Витченко Надежда

Kaspi Travel

Концепция мобильной версии сайта

Аудит

для Kaspi Travel

01

Целевая аудитория

Ключевые моменты для путешественника

1. МЕЧТА

я хочу уехать куда-нибудь

2. ПЛАНИРОВАНИЕ

я хочу, чтобы путешествие было отличным

3. БРОНИРОВАНИЕ

я хочу все забронировать

4. САМО ПУТЕШЕСТВИЕ

я хочу запоминающегося путешествия

К преимуществам мобильного интернета относятся простота и комфорт использования смартфонов и возможность найти нужную информацию в любой подходящий момент времени.

К недостаткам, останавливающим от онлайн-поиска, относятся неприспособленность многих сайтов для просмотра с мобильных устройств, а также недоверие к процессу оплаты со смартфона.

Пользователи предпочитают приложения с широким набором функций и возможностью сохранения персональных настроек.

Основные **барьеры** для использования смартфонов: неудобно, отсутствие привычки бронировать на смартфоне, желание изучить детали на большом экране.

Портрет пользователя 1

Арман
21 год

Студент СПбГПУ
Низкий доход
Проживает в г. Алматы, учится в Питере
Летает на каникулы домой
Иногда путешествует по Европе.
iPhone 7 в кредит

Покупает билеты он-лайн. Ищет выгодные тарифы.
Интересуется рассрочкой, т.к. любит путешествовать.
Барьер в он-лайн покупках: высокая цена.
Не пользуется kaspi.kz

Портрет пользователя 2

Эльмира Камилевна
36 лет

Учитель начальных классов
Средний доход
Периодически ездит к родственникам из Алматы в Новосибирск.
Иногда отдыхает зарубежом.
Телефон Lenovo

Покупает билеты он-лайн. Ищет выгодные тарифы.
Интересуется рассрочкой, т.к. случаются незапланированные поездки.
Барьер в он-лайн покупках: высокая цена и недоверие в процессе бронирования.
Пользуется kaspi.kz (депозит, комунальные платежи и т.п.)

Портрет пользователя 3

Николай Александрович
59 лет

Владелец сети салонов оптики
Высокий доход
Отдыхат 1-2 раза в год с семьей за границей
Тайланд, Мальдивы)
Автомобиль Prado в кредит

Покупает билеты в турфирмах оф-лайн. Ищет комфортное путешествие.
Интересуется рассрочкой, т.к. все деньги в товарообороте, удобно расплачиваться постепенно.
Барьер в он-лайн покупках: техническая малограмотность.
Пользуется kaspi.kz (кредит)

02

Тренды

Удобство

Мобильность, омниканальность и простота

Профилирование

Персонализация и лояльность

Фреймворк

Единый гайдлайн

*

До 60% выросло количество запросов с мобильных устройств по теме планирования путешествий в 2016 г.

*

Мобильный интернет намного чаще использовался для поиска информации, чем для бронирования авиабилетов, проживания или пакетных туров.
Из **78%** респондентов, приобретавших авиабилеты онлайн, только **12%** осуществили покупку со смартфона.

**

Для действий, связанных с поездками, мобильные сайты используются чаще приложений

44% использовали приложение

70% использовали мобильный сайт

* Тренды в планировании путешествий **www.thinkwithgoogle.com**

** Как потребители используют мобильные приложения и сайты для путешествий **www.thinkwithgoogle.com**

Как это у Google Flights

Умные подсказки: ожидание увеличения цены, оптимальный маршрут и т.п

Отслеживает изменения цен с оповещением на электр. почту

Календарь тарифов

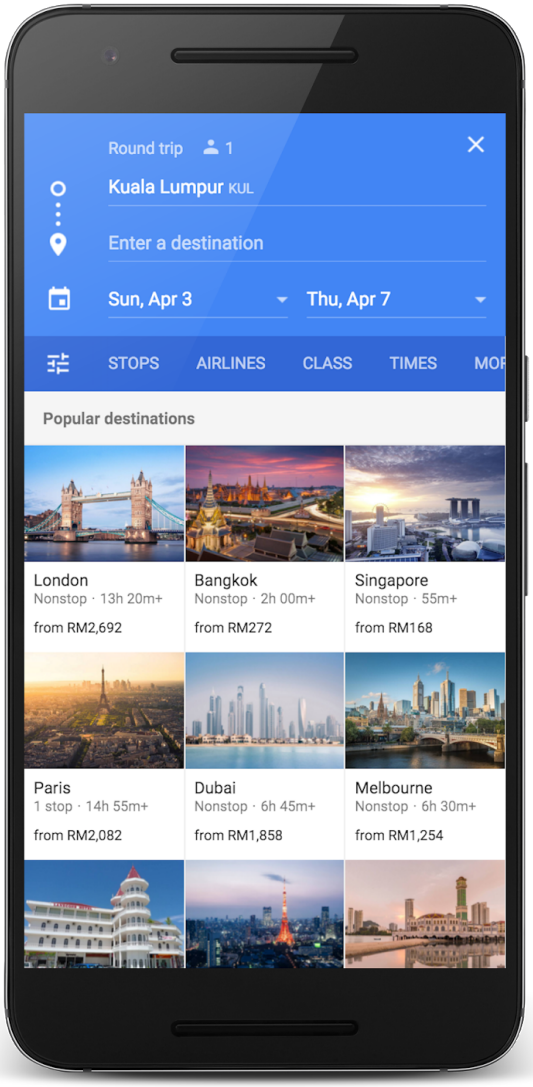
Хранит историю запросов

Удобный фильтр по длительности полёта, авиаперевозчику и количеству пересадок

Позволяет строить сложные маршруты

Комплексное планирование и организацию отдыха и путешествий

Одна из лучших мобильная версий



Как это у S7

Подбирает путешествия на основе впечатлений

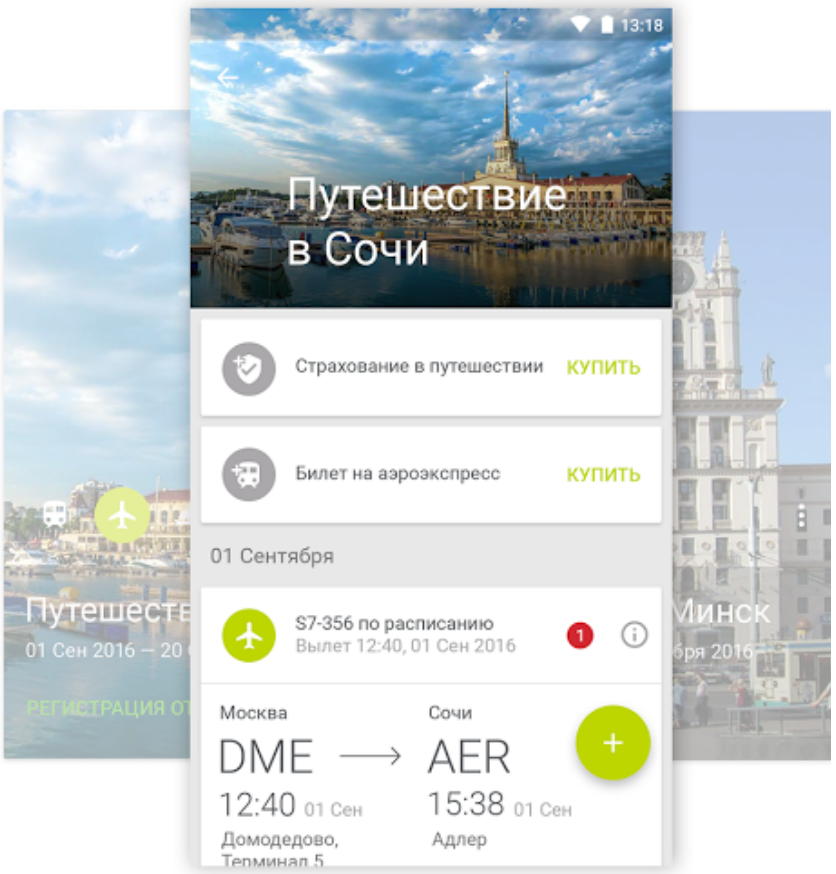
Помогает придумывайть новые маршруты или добавлять уже созданные путешествия.

Бронирует билеты на рейсы S7 и партнеров, плата сразу или позже.

Сохраняет информацию о попутчиках, документы и платежные данные для покупки в два клика.

Онлайн регистрация на рейс и хранение посадочного талона.

Программа лояльности

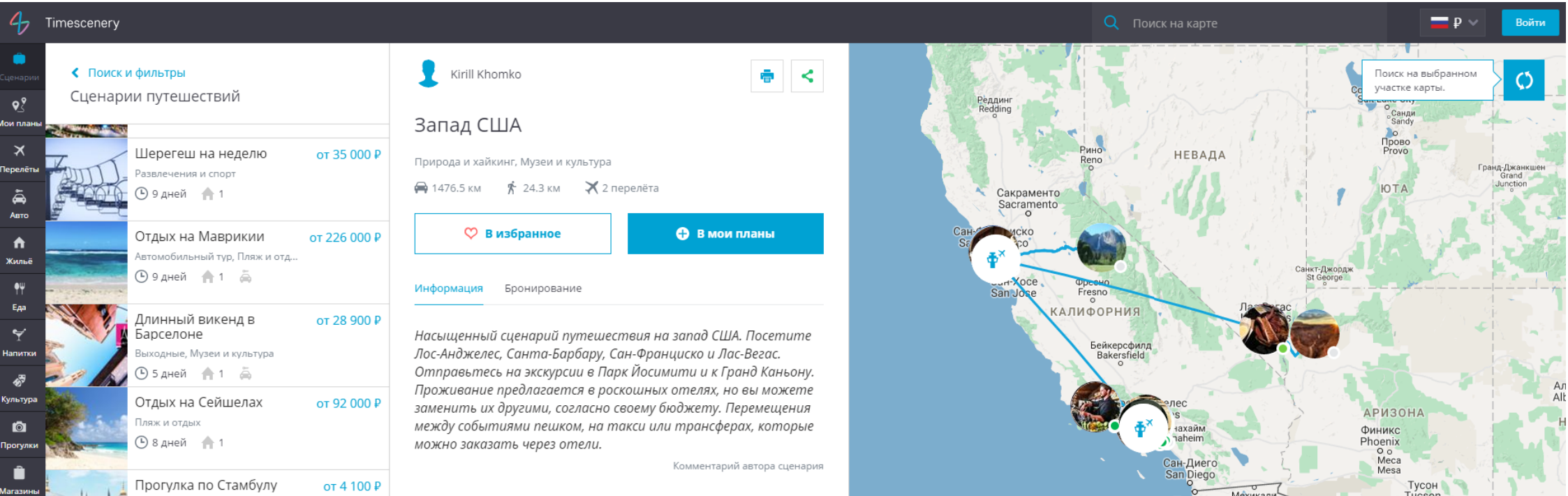


Как это у Timescenery

Полноценный конструктор путешествий и планов на каждый день

Строит оптимальный маршрут в зависимости от способа перемещения

Бронирует нужные билеты и отели



03

Бенчмаркинг

Анализ и подбор сервисов

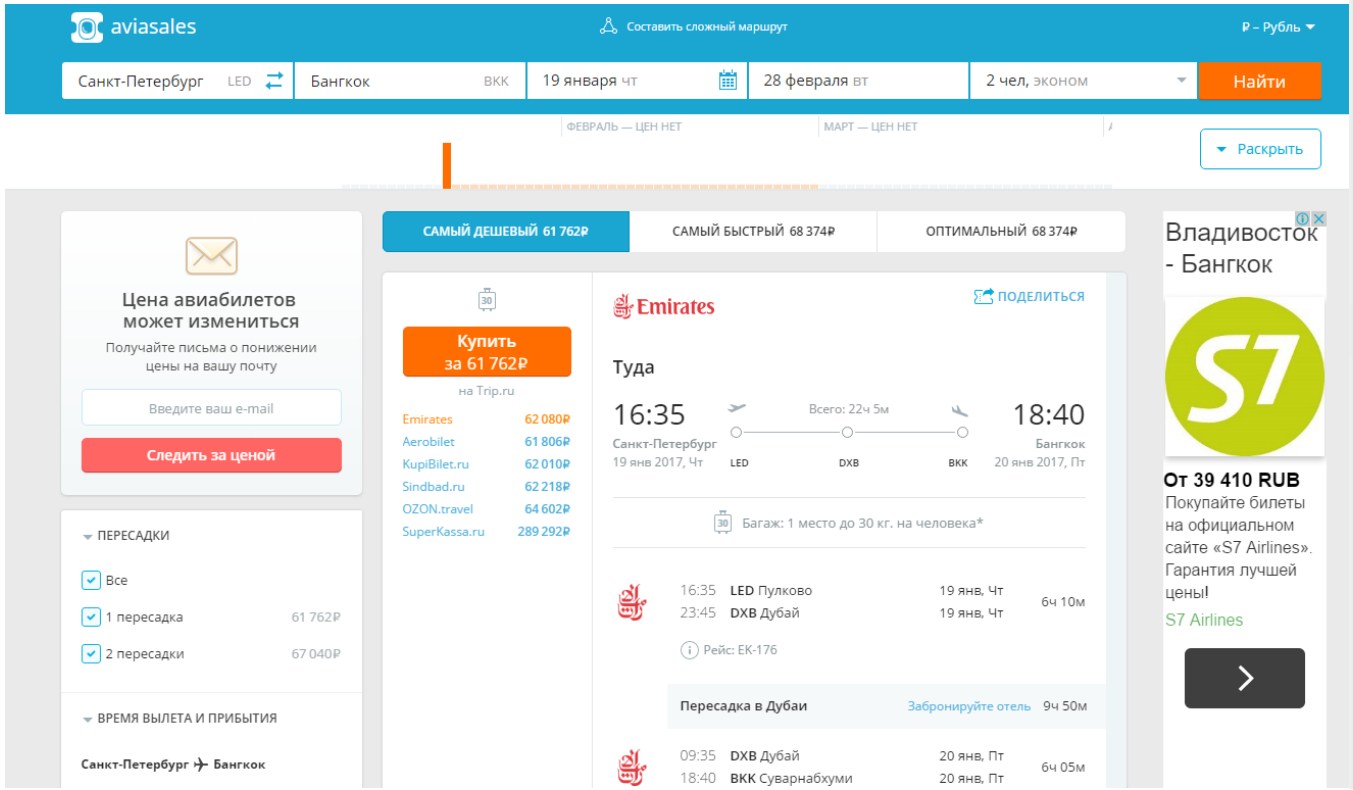
Главный критерий:

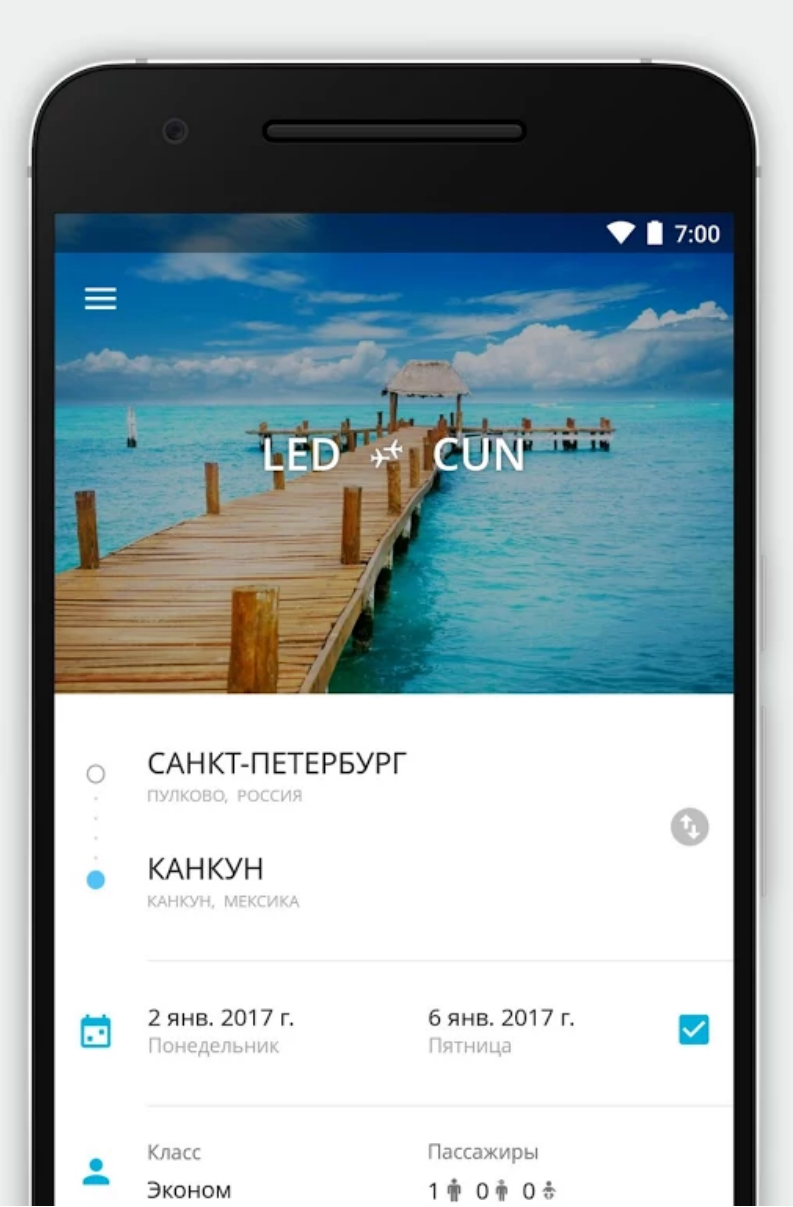
Обязательное наличие развитого веб и/или мобильного сервиса для потребительского сегмента, удовлетворяющих требованиям к дизайну и UX

Aviasales

Календарь низких цен

Бот Aviasales следит за изменением средней цены по выбранному направлению и отправляет уведомления в Slack

