

RESTITUTION DE L'ATELIER « LE BOOKING IDÉAL : PARCOURS »

Mercredi 1^{er} février 2016

La Refonte Digitale

BIENVENUE CHEZ NOUS
VAN HARTE WELKOM
WILLKOMMEN BEI UNS
WELCOME TO OUR WORLD



CONTEXTE ET OBJECTIFS

- Les ateliers de conception de la Refonte Digitale permettent de **définir nos besoins** afin de les formaliser dans un **brief à Digitas**, notre agence Digitale.
- La **refonte du parcours de booking** fait partie du périmètre de la Refonte Digitale.
- Dans un premier atelier, nous avons ouvert nos esprits aux expériences de booking de plusieurs marques, en nous plaçant dans des rôles d'utilisateurs-types.
- Dans ce second atelier, nous avons **défini les grandes lignes du parcours de booking de Thalys**.

IRRITANTS ET AGRÉABLES

RAPPELS ISSUS DU PREMIER ATELIER

EXPRIMER MES SOUHAITS

Choisir sa date en connaissance du prix (calendrier des prix)

Choisir sa destination en connaissance du prix (carte des prix)

Perception de simplicité

Des champs pré-remplis

Changement d'environnement et de charte graphique en cours de parcours

Des termes non-explicites, et donc des hésitations

Mauvaise reconnaissance de l'utilisateur (langue, pré-remplissage...)

Des actions répétitives

CHOISIR UN PRODUIT

Expliquer clairement toutes les décisions (flexibilité, confort, seat map, ...)

Illustrer le produit

Mettre en avant le meilleur prix et les tarifs promotionnels

Un flux de lecture clair

Réassurance, notamment via les avis d'autres utilisateurs

Options et caractéristiques du produit mal expliquées

Afficher le nombre de places restantes à ce prix

Étapes trop nombreuses

Pas de filtres

RENSEIGNER MES INFOS

Erreurs de formulaire signalées en direct

Reconnaissance de l'utilisateur historique ou compte client

Réassurance avec un récapitulatif clair

Navigation claire d'avant en arrière

Mauvaises surprises frais inattendus, moyens de paiement indisponibles, ...

