

2TRAVEL.COM

Cahier des charges

Projet de travail fictif - Session UX/UI

Auteur : Jérôme Poslednik @Washaweb

RÉSUMÉ DU PROJET

Objectif

L'application en ligne / site internet 2travel.com a pour vocation de **mettre en relation** des personnes qui souhaitent **proposer des bagages à vide** inutilisés et proposer à ces personnes de gagner de l'argent en rentabilisant leur transport par la location de ces bagages vides à d'autres utilisateurs qui souhaitent faire transporter leur **colis par ce biais**.

2travel.com a donc pour but de devenir une plateforme incontournable dans la mise en relations pour le rapatriement des bagages à vide dans le domaine des transports aériens (intercontinentaux France-Afrique, puis d'autres destinations).

Le service proposé fonctionnera comme une plateforme de petites annonces émises d'un côté par les « **transporteurs** » de bagage à vide. Puis d'afficher ces annonces et de les proposer à des utilisateurs « **clients** » de l'application qui sélectionneront un transporteur en fonction du poids disponible dans les bagages mis à disposition, du trajet et de la date du transport.

Le service devient de fait un tiers de confiance entre particuliers qui souhaitent être mis en relation. Le modèle de rémunération sera de proposer au transporteur de fixer un prix pour le trajet dont il aura la charge, majoré d'une commission (fixe ou en pourcentage) de la valeur de la course.

Des services supplémentaires (assurance, transport groupé, suivi...) pourront être ensuite proposés en supplément de prix, toujours à la charge du client.

Une fois la livraison effectuée, le transporteur sera rémunéré pour sa course, après validation de celle-ci via le système mis en place par le service 2travel.com.

Concurrence

<https://www.ki-partage.com>

<https://www.cocolis.fr>

<https://www.boxtal.com>

<https://www.colis-voiturage.fr>

CONTENUS ET FONCTIONNALITÉS

Réalisation du site internet en responsive design

Le site internet devra atteindre plusieurs objectifs :

- Présenter une identité forte et reconnaissable de la société et de la marque 2travel.com.
- Présenter dès la page d'accueil la simplicité du service, notamment en proposant une inscription selon son profil, « transporteur » ou « client ».
- Accéder aux annonces publiques diffusées par les transporteurs ayant créé leur compte et ayant accepté les conditions générales.
- Accéder à une passerelle de paiement pour le « client » souhaitant adhérer au service et contacter un « transporteur ».
- L'accès à une zone privée destinée aux membres à différencier en fonction des profils.
- L'administration des différents contenus du site via une zone d'administration.
- Respecter l'arborescence et les différents parcours (process) décrits plus loin dans ce cahier des charges.
- Être développé en progressive design (responsive design adapté aux PC, tablettes et smartphones, mettant également en œuvre des techniques d'optimisation de chargement et d'annonce push à la manière d'une application mobile).

Page d'accueil

La page d'accueil est l'espace à plus forte valeur ajoutée du site. Elle doit accrocher l'utilisateur et lui permettre de poursuivre son exploration.

Elle est l'occasion de présenter le service de manière la plus lisible et rapide, avec différents niveaux de lecture pour engager le visiteur. Deux entrées doivent être rapidement identifiées, celle des transporteurs, celle des clients. Un bouton « inscription » et un bouton « connexion » affichés sur toutes les pages du site en haut de page permettent une action rapide d'accès au service par les utilisateurs.

En dessous de cette ligne de navigation, un visuel pleine largeur illustre le concept et reflète l'« image » de confiance et de satisfaction des clients utilisant le service. En dessous se trouve un moteur de recherche des annonces pour accéder directement à la liste des annonces du site internet.

Dans un deuxième niveau de lecture, et dans une deuxième partie d'écran sur la page d'accueil, deux grands blocs reprennent un discours ciblé pour chaque profil identifié des utilisateurs :

- « Gagnez de l'argent avec vos bagages inutilisés ! » un texte court explique le concept du point de vue du transporteur, un bouton « devenir transporteur » permet d'accéder à un formulaire d'inscription au service.
- « Votre colis livré moins cher ! » un texte court explique le concept du point de vue du client, un bouton « voir les offres » permet d'accéder à un formulaire d'inscription au service.