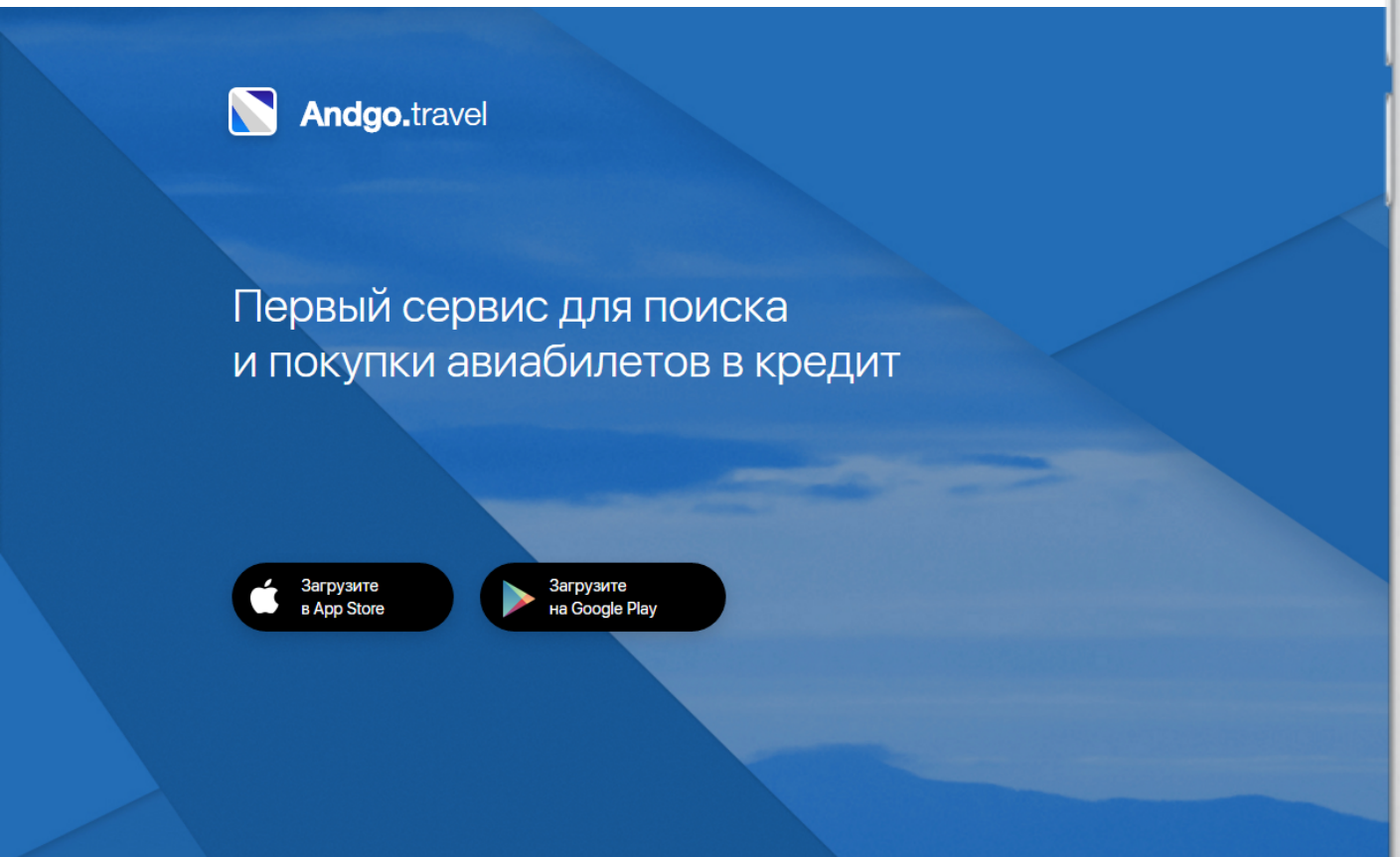


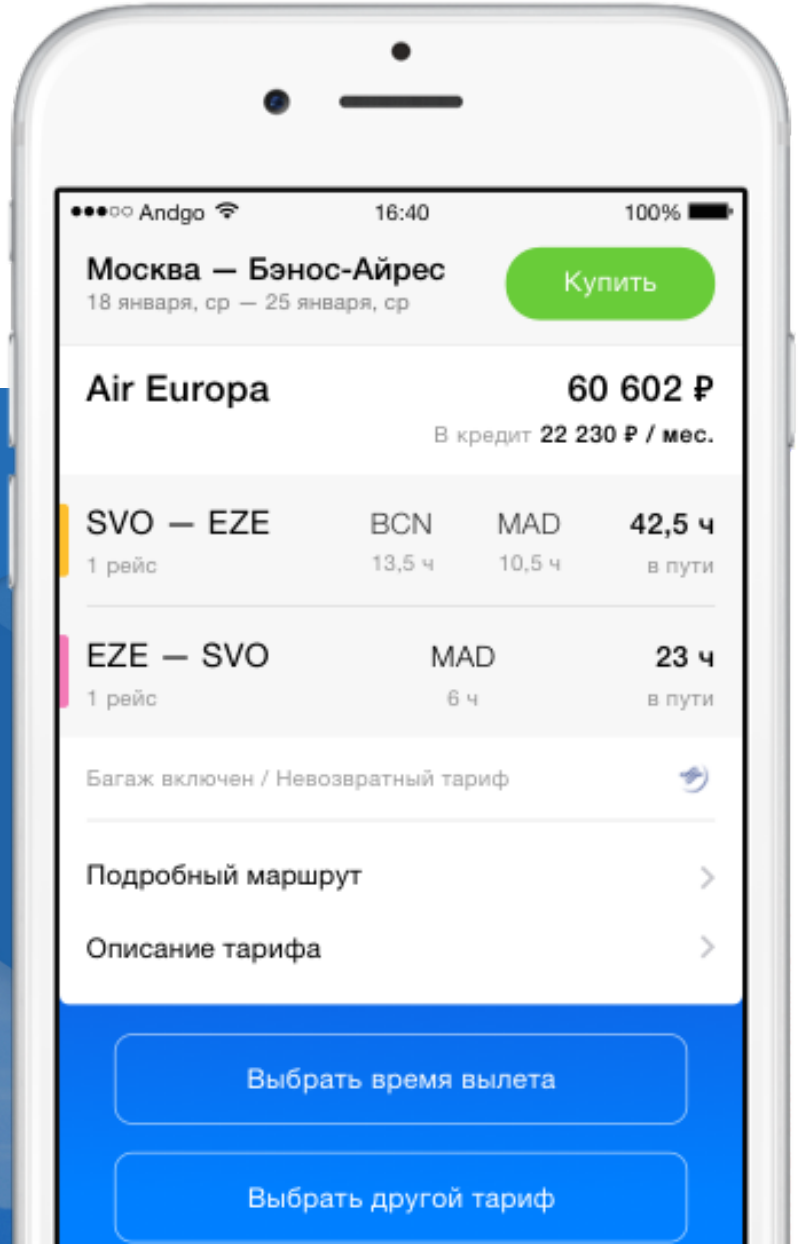


Andgo.travel

Покупка авиабилетов в кредит

Алгоритм анализирует социальные сети пользователей и их паспортные данные.

