

RAPPORT AirChina

BENCHMARK CONCURRENTIELLE
ANALYSE ERGONOMIQUE
AUDIT ANALYTIQUE
PERSONAS



INDEX

Introduction	6
Audit Ergonomique	7
Audit Analytique	8
Audit Comportemental	9
Personas	10
Bonnes Pratiques	16
Bibliographie	18

MISSION



3 >

Mission

Vous êtes un designer UX embauché par une agence web chargée de redessiner l'expérience utilisateur du site de réservation de vols internationaux China Airlines. Vous êtes également conseillé technique dans l'équipe marketing en charge du projet. Vous devez faire des propositions d'amélioration du moteur de recherche de vols actuellement en place dans la première partie de la page d'accueil.

- 1 - Étudier la concurrence et réaliser un cahier de tendances
- 2 - Mener à bien des enquêtes utilisateur sur le site actuel d'airchina et recueillir des avis
- 3 - Rapport des expériences utilisateurs du site actuel et faire une proposition d'amélioration de la page d'accueil.

Introduction

Afin d'identifier les concurrents potentiels d'Air China, j'ai effectué des recherches en lignes, en consultant des statistiques, rapports sectoriels et en analysant les acteurs majeurs de l'industrie du transport aérien. Les grandes alliances aériennes, telles que Star Alliance, mon également fourni des informations sur les membres concurrents d'Air China.

CONCURRENTS

China Southern Airlines
China Eastern Airlines
Hainan Airlines Holding
Cathay Pacific Airways

APERÇU DE L'ENTREPRISE

< 4

Air China fait généralement référence à Air China Limited, qui a été officiellement créée à Pékin en 1988. C'est la seule compagnie aérienne civile chinoise autorisée à utiliser le drapeau national sur ses avions. Elle est également la première compagnie aérienne chinoise à rejoindre Star Alliance. Air China est la principale compagnie de transport aérien contrôlée par la China National Aviation Holding Company. Elle est considérée comme l'une des trois principales compagnies aériennes de Chine, avec China Eastern Airlines et China Southern Airlines. En 2020, le volume d'affaires d'Air China s'élèvera à 136,181 milliards de yuans, avec plus de 83 000 employés.

POSITION DE LA MARQUE

Compagnie aérienne reconnue par les principaux clients, la compagnie aérienne la plus précieuse et la plus rentable en Chine et une compagnie aérienne compétitive à l'échelle internationale.

Air China a ciblé le marché principal des passagers gouvernementaux et d'affaires de niveau moyen à élevé, qui constitue actuellement le groupe de passagers le plus précieux en Chine. À la fin de la période de référence, le nombre de membres "Phoenix Miles" a dépassé 72,0656 millions.

Elle est la seule compagnie aérienne nationale d'aviation civile de Chine. PhoenixMiles est le premier programme de fidélité pour grands voyageurs d'Asie destiné à récompenser les grands voyageurs se déplaçant avec Air China et ses compagnies aériennes partenaires. Gagnez des voyages gratuits et des surclassements.

Air China

The screenshot shows the Air China website homepage. At the top, there is a navigation bar with links for Booking Management, Promotions, Information, and PhoenixMiles. There are also icons for language (French), search, and user login. A notice banner at the top left states: "Notice: Terminal change for all Air China Flights at Paris Charles de Gaulle Airport". Below the banner, a large headline reads: "Air China Special Offer! China's visa exemption up to 15 days for travelers. Enjoy 8% off on all routes from Dec 8 2023 to Jan 5 2024". A red "Book Now" button is visible. Below this, there are buttons for "Book a Flight", "Check my booking", and "Online Check-in". The main background image features an Air China airplane flying in the sky. In the bottom right corner of the main content area, there is a small navigation indicator "5 >". The bottom section of the page is a modal window titled "Preferred Seat" with a sub-section "Welcome to Order Preferred Seat". It features a photograph of a man relaxing in a deck chair on a beach. Text in the modal explains how to reserve a seat in advance through various channels and provides a "Find more details" button.

Analysis

ÉVALUATION HEURISTIQUE RAPIDE

Le site web de Air China est un site officiel de la compagnie aérienne chinoise. Il est disponible en plusieurs langues, dont le français. Le site propose des informations sur les vols, les services de la compagnie, les promotions, etc.

FORMULAIRE - DESIGN - CONTENU

Le formulaire est bien structuré et facile à remplir. Les champs sont organisés de manière logique et les instructions sont claires. Le design du formulaire est simple et efficace. Les couleurs sont neutres et la typographie est claire et lisible. Le formulaire contient les informations essentielles pour effectuer une réservation de vol. Les champs obligatoires sont clairement indiqués.

< 6

RECOMMANDATIONS - POINTS D'AMELIORATION

Les champs de date pourraient être plus faciles à lire. Les champs de numéro de vol pourraient être plus faciles à saisir. Les options de paiement pourraient être plus claires. Utiliser une police de caractères plus grande pour les champs de date. Ajouter des points de repère visuels pour les champs de numéro de vol. Utiliser des icônes pour représenter les options de paiement. Pour les champs de date, utiliser une police de caractères plus grande, comme Arial 16. Pour les champs de numéro de vol, ajouter des points de repère visuels, comme des tirets ou des espaces. Pour les options de paiement, utiliser des icônes pour représenter les différentes options, comme une carte de crédit, un chèque ou un virement bancaire.