Un troisième niveau de lecture, placé dans un dernier espace en trois colonnes en bas de page d'accueil, permet d'expliquer le concept à l'aide d'icônes et de textes détaillés.

Pied de page commun

Le pied de page sera identique sur toutes les pages du site. Il permet d'accéder à toutes les pages secondaires du service comme les 'informations pratiques', une section 'à propos' et les mentions légales ainsi que les conditions générales du service.

Page de recherche et d'annonce

La page de recherche et d'annonce regroupe toutes les annonces publiées dans le site et permet de filtrer l'affichage à l'aide d'un moteur de recherche par pays, par date et par kilos proposés (bagages à disposition).

Sélection et paiement d'une annonce

Une fois que l'internaute a sélectionné une annonce, il pourra consulter le détail de cette annonce avec toutefois des champs masqués. Il sera invité à créer un compte ou à se connecter pour payer le montant demandé par l'annonceur, afin d'accéder aux champs masqués et donc aux coordonnées du transporteur. Ces champs seront révélés par l'envoi d'un email de confirmation au client, une fois la transaction de paiement effectuée. Il lui sera également communiqué un numéro de transport à garder secret. Ce numéro unique permettra plus tard la validation du bon déroulement du transport, une fois le colis livré.

Solution de paiement

Le prestataire devra intégrer une solution de paiement sécurisée et transparente pour l'utilisateur (Paypal, Stripe...).

Validation d'une transaction

Lors de l'achat d'une annonce, le client se voit communiquer les coordonnées du transporteur ainsi qu'un **numéro de réception unique**. Ce numéro devra être transmis à la personne de confiance qui réceptionnera le colis dans le pays d'arrivée.

Une fois le colis livré, la personne ayant reçu le colis sera invitée à suivre un lien communiqué par email qui la dirigera vers une page dédiée. Sur cette page figurera un champ de formulaire de validation dans lequel le client sera invité à saisir le numéro de colis. La page présentera également un formulaire de satisfaction pour noter la qualité de la prestation du vendeur (système d'étoiles) et un formulaire de réclamation en cas de besoin.

Une fois la validation de la transaction effectuée, le transporteur sera rémunéré. En cas de réclamation, un ticket de suivi sera ouvert (suivi par l'assurance), donnant éventuellement droit à un dédommagement, une médiation, un remboursement...

EXPRESSION DES FONCTIONNALITÉS

Process du transporteur

- Création de compte : inscription gratuite
- Acceptation des CGU / Mode d'emploi
- Rédaction d'une annonce
 - + Nom et coordonnées du transporteur (masqué en partie)
 - + Titre (affiché)
 - + Capacité en kg (affiché)
 - + Date du trajet (affiché)
 - + Tarif (+ marge fixe ou %) (affiché)
 - + (Faire remonter l'annonce - v2)

Process de l'acheteur

- Visualisation des annonces (recherche par date, poids, destination)
- Choix d'une annonce
- Connexion / inscription
- Validation du choix d'une ou de plusieurs annonce(s)
- Process de paiement, option assurance
- Une fois le paiement effectué, délivrance des coordonnées du transporteur par email :

Dans cet email : on transmet à la fois les coordonnées du transporteur, des conseils de bonnes pratiques et la génération d'un code unique de validation de la transaction. Ce code sera à remettre à la personne qui réceptionne le colis, et sera gage de la bonne réception de la livraison. Ce code sera demandé lors de la livraison par le transporteur.

