

RAPPORT DE TEST



Test utilisateur : Captain Train



SOMMAIRE

1. CONTEXTE DE L'ÉTUDE

- 1.1 Dispositif testé P.3
- 1.2 Objectifs du test P.3
- 1.3 Participants P.3
- 1.4 Lieu et date P.4
- 1.5 Réalisation de l'étude P.4

2. MACRO PLAN TEST

P.5

3. SYNTHÈSE DE L'ÉTUDE

- 3.1 Points positifs P.6
- 3.2 Points négatifs P.7
- 3.3 Autres remarques P.8

4. DÉTAILS DES RÉSULTATS

- 4.1 En situation P.9
- 4.2 Résultats post test P.23

1. CONTEXTE DE L'ÉTUDE

1.1 Dispositif testé

Il s'agit d'un test comparatif entre deux plates-formes d'achats de billets de train. Nous avons fait passer le test sur Captain Train ainsi que sur Voyages SNCF (qui est le support officiel de la SNCF). L'ordre du test alterne en fonction des participants afin de ne pas avoir le même déroulé sur tous les tests.

1.2 Objectifs du test

Les objectifs de ce comparatif sont de trouver les points faibles qui pourrait intervenir lors de la recherche et la réservation de billets sur Captain Train, de mettre en avant des zones ou interaction qui serait mal pensé au niveau de l'interface mais également le niveau de facilité de l'inscription. A termes, ces tests ont pour but d'optimiser le temps de recherche des trajets de l'étape de connexion/inscription à l'étape de paiement.

1.3 Participants

Dans l'idéal, pour cette étude nous nécessitions une vingtaine de personnes afin d'avoir un panel assez large entre les différents usages de ces plate formes. Étant donné que nous sommes dans un cadre scolaire trouver 20 personnes disponibles entre 9H et 18H en semaine s'est avéré plus complexe que prévu. Nous avons donc fait le choix d'utiliser quelques personnes présentes au sein de l'école mélangées avec des personnes externes. Au final nous sommes arrivé à un panel d'une dizaine de personnes. Nous avons essayé d'en trouver un maximum qui correspondaient aux profils que nous avons décelés pour l'utilisation de ces plate formes.

Prénom	Âge	Sexe	Profession	Fréquence de voyage (en train)	Début du test par :	Réalisation
Timothée	22	M	Community Manager	+ de 10 fois par an	Voyages SNCF	Physique
Jules	21	M	Infographiste	+ de 10 fois par an	Captain Train	Physique
Kévin	22	M	Webdesigner	0 à 2 fois par an	Voyages SNCF	Physique
Malik	21	M	Développeur	+ de 10 fois par an	Voyages SNCF	Distance
Marie	22	F	Journaliste	+ de 10 fois par an	Captain Train	Physique
Clara	22	F	Étudiante en graphisme	+ de 10 fois par an	Captain Train	Distance
Doriann	22	M	Graphiste / DA	+ de 10 fois par an	Captain Train	Physique
Delphine	23	F	Étudiante	+ de 10 fois par an	Voyages SNCF	Physique
Camille	26	F	Ux Designer	+ de 10 fois par an	Captain Train	Physique

1.4 Lieu et date

Nous avons réalisé la plupart des tests au sein même de l'école, soit IESA Multimédia , 6 rue Froment, 75011 Paris. Le reste des tests ont été effectué à distance sur Skype avec le mode partage de l'écran du testeur afin que nous puissions quand même voir son écran et enregistrer le test.

Sur notre planning initial, il était prévu que les tests soient réalisés sur deux jours consécutifs, du 22 au 23 mars, sur une plage horaire assez large soit de 9H à 18H. Étant donné que ce sont des jours en semaine il nous est arrivé de faire des test hors de ces horaires afin de recueillir un maximum de participants

1.5 Réalisation de l'étude

Cette étude à été réalisé par Raphaël Bodart et Elisa Dubois, deux étudiants en Mastère 1 à l'IESA Multimédia.

2. MACROPLAN TEST

Ci-joint, le macro plan test qui permet d'avoir une vision rapide d'ensemble de l'étude.

MACRO PLAN TEST

AUTEUR

Raphaël Bodart - Elisa Dubois

CONTACT

bodart81.rafael@gmail.com - dubois.elisa.01@gmail.com

DATE FINALE

30 Mars 2016

PRODUIT A TESTER

Le site
(<http://captaintrain.com>)

L'application
(Captain Train)

OBJECTIFS

- Comparer la rapidité et la simplicité de recherche d'un billet
(Application SNCF / Captain train)
- Ergonomie et facilité d'utilisation globale
- Facilité d'inscription
- Compréhension de l'interface graphique

PARTICIPANTS

- Un panel de 20 personnes

- Caractéristiques :

Mix homme/femme
Voyageurs en train (occasionnel ou régulier)
Utilisation fréquente d'internet
Possèdent un smartphone

TEST

- La recherche d'un billet aller/retour sur le site ainsi que l'application
(Captain Train / Voyages SNCF)
- Processus d'inscription
- Recherches des horaires
- La recherche de billets pour plusieurs personnes
- Mettre une option

RESPONSABILITES

Alternance entre chaque test :

- Une fois Raphaël B. est animateur, Elisa D. est observatrice
- Une fois Elisa D. est animatrice, Raphaël B.

MARKETING

Vérifier que le tunnel d'achat ne comporte pas d'erreurs et ainsi assurer un maximum d'achats

EQUIPEMENTS

- Un ordinateur + webcam
- Logiciel d'enregistrement d'écran et webcam
- Une caméra avec micro
- De quoi prendre des notes lors du test sur les problèmes rencontrés / remarques / durées etc.

LIEU & DATES

Date : 22 Mars / 23 Mars
Horaires : 9h - 18h

IESA Multimédia
6 rue Froment
75011 Paris

PROCEDURE

Etapes principales de la procédure de test :



3. SYNTHÈSE DE L'ÉTUDE

Après exploitation des tests utilisateurs réalisés pendant ces deux jours, cette étude nous a permis de ressortir des points clés qui ont freinés les testeurs dans leurs navigations mais également ce qu'ils ont vraiment apprécié. Ce qui est ressorti de cette analyse est aussi bien positif que négatif.