POINTS FORTS

- Structure claire et concise
- Design simple et efficace
- Contenu complet et informatif

POINTS FAIBLES

- Champs de date difficiles à lire
- Champs de numéro de vol difficiles à saisir
- Options de paiement peu claires

Concurrents

BRAND VALUE RANKING 2022

En 2022, le classement des valeurs de marque positionne Air China en tête, soulignant son engagement envers l'innovation et la qualité de service. Air China se distingue également avec sa réputation croissante, tandis que Hainan Airlines Holding consolide sa position grâce à son engagement envers la durabilité. Cathay Pacific Airways et Air China maintiennent des positions solides, illustrant leur excellence opérationnelle et leur engagement envers une expérience passager exceptionnelle. Ces classements reflètent la compétitivité et l'engagement constant de ces compagnies aériennes à surpasser les attentes du marché.

Top 50 most valuable airlines brands 1-50

2022 Rank	2021 Rank	Brand	Country	2022 Brand Value	Brand Value Change	2021 Brand Value	2022 Brand Rating	2021 Brand Rating
1	1	Delta	United States	\$7,327	+27.0%	\$5,770	AA	AA
2	2	American Airlines	United States	\$6,264	+17.4%	\$5,336	AA	AA-
3	3	United Airlines	United States	\$5,485	+9.6%	\$5,003	AA-	AA-
4	4	Emirates	UAE	\$4,985	+6.8%	\$4,669	AAA-	AAA-
5	5	Southwest Airlines	United States	\$4,929	+24.1%	\$3,971	AAA-	AA+
6	9	Air Canada	Canada	\$2,511	+15.8%	\$2,169	AA	AA
7	11	Lufthansa	Germany	\$2,387	+15.7%	\$2,064	AA+	AA
8	6	Air China	China	\$2,381	-17.3%	\$2,880	AA	AA
9	7	China Southern	China	\$2,315	-11.0%	\$2,601	AA+	AA+
10	12	ANA	Japan	\$2,284	+26.2%	\$1,802	AAA-	AAA-
11	8	China Eastern	China	■	■	■	■	■
12	10	British Airways	United Kingdom	■	■	■	■	■
13	15	Japan Airlines	Japan	■	■	■	■	■
14	14	Ryanair	Ireland	■	■	■	■	■
15	18	Singapore Airlines	Singapore	■	■	■	■	■
16	17	Qantas	Australia	■	■	■	■	■
17	13	Qatar Airways	Qatar	■	■	■	■	■
18	19	Air France	France	■	■	■	■	■
19	16	Turkish Airlines	Turkey	■	■	■	■	■
20	21	AirAsia	Malaysia	■	■	■	■	■
21	20	EasyJet	United Kingdom	■	■	■	■	■
22	23	Korean Air	South Korea	■	■	■	■	■
23	22	Alaska Airlines	United States	■	■	■	■	■
24	24	JetBlue Airways	United States	■	■	■	■	■
25	26	LATAM Airlines	Chile	■	■	■	■	■
26	25	Aeroflot	Russia	■	■	■	■	■
27	28	KLM	Netherlands	■	■	■	■	■
28	31	Thai Airways	Thailand	■	■	■	■	■
29	27	Hainan Airlines	China	■	■	■	■	■
30	32	Cathay Pacific	China	■	■	■	■	■
31	34	Iberia	Spain	■	■	■	■	■
32	30	Xiamen Airlines	China	■	■	■	■	■
33	29	Shenzhen Airlines	China	■	■	■	■	■
34	36	Indigo	India	■	■	■	■	■
35	37	Wizz Air	Hungary	■	■	■	■	■
36	38	Jet2.com	United Kingdom	■	■	■	■	■
37	35	Asiana Airlines	South Korea	■	■	■	■	■
38	33	Ethihad Airways	UAE	■	■	■	■	■
39	39	SAUDIA	Saudi Arabia	■	■	■	■	■
40	44	Eva Airways	China	■	■	■	■	■
41	40	China Airlines	China	■	■	■	■	■
42	43	WestJet	Canada	■	■	■	■	■
43	46	Swiss	Switzerland	■	■	■	■	■
44	42	Air New Zealand	New Zealand	■	■	■	■	■
45	45	Spirit Airlines	United States	■	■	■	■	■
46	41	Juneyao Airlines	China	■	■	■	■	■
47	49	Jetstar	Australia	■	■	■	■	■
48	-	New Hawaiian	United States	■	■	■	■	■
49	-	New Virgin Atlantic	United Kingdom	■	■	■	■	■
50	47	Vueling	Spain	■	■	■	■	■

*Assessed as of 1 January, 2022 – does not account for subsequent Russian invasion of Ukraine

China Southern Airlines

The screenshot shows the China Southern Airlines website homepage. At the top, there is a banner with the text "Advance Seat Selection" and a subtext: "Choose your seat, whether it's with your companion, extra leg room, or your preference of aisle, or a seat with a view". Below the banner, there is a large image of a woman sleeping comfortably in an airplane seat. The main navigation bar includes links for Home, Booking, Online Service, Sky Pearl Club, Special Offers, and Travel Guide. On the right side of the header, there are "English" dropdown, "Login" (in red), and "Sign up" buttons. The main content area features a flight search form with fields for "From" and "To", departure dates (2023-12-22 to 2024-01-06), and passenger count (1 Adult). There are also checkboxes for "My dates are flexible" and "Add Promotion Code". A prominent red "Search" button is located at the bottom right of the search form. Below the search form, there is a "Services" section with icons for Extra baggage allowance, Seat Reservation, Mileage Redemption, Meals, Ticket Verification, and Certificate of Flight Delay. At the bottom of the page, there are news links for "News" and "Notice on September International Flight Schedule of China Southern Airlines", and a "More" link.

