

# Redesign Tinker

## Conversie optimalisatie voor het boeken van een taxi van/naar het vliegveld

### Tinker

Tinker is een in 2012 opgericht taxibedrijf die taxiriten van en naar het vliegveld verzorgd. Bij deze beginnende onderneming kunnen klanten een taxi ver van te voren boeken. Omdat Tinker deze taxi dan gelijk reserveerd kunnen zij de klant een voordelige prijs bieden. Tinker begon in 2012 met ritten van en naar schiphol en is nu aan het uitbreiden in Europa. Je kunt hedendaags ook taxiriten boeken in Zwitserland, Duitsland, Oostenrijk en België.

### De opdracht

Wij hebben voor onze opdrachtgever Tinker een redesign ontworpen over de customer journey van een eerste landing op de hoofdpagina. We hebben hierbij primair naar het boekingsformulier gekeken waarbij we een oplossing aandragen die bijdraagt aan een hogere conversie-ratio.

### Het formulier voor en na

**Boek uw luchtaxi online** step 1/5

Van: Amsterdam (Noord-Holland, Nederland)

Naar: Schiphol airport (AMS)

Datum: 25 maart 2016

Tijdstip: 14:00

Ritnummers: 8

Aantal pers.: 3

**Bereken mijn ritprijs**

#### step 1 - Welkomspagina:

De eerste stap vraagt minimale informatie van de gebruiker. Zo wordt de gebruiker rustig geïntroduceerd tot het boekingsformulier. Op deze manier wordt een potentiële klant niet afgeschrikt en hopen wij een hogere conversie te halen. Er komt een your tripbox zichtbaar van stap 2 tot en met stap 5. Hierdoor kan men in de gaten houden wat hij/zij tot nu toe heeft ingevuld en of het ook correct is ingevuld.

**step 2/5**

Ik neem mee:

Ruimbagage (type 1): 1

Ruimbagage (type 2): 1

Handbagage (type 3): 1

Bijzondere bagage:

Kindwagen / rolstoel: 0

Kindwagen / Baggy: 0

Ski's / Snowboard: 0

Golfbag: 0

**Bereken mijn ritprijs**

#### Stap 2 - bagage:

Wij hebben gekozen om de stap bagage toe te voegen aan het scherm journey in plaats van een losse stap. Dit hebben wij gedaan om het boekingsproces voor de gebruiker te vereenvoudigen. Wij hebben gekozen om de bagage onder te verdelen in zes soorten, namelijk: koffer, backpack, handbagage, buggy, ski's/golftas en rolstoel. Een goede onderverdeling is van belang voor Tinker omdat ze als ze de taxi gaan reserveren moeten weten of de bagage van de klant er allemaal in past.

**step 3/5**

Selecteer uw reisklasse

Van: Science Park 304, Amsterdam (Noord-Holland, Nederland)

Naar: Schiphol airport (AMS) (97)

Datum: 25-03-2016

Aankomsttijd: 14:00 uur

Aantal personen: 3

Bagage: 1x type 1, 1x type 2, 1x type 3

Economy class: € 32.97

Comfort class: € 38.97

Business class: € 44.97

**Boek deze rit**

#### Stap 3 - reisklassen:

Bij deze stap is gekozen om de reisklasse opties horizontaal te zetten, in plaats van verticaal, omdat dit lekkerder leest. Men leest immers van links naar rechts, niet van boven naar beneden. Verder hebben we een visualisatie gegeven aan elke optie, zodat de eindgebruiker gelijk kan zien dat er verschillen zijn tussen de verschillende opties. De desbetreffende verschillen zijn dan gesommeerd met bullet points voor overzichtelijkheid. Op deze manier kan de klant gemakkelijk een keuze maken voor zijn/haar reis situatie.