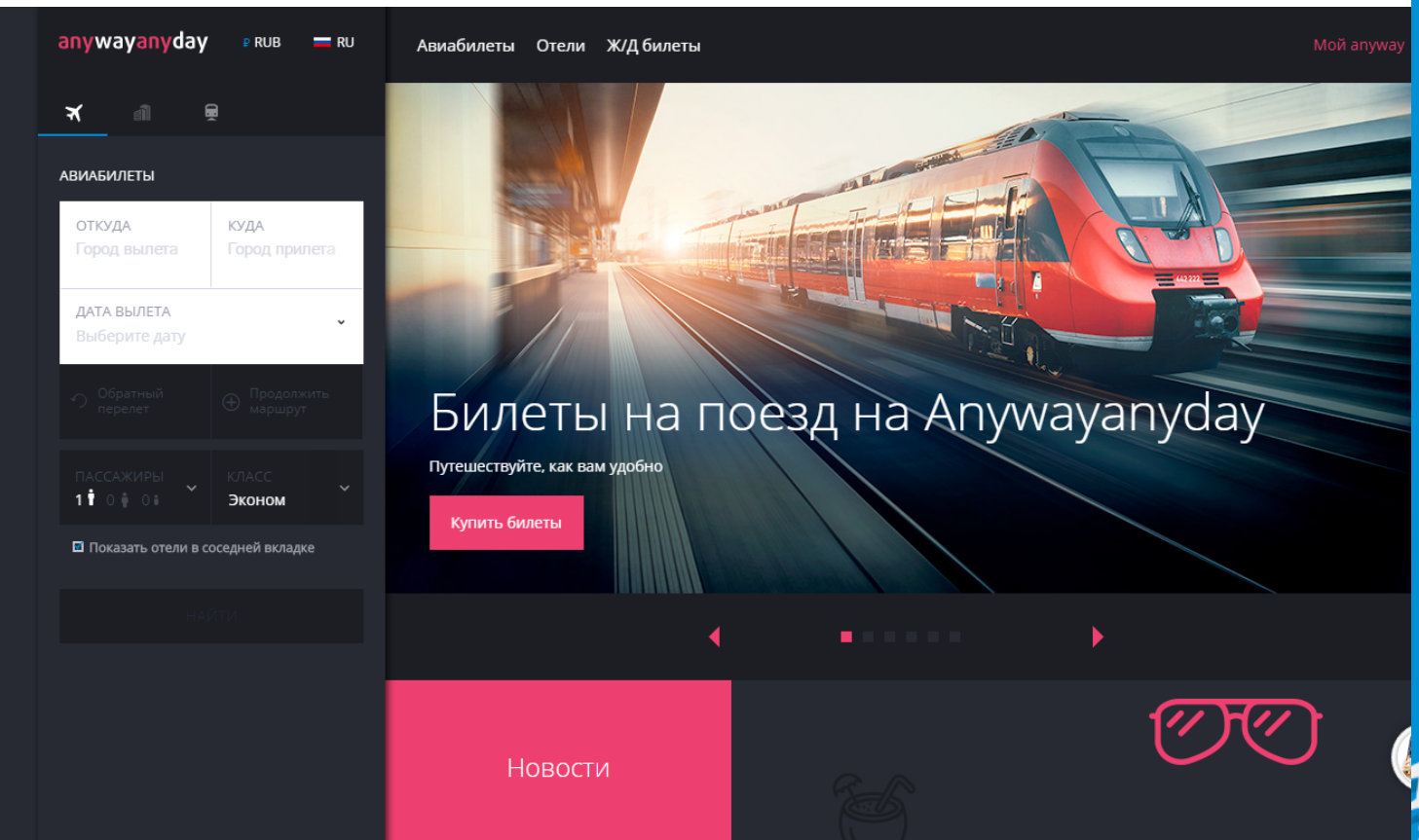


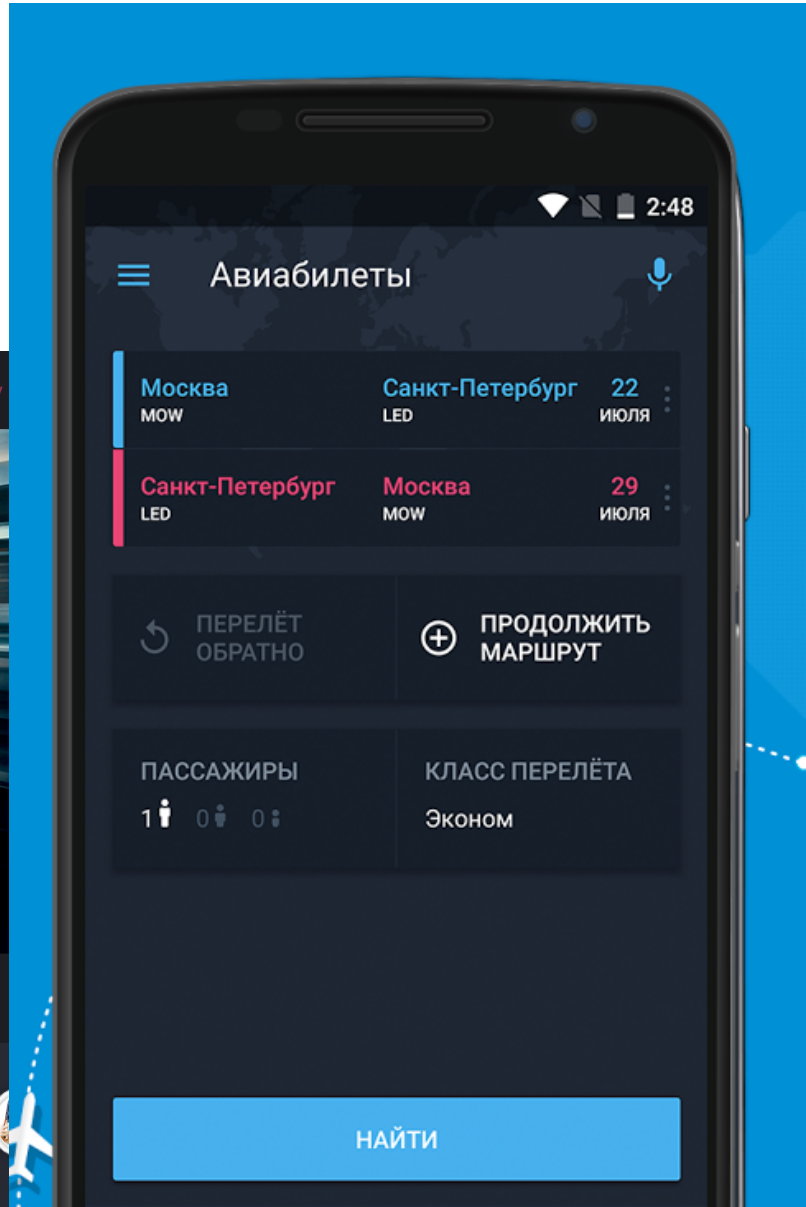


Anywayanyday

Удобный преход между поиском Авиа и ЖД билетов

Предлагает полисы страхования

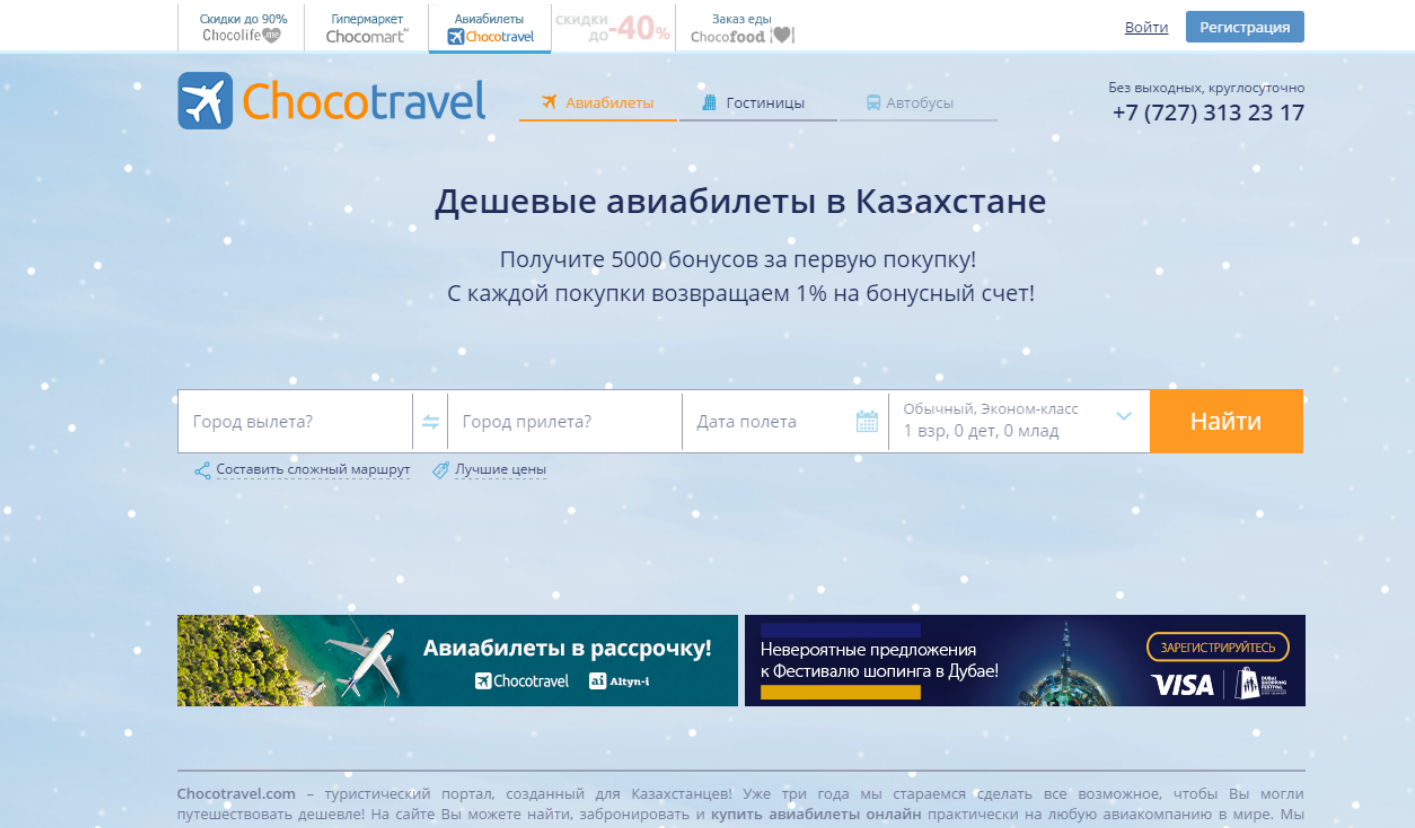


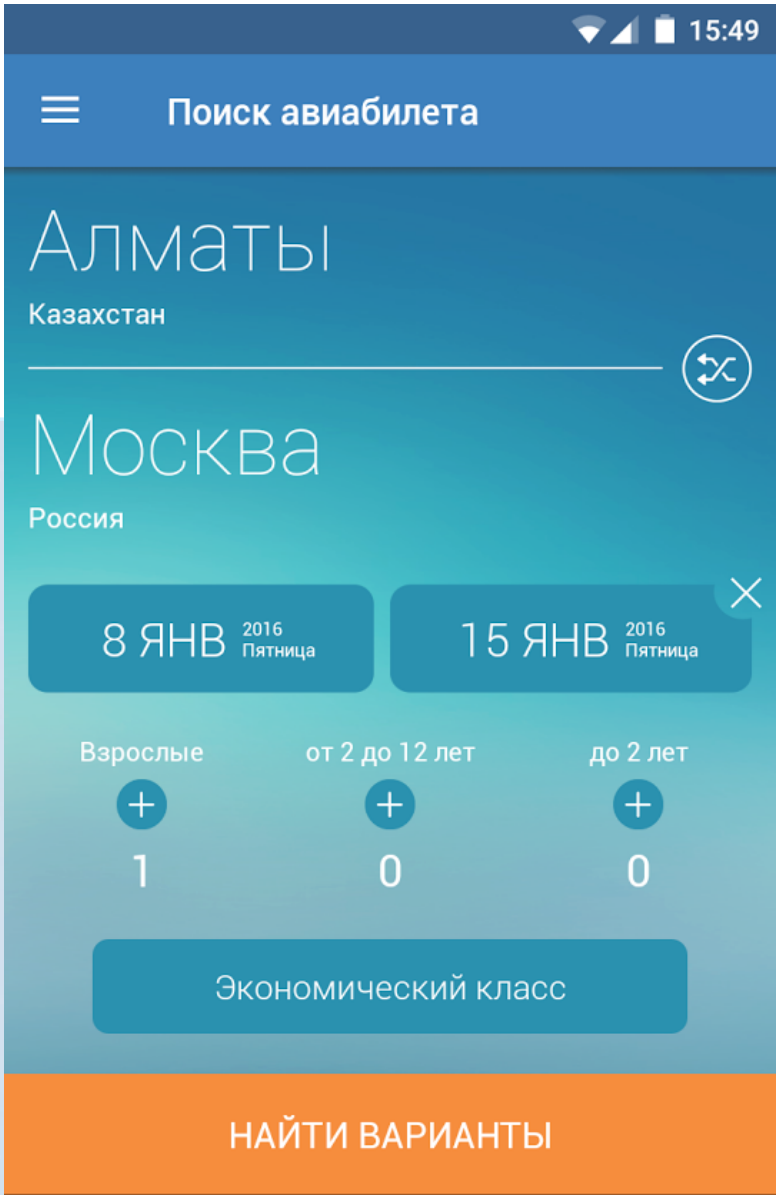


Chocotravel

Билеты в рассрочку

Бонусная система

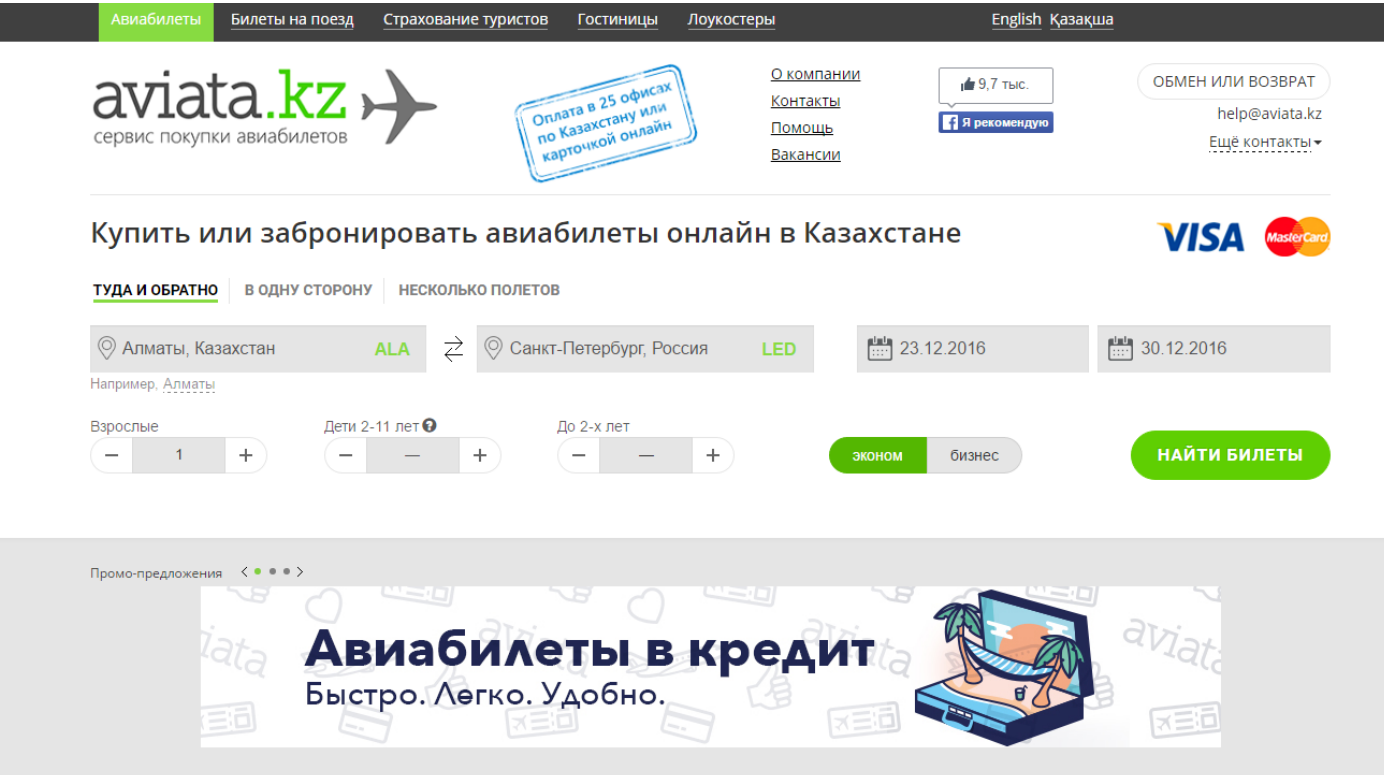


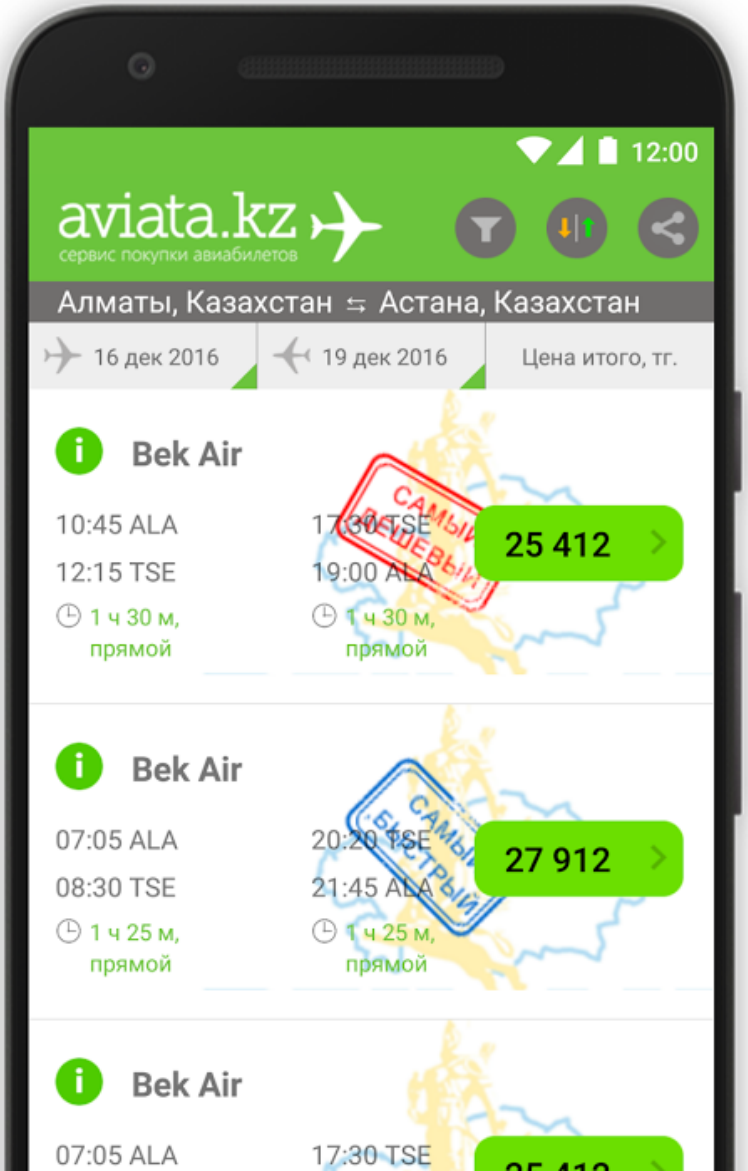


Aviata

Позволяет купить билеты в кредит

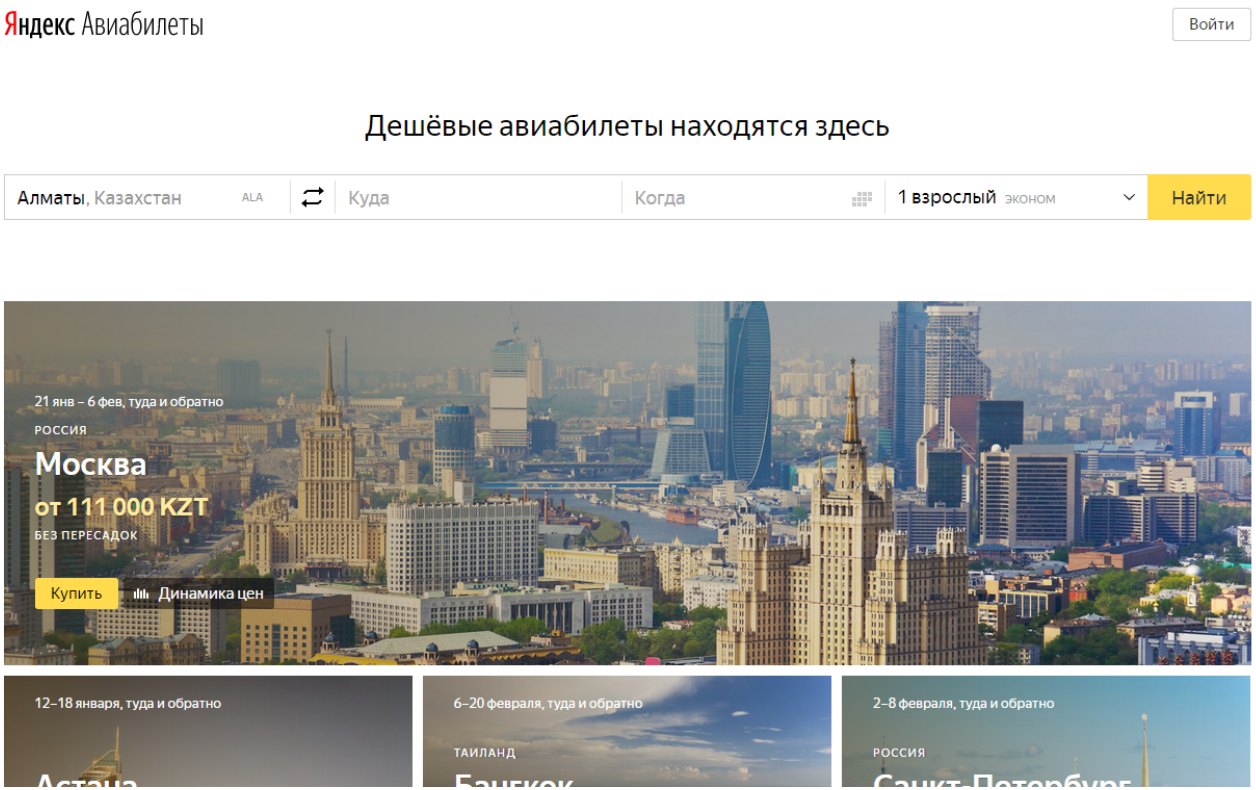
Хранит паспортные данные смьи

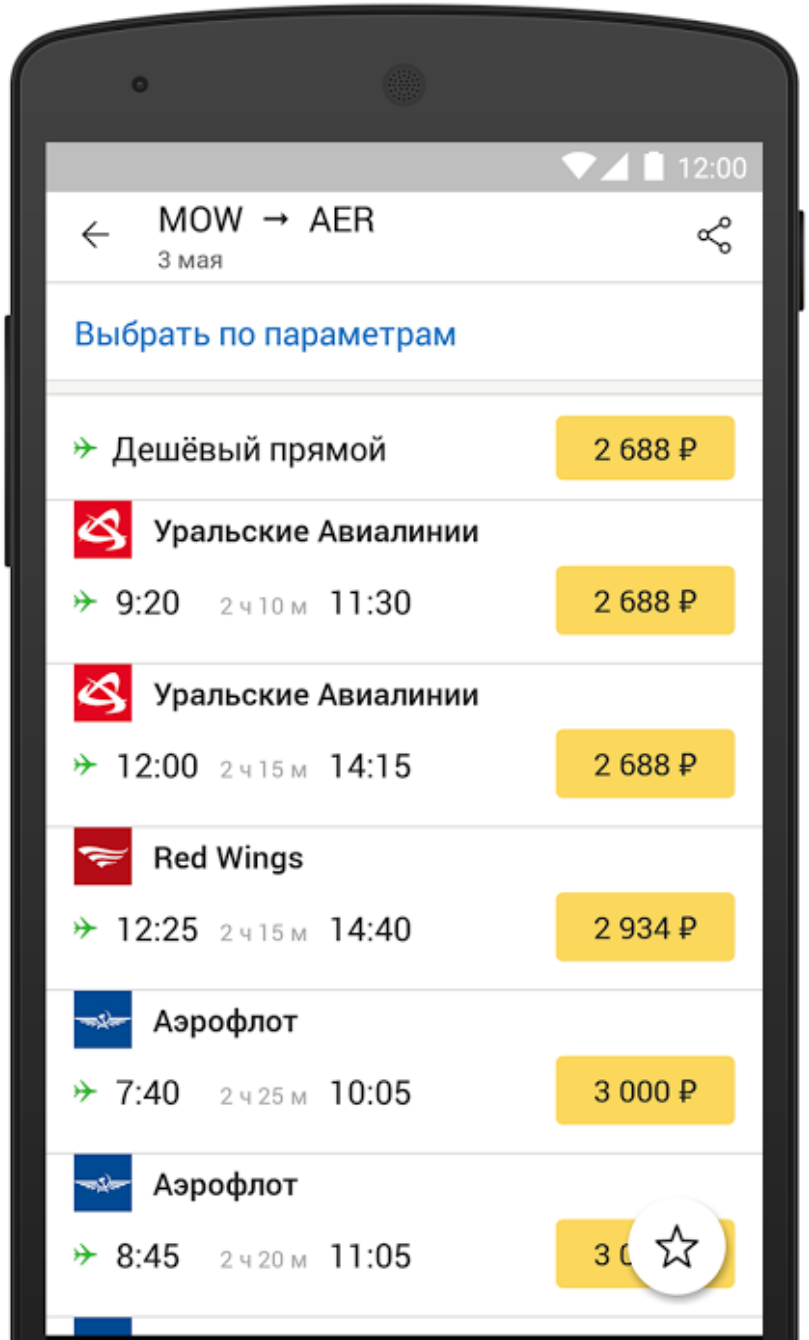




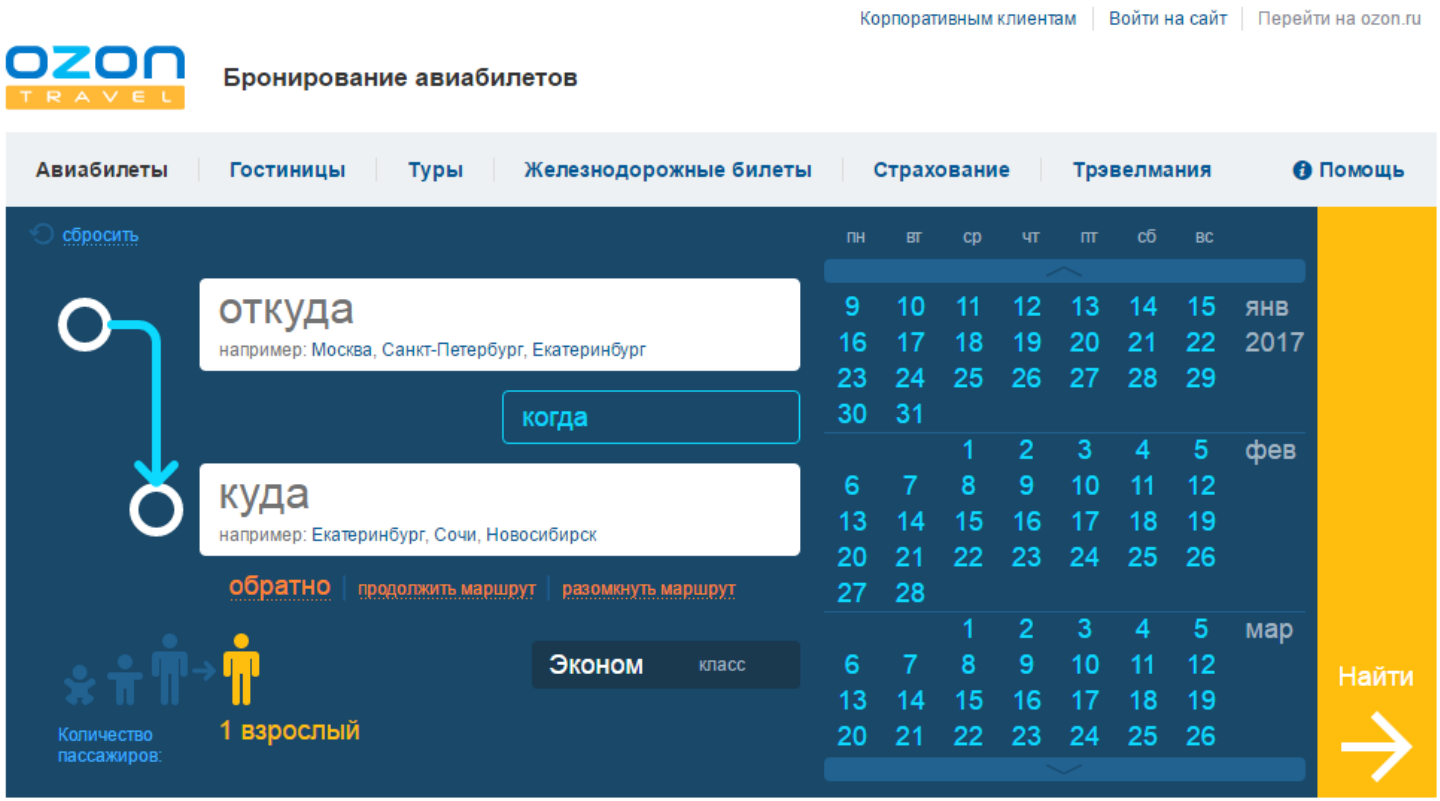
Яндекс.Авиабилеты

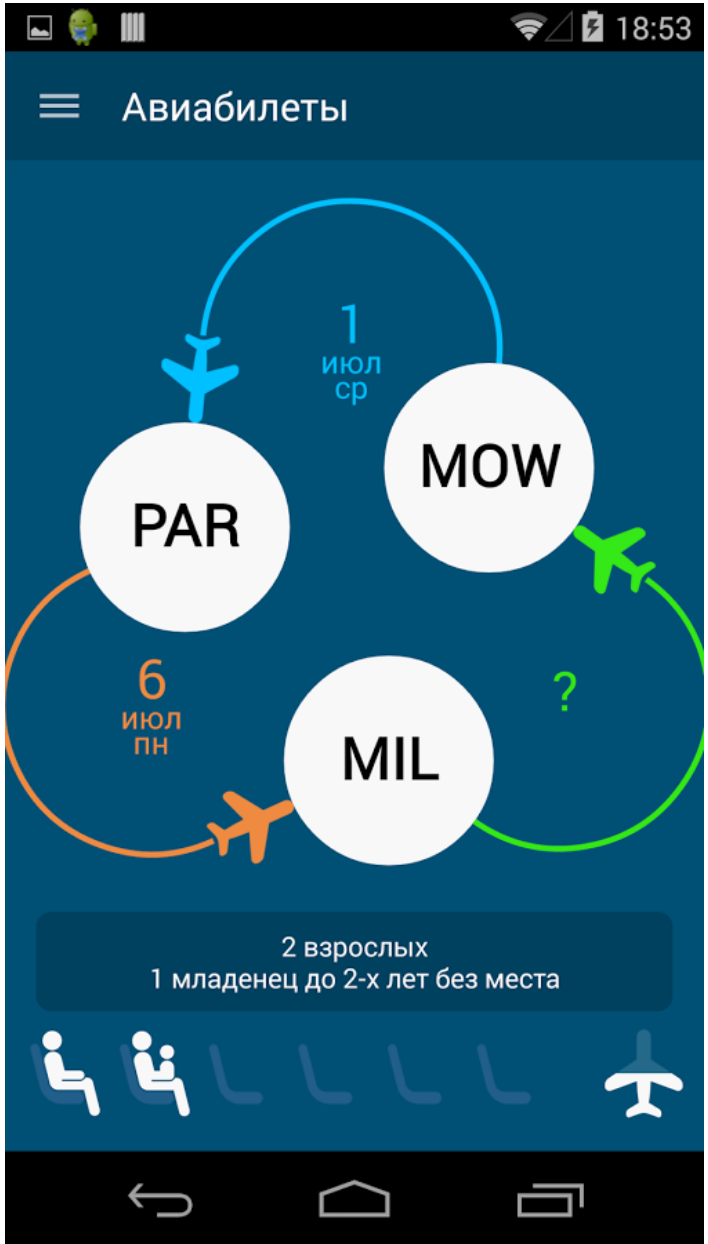
могут отправлять уведомления об изменении стоимости билетов и подсказывают подходящий «Аэроэкспресс» для жителей Москвы