Process de livraison du colis

- Au moment où une commande est passée sur le site (process de l'acheteur), une fois le paiement effectué, un email est envoyé au transporteur et à l'acheteur pour confirmer la transaction.
- Le transporteur reçoit les coordonnées de l'acheteur, l'acheteur reçoit les coordonnées du transporteur, ainsi que le code de validation.
- Le transporteur réceptionne le colis par ses propres moyens. Il délivre la marchandise et récupère le code auprès de la personne qui réceptionne le colis. C'est donc à la charge de l'acheteur de transmettre ce code au tiers livré.

- Au moment de la livraison, le transporteur doit impérativement récupérer le code de validation en échange de la bonne livraison du colis.
- Le transporteur revient sur le site pour valider son code et ainsi déclencher le paiement.

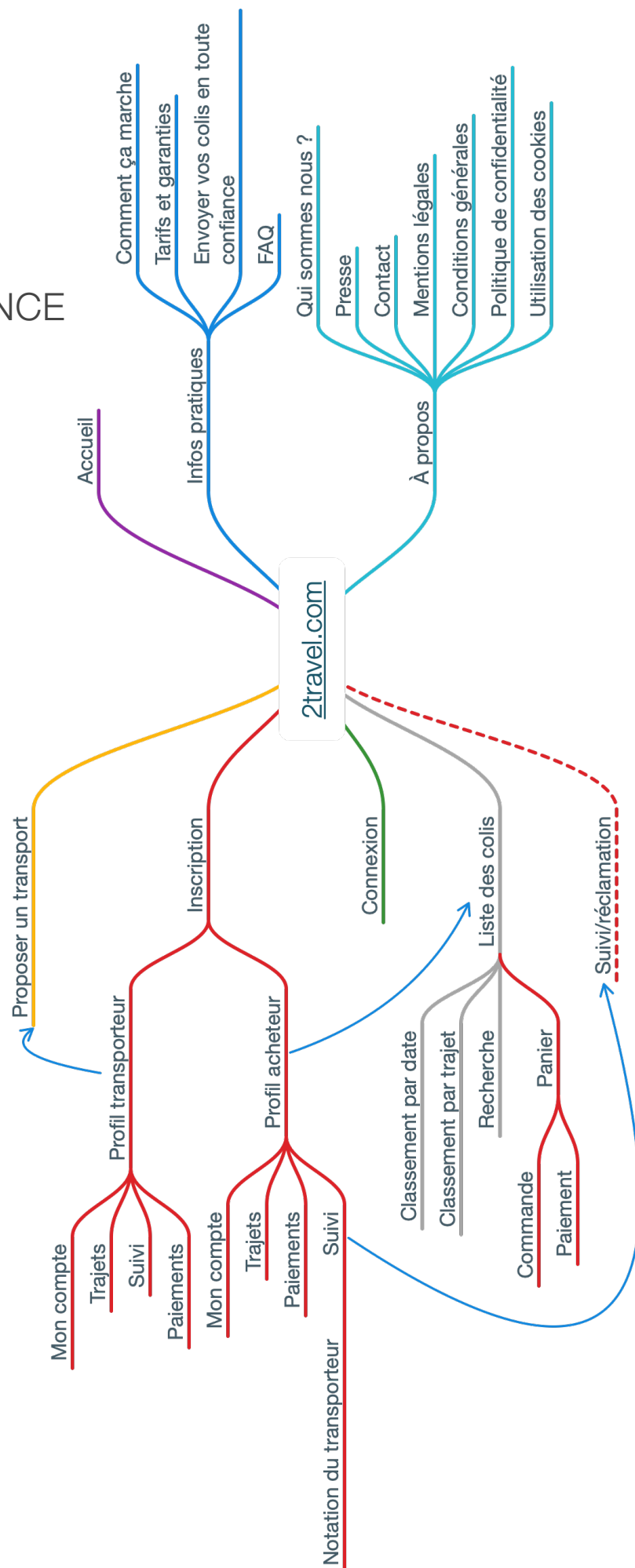
Process de vérification

- Vérification des doublons d'annonces (un seul transporteur peut publier une seule annonce concernant un seul trajet à une date donnée)
 - Vérification des comptes d'acheteurs (un client / transporteur ne peut créer qu'un seul compte, une double vérification interviendra au niveau de l'adresse mail ainsi que de la carte bancaire)
 - Vérification des transactions de transport :
 - Après la date de transport, le transporteur doit pouvoir confirmer la livraison grâce au code remis par le dépositaire du colis.
 - Après la date de transport, l'acheteur doit pouvoir soit :
 - Confirmer la bonne transaction et noter le transporteur
 - Émettre une réclamation (bloquer le paiement, entrer en médiation)
- + *Types de réclamation possibles :*
- + colis non-livré
 - + colis endommagé
 - + colis partiellement livré
 - + ...
 - + Action entreprises :
 - + Transaction bloquée
 - + Mise en place d'une médiation avec un formulaire caché dans le site web pour déposer une plainte
 - + Mise en place de l'assurance
 - + Remboursement du prix de l'annonce