3.1 Points positifs

- **Connexion | Inscription :**
 - Connexion via les réseaux sociaux (Facebook, Google+).
 - Formulaire d'inscription : peu de champs à remplir et pas de confirmation d'adresse email.
- **Page d'accueil :**
 - Agréable et dynamique.
 - Illustrations animées vraiment sympathiques et ludiques.
- **Globalement les animations sont agréables :**
 - Bouton de recherche qui se transforme en chargement.
 - Petit train animé sur l'application mobile lors du chargement.
- **Panier :**
 - Fonctionnel et clair (note spéciale sur le design du billet, clin d'œil au billet cartonné).
 - Mise en option automatique une fois les billets dans le panier.
- **Zone d'informations sur le billet :**
 - Claire et épurée.
 - Affichage du temps de la correspondance de manière visible.
 - Personnalisation du billet simplifiée (emplacement, sens de la marche, etc.).
- **Recherche rapide pas de distraction autour avec proposition des villes.**
Les utilisateurs vont directement sur la recherche.

3.2 Points négatifs

- **Page d'accueil :**
 - Obligation de créer un compte pour effectuer une recherche de trajet
- **Page de résultats**
 - Manque de clarté et d'informations sur les boutons : ECO / STANDARD / PRO
 - Mettre en avant les étapes de sa recherche "choisir un aller", "choisir un retour"
 - Pas assez de trajets dans la liste cela amène la contrainte de cliquer sur "trajet suivant"
 - Manque de visibilité et d'informations sur la mise en option d'un billet
- **Recherche d'un trajet :**
 - Manque de visibilité sur le choix des horaires (mélangé dans les chiffres du calendrier)
 - Ne pas pouvoir sélectionner une heure maximale d'arrivée
- **Ajout des passagers** (*un peu confus*) :
 - Ne pas avoir de passager par défaut
 - Le champs « titre » n'est pas clair
- **Application mobile :**
 - Scroller pour changer de mois sur la sélection du calendrier
- **Panier :**
 - Prix total des billets mal indiqué
 - Manque de réassurance sur le fait que ce soient bien des billets vendu par la SNCF
 - Manque de visibilité sur le format des billets (e-billet, billet cartonné, etc...)

3.3 Autres remarques :

- Mise en avant de la possibilité d’emmener son vélo
- Manque le fait de filtrer train et Ouibus
- Partager son trajet depuis le panier s’avère être pratique
- Manque de visibilité pour l’espace dédié aux personnes handicapées contrairement à Voyages SNCF où c’est clairement affiché
- Très bonne idée l’annulation de la suppression d’un billet dans le panier

4. DÉTAIL DES RÉSULTATS

4.1 En situation

Après étude des résultats de ce test utilisateur, nous avons créée une échelle pour estimer la sévérité des problèmes rencontrés. Il s'agit d'une échelle très simple en 3 points distincts.



Positif

(Design & Fonctionnement)



Amélioration

(Design & Fonctionnement)



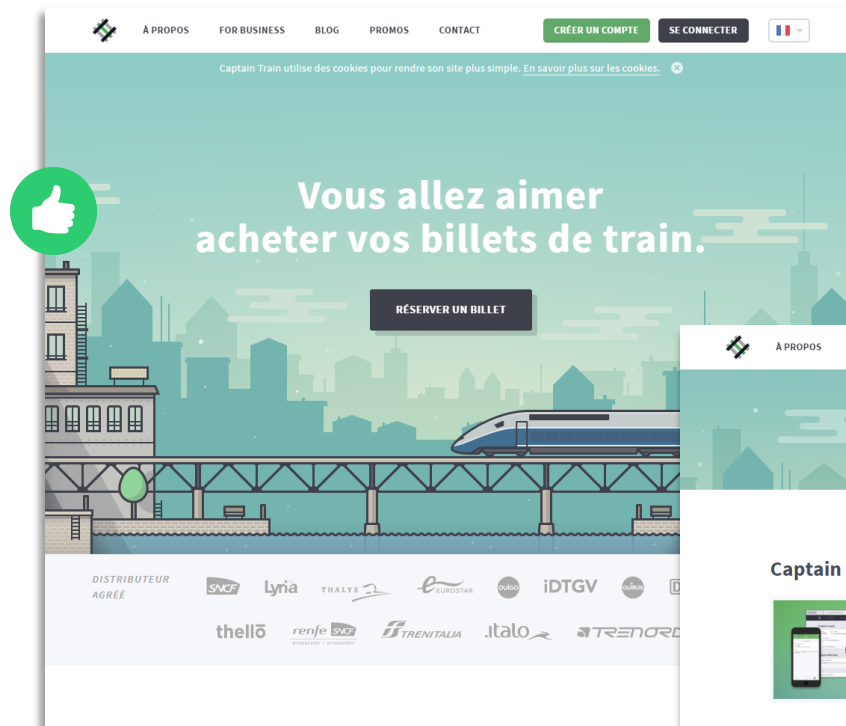
Bloquant

(Design & Fonctionnement)

Cette échelle permet de mieux visualiser ce qui va ou ne va pas sur le site et l'application.

Les résultats détaillés de l'étude seront montrés page par page suivant les différents scénarios proposés aux différents testeurs. Des recommandations graphiques et fonctionnelles seront ainsi proposées pour améliorer et mieux résoudre les problèmes que ceux-ci ont rencontrés.