**step 4/5**

Uw contactgegevens

Aanhof: Dhr. Jan

Voorname: Jan

Achternaam: Krol

E-mail: jan.krol@hotmail.com

Telefoonnummer: 0612345678

☒ Ik ga akkoord met de algemene voorwaarden

**Ga verder naar betalen**

#### Stap 4 - persoonlijk:

Het invullen van persoonlijke gegevens is iets wat men het liefst zo snel mogelijk doet maar toch dusdanig belangrijk is dat er veel tijd aan verloren gaat. Zodoende hebben wij ervoor gekozen om vaste klanten de optie te bieden om een account aan te maken. Door eenmalig een account aan te maken kan men voortaan deze stap overslaan en sneller een taxi boeken. Hierdoor bespaart men veel tijd.

**step 5/5**

Betaalmethodes:

U kunt onder andere betalen met IDEAL en uw creditcard. Betalingen van Tinker gaan via MultiSafePay in een beveiligde omgeving. Hieronder staan uw boekingsnummer en totaalbedrag.

Boekingsnummer: 79767009

Prijs: € 38.97

LET OP! voor een snelle en juiste verwerking van uw boeking is het belangrijk dat u het betalingsproces volledig afrondt totdat u weer bij ons op de website terug bent.

**OK**

#### Stap 5 betalen:

Wij hebben er voor gekozen om eerst de complete reis van de klant weer te geven alvorens over te gaan tot betalen. Zo weet de klant zeker dat hij/zij de juiste informatie heeft doorgegeven en dat hij/zij dus niet hoeft terug te klikken wanneer er twijfel heerst. Dit is een service om te voorkomen dat klanten gefrustreerd raken.

**Book your airport taxi**

Where can we pick you up?

Streetname: Rembrandtplein

Number: 1212

Where are you flying from?

Schiphol (AMS)

**Calculate price**

**Book your airport taxi**

Where can we pick you up?

Streetname: Rembrandtplein

Number: 1212

Where are you flying from?

Schiphol (AMS)

**Calculate price**

**Book your airport taxi**

Where can we pick you up?

Streetname: Rembrandtplein

Number: 1212

Where are you flying from?

Schiphol (AMS)

**Calculate price**

**Book your airport taxi**

Where can we pick you up?

Streetname: Rembrandtplein

Number: 1212

Where are you flying from?

Schiphol (AMS)

**Calculate price**

**Book your airport taxi**

Where can we pick you up?