Deals

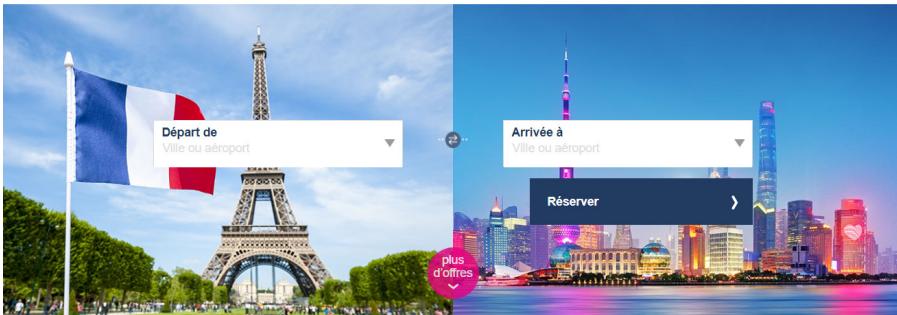


China Eastern Airlines

COMMENT & COMPLAINT  Contact Us  Français 

 Gestion de réservation Service d'information Service membre Register | Login

 Afficher tout ▶



Départ de Ville ou aéroport Arrivée à Ville ou aéroport Réserver >

plus d'offres

Enregistrement Gérer votre réservation Statut du vol Hôtel

N° de billet*  Prénom*  Deuxième prénom  Nom* 

No d'identifiant*  Code de vérification*  Enregistrement



✓ Pendant la procédure d'enregistrement, il est nécessaire de remplir de manière précise toutes les informations personnelles et celles relatives au passeport du passager; sinon, vous ne pourrez pas terminer cette procédure.

✓ Villes d'enregistrement en ligne et horaires d'ouverture

✓

Nous... Vous...

Bringing You World-Class Hospitality with Eastern Charm. 

Nouveau Boeing 777 Un maximum de confort de Plus.. 

de Plus.. 

Sièges Flexibilité optimale 

Notre histoire... Votre histoire...

Découvrir China Eastern Airlines 



“ accompagnatrice lors de l'ouverture de la ligne ORD-PVG, Je vous remercie beaucoup de m'avoir permis de participer à

“ Merci pour votre sollicitude..” 

Hainan Airlines

The screenshot shows the Hainan Airlines website homepage. At the top, there's a red header bar with the Hainan Airlines logo, navigation links like 'Réservation', 'Offres', 'Informations', etc., and language options ('Belgique - Français'). Below the header is a large banner featuring a red and white airplane flying against a sunset sky. The banner text reads 'Hainan Airlines Marks Two Years with Fangda Group' and 'Hainan Airlines Appreciates Your Journey with Us'. There's a 'DÉTAILS' button. Below the banner is a search bar with fields for 'De:' and 'Arrivée:', a 'RECHERCHER' button, and tabs for 'RÉSERVATION', 'ENREGISTREMENT', 'GÉRER MON VOYAGE', and 'STATUT DU VOL'. A message encourages users to sign up for the Fortune Wings Club.

< 10



The section is titled 'Offres spéciales' and features two flight deals. The first deal is for 'Brussels - Pékin' with a price of '553.19' euros, valid from '01/01/2024 - 30/04/2024'. The second deal is for 'Brussels - Shenzhen' with a price of '401.85' euros, also valid from '01/01/2024 - 30/04/2024'. Both deals include 'Economy Aller-retour' or 'Economy Aller simple'. A note at the bottom states: 'Le tarif du billet comprend les taxes et les suppléments carburant. Le nombre de places disponibles est limité'. A 'VOIR PLUS DE TARIFS' button is at the bottom right.

Voyager avec Hainan Airlines

Cathay Pacific Airways

Nos offres d'hiver

Réservez maintenant et économisez. Ne manquez pas nos offres vers le Japon, la Thaïlande, le Vietnam, l'Australie, la Nouvelle-Zélande et plus encore. Les conditions générales de vente s'appliquent.

L'offre se termine le 22 janvier.

[Réservez maintenant](#)



L'OFFRE SE TERMINE DANS :
20 11 3 40
JOURS H M S

01 02 03 04 ||

→ Réserver un voyage

Gérer ma réservation

Enregistrement

Vérifier le statut du vol

Réserver des vols Echanger des miles Escales multiples →

Au départ de Paris, (CDG) À destination de Sélectionner une destination

Type de voyage Aller retour Classe cabine et passagers Classe Économique, 1 Adulte

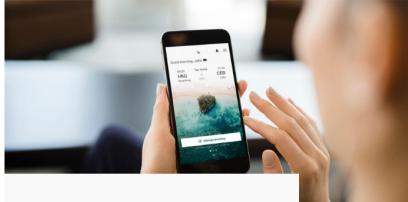
Départ le Sélectionner une date de départ Retour le Sélectionner une date de retour

Ajouter un code promotionnel → Rechercher des vols

Vols

Votre prochaine aventure vous attend

Commencez à planifier vos vacances de rêve avec nos offres de vol et nos idées de voyage.