Page d'accueil

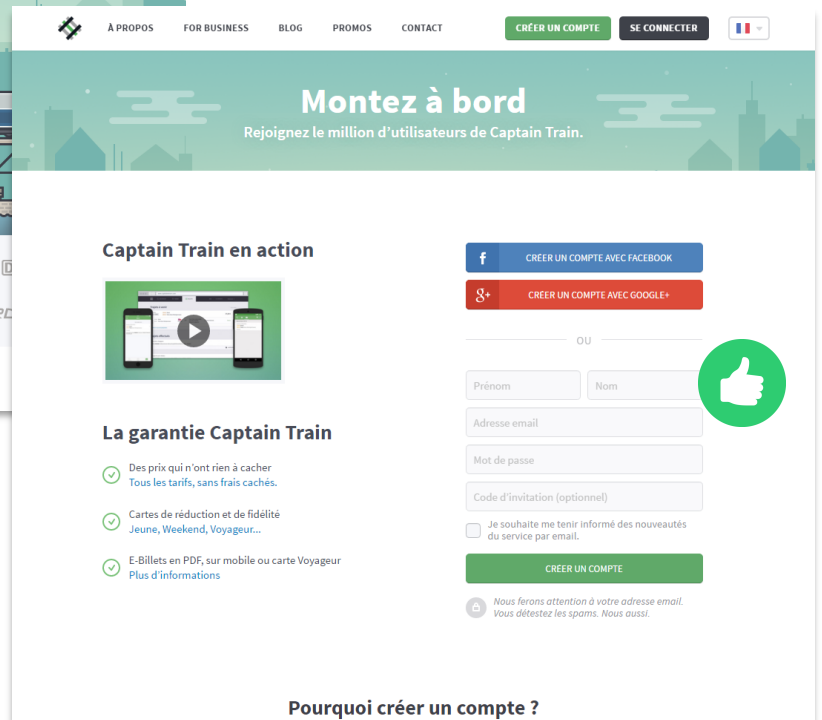


80%

des utilisateurs testés apprécient l'univers graphique du site

90%

Trouvent gênant voir frustrant de devoir créer un compte pour accéder au site



PROBLÈMES RENCONTRÉS :



Être obligé de se créer un compte pour effectuer une recherche

CE QUI A PLU :



Agréable et dynamique



Illustrations animées vraiment sympathique et ludique



Connexion via les réseaux sociaux (Facebook Google +)



Formulaire d'inscription : peu de champs à remplir et pas d'e-mail de confirmation

« Dans la vraie vie je serais partie »

« C'est un peu frustrant »

« J'en ai marre de me connecter partout »

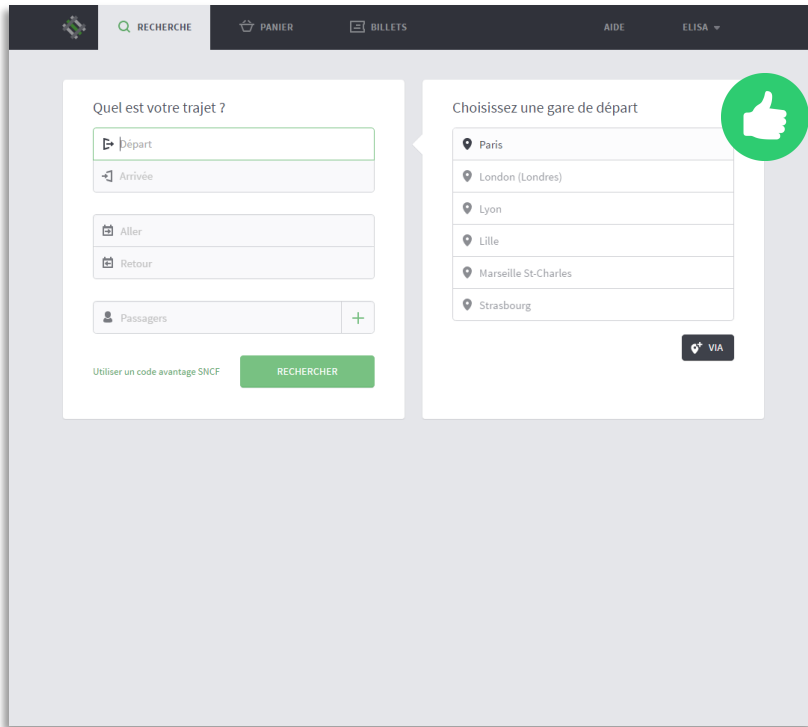
Page d'accueil (recommandations)

The screenshot shows the homepage of Captain Train. At the top, there is a navigation bar with links: À PROPOS, FOR BUSINESS, BLOG, PROMOS, CONTACT, and buttons for CRÉER UN COMPTE and SE CONNECTER. A language selector shows the French flag. The main header features the text 'Montez à bord' and 'Rejoignez le million d'utilisateurs de Captain Train.' Below this, the 'Captain Train en action' section includes an image of a smartphone and a tablet displaying the app. The 'La garantie Captain Train' section lists three benefits: 'Des prix qui n'ont rien à cacher' (Tous les tarifs, sans frais cachés.), 'Cartes de réduction et de fidélité' (Jeune, Weekend, Voyageur...), and 'E-Billets en PDF, sur mobile ou carte Voyageur' (Plus d'informations). To the right, the registration form is displayed. It includes social media login options for Facebook and Google+, followed by a 'OU' separator. The form fields are: Prénom, Nom, Adresse email, Mot de passe, and Code d'invitation (optionnel). There is a checkbox for 'Je souhaite me tenir informé des nouveautés du service par email.' and a green 'CRÉER UN COMPTE' button. Below the button, a lock icon and text state: 'Nous ferons attention à votre adresse email. Vous détestez les spams. Nous aussi.' At the bottom of the form is a grey button labeled 'CONTINUER MA RECHERCHE ET M'INSCRIRE PLUS TARD'.

RECOMMANDATIONS :

- Ajouter un bouton, pas forcément mis en avant, placé sous le formulaire d'inscription, pour pouvoir faire une recherche de billet tout en s'inscrivant plus tard. (ex: »faire ma recherche et m'inscrire plus tard »)

Page de recherche (champs villes)



The screenshot shows the SNCF search interface. On the left, under 'Quel est votre trajet ?', there are input fields for 'Départ' (containing 'Paris'), 'Arrivée', 'Aller', 'Retour', and 'Passagers'. A 'RECHERCHER' button is at the bottom. On the right, under 'Choisissez une gare de départ', a dropdown menu is open, showing a list of stations: Paris, London (Londres), Lyon, Lille, Marseille St-Charles, and Strasbourg. A green thumbs up icon is placed over the dropdown menu. A 'VIA' button is at the bottom right of the dropdown.