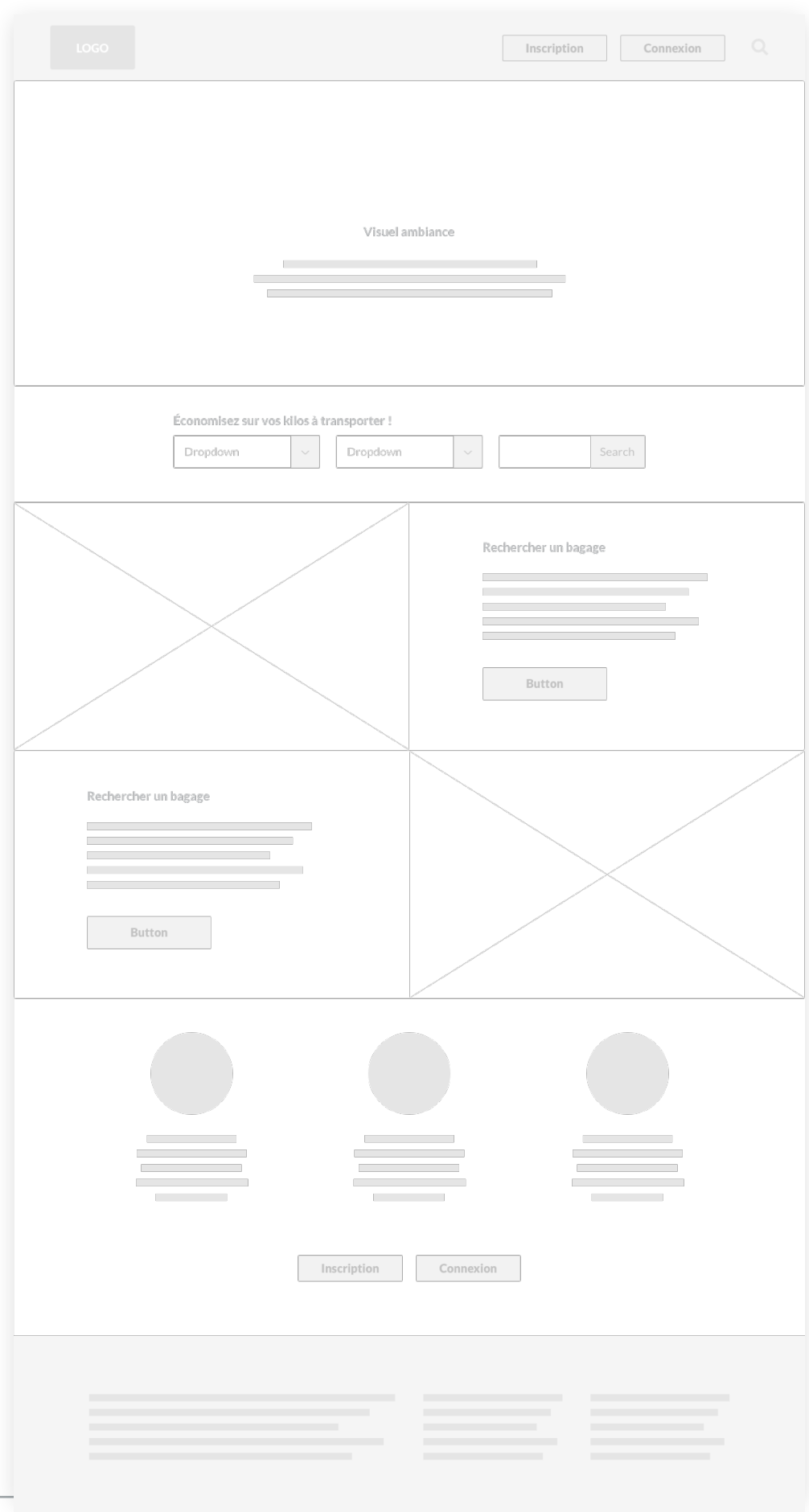
Process de l'administrateur

- Avoir accès au contenu du site et administrer le contenu via un CMS
- Administrer les page du site
- Administrer les annonces
- Administrer les utilisateurs
- Gestion de tickets (voir pour l'intégration de l'API d'un logiciel CRM type Helpdesk, Freshdesk)
- Tableau de bord de l'état des paiements...

PROJET D'ARBORESCENCE



**Wireframe:
Page d'accueil**



LOGO

Inscription

Connexion

Rechercher dans la liste

Dropdown

▼

Dropdown

▼

Search

Dernières annonces

Annonce 1
Parls - Bujumbura

★★★★☆

10 Kg

25 €

>

Annonce 1
Parls - Bujumbura

★★★★☆

10 Kg

25 €

>

Annonce 1
Parls - Bujumbura

★★★★☆

10 Kg

25 €

>

Annonce 1
Parls - Bujumbura

★★★★☆

10 Kg

25 €

>

Annonce 1
Parls - Bujumbura

★★★★☆

10 Kg

25 €

>

Annonce 1
Parls - Bujumbura

★★★★☆

10 Kg

25 €

>

Annonce 1
Parls - Bujumbura

★★★★☆

10 Kg

25 €

>

<

1

2

3

4

>

Détail d'annonce

LOGO

Inscription

Connexion

Annonce sélectionnée

★★★★☆

10 Kg

25 €

Annonce 1
Paris - Bujumbura

Bagage 1 - 5kg

Bagage 2 - 5kg

Envoyer une demande

Avis sur le transporteurs

Marise 24 - Paris

★★★★☆

Marcel Dupont - Paris