Profitez de l'annulation gratuite sous 24 heures

En tant que membre de Cathay, réservez des vols en toute tranquillité sachant que vous pouvez annuler votre billet gratuitement sous 24 heures.

Afficher les informations →



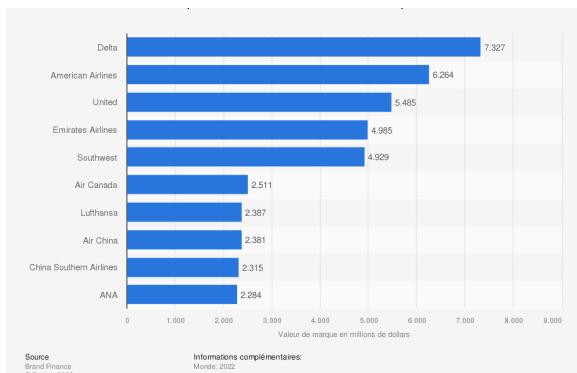
Voyager en toute confiance en 2023

Vous êtes prêt(e) pour votre prochain voyage ? Voici tout ce que vous devez savoir avant de prendre l'avion.

En savoir plus →

STATISTIQUES CONCURRENTS

La première statistique montre la valeur de marque d'une sélection de compagnies aériennes dans le monde en 2022, en millions de dollars. Le deuxième graphique illustre le classement des plus grandes compagnies aériennes dans le monde en mai 2022, selon le chiffre d'affaires et en milliards de dollars des États-Unis.

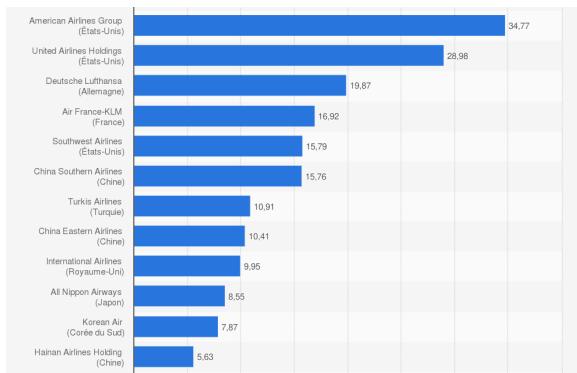


< 12

VALEUR DE MARQUE // 2022

SOURCES

<https://fr.statista.com/>
Brand Finance Airlines 50
Airlines 50 2022, page 16
Mai 2022

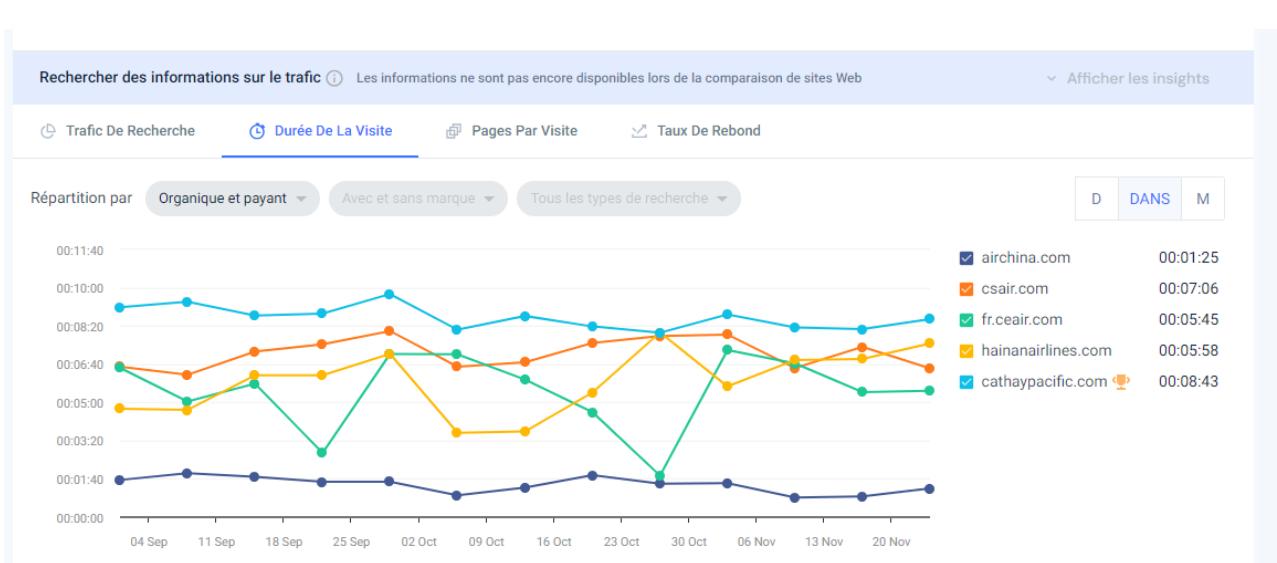
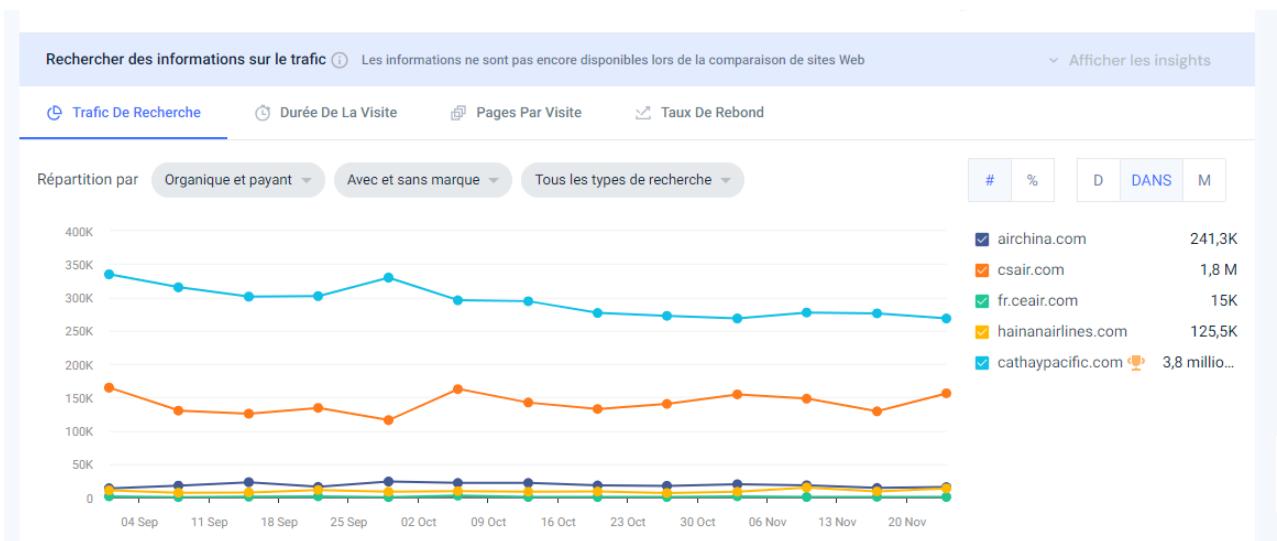