8 / 10

des utilisateurs
apprécient et soulignent
le côté « *user friendly* »
de la complétion des
informations.

« Wooow ! Il te prend par la main ce site ! »

« C'est cool qu'il propose les villes quand on clique »

CE QUI A PLU :

-  C'est un avantage d'avoir les grandes gares qui sont proposées en premier
-  La mémorisation des données saisies dans les inputs qui restent même après un retour du panier.

Page de recherche (champs dates et heures)

Quel est votre trajet ?

Paris

Lille

Jeudi 31 mars 2016

Retour

Passagers

Utiliser un code avantage SNCF

RECHERCHER

Choisissez la date du départ

Mars 2016

10h

OK Aller

mer. 27 avr. à 10h

21 22 23 24 25 26 27

28 29 30 31

avril

LUN. MAR. MER. JEU. VEN. SAM. DIM.

1 2 3

4 5 6 7 8 9 10

11 12 13 14 15 16 17

18 19 20 21 22 23 24

6h 8h 10h 12h

14h 16h 18h 20h 22h

60%

Des testeurs ne remarquent pas du premier coup que l'heure est modifiable

PROBLÈMES RENCONTRÉS :

- Il y a un manque de visibilité sur le choix des horaires (mélangés dans les chiffres du calendrier).
- Ne pas pouvoir sélectionner une heure maximale d'arrivée pose problème aux utilisateurs en fonction de leur besoin.
- Sur l'application mobile, scroller pour choisir le mois n'est pas intuitif, les utilisateurs auraient préféré avoir un slide.
- Les jours fériés ne sont pas mis en avant sur le calendrier
- Les week-ends ne sont pas clairement visible sur le calendrier.

CE QUI A PLU :

- Le calendrier est clair et comprit par tout les utilisateurs.

Page de recherche (recommandations)

The image shows the SNCF search interface on a desktop and a mobile device. The desktop view includes a search bar with 'Paris' and 'Lille', a date selector for 'Jeudi 31 mars 2016' starting at '10h00', and a 'RECHERCHER' button. The mobile view shows a calendar for 'Mars 2016' with the 31st selected, and a time selector for '10h'. A mobile overlay shows a calendar for 'AVRIL 2016' with the 27th selected, and a time selector for '10:00'.

Quel est votre trajet ?

Paris

Lille

Jeudi 31 mars 2016 à partir de 10h00

Retour

Passagers

Utiliser un code avantage SNCF

RECHERCHER

Choisissez la date du départ

Mars 2016

Choisissez l'heure de départ

6h 8h 10h 12h 14h 16h 18h 20h 22h

Allez

mer. 27 avr. à 10h

AVRIL 2016

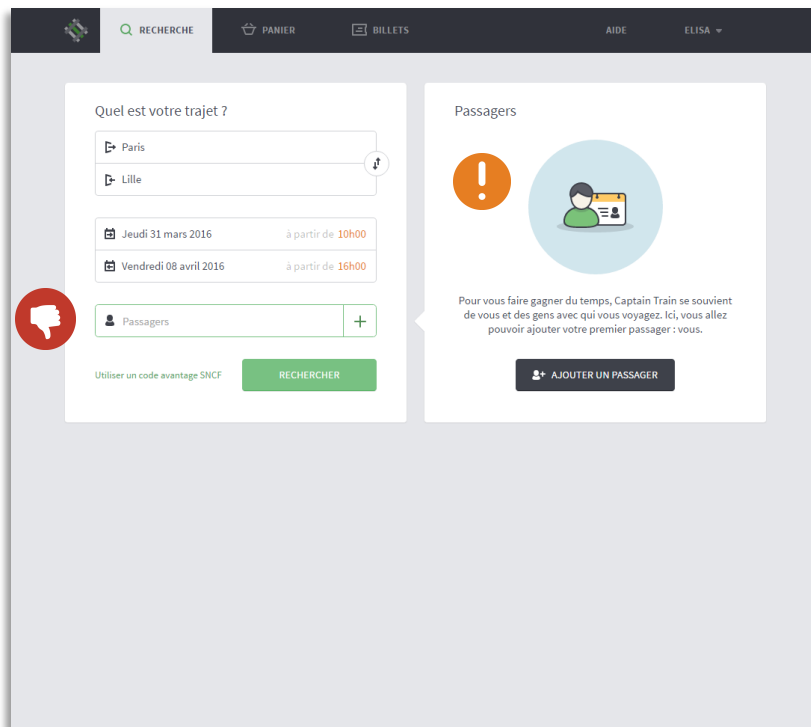
Heure de départ :

06:00 08:00 10:00 12:00 14:00 16:00

RECOMMANDATIONS :

- Il serait intéressant d'ajouter un libellé au dessus des heures afin de mieux démarquer la zone du calendrier de celles des heures
- Ce qui a plus sur Voyages SNCF, c'est d'avoir le choix entre « heure d'arrivée » et « heure de départ ». Un menu déroulant proposant les deux choix est une solution à envisager pour laisser le choix à l'utilisateur
- Sur mobile, ajouter des flèches à droite et à gauche du mois et des heures permettraient de naviguer de façon plus naturelle sur mobile
- Il serait intéressant de différencier les jours fériés par rapport à ceux qui ne le sont en utilisant un marquage différent des autres jours.

Champs passager



Quel est votre trajet ?

Paris

Lille

Jeudi 31 mars 2016 à partir de 10h00

Vendredi 08 avril 2016 à partir de 16h00

Passagers +

Utiliser un code avantage SNCF

RECHERCHER

Passagers

! Pour vous faire gagner du temps, Captain Train se souvient de vous et des gens avec qui vous voyagez. Ici, vous allez pouvoir ajouter votre premier passager : vous.