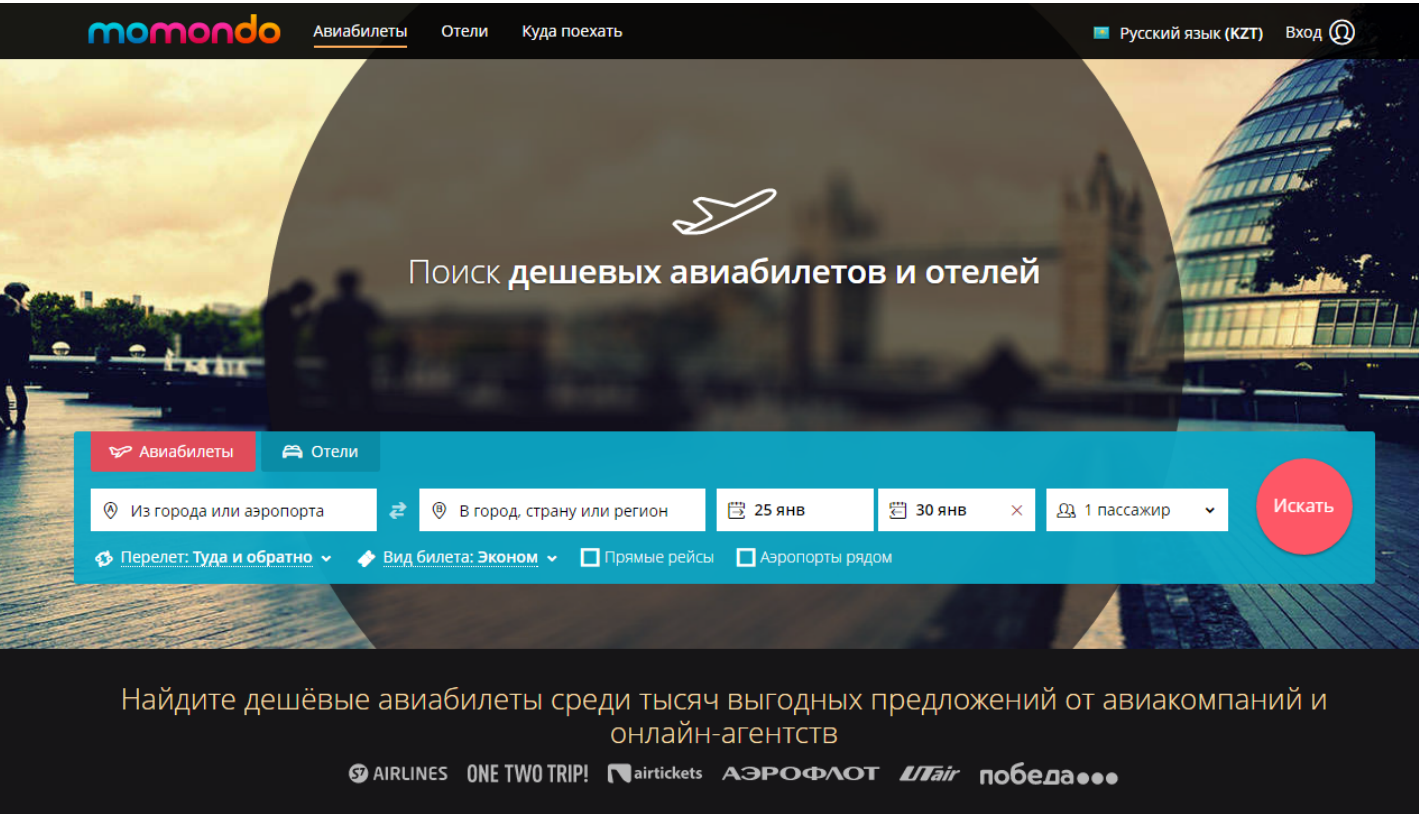


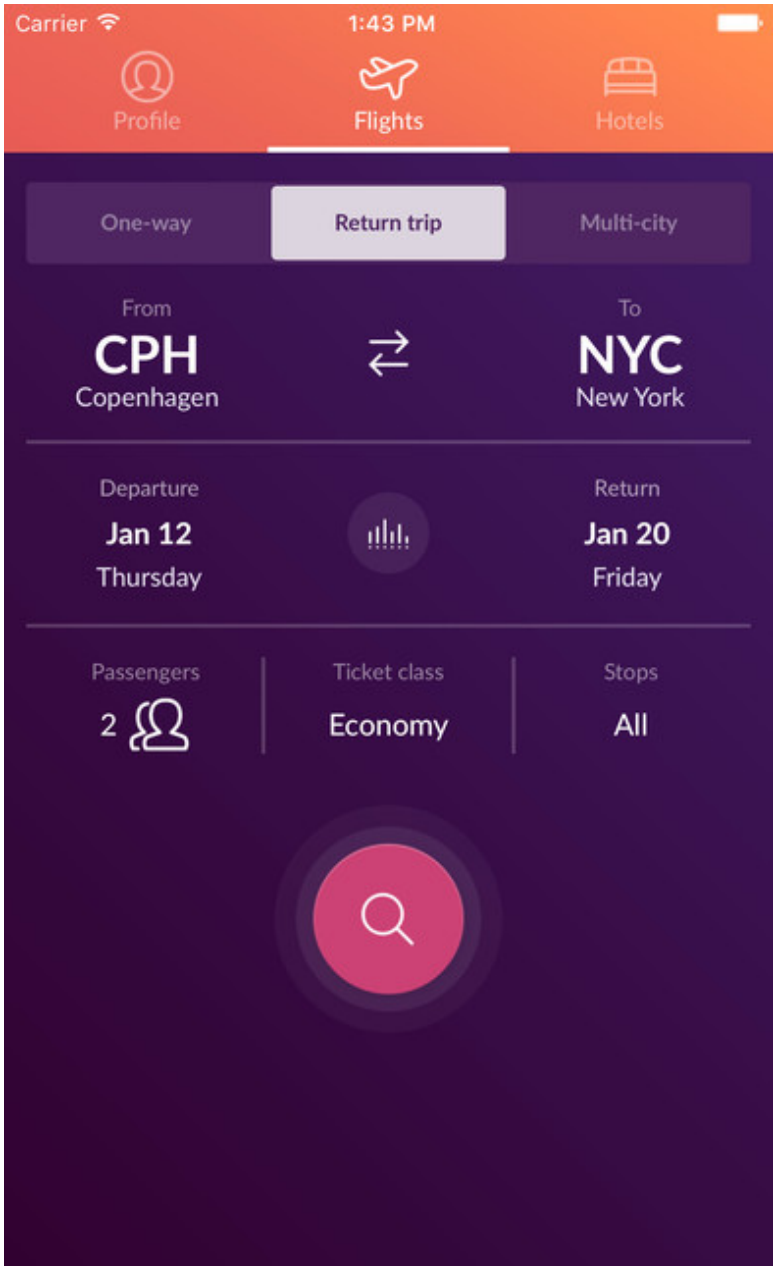
Ozon.travel


Корпоративным клиентам
Войти на сайт
Перейти на ozon.ru
ozon TRAVEL
Бронирование авиабилетов
Авиабилеты
Гостиницы
Туры
Железнодорожные билеты
Страхование
Трэвелмания
Помощь
сбросить
откуда
например: Москва, Санкт-Петербург, Екатеринбург
когда
куда
например: Екатеринбург, Сочи, Новосибирск
обратно
продолжить маршрут
разомкнуть маршрут
Эконом
класс
Количество пассажиров:
1 взрослый
пн вт ср чт пт сб вс
янв 2017
фев
мар
Найти


18:53
Авиабилеты
1 июл ср
MOW
PAR
6 июл пн
MIL
?
2 взрослых
1 младенец до 2-х лет без места

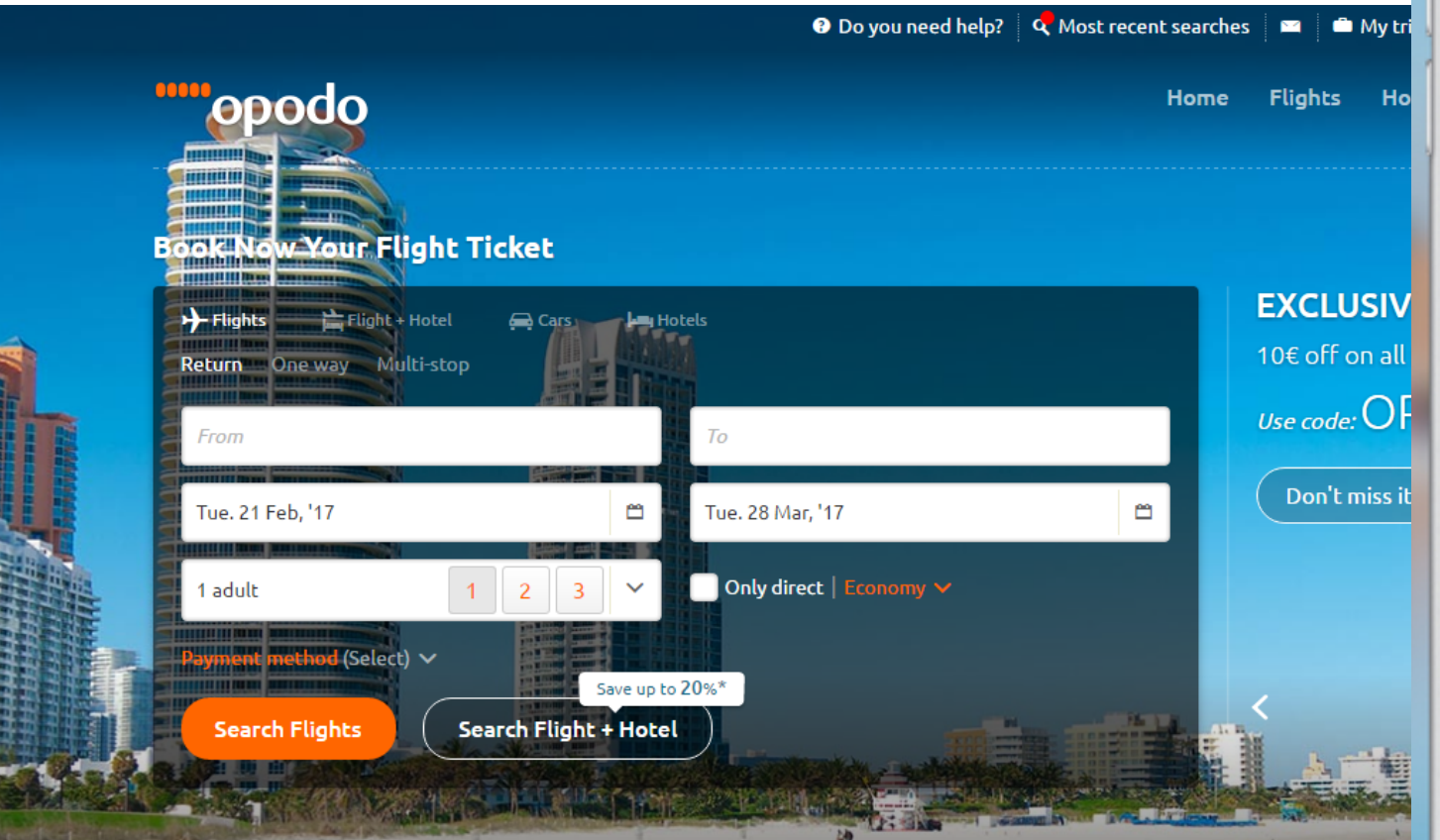
Momondo

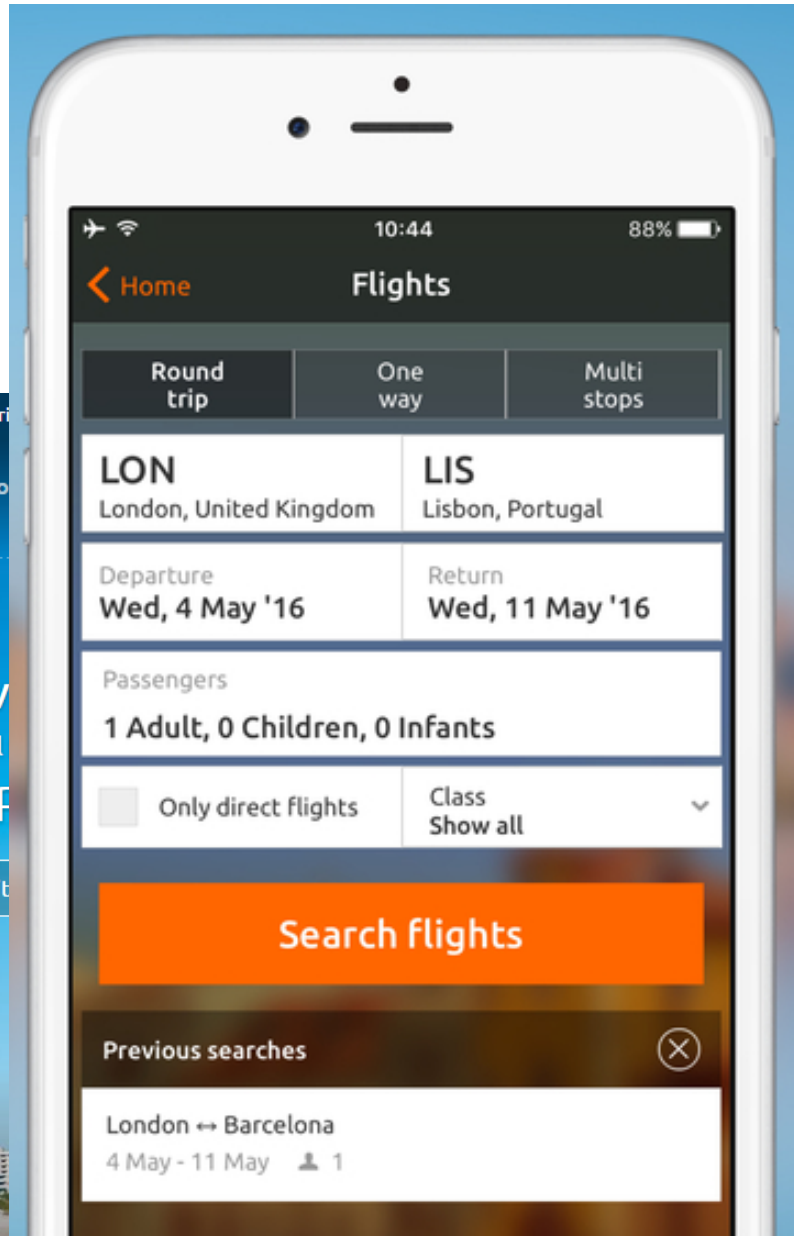

momondo
Авиабилеты
Отели
Куда поехать
Русский язык (KZT)
Вход
Поиск дешевых авиабилетов и отелей
Авиабилеты
Отели
Из города или аэропорта
В город, страну или регион
25 янв
30 янв
1 пассажир
Искать
Перелет: Туда и обратно
Вид билета: Эконом
Прямые рейсы
Аэропорты рядом
Найдите дешёвые авиабилеты среди тысяч выгодных предложений от авиакомпаний и онлайн-агентств
AIRLINES
ONE TWO TRIP!
airtickets
АЭРОФЛОТ
UTair
победа


Carrier
1:43 PM
Profile
Flights
Hotels
One-way
Return trip
Multi-city
From
CPH
Copenhagen
To
NYC
New York
Departure
Jan 12
Thursday
Return
Jan 20
Friday
Passengers
2
Ticket class
Economy
Stops
All