CHIFFRE D'AFFAIRE M\$ // 2022

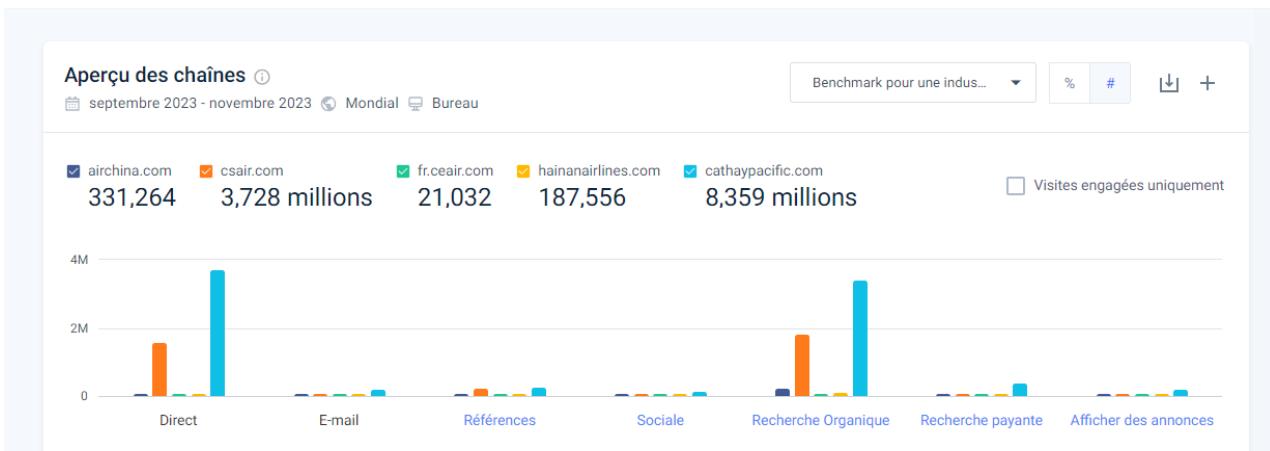
CLIENT

<https://fr.statista.com/>
<forbes.com>

Audit Analytique du client et des ses concurrents direct

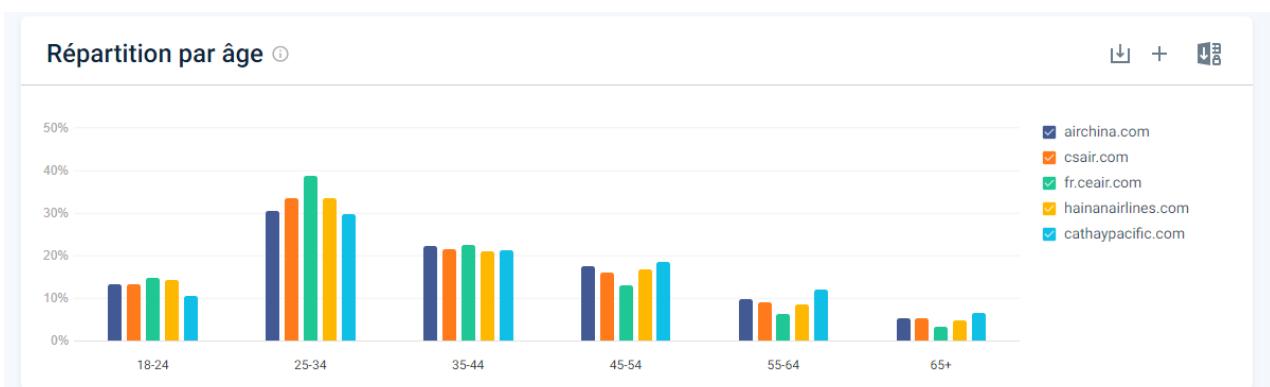


Audit Analytique du client et des ses concurrents direct



< 14

CIRCUIT DE COMMERCIALISATION



RÉPARTITION PAR AGE D'UTILISATEUR

Audit Analytique du client et des ses concurrents direct

Tous les genres x 18-24 ou 25-34 + 3 Autres x

Domaine	Part compétitive ↓	Part d'audience	Durée de la visite	Pages/Visite	Taux de rebond
cathaypacific.com	74.48%	93.2%	00:09:34	12.35	21.21%
csair.com	23.28%	94.5%	00:08:48	9.49	19.70%
airchina.com	1.68%	94.5%	00:08:12	6.76	54.90%
hainanairlines.com	0.51%	95.1%	00:05:55	6.42	30.05%
fr.ceair.com	0.04%	96.5%	00:06:29	5.1	20.45%

TRAFIG ET ENGAGEMENT PAR AUDIANCE

15 >

Métrique	airchina.com	csair.com	fr.ceair.com	hainanairlines.com	cathaypacific.com
Visites mensuelles	111,793	1,246M	7,451	62,980	2,787 millions 🏆
Visiteurs uniques mensuels	66,031	456,357	< 5 000	36,752	1,229M 🏆
Visites / Visiteurs uniques	1.69	2.73 🏆	1.68	1.71	2.27
Durée de la visite	00:04:44	00:09:37	00:06:08	00:06:28	00:10:26 🏆
Pages par visite	4.20	10.06	5.38	7.26	12.48 🏆
Taux de rebond	61.24%	18.69% 🏆	26.31%	25.66%	20.09%
Pages vues	469,908	12,54 millions	40,050	457,215	34,79 millions 🏆

METRIQUES - CONSULTATION

Personnali

KAT, ERIC ET LEURS ENFANTS

Kat et Eric planifient des vacances en famille et recherchent des vols abordables, des offres familiales et des services pour enfants. Ils ont besoin d'informations claires sur les politiques de bagages, les divertissements à bord et les repas disponibles. Une navigation conviviale est essentielle pour une expérience sans tracas.

< 16



Description

Kat et Eric planifient des vacances en famille et recherchent des vols abordables, des offres familiales et des services pour enfants. Ils ont besoin d'informations claires sur les politiques de bagages, les divertissements à bord et les repas disponibles. Une navigation conviviale est essentielle pour une expérience sans tracas.

Attente

Lâcher prise | Bien-être | Evasion