AJOUTER UN PASSAGER

80%

Des testeurs rencontrent un problème lors de la saisie d'un ou plusieurs passager

100%

Des utilisateurs ne remarquent pas l'aspect facultatif de la date de naissance

« c'est embêtant ! »

« C'est pas très clair... »

« Je préférerais sur Voyages SNCF »

PROBLÈMES RENCONTRÉS :



Problème de visibilité du champs d'ajout de passager



Pas de passager défini par défaut

Champs passager (recommandations)

The screenshot displays the SNCF website's search interface. At the top, a dark navigation bar contains the SNCF logo, a search icon labeled 'RECHERCHE', a shopping cart icon labeled 'PANIER', a train icon labeled 'BILLETS', and links for 'AIDE' and 'ELISA'. Below this, a white search box titled 'Quel est votre trajet ?' contains several input fields: 'Départ' (with a location pin icon), 'Arrivée' (with a location pin icon), 'Aller' (with a calendar icon), and 'Retour' (with a calendar icon). Below these is a field showing 'Aucun passager sélectionné' with a person icon. A green link '+ Ajouter un nouveau passager' is positioned below this field. At the bottom of the search box, there is a link 'Utiliser un code avantage SNCF' and a green 'RECHERCHER' button. Overlaid on the bottom right is a light blue sidebar for passenger selection. It features a blue header with a person icon, 'Voyageur 1', and dropdown menus for '26-59 ans', 'Sans carte de réduction', 'Sans programme de fidélité', and a 'Code avantage' field. At the bottom of the sidebar is a link 'Ajouter un voyageur' with a person icon and a plus sign.

RECOMMANDATIONS :

- Remplacer le placeholder par « aucun passager sélectionné »
- S'inspirer de Voyages SNCF en ayant directement un lien d'ajout de passager et en ayant un récapitulatif sommaire des informations du passager.
- Des champs plus simple à remplir comme sur Voyages SNCF
- Lors de sa première recherche, l'utilisateur est contraint d'entrer un passager. Cette contrainte est gênante. Certain utilisateurs préféreraient avoir un passager par défaut. Ajouter une petite case à cocher "Passager par défaut" au dessus de la zone des passagers pourraient résoudre ce problème.

Ajout de passager

Quel est votre trajet ?

Paris
Lille

Judi 31 mars 2016
Vendredi 08 avril 2016

Passagers

Utiliser un code avantage SNCF

Ajouter un passager

Titre ▾ Elisa Dubois
Le nom figurera sur les billets.

Date de naissance ▾ ▾ ▾
Non renseignée. Application du plein tarif.

testuser@yopmail.com

Téléphone (optionnel)

Cartes et abonnements

Le titre doit être renseigné.

ANNULER OK

4/10

Utilisateurs n'ont pas compris du premier coup que le titre signifiait la civilité.

« C'est dommage qu'il n'y ait pas de distinction pour ajouter des passagers genre un bouton ! »

« Mais je n'ai pas de titre de transport ! »

PROBLÈMES RENCONTRÉS :



Le champs « titre » n'est pas clair du tout.



Il n'y aucune information concernant l'utilité de remplir la date de naissance d'un passager

CE QUI A PLU :



La sauvegarde des profils utilisateurs une fois rempli

Ajout de passager (recommandations)

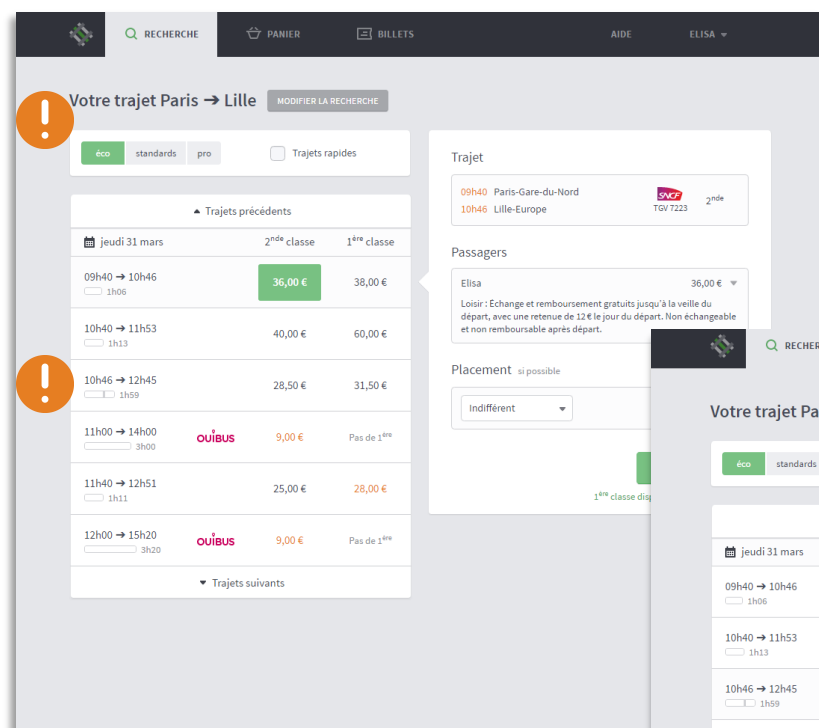
The screenshot shows the SNCF website interface with a modal form titled "Ajouter un passager". The background shows a search bar with "Paris" and "Lille", travel dates "Jeudi 31 mars 2016" and "Vendredi 08 avril 2016", and a "Passagers" section. The modal form contains the following fields and elements:

- Civilité**: A dropdown menu with "Elisa" selected.
- Nom**: A text field with "Dubois" entered. A red note below says "Le nom figurera sur les billets."
- Date de naissance**: Three dropdown menus for day, month, and year. A red note below says "Non renseignée. Application du plein tarif".
- Email**: A text field with "testuser@yopmail.com" entered.
- Téléphone (optionnel)**: An empty text field.
- Cartes et abonnements**: A section with a green button containing a person icon and a plus sign.
- Buttons**: "ANNULER" (grey) and "OK" (green) at the bottom.