★★★★☆

John Doe - Bujumbura

★★★★☆

Marise 24 - Paris

★★★★☆

Voir tous les avis

Autres annonces sur ce trajet :

★★★★☆

Annonce 1
Paris - Bujumbura

10 Kg

25 €

>

★★★★☆

Annonce 1
Paris - Bujumbura

10 Kg

25 €

>

★★★★☆

Annonce 1
Paris - Bujumbura

10 Kg

25 €

>

Page 10 sur 11

EXERCICE UX

En tenant compte de ce cahier des charges, imaginez les écrans de l'application 2travel.com.

Réaliser les wireframes haute fidélité des 3 écrans présentés

A - Utilisez le logiciel Adobe XD pour **réaliser des wireframe haute fidélité pour les 3 écrans présentés dans ce cahier des charges** (les écrans seront à exporter au format .jpg).

B - Réalisez un prototype navigable démontrant le parcours utilisateur de la page d'accueil jusqu'au détail d'une annonce. (Ce prototype devra être exporté sous la forme d'une vidéo .mp4).

C - Réalisez une planche de choix typographiques et de couleurs pour la future application (à exporter au format .jpg avec les autres écrans).

Réalisez toutes les étapes de l'exercice et livrez vos maquettes dans un dossier portant le nom suivant:

nom-prenom-exercice-UX-2travel => Remplacez nom-prenom par votre propre nom :-)