Création de compte obligatoire sans que cela semble nécessaire

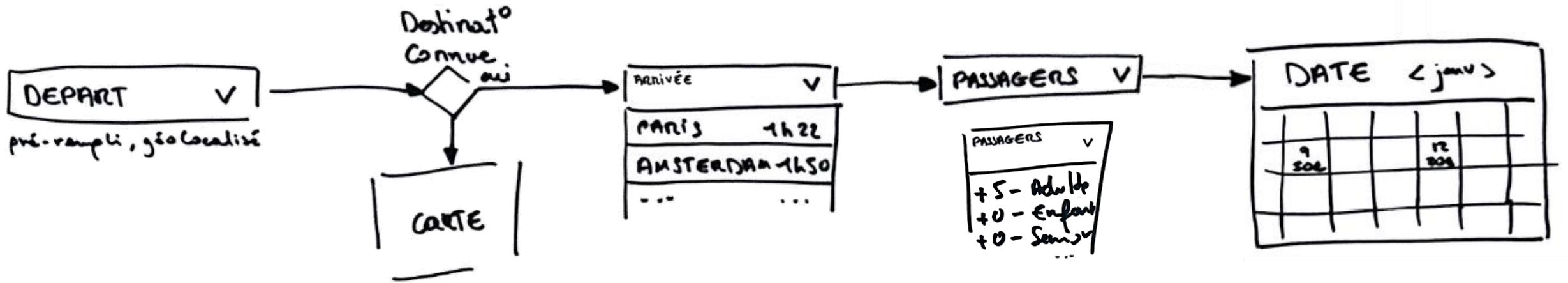
Perte de données

Actions répétitives

GROUPE 1

RESTITUTION DU GROUPE 1

ÉTAPE 1 : PRÉ-BOOKING



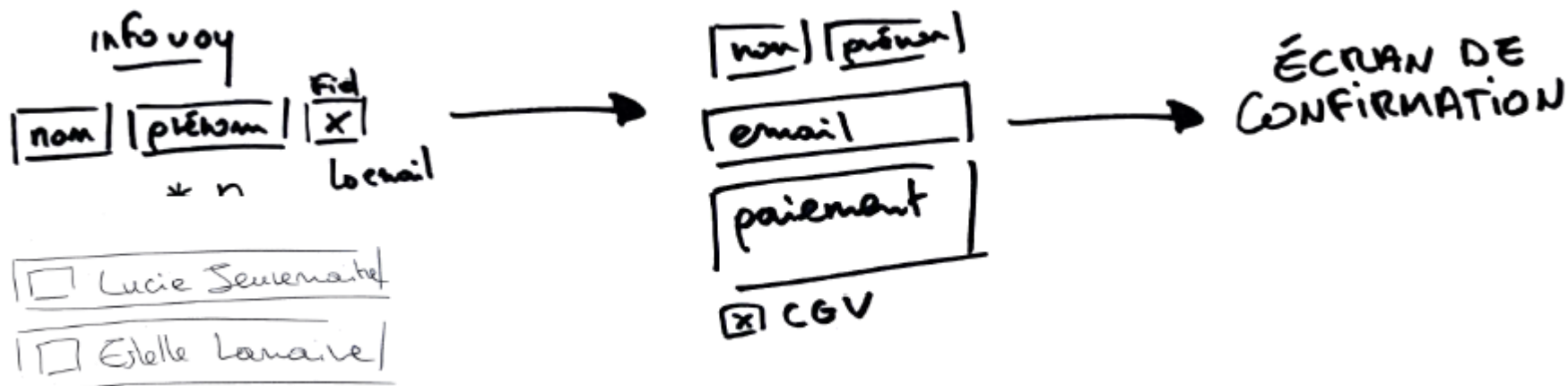
- Le champs « départ » est pré-rempli en fonction des données disponibles (géolocalisation, historique, ...)
- Le champs « arrivée » comprend une entrée « montrez-moi sur la carte » qui permet d'accéder à la carte des prix pour choisir sa destination
- Le champs « arrivée » affiche également le temps de trajet pour chaque destination
- Le champs « passagers » permet de renseigner le nombre et le type de voyageurs
- Le calendrier permet de choisir ses dates en fonction du meilleur prix de la journée
- Une fois ces champs remplis, on peut valider pour afficher la descente des trains



- On affiche à l'utilisateur l'intégralité des prix disponibles sur la journée, navigable en scrollant
- L'utilisateur peut également naviguer simplement entre les jours précédents et suivants

- La requête (OD, voyageurs) est visible et modifiable à tout moment
- Une fois un choix de trajet réalisé, le client accède à la page d'info voyageurs/acheteur.

ÉTAPE 3 : INFOS VOYAGEURS ET ACHETEUR



- Pour chaque voyageur, on demande le nom et le prénom. L'email n'est pas demandé par défaut.
- Si cet utilisateur est fidélisé, on coche la case « fidélité » qui demande le renseignement d'une adresse mail
- Si le client est correctement trouvé dans la base, la case « fidélité » est cochée pour marquer la réussite.
- Si l'utilisateur a déjà renseigné des informations passagers, il peut simplement réactiver celles-ci plutôt que de créer de nouveaux passagers.
- L'info acheteur est pré-remplie par le premier voyageur. L'email et les CGV sont nécessaires, en complément du moyen de paiement choisi.
- L'utilisateur accède ensuite à un écran de confirmation.

RESTITUTION DU GROUPE 1

PROPOSITION COMPLÉMENTAIRE

LE CHEMIN D'UPGRADE

- Nous avons étudié l'idée d'un « chemin d'upgrade », proposant à l'acheteur de choisir une classe de confort ou un niveau de flexibilité plus élevé alors même qu'il a déjà saisi un trajet et un prix.