Streetname: Rembrandtplein

Number: 1212

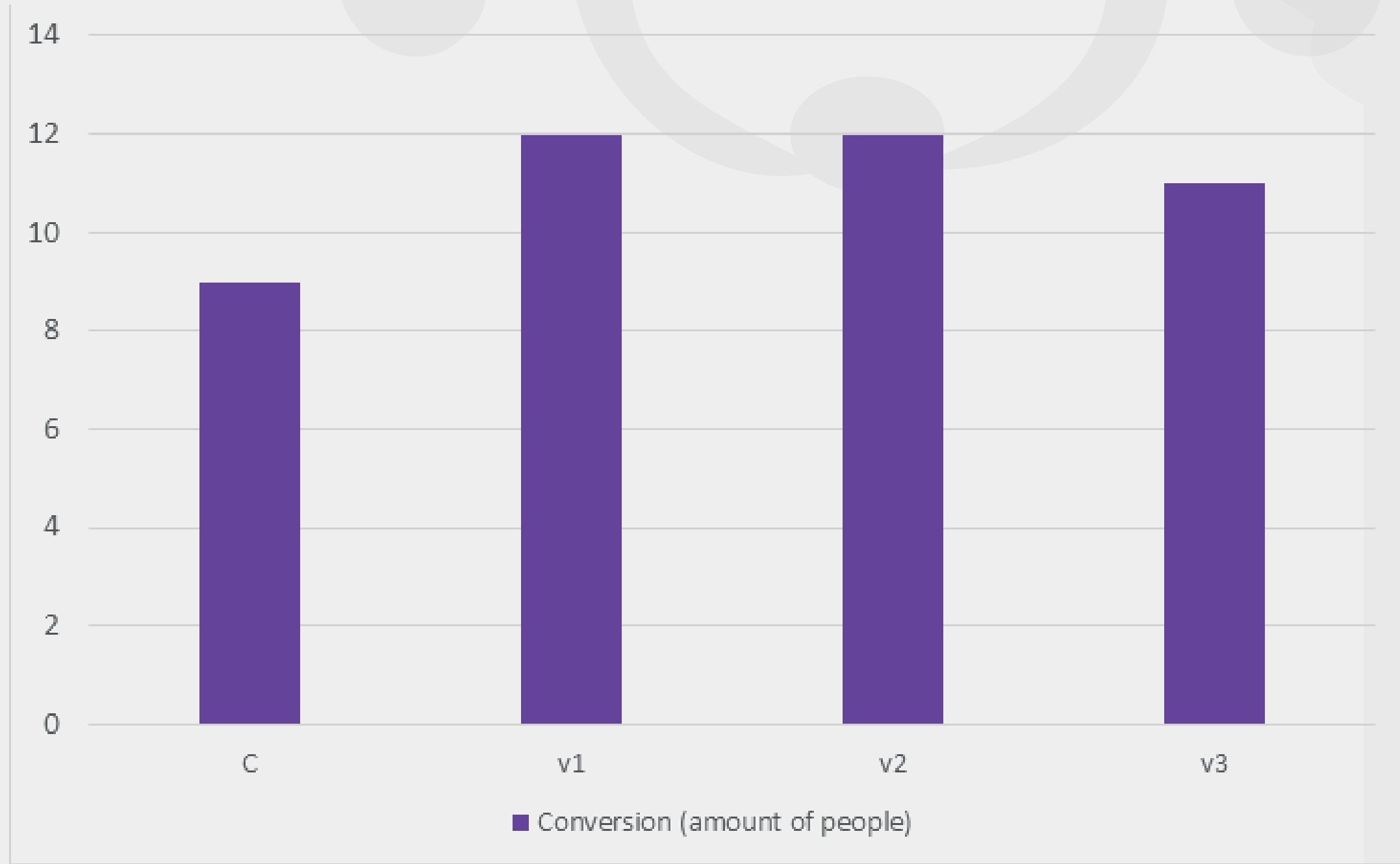
Where are you flying from?

Schiphol (AMS)

**Calculate price**

### Test ons prototype live.

#### Tinker A/B test: Conversies



Auteurs:

Bob Scheer | 10777840  
Arian Khamdi | 11030682  
Siyawash Estanekzay | 10379932  
Joep Harmen | 10813349  
Marty Star | 10215387

#### A/B test

Wij hebben drie A/B tests afgenomen. C is de controlegroep, dus de originele Tinker website. V1 heeft als aanpassing een statische achtergrond van een taxi. V2 heeft als aanpassing de kleur van de website, hierbij hebben wij in de A/B test gebruik gemaakt van de kleur aubergine. V3 heeft als aanpassing het weglaten van de overbodige elementen in het boekingsformulier (betaalmogelijkheden, partners en klantbeoordelingen). Wij willen testen of deze aanpassingen de conversie van de website vergroot. De resultaten die hier te zien zijn, zijn tussentijdse resultaten en er kan daarom nog geen concrete conclusie aan verbonden worden.

#### Relative improvement VS control:

V1:	+52.7-137.6%
V2:	-62.4-120.9%
V3:	+57.1-142.8%

Hier zien we dat de statische achtergrond en het weglaten van de overbodige elementen verbeteringen zijn ten opzichte van het huidige design.

#### Conversion rate:

Control:	20.51% - 79.49%
V1:	25.21% - 74.79%
V2:	19.19% - 72.60%
V3:	21.93% - 78.07%

De conversion range geeft aan in welke mate een conversie plaats kan vinden. Alle varianten hebben een range van ongeveer 20% tot 80%. Dat wil zeggen dat de kans van conversie van elk variant tussen die twee percentages liggen. De laagste punten van de ranges van V1 en V3 zijn beide hoger dan het laagste punt van de range van de controlegroep. Dit geeft aan dat conversie meer waarschijnlijk is bij de varianten met een statisch achtergrond en weglating van overbodige elementen.