Technologie

Internet	● ● ● ● ●
App mobile	● ● ● ● ○
Réseaux sociaux	● ● ● ○ ○

Personnalité

Introverti	Extraverti
Analytique	Créatif
Fidèle	Inconstant
Passif	Actif

Besoin

Obtenir des informations sur les offres de destinations et hôtelières, choisir les sièges sans complication, proposer une sélection de films dessins animés, spécialement choisis pour les enfants. Repas équilibrés

Motivation

« Nous sommes à la recherche d'un site qui simplifiera la réservation de nos vols, notre hôtel et la réservation d'activités »

Bio

Kat et Eric sont des globetrotteurs dans l'âme ce sont également de grands sportifs. Kat pratique l'escalade et le fitness dans le son club de Chelsea. Peter pratique la natation et la randonnée. Ils partagent leurs temps entre leurs enfants, activités professionnelles et leurs passions pour les voyages.

« Nous sommes à la recherche d'un site qui simplifiera la réservation de nos vols et de notre hôtel »

CARTE DU PARCOURS UTILISATEUR

Cette carte du parcours utilisateur vise à faciliter la navigation sur la page d'accueil en mettant en évidence les informations et les fonctionnalités spécifiques qui répondent à leurs besoins en tant que famille aventureuse.

ACCÉDER PAGE D'ACCUEIL

- Ouvrir le navigateur et entrer l'URL
- <https://www.airchina.fr/FR/FR/Home>



TROUVER DES OFFRES FAMILIALES

- Rechercher une section ou une bannière dédiée aux offres familiales sur la page d'accueil

VÉRIFIER LES DESTINATIONS FAMILIALES

- Explorer une section présentant des destinations adaptées aux familles avec des enfants

RECHERCHER DES OPTIONS DE DIVERTISSEMENT

- Consulter les informations sur les divertissements à bord, notamment ceux adaptés aux enfants

CONSULTER LES TÉMOIGNAGES DE FAMILLES

- Explorer les témoignages ou les critiques de familles ayant voyagé avec Air China pour avoir une idée de l'expérience

RÉSERVER UN VOL ET FINALISER LA RÉSERVATION

- Passer par le processus de paiement et de confirmation en toute simplicité

VÉRIFIER LES POLITIQUES DE BAGAGES

- Trouver et accéder aux informations sur les politiques de bagages, en particulier celles liées aux enfants