Confort 2

29€

|| option FLEX!
+ 10€

Confort 1

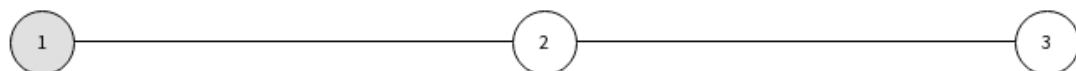
49€

|| option FIRST!
+ 30€

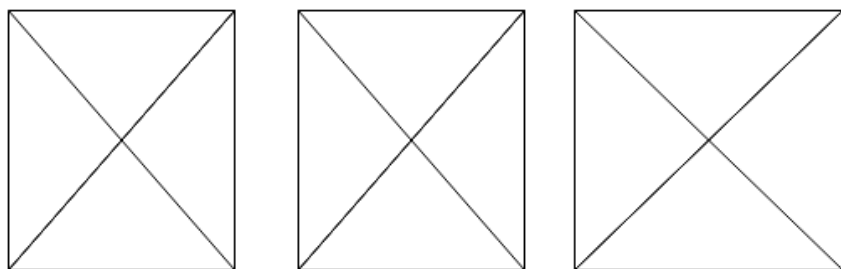
GROUPE 2

RESTITUTION DU GROUPE 2

UN PARCOURS EN TROIS ÉTAPES CLÉS : ÉTAPE 1 : PRÉ-BOOKING



A form for the first step of the booking process. It includes two dropdown menus for origin and destination (Paris and Bruxelles Midi), a dropdown for passenger type (Adulte), a numeric input for the number of passengers (5), and two buttons for 'Aller' and 'Retour'. A red 'Réserver' button is also present.



À Cette étape, les éléments importants à faire apparaître sont :

- **Champ 1 : Origine (géolocalisée)**
- **Champ 2 : Destination (conditionnée au choix de l'origine)**
- **Champ 3 : Type de passagers + voyageur enregistré ? À clarifier : doit-on intégrer les abonnements à ce champ**
- **Champ 4 : Aller-retour**

RESTITUTION DU GROUPE 2

UN PARCOURS EN TROIS ÉTAPES CLÉS : ÉTAPE 2 : LA DESCENTE DE TRAINS (1/2)

1

2

3

Récapitulatif de votre recherche

• Aller - Retour du 16/02/2017 au 19/02/2019

• Paris - Bruxelles

• Pour 5 Adultes

☒ Meilleur prix

☐ Billets échangeables / remboursables

<

02 Février 2017

>

	Start « Info »	Comfort « Info »	First « Info »
06h37 ----- 08h05 Durée : 1h31 Train 3956	39 €	79 €	119 €
07h37 ----- 09h25 Durée : 1h25 Train 3966	59 €	99 €	139 €

À Cette étape, les éléments importants à faire apparaitre sont :

- **Le récapitulatif des éléments de recherche dans l'étape précédente**
- **La possibilité de changer entre :**
 - Meilleur prix
 - Billets échangeables / remboursables
- **La date du jour et la possibilité pour le client d'avancer ou de revenir en arrière**
- **La descente des trains avec les 3 classes de confort.**

RESTITUTION DU GROUPE 2

UN PARCOURS EN TROIS ÉTAPES CLÉS :

ÉTAPE 2 : LA DESCENTE DE TRAINS (2/2)

1

2

3

Récapitulatif de votre recherche

• Aller - Retour du 16/02/2017 au 19/02/2019

• Paris - Bruxelles

• Pour 5 Adultes

☒ Meilleur prix

☐ Billets échangeables / remboursables

<

02 Février 2017

06h37 ----- 08h05
Durée : 1h31
Train 3956

07h37 ----- 09h25
Durée : 1h25
Train 3966

Start	Comfort	First
39 €	79 €	119 €
<div><div>- Détails du tarif</div><div>- Choix de la place</div><div>- Connexion trajet</div><div>- Services inclus</div><div>- Conditions tarifaires</div><div>- Upgrade ?</div></div>		

Au clic sur le tarif, les informations suivantes seront affichées au client :

- Détails du tarif

- Choix de la place

- Connexion trajet

- Conditions tarifaire

- Upgrade ?

1

2

3

Récapitulatif de votre recherche

• Aller - Retour du 16/02/2017 au 19/02/2019

• Paris - Bruxelles

• Pour 5 Adultes

☒ Meilleur prix

☐ Billets échangeables / remboursables

<

02 Février 2017

06h37 ----- 08h05
Durée : 1h31
Train 3956

07h37 ----- 09h25
Durée : 1h25
Train 3966

Start	Comfort	First
<div><div>« Info »</div></div>		

Au-dessus de chaque classe de confort, une « info » permettra d'afficher les conditions d'échange et d'annulation associées

RESTITUTION DU GROUPE 2

UN PARCOURS EN TROIS ÉTAPES CLÉS :