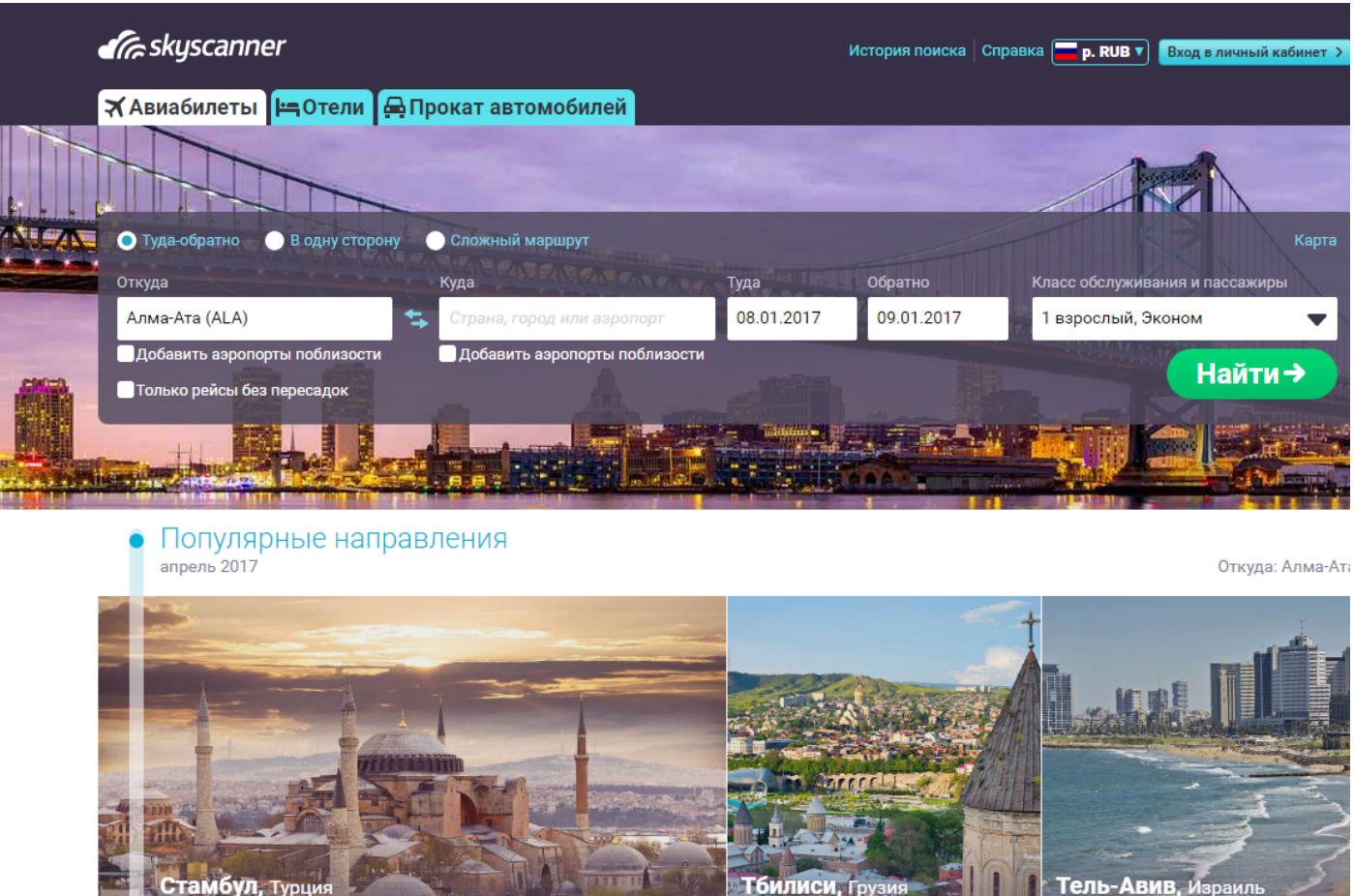
Opodo

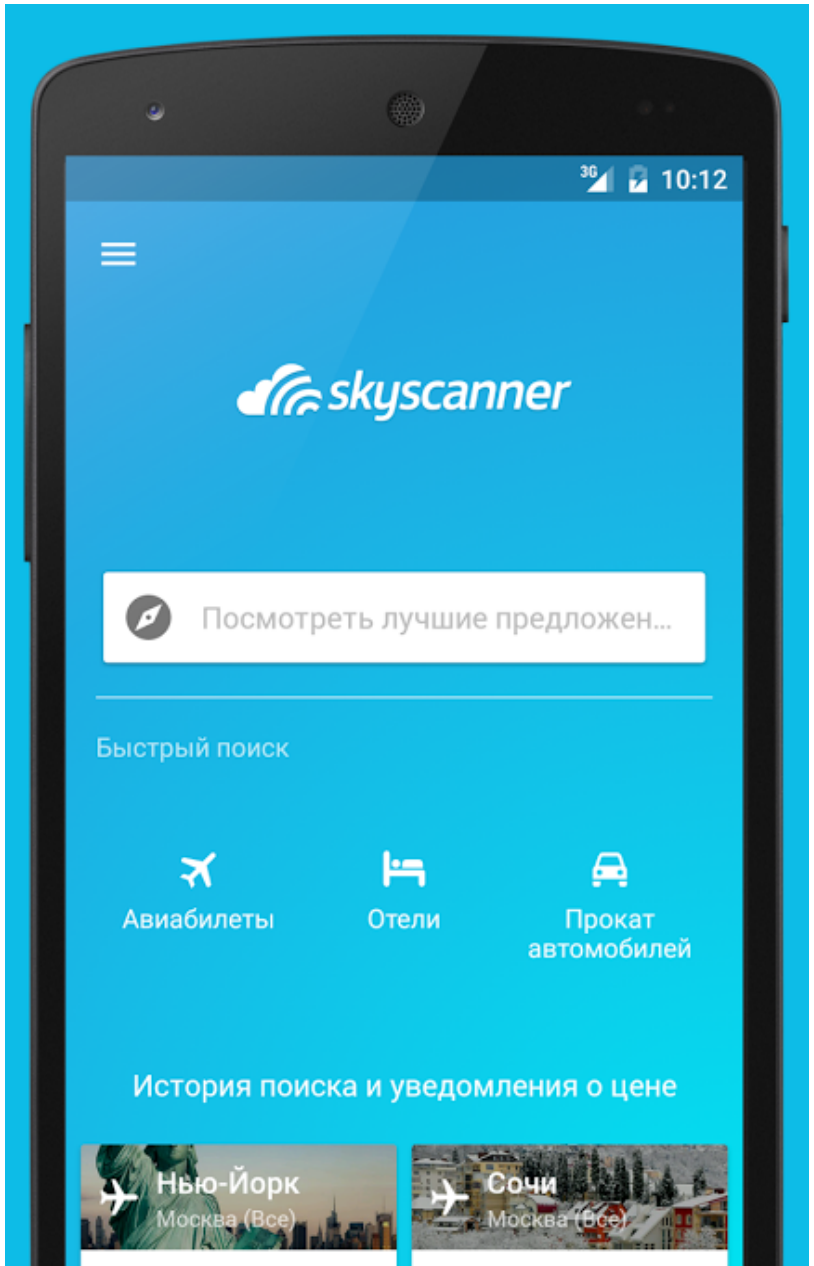
Бронирование билета, отеля и автомобиля





Skyscanner


skyscanner
История поиска
Справка
р. RUB
Вход в личный кабинет
Авиабилеты
Отели
Прокат автомобилей
Туда-обратно
В одну сторону
Сложный маршрут
Карта
Откуда
Алма-Ата (ALA)
Куда
Страна, город или аэропорт
Туда
08.01.2017
Обратно
09.01.2017
Класс обслуживания и пассажиры
1 взрослый, Эконом
Добавить аэропорты поблизости
Добавить аэропорты поблизости
Только рейсы без пересадок
Найти
Популярные направления
апрель 2017
Откуда: Алма-Ат
Стамбул, Турция
Тбилиси, Грузия
Тель-Авив, Израиль


10:12
skyscanner
Посмотреть лучшие предложен...
Быстрый поиск
Авиабилеты
Отели
Прокат автомобилей
История поиска и уведомления о цене
Нью-Йорк
Москва (Все)
Сочи
Москва (Все)

Выводы

Ключевые — воспринимаются как привычное и/или обязательное наличие

Новшества — уникальные функции, редко встречающиеся в онлайн-сервисах

Выводы

Ключевые

Легкий и интуитивно понятный поиск

Удовлетворить потребности пользователя (дешевый, быстрый, комфортный)

Полноценная база авиа/жд перевозчиков

Доступность и удобство для всех устройств

Новшества

Хранение паспортных данных

Прогнозирование цен

Отслеживание цен по маршру и уведомление

Покупка в рассрочку

Персонализированный контент

Выводы

Принципы построения UI

Быстрый поиск информации

Адаптивность

Масштабирование под любой тип контента

Легкость восприятия

Визуальный дизайн

03

Референсы

03. Референсы

Визуальная иерархия

Большое количество информации легко считывается благодаря правильно расставленным акцентам:

“Шапка” в виде яркого пятна,

Данные сгруппированные в карточки,

Шрифт различного цвета и размера.

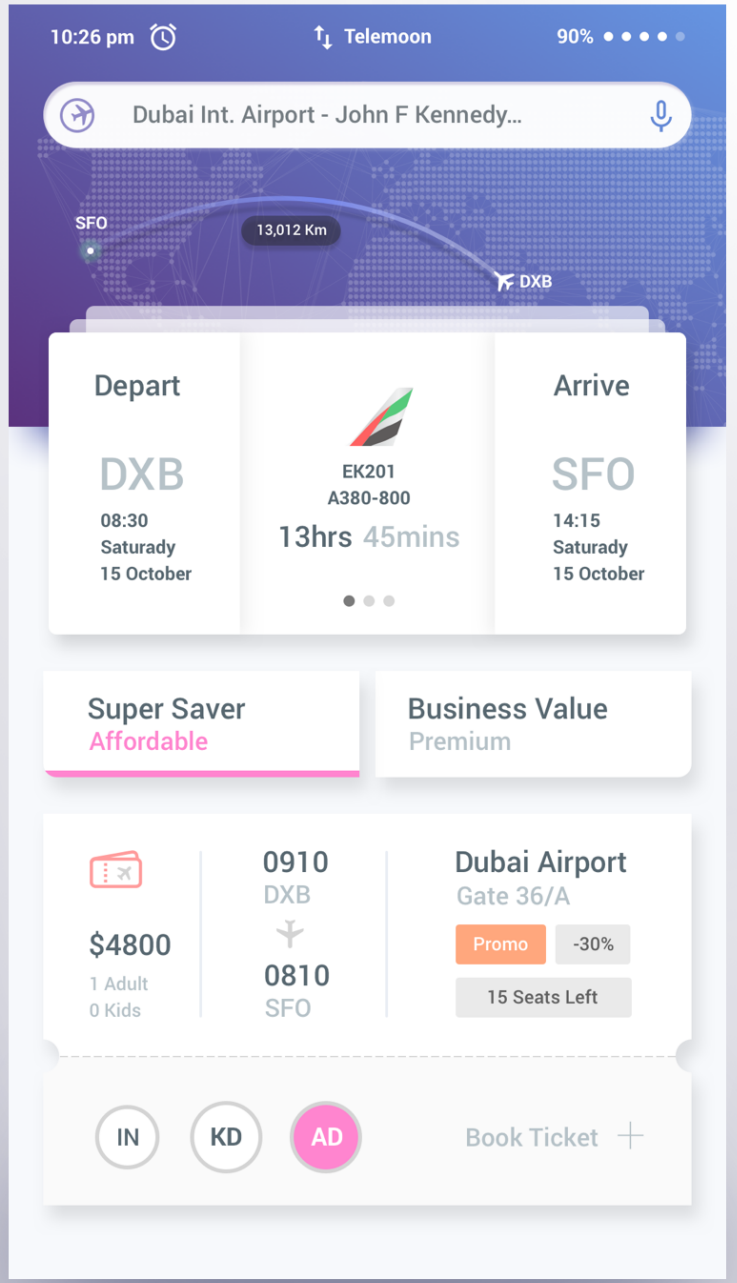
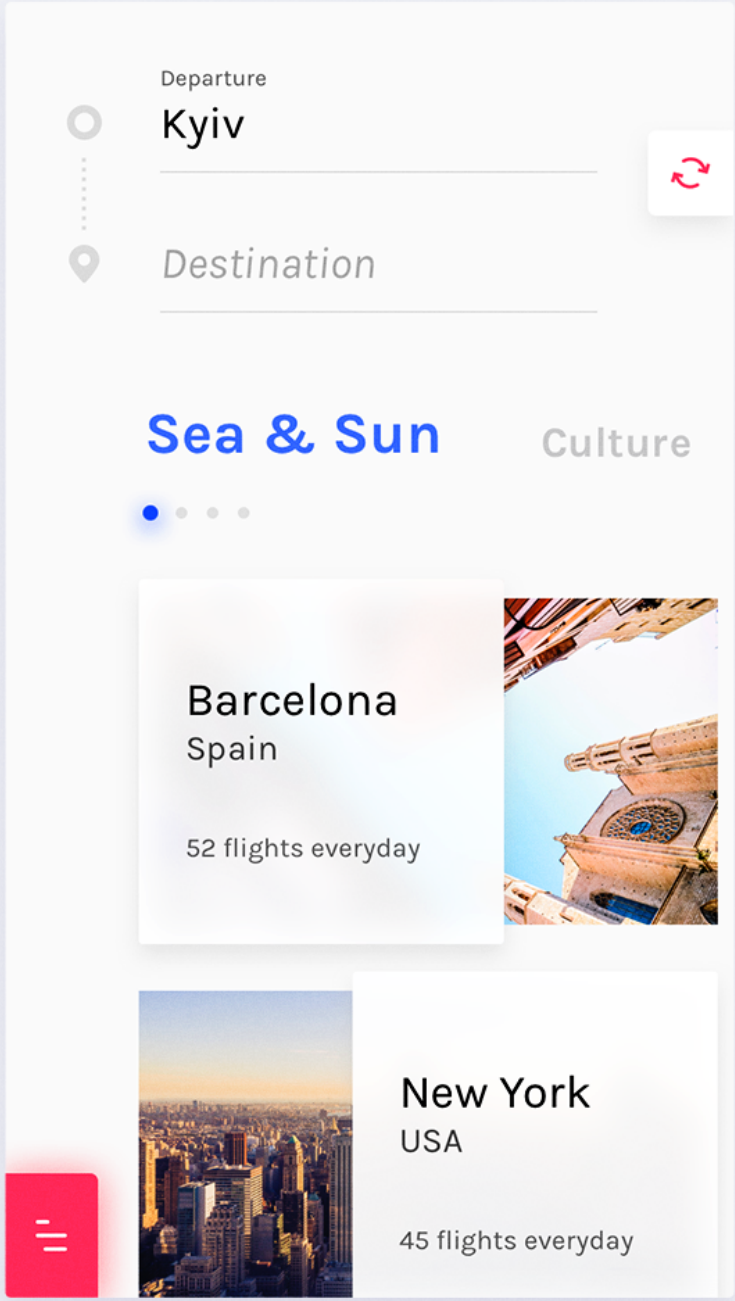


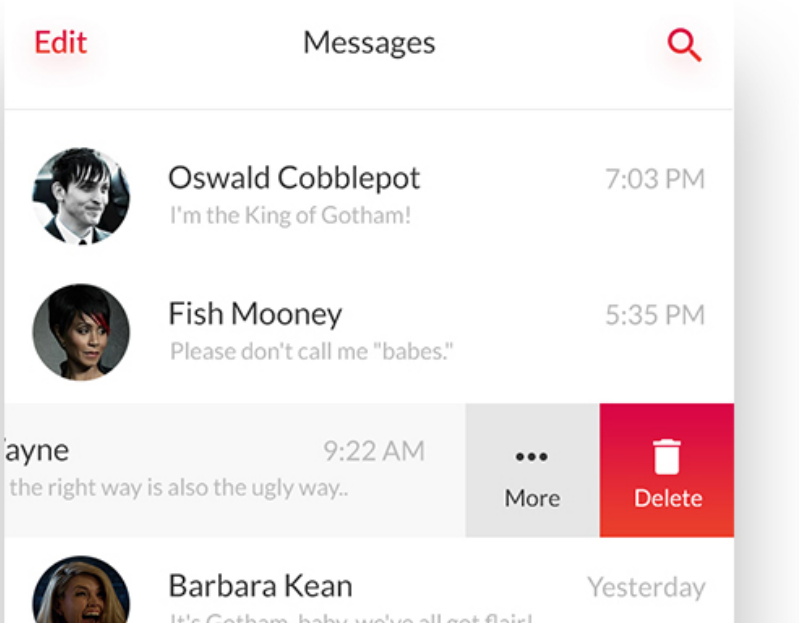
Фото-изображения

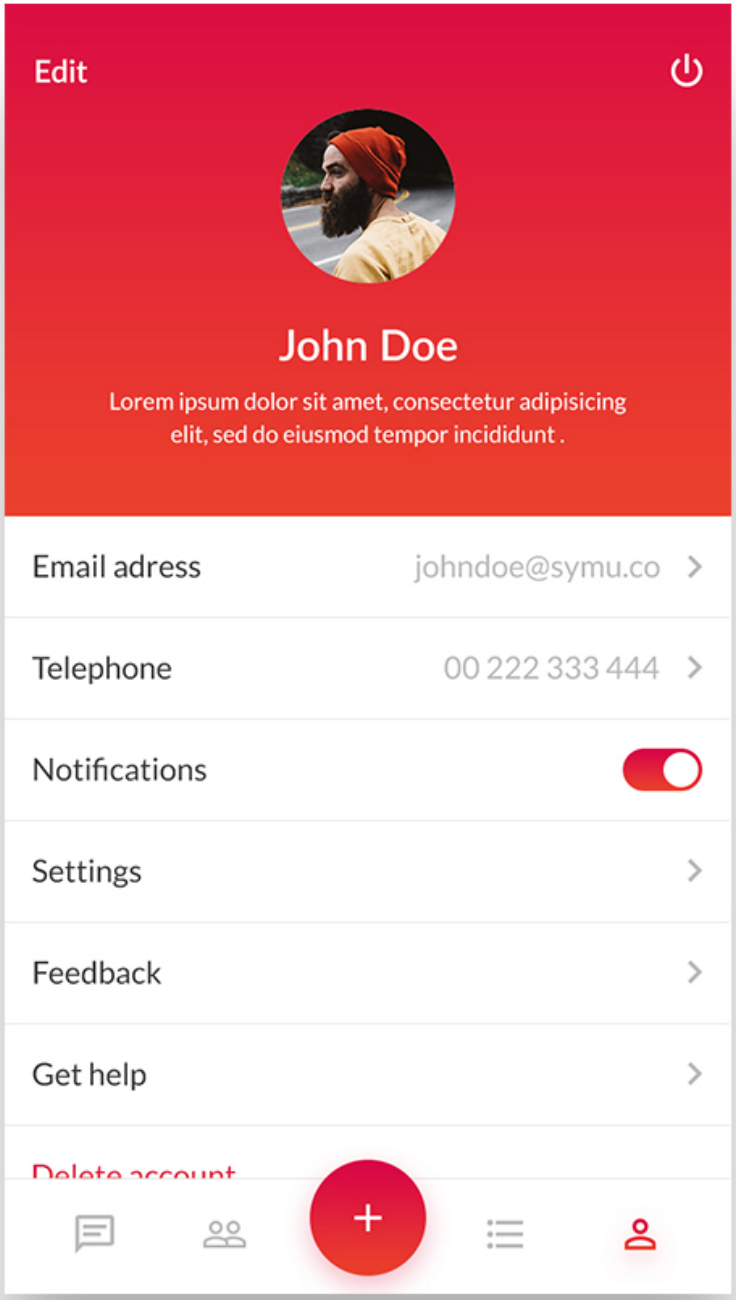
Сочные фотографии цепляют внимание. Мягкие тени придают воздушность интерфейсу.



Цвет

Красный плавно переходит в оранжевый. За счет этого достигается сочность цвета, которая отлично выглядит на белом фоне.