VÉRIFIER LES SERVICES POUR ENFANTS

- Chercher des détails sur les services spéciaux pour enfants, tels que les repas spécifiques et les divertissements adaptés à leur âge

TROUVER DES CONTACTS D'ASSISTANCE

- Repérer les informations de contact en cas de besoin d'assistance pendant le voyage avec des enfants

RECEVOIR LA CONFIRMATION PAR E-MAIL

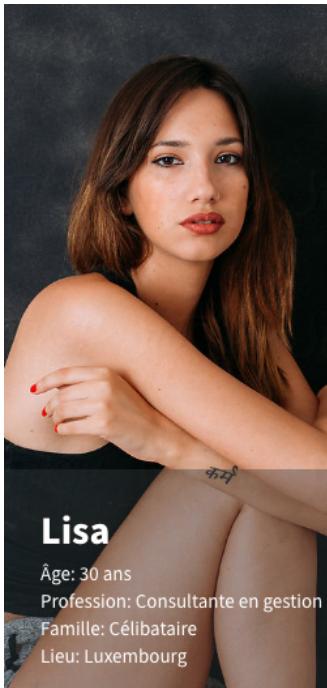
- Attendre et vérifier la réception d'un e-mail de confirmation avec tous les détails du voyage

Personna 2

LISA

Globetrotteuse dans l'âme, elle partage son temps entre ses copines et ses voyages, elle a déjà parcouru plus de 20 000 Km dans des destinations atypiques.

< 18



Description

Lisa voyage fréquemment pour le travail et a besoin d'un accès rapide et facile pour réserver des vols, vérifier les horaires et gérer ses itinéraires en toute simplicité. Elle recherche des options de vol efficaces et souhaite être informée des offres spéciales pour économiser sur les coûts de déplacement.

Attente Les offres promotionnelles | Cumuler des points Miles

Technologie

Internet	● ● ● ● ●
App mobile	● ● ● ● ○
Réseaux sociaux	● ● ● ● ○

Personnalité



Besoin

Sur le site de AirChina, Lisa recherche les offres promotionnelles. Comparer les prix avec les destinations disponibles . L'interface doit être simple et pratique sur son mobile.

Motivation

Globetrotteuse dans l'âme, elle partage son temps entre ses copines et ses voyages, elle a déjà parcouru plus de 20 000 Km dans des destinations atypiques.

Bio

Voir ses amies autour d'activités sportives.
Trouver le meilleur rapport qualité/prix.

Avec son emploi du temps chargé, les promotions des vols doivent être rapidement consultables sur le site.

Lisa recherche les offres promotionnelles. Comparer les prix avec les destinations disponibles

CARTE DU PARCOURS UTILISATEUR

Cette carte du parcours utilisateur est conçue pour rendre le processus de réservation de billets d'avion plus rapide et plus efficace, en prenant en compte les besoins spécifiques de Lisa, la voyageuse pressé.

ACCÉDER À LA PAGE DE RÉSERVATION RAPIDE

- Utiliser un lien direct vers la réservation depuis la page d'accueil ou un accès rapide depuis le menu principal

OPTER POUR DES VOLTS DIRECTS ET RAPIDES

- Sélectionner des vols directs et avec des durées de trajet minimales pour optimiser le temps de déplacement

VÉRIFIER LES SERVICES D'AÉROPORT

- Rechercher des services d'aéroport rapides, tels que l'enregistrement en ligne et les files d'attente prioritaires

VÉRIFIER LES OPTIONS DE REPAS À BORD

- Opter pour des options de repas rapides et adaptées aux préférences alimentaires personnelles

FINALISER LA RÉSERVATION RAPIDEMENT

- Entrer les informations des passagers, les détails de paiement et confirmer la réservation en un minimum d'étapes

SÉLECTIONNER LES DATES DE VOYAGE FLEXIBLES

- Choisir des dates de départ et de retour flexibles pour s'adapter aux changements d'agenda professionnels

VÉRIFIER LES OPTIONS DE CLASSE

- Explorer les options de classe pour bénéficier de services supplémentaires et d'un espace confortable

SÉLECTIONNER DES SIÈGES PRÈS DE LA SORTIE

- Choisir des sièges près de la sortie pour une sortie rapide de l'avion à l'arrivée

RÉSERVER DES SERVICES DE TRANSPORT DEPUIS L'AÉROPORT

- Ajouter des services de transport terrestre rapides pour une transition fluide entre l'aéroport

RECEVOIR LA CONFIRMATION PAR E-MAIL

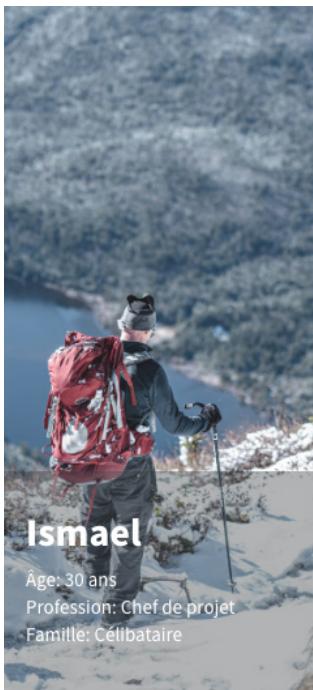
- Attendre la réception d'un e-mail de confirmation avec tous les détails du vol et des informations utiles sur les services associés

Personna 3

ISMAEL

Ismael aime explorer de nouveaux endroits et souhaite trouver des offres spéciales pour des destinations uniques. Il recherche des informations sur les activités culturelles, les options de transport depuis l'aéroport et des conseils locaux. Une mise en avant des destinations exotiques et des expériences authentiques serait un élément attractif pour lui.