RECOMMANDATIONS :

- Beaucoup ont oublié de remplir le champs de civilité lorsqu'ils de sont créée leur profil passager. Le wording n'est pas clair. les personnes interprètent "titre" comme un "titre de transport" et non pas comme la civilité. Il faudrait remplacer "titre" par "civilité"
- Mettre en avant l'explication sur l'utilité de remplir la date de naissance du voyageur.

Page de résultats

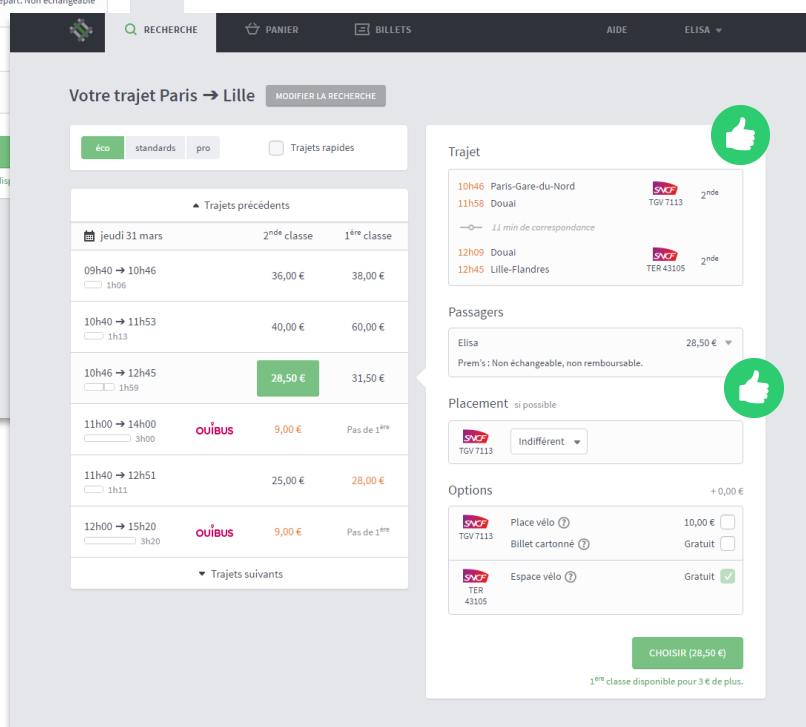


40%

Ne comprennent pas du premier coup qu'ils sont en train de choisir leur billet de retour

8/10

des utilisateurs aiment le choix et la customisation de leur billet soit centrée sur l'utilisateur



PROBLÈMES RENCONTRÉS :

- ❗ Manque de clarté et d'informations sur les boutons : ECO / STANDARD / PRO
- ❗ Mettre en avant les étapes de sa recherche « choisir un aller », « choisir un retour »
- ❗ Pas assez de trajets dans la liste, cela amène la contrainte de cliquer sur le « trajet suivant »
- ❗ Manque de visibilité et d'informations sur la mise en option d'un billet

CE QUI A PLU :

- 👍 Clair et épuré
- 👍 On cherche directement, rien n'est là pour distraire (gain de temps)
- 👍 Affichage du temps de la correspondance de manière visible
- 👍 Personnalisation du billet simplifiée (emplacement, sens de la marche, etc.)

Page de résultats (recommandations)

The screenshot shows a web interface for booking train tickets. At the top, there's a navigation bar with links for 'RECHERCHE', 'PANIER', 'BILLETS', 'AIDE', and 'ELISA'. Below this, a search bar indicates the journey: 'Aller le jeudi 31 mars 2016 à 15h30 pour 9,00 €' and 'Votre trajet retour Paris → Lille'. A 'MODIFIER LA RECHERCHE' button is next to it.

On the left, a 'Filter par :' section has three buttons: 'éco' (selected), 'standards', and 'pro', along with a checkbox for 'Trajets rapides'. Below this is a table of train options, categorized by 'de trajets précédents' and 'de trajets suivants'. The table lists various departure times and prices for 2nd and 1st class. Some options are marked as 'OUIBUS'.

On the right, a 'Trajet' summary shows the route: '09h40 Paris-Gare-du-Nord' to '10h46 Lille-Europe' on TGV 7223, 2nd class. Below this, the 'Passagers' section lists 'Elisa' with a price of 36,00 €. A note mentions a 12€ penalty for late departure. The 'Placement' section has a dropdown set to 'Indifférent'. At the bottom right, a green button says 'CHOISIR (36,00 €)' and a note indicates '1ère classe disponible pour 2 € de plus.'.

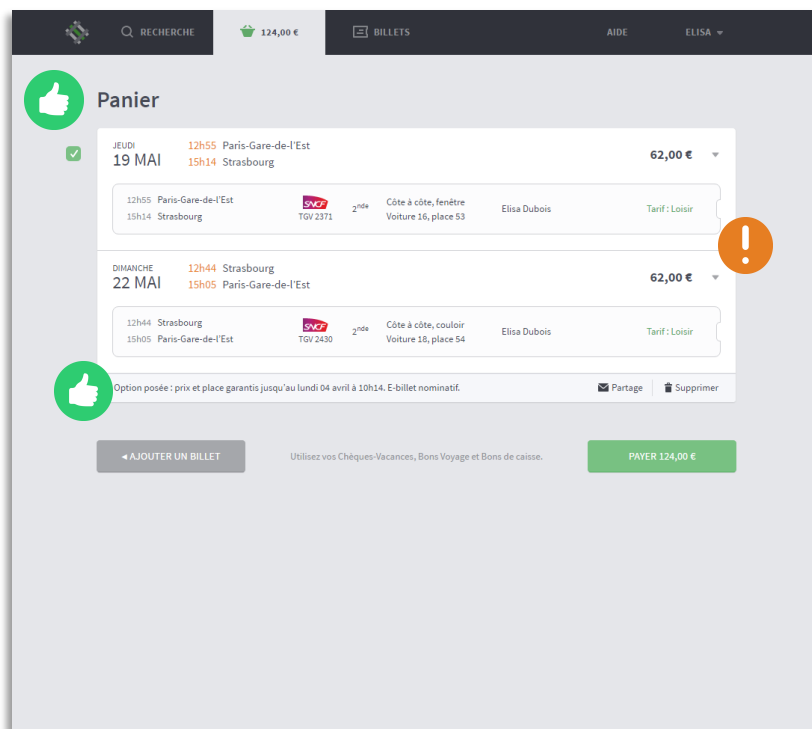
+ de trajets précédents		
jeudi 31 mars	2 ^{nde} classe	1 ^{ère} classe
09h40 → 10h46 1h06	36,00 €	38,00 €
10h40 → 11h53 1h13	40,00 €	60,00 €
10h46 → 12h45 1h59	28,50 €	31,50 €
11h00 → 14h00 3h00	OUIBUS 9,00 €	Pas de 1 ^{ère}
11h40 → 12h51 1h11	25,00 €	28,00 €
12h00 → 15h20 3h20	OUIBUS 9,00 €	Pas de 1 ^{ère}