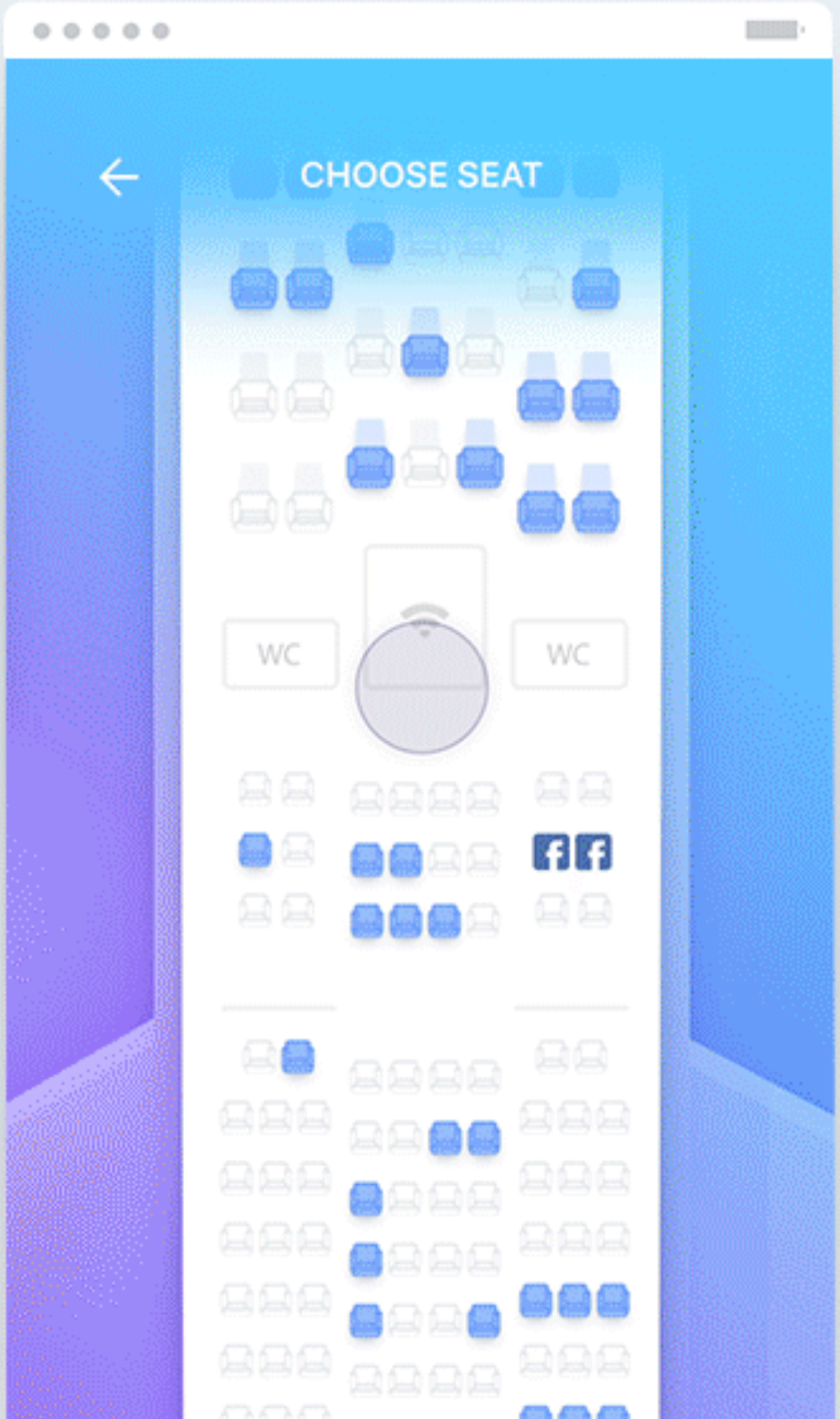




03. Референсы

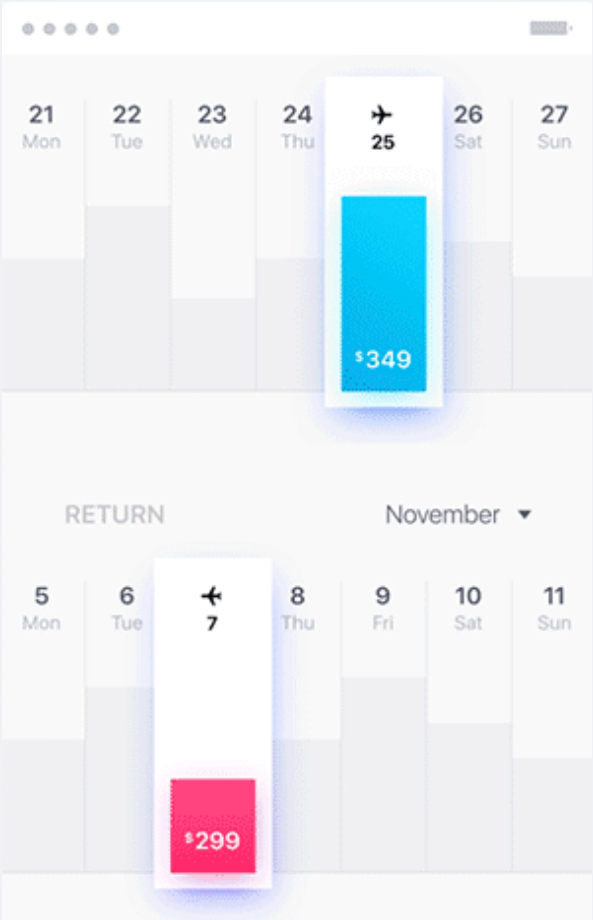
Игровой момент

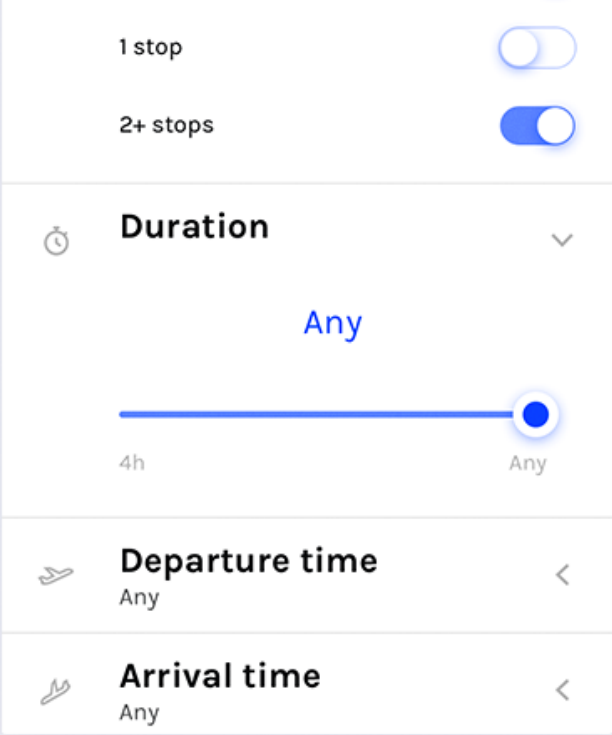
Выбор места пассажира осуществляется на миниатюрной модели самолета, что позволяет увлечь пользователя. С помощью листания экрана можно перемещаться по длинному салону и видеть занятые кресла.

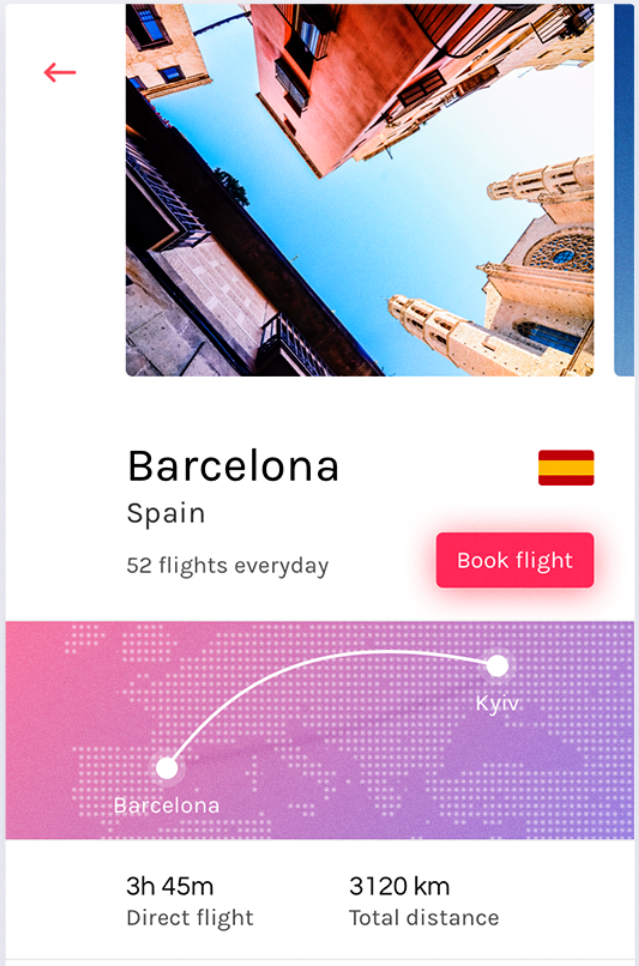


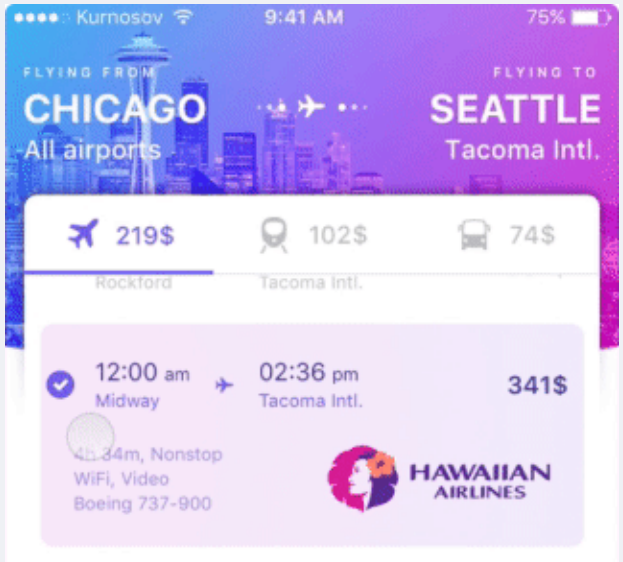
03. Референсы

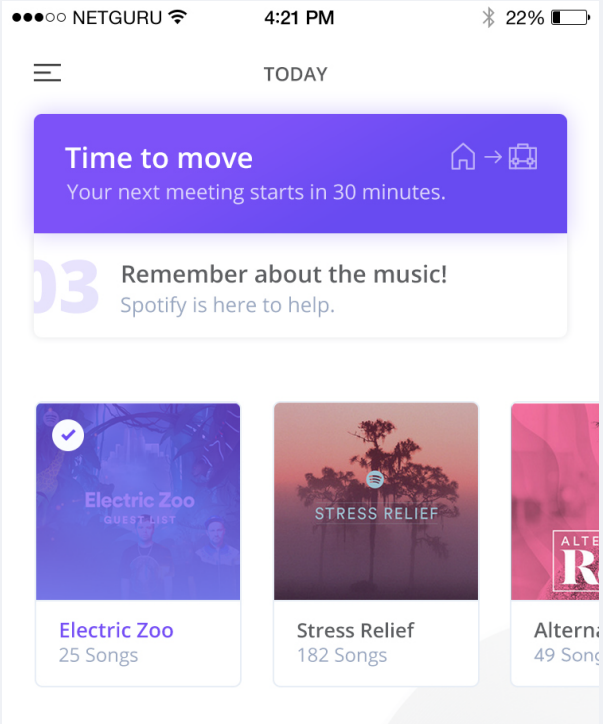
и другие ...