ÉTAPE 3 : LA SAISIE DES INFORMATIONS VOYAGEURS ET ACHETEUR

1

2

3

Récapitulatif de votre recherche

- Aller Paris - Bruxelles du 16/02/2017 à 6h38 au prix de 179 € (pour 5 adultes)
- Retour Bruxelles - Paris le 19/02/2019 à 19h30 au prix de 739 € (pour 5 adultes)

☐ Je souhaite me connecter à mon compte client

Je renseigne les informations de l'acheteur et des passagers

☒ Je renseigne les informations de l'acheteur

☐ Je renseigne les informations du passager 1

☐ Je renseigne les informations du passager 2

☐ Je renseigne les informations du passager 3

☐ Je renseigne les informations du passager 4

☐ Je renseigne les informations du passager 5

Valider les informations

Je renseigne les informations de paiement

À Cette étape, les éléments importants à faire apparaître sont :

- **Le récapitulatif des éléments de recherche mis à jour avec les éléments sélectionnés à l'étape précédente**
- **La possibilité de se connecter à son compte client pour que les informations personnelles soient pré-remplies**
- **Une rubrique pour la saisie des informations acheteur et passagers (avec les statuts des passagers (seniors, jeunes, enfants))**
 - ⇒ Dans cette rubrique, on pourra également valoriser l'info trafic
 - ⇒ Il est également important de valider l'ensemble des informations avant de saisir les informations de paiement
- **Une rubrique pour la saisie des informations de paiement**

RESTITUTION DU GROUPE 2

UN PARCOURS EN TROIS ÉTAPES CLÉS :

ÉTAPE 1 : PRÉ-BOOKING POUR AFFICHER LES MEILLEURES DATES

The diagram illustrates a three-step booking process flow. Step 1 is the current step, indicated by a circle with the number 1. Step 2 is indicated by a circle with the number 2, and Step 3 by a circle with the number 3. Below the flow, the booking form for Step 1 is shown. It includes two dropdown menus for origin and destination, a dropdown for passenger type, a date selector, a checkbox for date flexibility, and a red 'Réserver' button. Below the form are three placeholder boxes, each represented by a square with a diagonal 'X'.

1 ————— 2 ————— 3

Paris ▼ Bruxelles Midi ▼ Adulte ▼ 5 ☐ Je suis flexible sur mes dates **Réserver**

[Placeholder Box 1] [Placeholder Box 2] [Placeholder Box 3]

Dans le cadre d'un parcours découverte, le pré-booking pourrait permettre l'affichage des éléments suivants :

- **Champ 1 : Origine (géolocalisée)**
- **Champ 2 : Destination (conditionnée au choix de l'origine)**
- **Champ 3 : Type de passagers + voyageur enregistré ? À clarifier : doit-on intégrer les abonnements à ce champ**
- **Champ 4 : Case à cocher pour indiquer que le client est flexible sur ces dates**

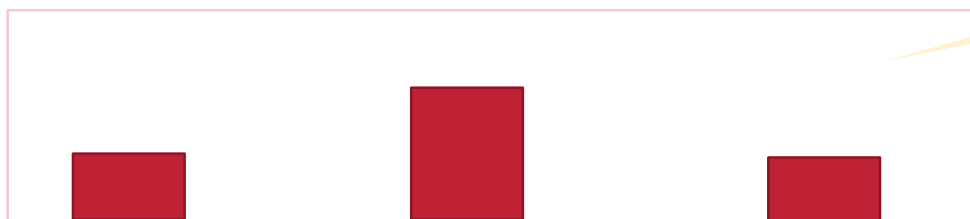
RESTITUTION DU GROUPE 2

UN PARCOURS EN TROIS ÉTAPES CLÉS :

ÉTAPE 1 B : PRÉ-BOOKING POUR AFFICHER LES MEILLEURES DATES)



Affichage des meilleurs prix pour les 3 prochains mois



Sélectionner votre aller

		300 €	

Sélectionner votre retour

300 €			

L'utilisateur a coché la case « je suis flexible sur mes dates », et entre en mode « recherche du meilleur prix » avec affichage du calendrier.

À Cette étape, les éléments importants à faire apparaitre sont :

- Le calendrier des prix pour les 3 prochains mois
- Le calendrier du prix pour l'aller
- Le calendrier du prix pour le retour

Le prix affiché concerne l'ensemble des voyageurs