укрупненной карты сайта.



Объекты продажи и их каталоги

Пользователь может просмотреть каталог туров по локациям

Пользователь может просмотреть каталог туров по тэгам

Пользователь может просмотреть тур

География:

- откуда (город)
- куда (регион, страна, область, город)

Время:

- конкретные/ближайшие даты вылета и возврата
- в какие дни вылет, регулярность
- продолжительность тура
- гарантированность тура (всегда или только по набору группы)

Цена:

- цена на запрашиваемое количество человек (по-умолчанию на одного)
- скидка
- валюта цены

Общая информация о туре:

- название
- текстовое описание
- основное фото
- фото
- видео
- тэги
- рейтинги
- отзывы
- осталось туров
- подтверждения наличия мест моментально или по запросу
- соотношение активных/неактивных дней
- карта тура
- перечень локаций, которые будут посещены
- перечень экскурсий и достопримечательностей, которые будут посещены
- расписание
- что включено
- что не включено
- что оплачивается отдельно

Транспорт доставки туда и обратно:

- типа транспорта (самолет, поезд, корабль)
- наименование и подробности перевозчика (оператор, рейс, самолет)
- классы (эконом, бизнес, прочие)
- осталось мест

- подтверждения наличия мест моментально или по запросу
- необходимость тех или иных документов, или возможность получить визу по месту (нужно спрашивать гражданство):
 - заграничный паспорт
 - виза
 - страховка
 - прочее

Размещение:

- тип (отель, коттедж, апартаменты)
- наименование
- звездность
- вхождение в сеть
- варианты заселения (эконом, люкс и т.д.)
- типы номеров/комнат (SGR, DBR и т.д.)
- дней/ночей
- питание (ничего, завтраки, трех-разовое, все включено, ультра-все включено)
- уединенность жилья (нет соседей в радиусе N километров)
- осталось мест
- подтверждения наличия мест моментально или по запросу
- опции (типа <http://cl.ly/image/0D3F0N220i22>)
- рейтинг
- отзывы

Развлечение:

- название
- описание
- фото
- видео
- рейтинг
- отзывы

Альтернативы:

- транспорту
- размещению
- развлечениям

Пользователь может просмотреть информацию, характерную лишь какому-нибудь конкретному тэгу тура

- пляж
- горнолыжные склоны
- дайвинг
- рыбалка

Пользователь может видеть релевантную информацию по туру

- статьи
- развлечения
- локации

- другие туры

Пользователь может просмотреть каталог размещения по локациям

Пользователь может просмотреть размещение

Пользователь может видеть релевантную информацию по размещению

Пользователь может просмотреть транспорт

Пользователь может видеть релевантную информацию по транспорту

Пользователь может просмотреть каталог развлечений по локациям

Пользователь может просмотреть каталог развлечений по тэгам

Пользователь может просмотреть развлечение

Пользователь может видеть релевантную информацию по развлечению

Пользователь может просмотреть каталог прочего

Пользователь может просмотреть прочее

- название
- описание
- цена
- картинка

Поиск

Поиск объектов

Пользователь может искать туры, введя минимум информации

Пользователь может искать туры, максимально уточнив свой запрос

Пользователь может искать размещение, введя минимум информации

Пользователь может искать размещение, максимально уточнив свой запрос

Пользователь может искать транспорт, введя минимум информации

Пользователь может искать транспорт, максимально уточнив свой запрос

Пользователь может искать развлечения, введя минимум информации

Пользователь может искать развлечения, максимально уточнив свой запрос

Пользователь может искать прочее, введя минимум информации

Пользователь может запросить обчислить ему тур

Менеджер, получивший запрос на обсчет тура, может зарегистрировать этого пользователя и занести данный тур в систему

Пользователь может просматривать цены для искомого объекта в диапазоне дат

Пользователь видит список своих последних поисков

Поисковая выдача

Пользователь может просматривать результаты поиска по турам

Пользователь может просматривать результаты поиска по размещению

Пользователь может просматривать результаты поиска по транспорту

Пользователь может просматривать результаты поиска по развлечениям

Пользователь может просматривать результаты поиска по прочему

Релевантная информация

Пользователь может видеть релевантную информацию при просмотре выдачи туров

Пользователь может видеть релевантную информацию при просмотре выдачи размещений

Пользователь может видеть релевантную информацию при просмотре выдачи транспорта

Пользователь может видеть релевантную информацию при просмотре выдачи развлечений

Пользователь может видеть релевантную информацию при просмотре выдачи прочего

Сортировка

Пользователь может сортировать выдачу туров

Пользователь может сортировать выдачу размещений

Пользователь может сортировать выдачу транспорта

Пользователь может сортировать выдачу развлечений

Пользователь может сортировать выдачу прочего

Сравнение

Пользователь может сравнивать туры

Пользователь может сравнивать размещения

Пользователь может сравнивать транспорт

Пользователь может сравнивать развлечения

Поисковая строка

Пользователь может искать из строки поиска

Пользователь, пришедший через поиск, видит больше релевантной информации, чем пользователь, пришедший через форму

Бронирование

Переход к бронированию

Пользователь может перейти к бронированию объекта сразу

Пользователь может отложить объект в корзину для последующего разового бронирования

Пользователь может перейти к бронированию содержимого корзины

Уточнение данных

Пользователь может уточнить данные участников при бронировании тура

Пользователь может уточнить данные участников при бронировании размещения

Пользователь может уточнить данные участников при бронировании транспорта

Пользователь может уточнить данные участников при бронировании развлечения

Пользователь может уточнить данные участников при бронировании прочего

При изменении количества участников пользователь информируется о других необходимых, следующих за этим, изменениях

Модификация опций (мини-конструктор)