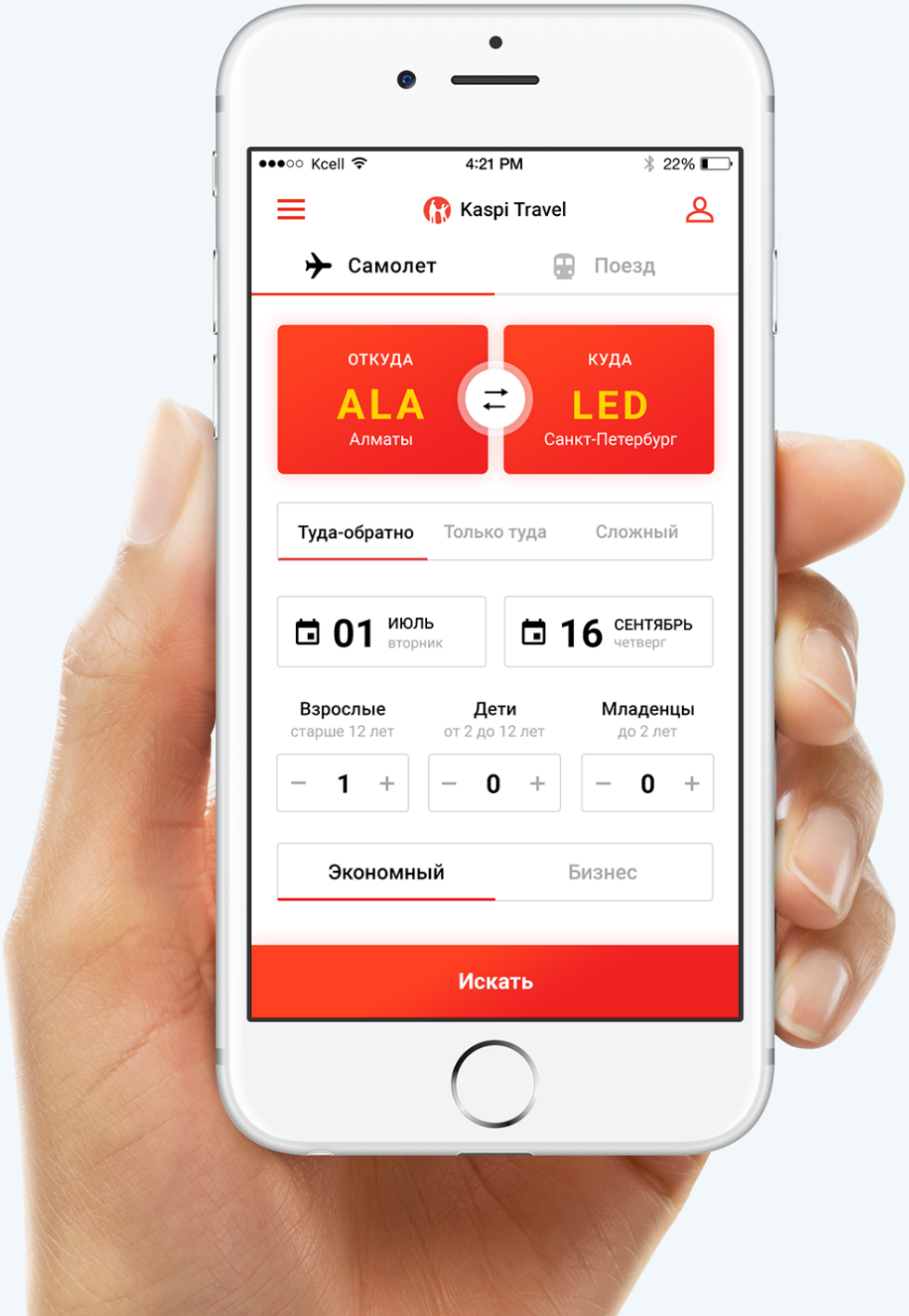




04

Дизайн-концепция

Мобильная версия сайта



Главная страница

Способ передвижения

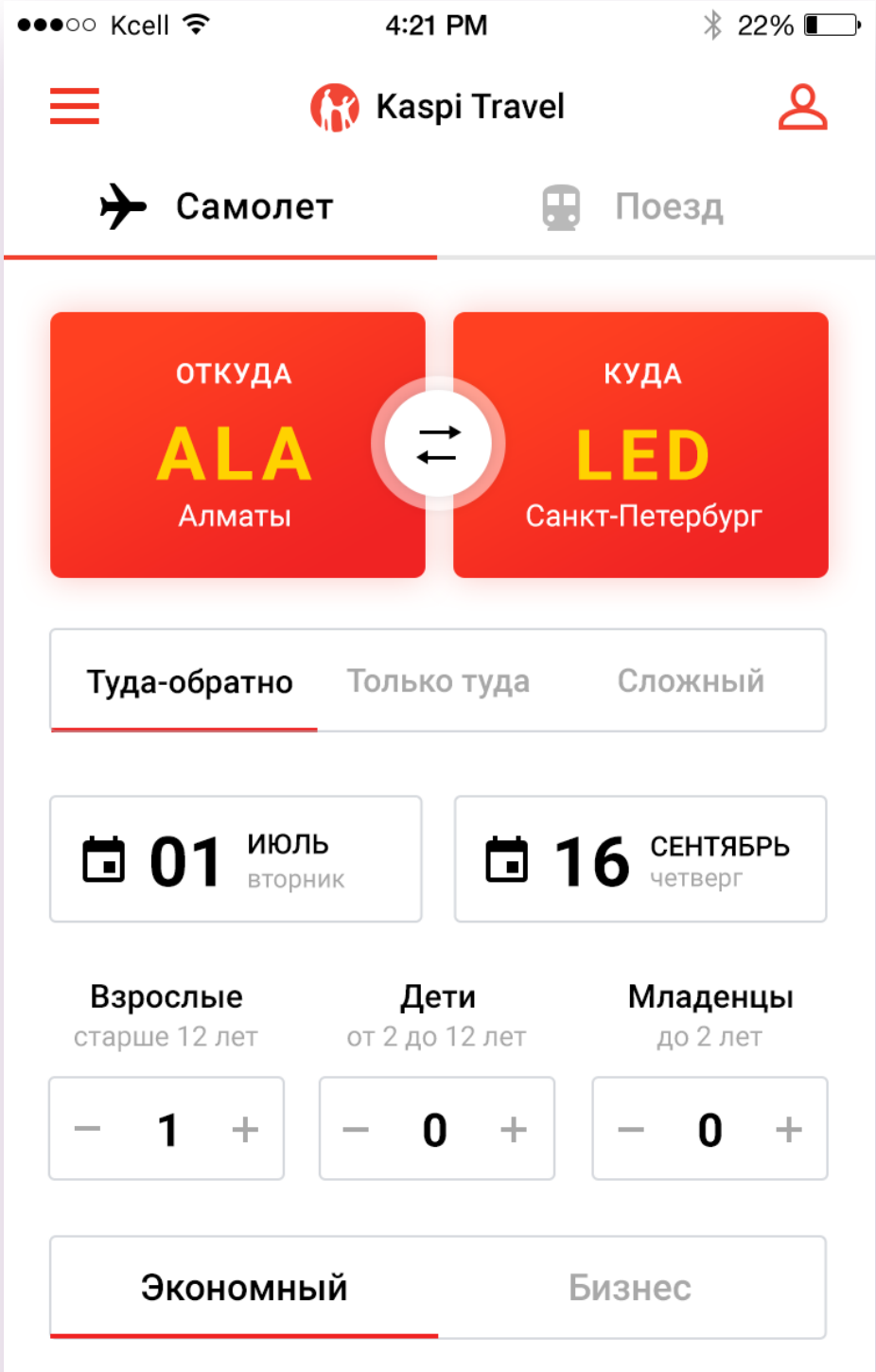
Направление

Тип маршрута

Время

Пассажиры

Класс



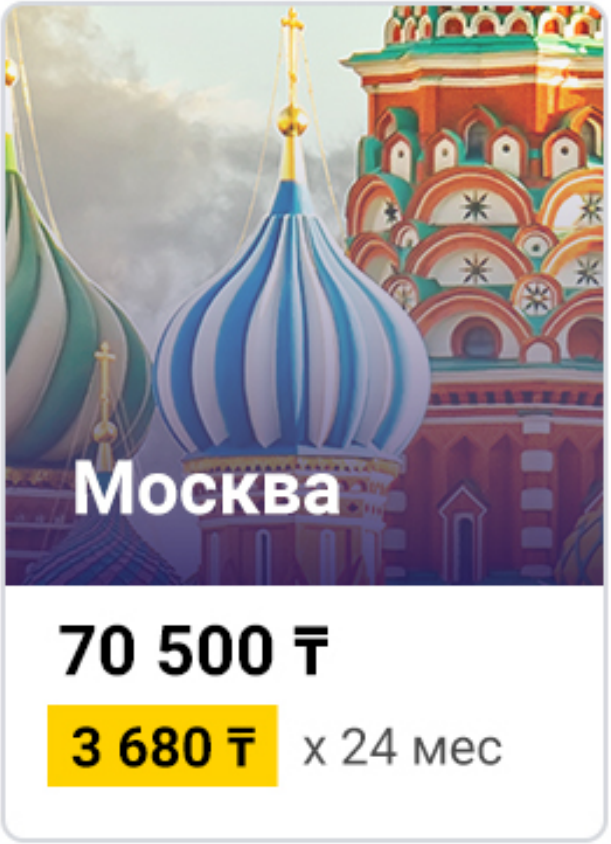
Карточки акций

Сочная картинка

Город направления

Цена билета

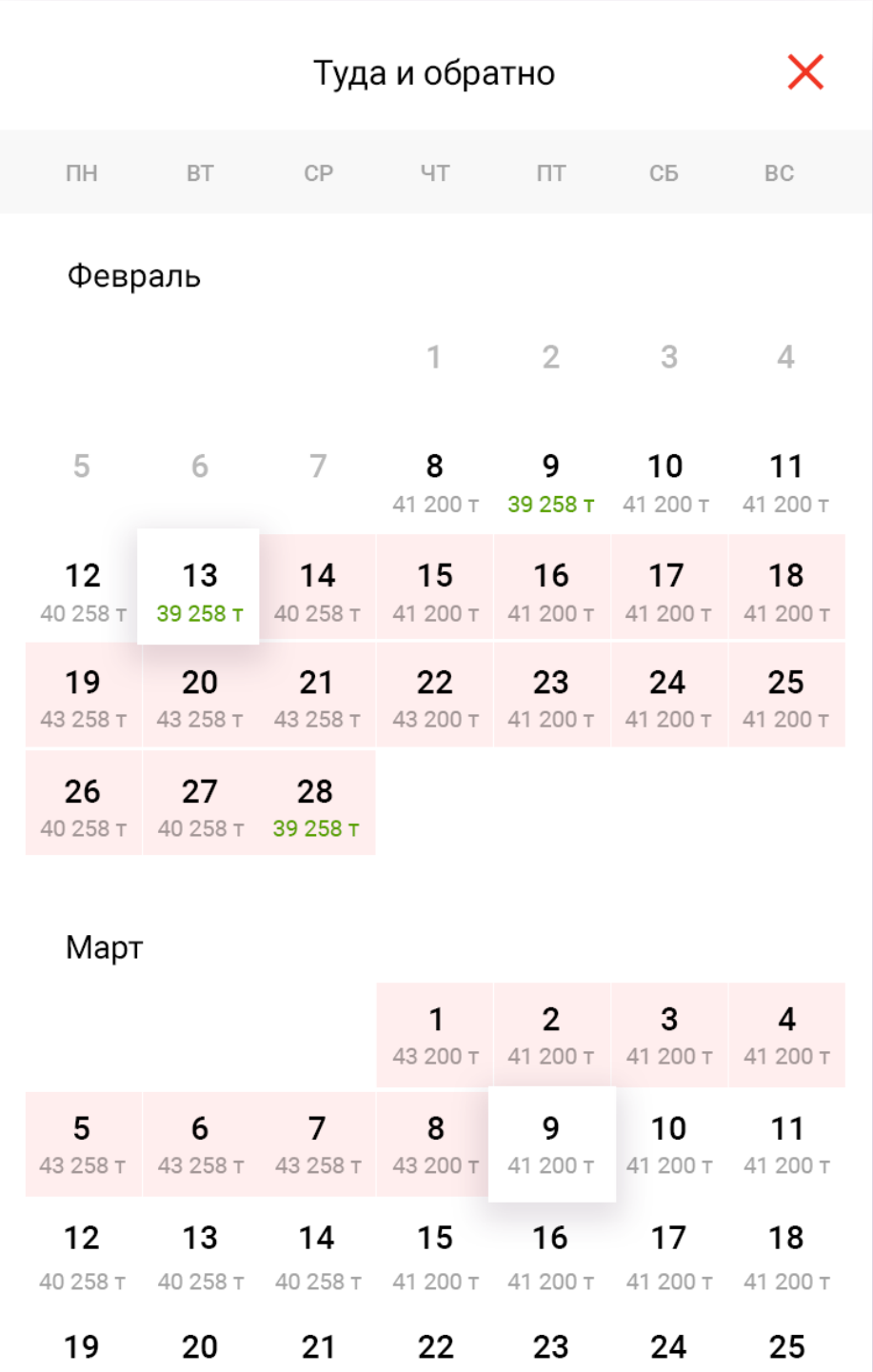
Цена в рассрочку



Календарь

Отображение стоимости билета на каждую дату.

Выделение цветом самых низких цен.



Поиск рейсов

Прелоадер в виде самолета медленно двигающегося по экрану снизу вверх.

Скрашиваем ожидание пользователя забавными фразами-действиями из авиационной области:

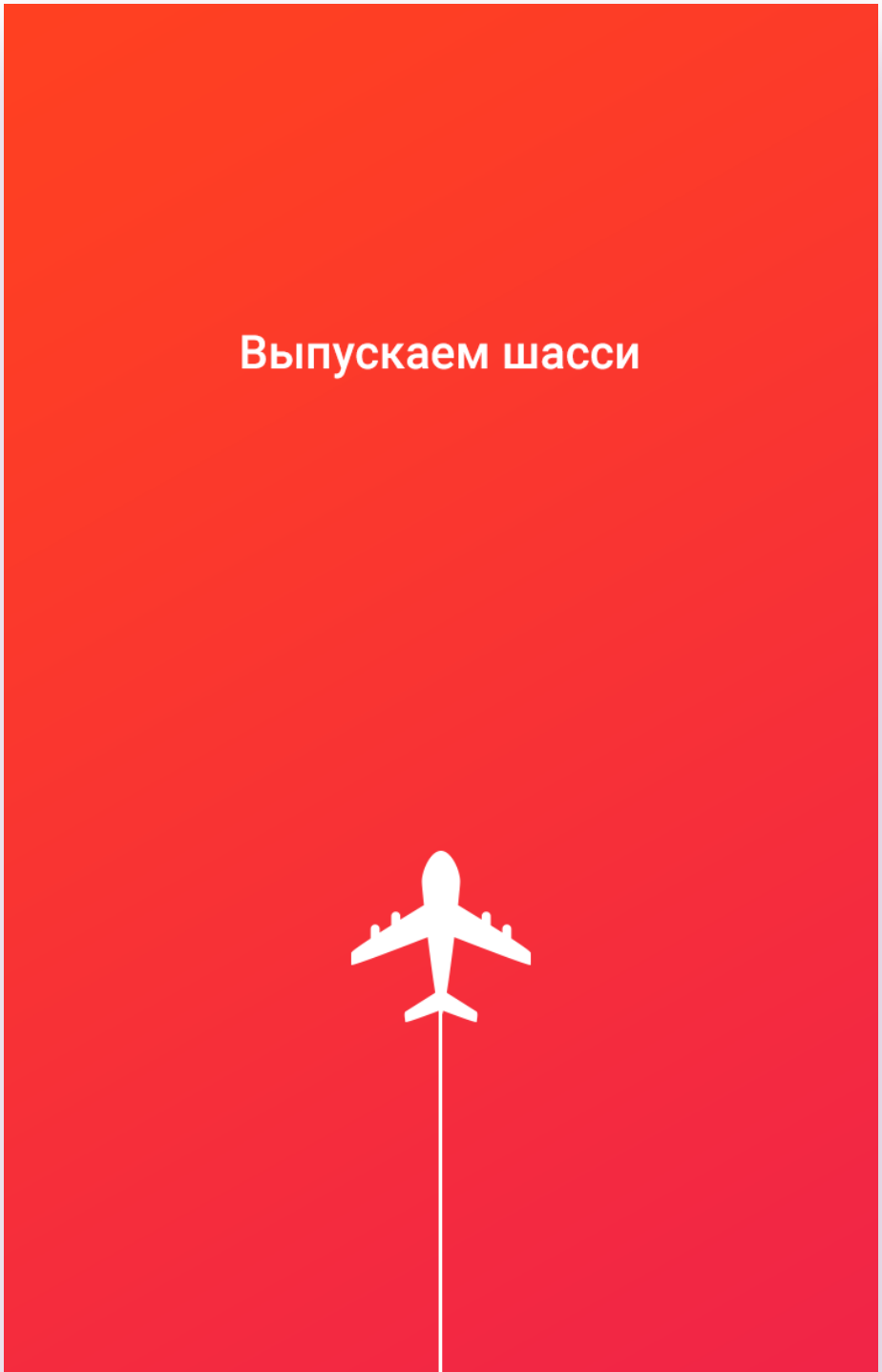
Плавно снижаемся,

Входим в глиссаду,

Выпускаем шасси,

Открываем закрылки,

Держим курс на северо-запад ...



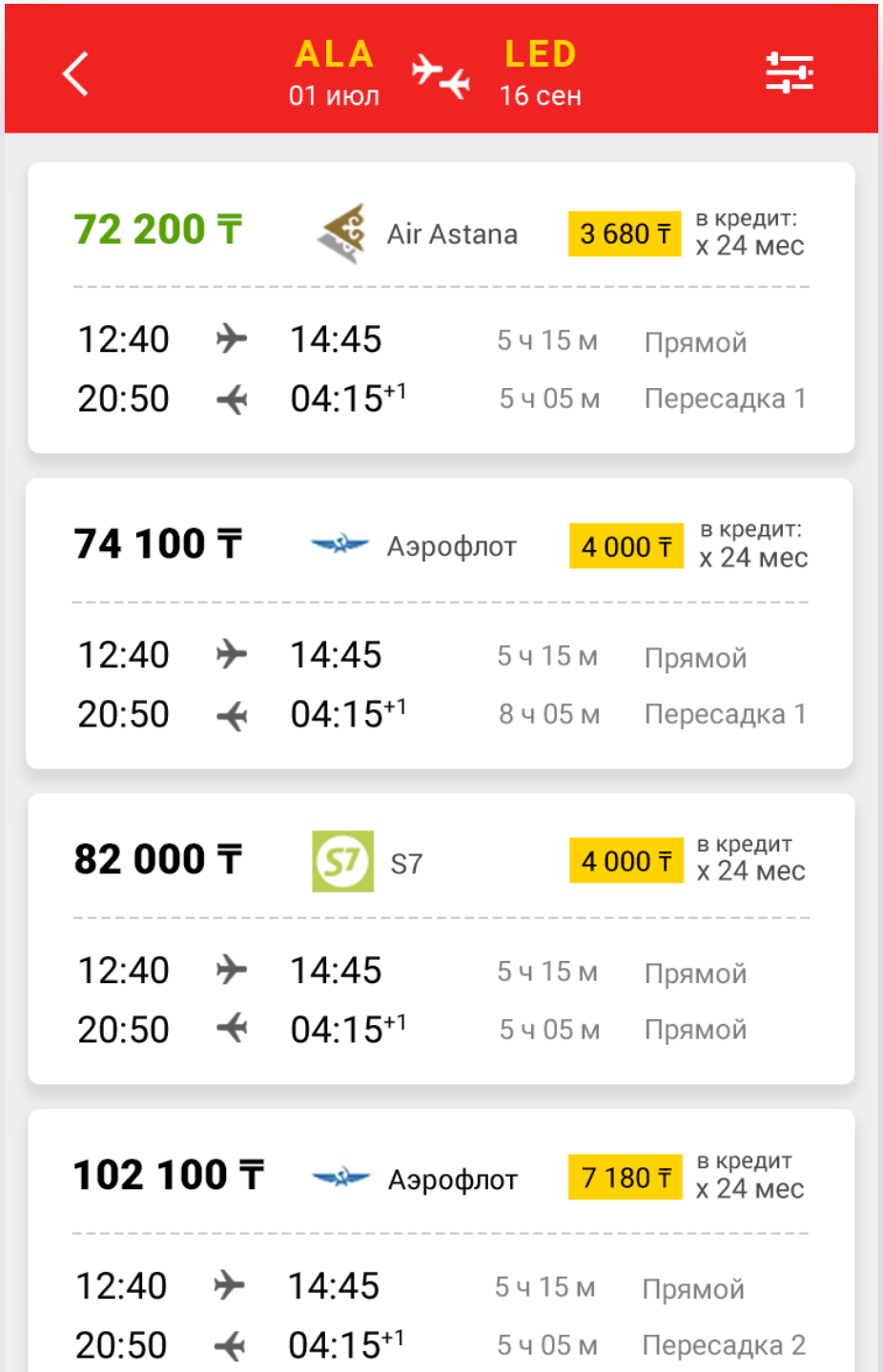
Результат поиска

Карточки с краткой информацией о найденных рейсах сортируются по стоимости.

Цена билета, авиаперевозчик, цена в рассрочку

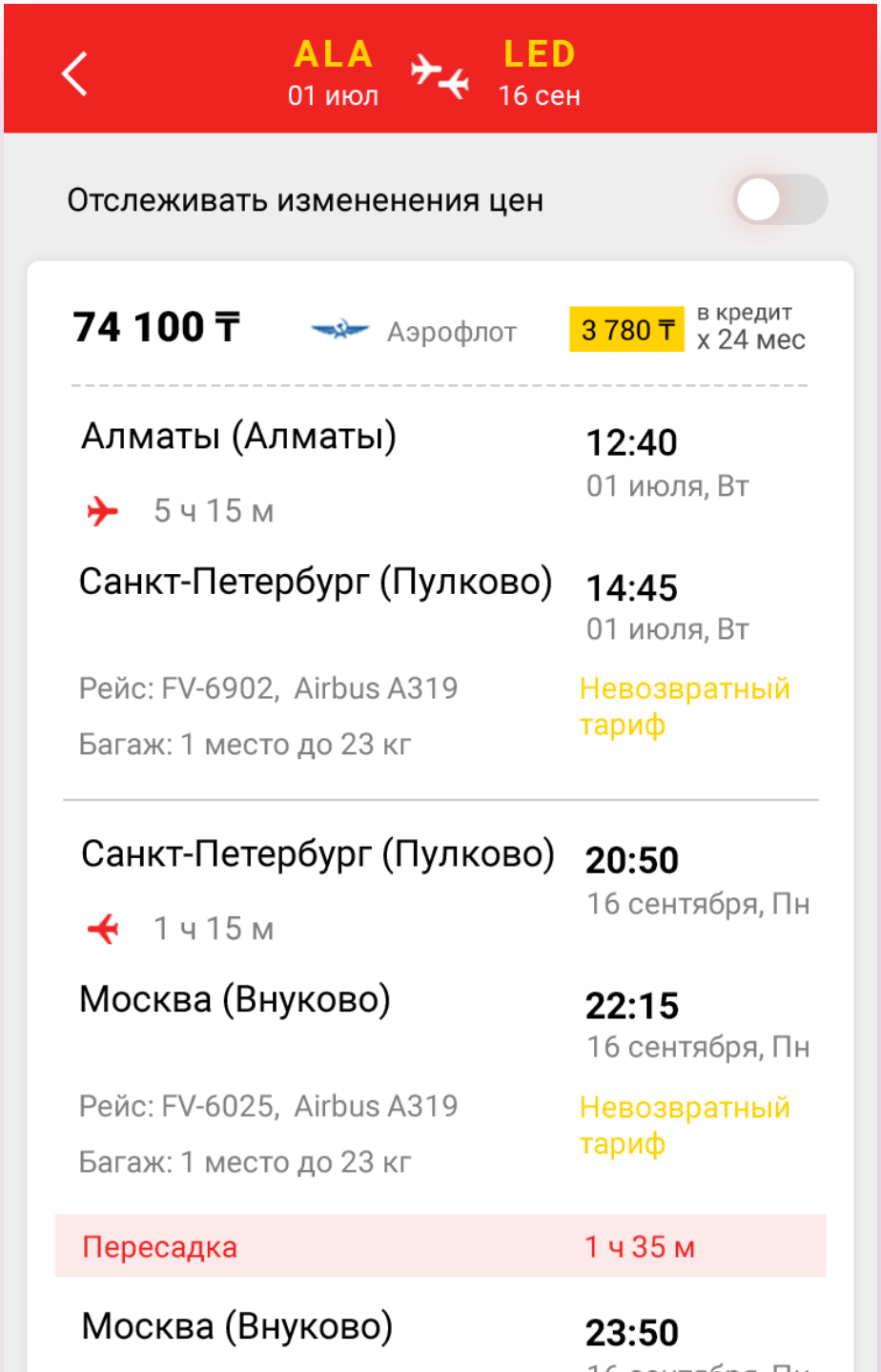
Время туда

Время обратно



Описание рейса

Подробное описание карточки рейса “туда-обратно” с пересадкой

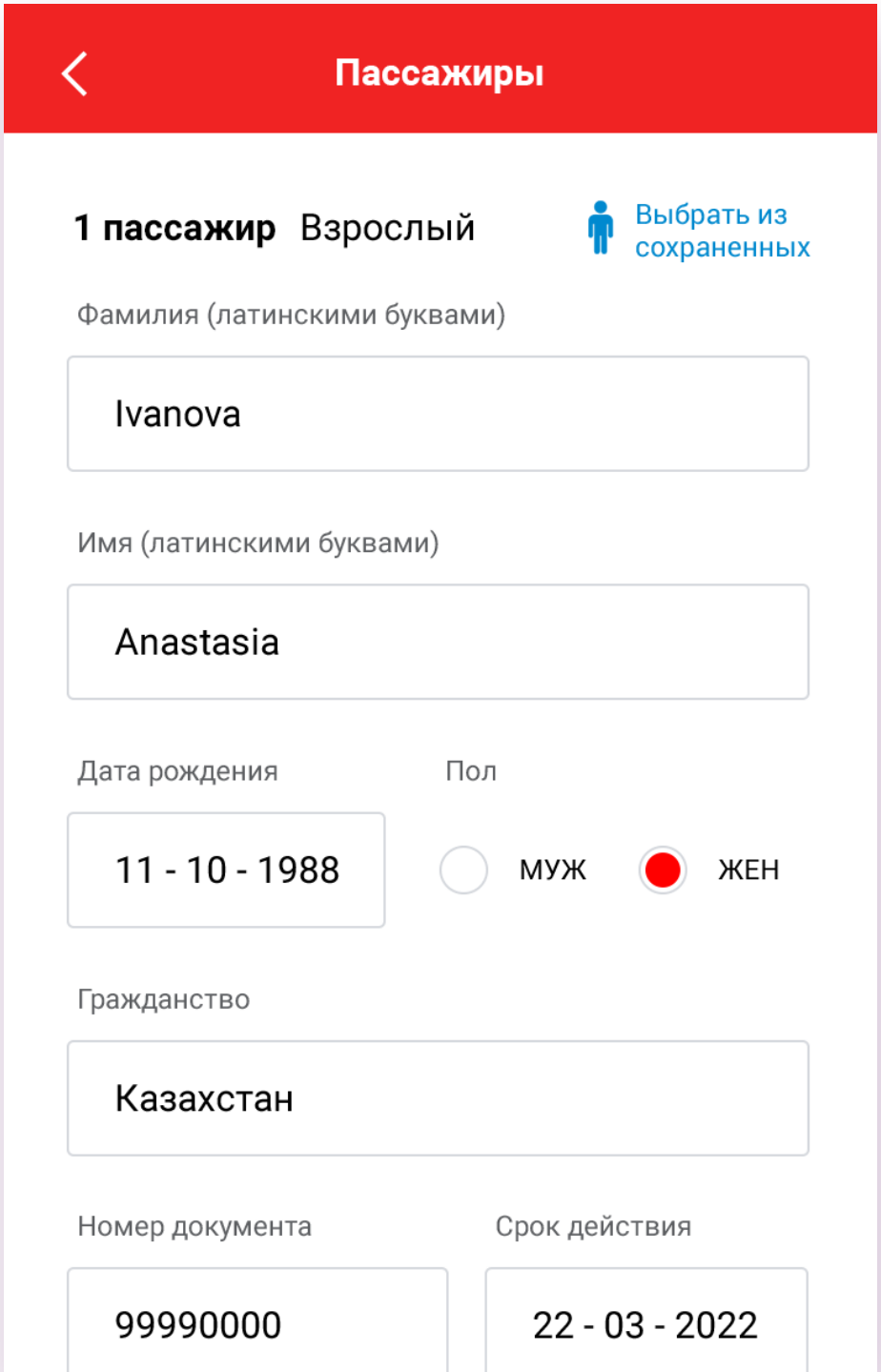


Пассажиры

Внесение информации о пассажире.