+ de trajets suivants		
-----------------------	--	--

RECOMMANDATIONS :

- Ajouter un wording comme "Filtrer par" pour faire comprendre que ECO, STANDARD et PRO sont des billets différents avec des conditions d'utilisation différentes. Cela permettrait de retirer l'ambiguïté que les utilisateurs ont ressentis en voyant ces différents boutons Mettre en avant l'explication sur l'utilité de remplir la date de naissance du voyageur.
- Mettre en valeur les titres pour différencier lorsqu'il s'agit d'un trajet aller ou retour
- Modifier le wording et les icônes qui induisaient en erreur, en les remplaçant avec « + de trajets suivants » et « + de trajets précédents ». Les testeurs avaient l'impression de recharger les nouveaux trajets à la place des résultats de leurs recherches.
- La sélection du trajet faite, on ne trouve pas de bouton ni d'informations sur la mise en option du billet. Mettre un bouton radio, au dessus du bouton de réservation, proposer une mise en option pourrait résoudre ce problème. L'utilisateur aura alors le choix de mettre une option sur son trajet si il le veut ou non.

Page panier



30%

Des testeurs ont remarqué la mise en options des billets

50%

Se sont posé la question sur l'authenticité du billet ainsi que de son format

« C'est chiant de devoir calculer nous-mêmes ! »

PROBLÈMES RENCONTRÉS :

- ! Devoir calculer soi-même le prix total de ses billets « aller-retour »
- ! Manque de réassurance sur le fait que ce soient bien des billets SNCF
- ! Manque de visibilité sur le format des billets (e-billet, cartonné, etc)

CE QUI A PLU :

- 👍 Fonctionnel et clair
- 👍 La mise en option automatique une fois que les billets dans le panier

Page panier (recommandations)

The screenshot shows a web interface for a train booking cart. At the top, there's a navigation bar with a search icon, 'RECHERCHE', a balance of '124,00 €', a 'BILLETS' icon, and links for 'AIDE' and 'ELISA'. The main heading is 'Panier'. Below it, two tickets are listed. The first ticket is for Thursday, May 19th, from Paris-Gare-de-l'Est to Strasbourg, priced at 62,00 €. The second ticket is for Sunday, May 22nd, from Strasbourg to Paris-Gare-de-l'Est, also priced at 62,00 €. Each ticket card shows the departure and arrival times, the SNCF logo, the train number (TGV 2371 and TGV 2430), the class (2nd), the carriage and seat details, the passenger name (Elisa Dubois), and the fare type (Loisir). Below the tickets, it specifies the ticket format as 'E-billet nominatif' and shows the total price of 124,00 € TTC. There are links for 'Partage' and 'Supprimer'. At the bottom, there's a button to 'AJOUTER UN BILLET', a note about using travel vouchers, and a large green 'PAYER 124,00 €' button. A small footer note states 'Distributeur agréé par la SNCF, Thalys, Tello et bien d'autres encore !'.

Panier

JEUDI 19 MAI 12h55 Paris-Gare-de-l'Est 15h14 Strasbourg 62,00 €

12h55 Paris-Gare-de-l'Est 15h14 Strasbourg SNCF TGV 2371 2nd Côte à côte, fenêtre Voiture 16, place 53 Elisa Dubois Tarif : Loisir

DIMANCHE 22 MAI 12h44 Strasbourg 15h05 Paris-Gare-de-l'Est 62,00 €

12h44 Strasbourg 15h05 Paris-Gare-de-l'Est SNCF TGV 2430 2nd Côte à côte, couloir Voiture 18, place 54 Elisa Dubois Tarif : Loisir

Format du billet : **E-billet nominatif** 124,00 € TTC

Option posée : prix et place garantis jusqu'au lundi 04 avril à 10h14. Partage Supprimer

◀ AJOUTER UN BILLET Utilisez vos Chèques-Vacances, Bons Voyage et Bons de caisse. PAYER 124,00 €