< 20



Description

Ismael aime explorer de nouveaux endroits et souhaite trouver des offres spéciales pour des destinations uniques. Il recherche des informations sur les activités culturelles, les options de transport depuis l'aéroport et des conseils locaux. Une mise en avant des destinations exotiques et des expériences authentiques serait un élément attractif pour lui.

Attente

Voyage et découverte de nouvelles cultures

Technologie

Internet	● ● ● ● ●
App mobile	● ● ● ● ○
Réseaux sociaux	● ● ● ○ ○

Personnalité



Besoin

Ce que j'attends du site de AirChina, c'est qu'il soit rapide et lisible sur mon Smartphone.

Motivation

« Commander ses billets d'avion sur le site d'Air China en quête d'offres spéciales pour des destinations uniques. Attraé par des expériences authentiques, il recherche des informations détaillées sur les activités culturelles»

Bio

Ismael est passionné de sport extrême, culture et de gastronomie. Il apprécie les nouvelles technologies qui lui permettent de se tenir informé et surtout, il aime se donner des challenges sportifs.

Ce que j'attends du site de AirChina, c'est qu'il soit rapide et lisible sur mon Smartphone.

CARTE DU PARCOURS UTILISATEUR

Cette carte du parcours utilisateur vise à rendre le processus de réservation de billets d'avion plus convivial et adapté aux besoins spécifiques d'Ahmed, l'explorateur.

ACCÉDER À LA PAGE DE RÉSERVATION

- Depuis la page d'accueil, cliquer sur la section "Réserver un Vol" ou une section

VÉRIFIER LES OFFRES SPÉCIALES POUR EXPLORATEURS

- Rechercher des offres spéciales ou des forfaits conçus pour les voyageurs avides de découvertes culturelles

VÉRIFIER LES HORAIRES DE VOL FLEXIBLES

- Opter pour des horaires de vol flexibles pour s'adapter aux changements d'itinéraire ou aux opportunités imprévues

RECHERCHER DES ACTIVITÉS CULTURELLES SUR PLACE

- Accéder à des informations sur les activités culturelles, événements locaux et sites historiques à la destination

FINALISER LA RÉSERVATION

- Entrer les informations des passagers, les détails de paiement et confirmer la réservation

CHOISIR UNE DESTINATION CULTURELLE

- Sélectionner une destination exotique ou culturellement riche pour découvrir de nouvelles expériences

EXPLORER LES OPTIONS DE VOLS DIRECTS

- Privilégier les vols directs pour maximiser le temps passé à la destination choisie

SÉLECTIONNER DES SIÈGES AVEC VUE

- Choisir des sièges avec de bonnes vues pour profiter du paysage pendant le vol

CONSULTER LES CONSEILS LOCAUX

- Trouver des conseils et recommandations locaux pour maximiser l'expérience culturelle à la destination

RECEVOIR LA CONFIRMATION PAR E-MAIL

- Attendre la réception d'un e-mail de confirmation avec tous les détails du vol et des informations utiles sur la destination

Améliorations

INTERFACE CONVIVIALE ET INTUITIVE

Simplifier l'interface du moteur de recherche pour une navigation facile et rapide.
Intégrer une option de recherche rapide avec des champs clairement définis pour la destination,
les dates de voyage flexibles, le nombre de passagers et les préférences de classe.

FILTRES AVANCÉS POUR DIVERS PROFILS D'UTILISATEURS

Ajouter des filtres spécifiques pour les familles, les voyageurs d'affaires et les explorateurs culturels. Pour les familles, inclure des filtres pour les offres familiales, les repas pour enfants et les services à bord adaptés aux enfants. Pour les voyageurs d'affaires, proposer des filtres pour les vols directs, les horaires flexibles et les options de classe affaires. Pour les explorateurs, intégrer des filtres pour les destinations culturelles, les horaires flexibles et les suggestions d'activités sur place.

CALENDRIER TARIFAIRES

Intégrer un calendrier tarifaire pour permettre aux utilisateurs de visualiser rapidement les variations de prix en fonction des dates de voyage.
Mettre en évidence les périodes avec des offres spéciales ou des tarifs avantageux.

RÉSUMÉ DE LA RÉSERVATION EN TEMPS RÉEL

Afficher un résumé de la réservation en temps réel à mesure que l'utilisateur ajuste les paramètres de recherche. Inclure des informations sur le prix total, les services inclus et les avantages spécifiques à la réservation.

INTÉGRATION AVEC LES PROGRAMMES DE FIDÉLITÉ

Permettre aux utilisateurs de saisir leur numéro de membre de programme de fidélité dès le processus de recherche pour garantir l'accumulation de points et d'avantages.

INTÉGRATION AVEC LES PROGRAMMES DE FIDÉLITÉ

Utiliser des algorithmes de recommandation pour suggérer des destinations en fonction des historiques de recherche, des préférences passées et des profils d'utilisateurs.
Proposer des options de voyage basées sur les activités culturelles, les offres familiales ou les besoins des voyageurs d'affaires.