Выбрать из сохраненных

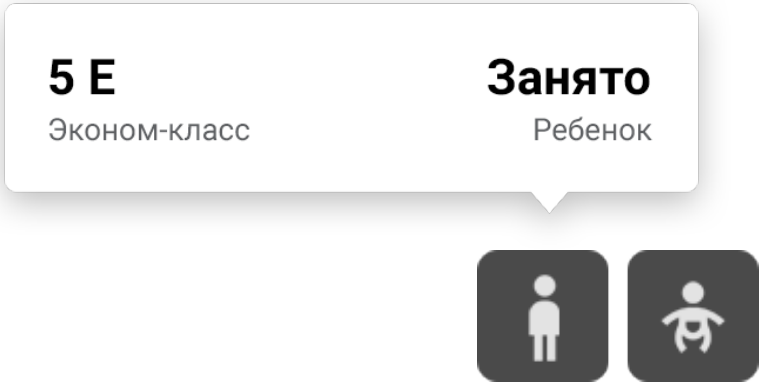
Позволяет авторизированным пользователям выбать пассажира с паспортными данными сохраненными ранее.

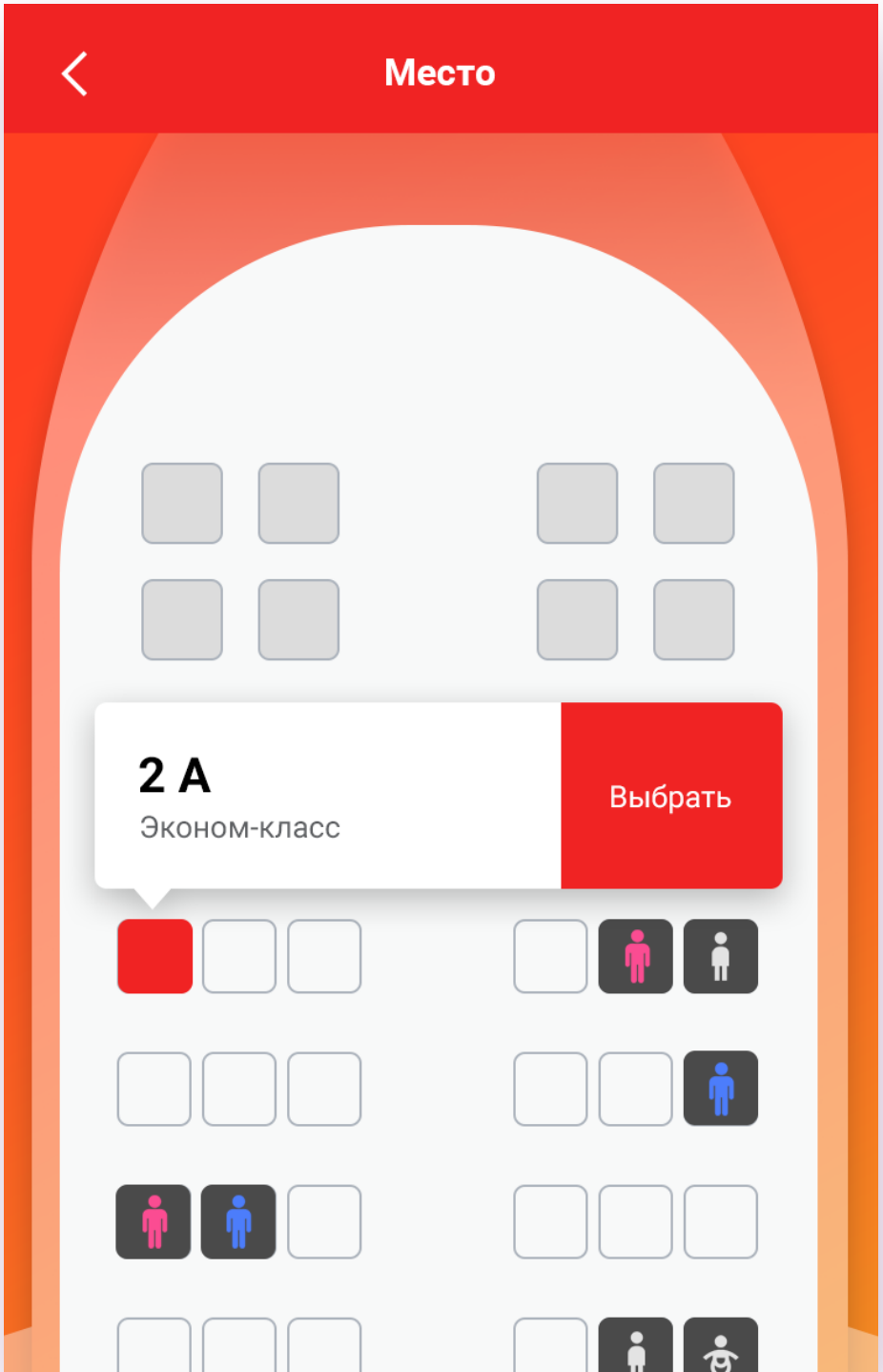


Выбор места

Схематичная карта салона.

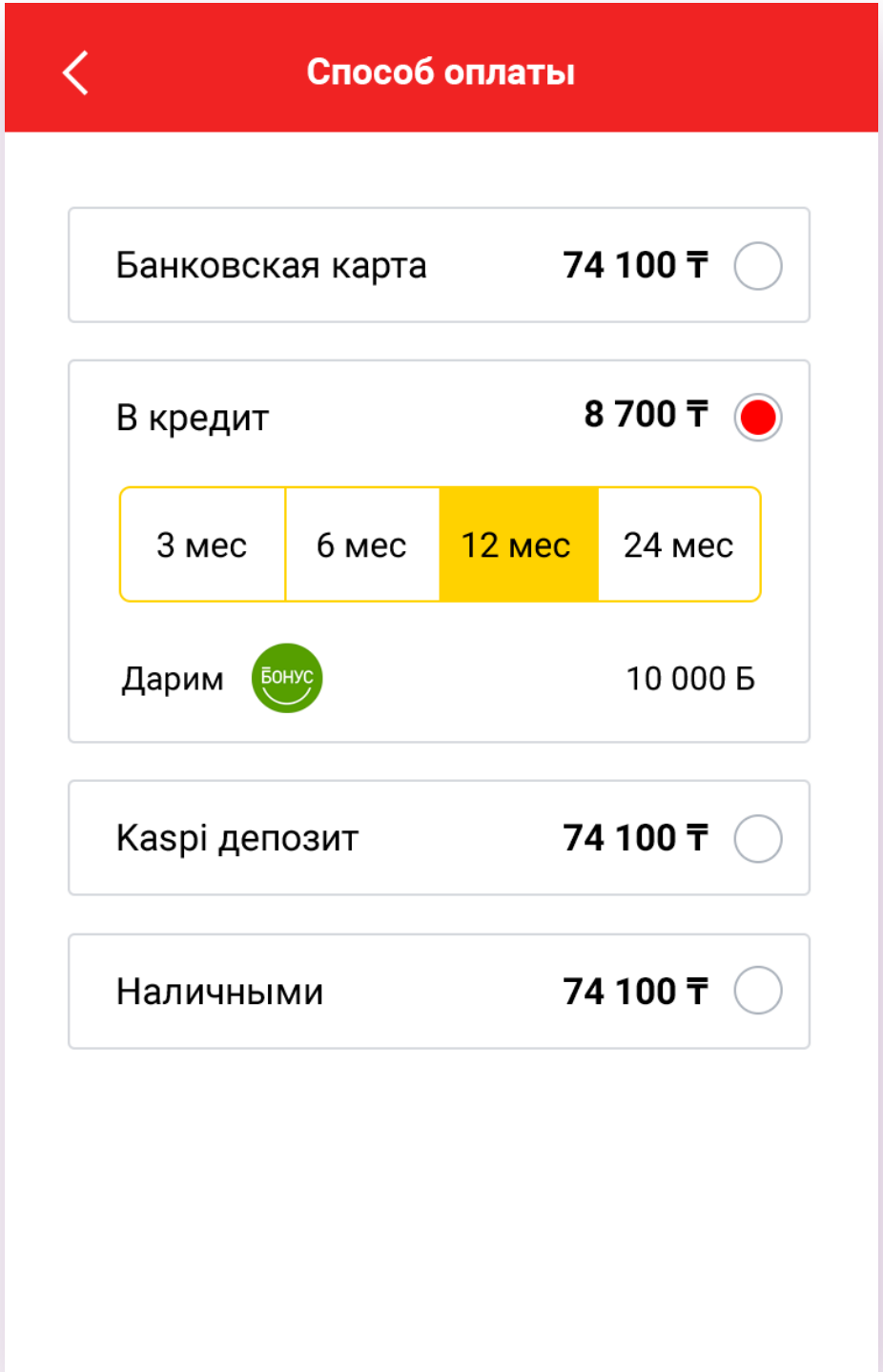
Занятые места





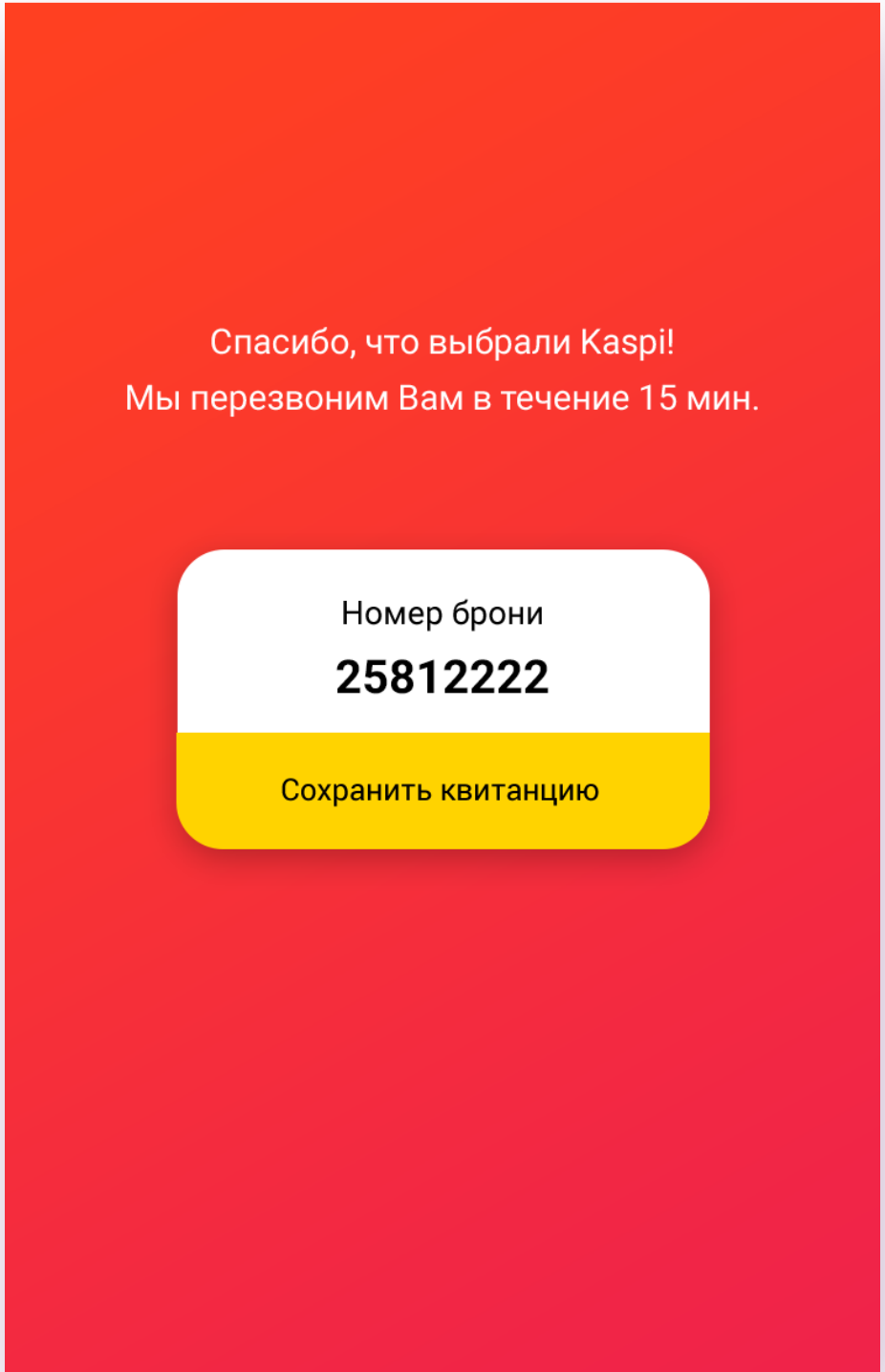
Способ оплаты

Различные способы оплаты в том числе и в кредит



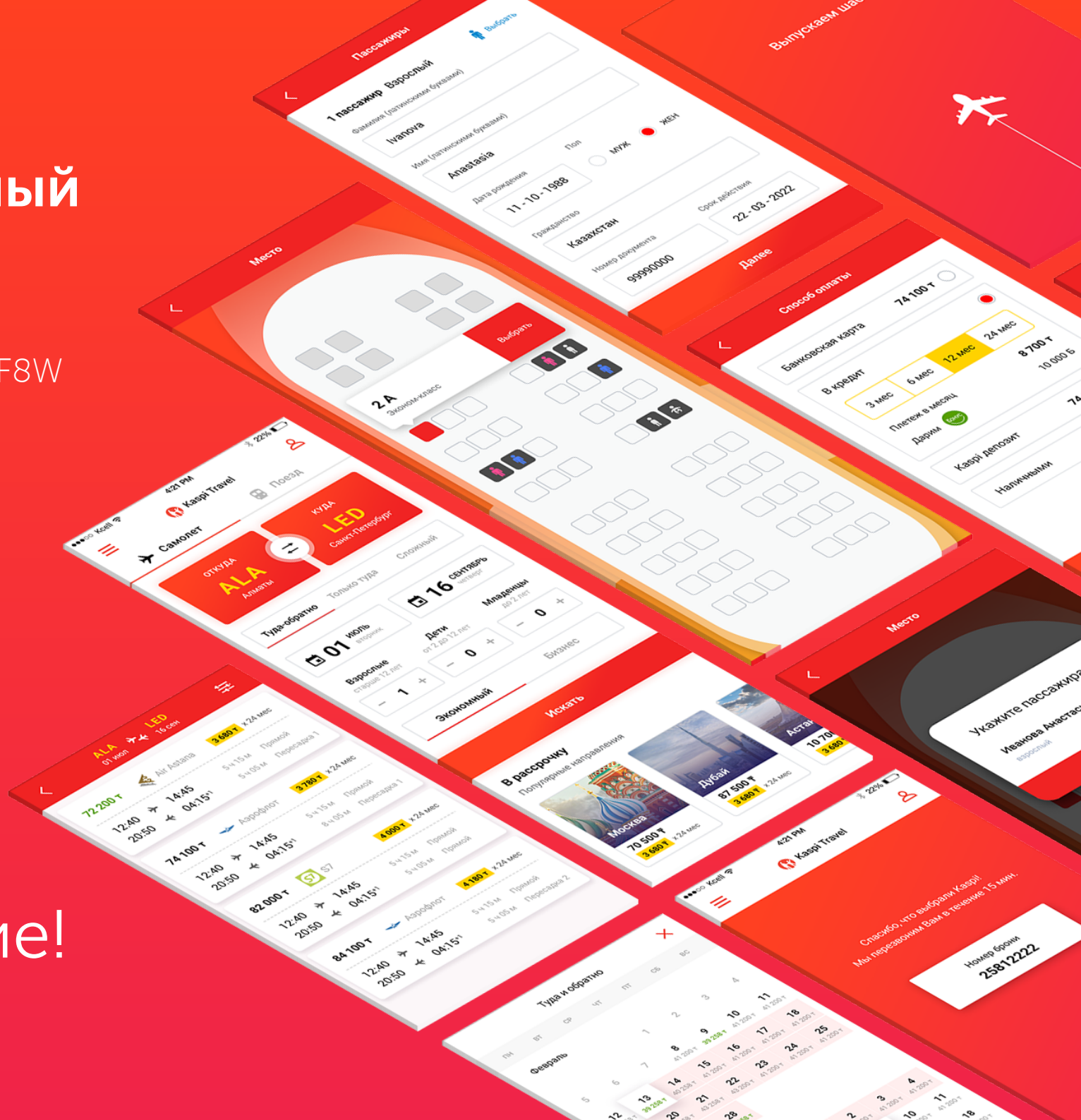
Результат

Финальный шаг, если выбран способ оплаты “В кредит”



Анимационный прототип

https://invis.io/63BC5TF8W



Спасибо
за внимание!