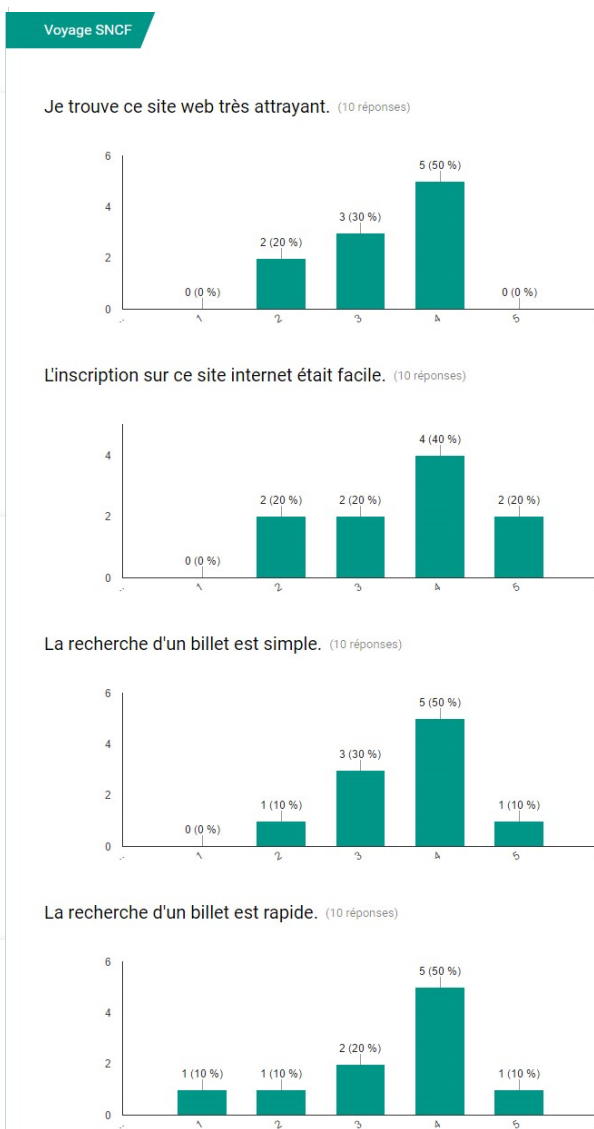
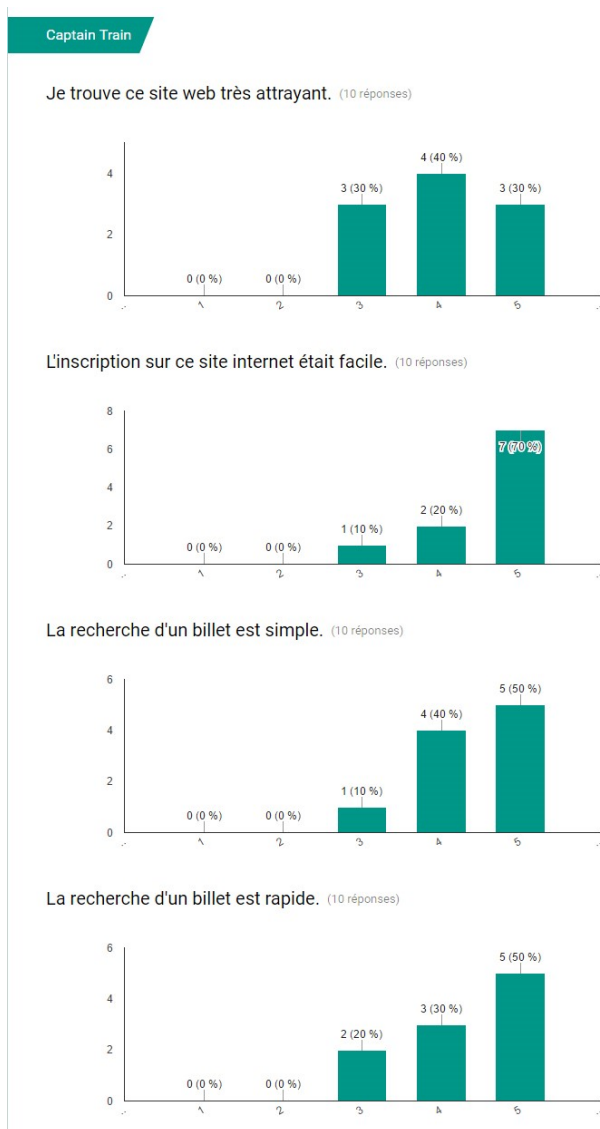
Distributeur agréé par la SNCF, Thalys, Tello et bien d'autres encore !

RECOMMANDATIONS :

- Ajouter un encart « total » lorsqu'il s'agit d'un « aller-retour » pour que l'on voit le total par voyage dans le cas où l'on ajoute plusieurs billet « aller-retour »
- Mettre un rappel en bas de l'écran « Distributeur agréé par la SNCF, Thalys et bien d'autres encore ! » qui soit cliquable. Ce lien renverra sur une page expliquant comment Captain Train est autorisé à vendre des billets SNCF etc.
- Mettre en avant le format du billet (qui est déjà présent) dans le panier, mais également à l'ajout dans le panier. Cette mise en exergue peut se faire aussi bien par le biais d'une couleur ou jeux de typographies.

4.1 Résultats POST TEST

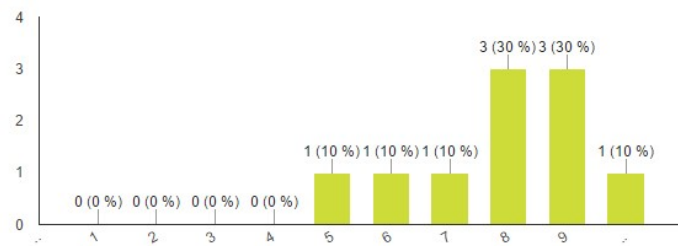
Chiffres des questionnaires post-test (sans les chiffres par rapport au test lui-même).



Comme on peut le remarquer suite aux résultats du questionnaire post-test, les avis sont partagés entre Captain Train et Voyages SNCF concernant leur univers graphique respectifs. Toutefois on remarque que les performances concernant la recherche de billet de train est beaucoup moins mitigée sur Captain Train. On peut aussi déduire que l'avis des utilisateurs concernant ces deux sites internet dépendent des goûts des personnes.

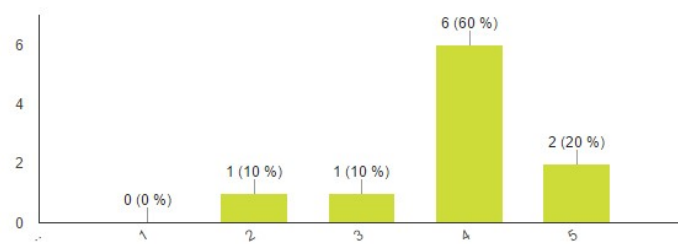
Sur une échelle de 1 à 10, recommanderiez-vous le site Captain Train ?

(10 réponses)



Je me sens en confiance quand j'effectue mes achats sur le site Captain Train.

(10 réponses)



Comptez-vous utiliser les services de Captain Train à l'avenir ? (10 réponses)



A la fin de ce questionnaire de débrief de test, nous avons un net promoter score de +20 et que l'avis général des utilisateurs correspond aux résultats du questionnaire post-test.