Пользователь может модифицировать опции при бронировании тура

Пользователь может модифицировать опции при бронировании размещения

Пользователь может модифицировать опции при бронировании транспорта

Пользователь может модифицировать опции при бронировании развлечения

Пользователь может модифицировать опции при бронировании прочего

Пользователь может сравнивать опции тура и выбирать подходящие ему

Пользователь может добавить к любому бронированию транспорт

Пользователь может добавить к любому бронированию размещение

Пользователь может добавить к любому бронированию развлечения

Пользователь может добавить к любому бронированию прочее

Пользователь может не только добавлять, но и убирать

Оплата

Пользователь может оплатить выбранные объекты покупки

Пользователь получает оповещение по факту завершения покупки

Пользователь может отложить незавершенное бронирование в избранное

Личный кабинет

Авторизация

Пользователь может зарегистрироваться

- мыло
- пароль
- согласие с условиями

Пользователь получает письмо с ссылкой на подтверждение регистрации на указанное мыло.

Пользователь автоматически регистрируется при оформлении заказа

В таком случае активационная ссылка (которая запрашивает желаемый пароль) присылается вместе с информацией о заказе.

Зарегистрированный пользователь может залогиниться с помощью мыла и пароля

- мыло
- пароль
- галочка «запомнить меня», включенная по-умолчанию

Пользователь может залогиниться с помощью социальных сетей

- VK
- twitter
- FB

Пользователь может дорегистрироваться после первого входа через социальные сети

Если необходимо:

- мыло

Пользователь может восстановить пароль

1. Необходимо указать мыло.
2. На него он получает ссылку на ввод нового пароля.
3. Вводит новый пароль, получает информацию о том, что новый пароль применен.

Настройки

Зарегистрированный пользователь может поменять свое мыло

1. Указывает новые мыло, видит необходимость подтвердить его со старого и с нового мыла.
2. Получает на каждое мыло по уведомлению с ссылкой.

Зарегистрированный пользователь может поменять свой пароль

- старый пароль
- новый пароль

Зарегистрированный пользователь может удалить свой аккаунт

1. При нажатии на кнопку удаления пользователь получает информацию о том, что все его бронирования остаются в силу и в базе данных для возможности их выполнения, а все остальные данные безвозвратно теряются.
2. Необходимо подтверждение вводом текущего пароля.

Заказы

Зарегистрированный пользователь может просмотреть историю своих заказов

Например:

- дата заказа
- тип
- название
- сроки

Зарегистрированный пользователь может просмотреть свой заказ

Зарегистрированный пользователь может видеть изменения статуса своего заказа

Как напротив всего заказа, так и напротив отдельных компонентов сложного заказа.

Зарегистрированный пользователь может добавить новые объекты и опции к своему заказу

В рамках модификации опций заказа.

Пользователь может видеть свои незавершенные бронирования

Пользователь при нахождении на сайте информируется о том, что у него есть незавершенные бронирования

Общение с менеджером

Пользователь может получать уведомления от тур. агентства

Пользователь может написать имейл или позвонить

Пользователь может оставлять фидбэк на разные тематики

- выбор темы*
- имя*
- мыло*
- телефон
- текст

Зарегистрированный пользователь может открывать тикеты менеджеру в своем личном кабинете

- **выбор темы***
- **текст***

Зарегистрированный пользователь может оставлять комментарии к своему заказу

Зарегистрированный пользователь может видеть, с кем он общается

Пользователь видит пуш-уведомления о полученном ответе, если он на сайте в это время

Избранное

Зарегистрированный пользователь может добавлять объекты и локации в избранное

Зарегистрированный пользователь может просматривать свое избранное

Зарегистрированный пользователь может фильтровать свое избранное по типу данных

Зарегистрированный пользователь может удалять объекты и локации из избранного

Информация

Пользователь может просмотреть главную страницу

На усмотрение прототипировщика/дизайнера.

Пользователь может просмотреть лэндинг

На усмотрение прототипировщика. Например:

- кавер фото
- интерактивные элементы на кавер фото
- тексты
- туры
- промо тур
- фото
- видео

Пользователь может просмотреть список всех лэндингов

Локации & тэги

Пользователь может просмотреть информацию по локации

- название
- описание
- карта
- фото
- видео

Пользователь может просмотреть релевантную информацию о локации

- связанные статьи
- связанные локации
- связанные объекты
- промо объекты

Пользователь может просмотреть информацию по тэгу

- название
- описание

Пользователь может просмотреть релевантную информацию о тэгу

- связанные объекты
- связанные тэги
- связанные локации
- связанные статьи
- связанные фото
- связанные видео

- промо объекты

Пользователь может просматривать каталог статей

- название
- дата
- синопсис
- количество комментариев

Пользователь может читать статью

- название
- дата
- текст
- фото
- видео
- комментарии

Пользователь может видеть в статье релевантную информацию

- связанные объекты
- связанные тэги
- связанные локации
- связанные статьи
- связанные фото
- связанные видео
- промо объекты

Пользователь может просматривать перечень фотографий

- превью фото

Пользователь может просматривать фотографию

- фото
- описание
- порядковый номер

Пользователь может просматривать перечень видео

- превью видео

Пользователь может просматривать видео

- видео
- описание
- порядковый номер

Информационные страницы

Пользователь может узнать о компании

- название
- описание
- контакты
 - мыло
 - телефон
 - адрес
 - карта
- лицензии
- реквизиты

Агенты могут узнать об агентских условиях

- описание
- приложенные файлы
- лицензии

Соискатели могут узнать о вакансиях

- описание
- вакансии
 - название
 - короткое описание

Соискатели могут просмотреть вакансию

- название
- описание
- перечень требований
- перечень предложений