

BRIEF INITIAL BOOKING THALYS

jeudi 20 avril 2017

La Refonte Digitale

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



INTRODUCTION

CONTEXTE ET OBJECTIF

DE CE DOCUMENT

Contexte

- Nous avons pour ambition de définir le booking cible de Thalys à moyen terme
- Le périmètre des travaux comprend tous les parcours permettant d'acheter et de modifier un billet
- Thalys a mené plusieurs ateliers internes afin de définir les principes de ce nouveau booking

Objectif de ce document

- Donner à Digitas une vue d'ensemble permettant de réaliser les wireframes et les maquettes qui en découleront

CONTENU DU BRIEF

CONTENU

DE CE DOCUMENT



LE BRIEF BOOKING



LES USER STORIES (BACKLOG)

Liste clairement les besoins métiers, et sert de check-list de relecture



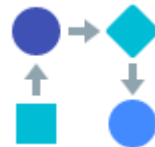
LA CHARTE GRAPHIQUE

Décrit les règles visuelles et les illustre grâce à des modules



LES INTENTIONS CRO & UX

Décrivent les bonnes pratiques que nous souhaitons voir appliquées



LES PARCOURS UTILISATEURS

Sont une base de travail comportant des arbitrages que nous avons déjà réalisés

ÉLÉMENTS DU BRIEF

LES USER STORIES



Les ‘user stories’ définissent, d’un point de vue client, ce que le parcours de booking doit permettre de faire.

Airtable

Grid view

Sign up

Hide fieldsFilterGroupSort

	Titre	ID	En tant que ...	Je veux ...	Episode	Commentaire
6	OD inactive	6	client prospect	être informé du fait que la gare que je recherche n'est plus desservie (neige, soleil, travaux ou ancienne desserte)	Lancer ma recherche	
7	Carte des prix	7	client prospect	pouvoir consulter une carte des destinations Thalys avec l'affichage du prix et du temps de trajet de chaque destination, pour ...	Lancer ma recherche	
8	Sélection Voyageurs	9	client prospect	pouvoir décrire mes voyageurs afin d'obtenir les propositions tarifaires adaptées	Lancer ma recherche	Arbitrage nécessaire
9	Sélection Date	10	client prospect	pouvoir choisir ma date de départ et, si nécessaire, ma date de retour	Lancer ma recherche	
10	Date indisponible	11	client prospect	que les dates non disponibles pour l'OD choisie soient clairement marquées, et qu'on m'informe en m'expliquant pourquoi (neige..	Lancer ma recherche	
11	Date avec contexte prix	12	client prospect	afficher le meilleur prix de la journée en même temps que le calendrier des dates, afin de choisir mes dates en fonction de ma ...	Lancer ma recherche	
12	Trop de voyageurs	13	client prospect	être informé du fait que je ne peux plus ajouter de voyageurs lorsque j'ai atteint la limite (6 passagers)	Lancer ma recherche	
13	Parcours carte	14	client prospect	pouvoir continuer ma recherche sans perdre les informations déjà renseignées lorsque je passe par la carte des destinations	Lancer ma recherche	Données disponibles
14	Parcours horaires	15	client prospect	pouvoir continuer ma recherche sans perdre les informations déjà renseignées lorsque je passe par un module d'horaires	Lancer ma recherche	Données disponibles
	Parcours calendrier	16	client prospect	pouvoir continuer ma recherche sans perdre les informations déjà renseignées lorsque je passe par le calendrier des prix	Lancer ma recherche	Données disponibles
16	Descente des trains	17	client prospect	pouvoir choisir mon trajet en fonction du prix, des conditions d'après-vente et du niveau de confort	Choisir mon trajet	
17	Prix sur la semaine	18	client prospect	pouvoir apercevoir les meilleurs prix sur les jours précédents et suivants, et naviguer facilement vers ceux-ci	Choisir mon trajet	
18	Alerte places restantes	19	client prospect	être alerté du fait qu'il reste peu de places au tarif affiché	Choisir mon trajet	messages précis tels
19	Indice upgrade	20	client prospect	être informé du fait qu'un tarif plus confortable ou avec une meilleure flexibilité est accessible pour quelques euros de plus	Choisir mon trajet	
20	Info Confort	21	client prospect	pouvoir consulter le détail du niveau de service (confort) du tarif que je choisis	Choisir mon trajet	
21	Info Après-Vente	22	client prospect	pouvoir consulter le détail des conditions d'après-vente du tarif que je choisis	Choisir mon trajet	
22	Détail des tarifs	23	client prospect	pouvoir consulter le détail des tarifs qui constituent mon prix (tarif kid 15€ + tarif senior 49€, par exemple)	Choisir mon trajet	
23	Type de place	24	client prospect	pouvoir choisir mon type de place : à côté de, fenêtre, couloir	Choisir mon trajet	
24	Place à côté	25	client prospect	pouvoir choisir une place à côté d'un autre voyageur	Choisir mon trajet	
25	Choix de la place	26	client prospect	pouvoir choisir ma place exacte (seatmap) à bord du train et choisir de me positionner à côté de quelqu'un	Choisir mon trajet	
26	Pré-remplissage de la place	27	client authentifié	que mon choix de place soit enregistré et réutilisé lors que je réalise une nouvelle réservation	Choisir mon trajet	
27	Sur-réservation	28	client prospect	être informé du fait que mon billet est en sur-réservation	Choisir mon trajet	
28	Info-traffic	29	client prospect	être informé des incidents avant lieu sur les trajets affichés pour acheter mon billet en connaissant la cause ou pour	Choisir mon trajet	
64 records		SUM	2149			

Elles sont répertoriées sur AirTable. [Lien](#)

ÉLÉMENTS DU BRIEF

LA CHARTE GRAPHIQUE



La charte graphique et les maquettes réalisées dans le cadre de la Refonte Digitale de Thalys synthétisent les principes que nous avons adoptés. Nous souhaitons que le nouveau booking reprenne les mêmes principes afin d'assurer à nos clients une expérience visuelle cohérente.



[\[Lien\]](#)

ÉLÉMENTS DU BRIEF

LES INTENTIONS CRO ET UX



Les principes CRO et UX à suivre sont résumés dans ces deux présentations :



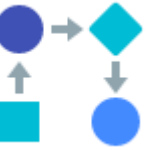
[\[Lien\]](#)



[\[Lien\]](#)

ÉLÉMENTS DU BRIEF

LES PARCOURS UTILISATEURS



En ateliers, nous avons exploré plusieurs pistes de parcours utilisateurs, restitués dans ce document :

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



[\[Lien\]](#)

PROCHAINE ÉTAPE

ZOOM SUR

L'ACHAT DE BILLET, LE PARCOURS CŒUR

