

A.

Дипломный проект

KaspiKZ

Аудит



Выполнил:
Митя Андриевский

01 / Целевая аудитория

А.

Профиль онлайн-покупателей авиа и ж/д билетов

По данным исследования “Онлайн продажи билетов и туристических услуг”, проведенного **Data Insight** по итогам 2015 года, а также по результатам онлайн-опроса, опубликованного компанией **Data Insight** по заказу **PayPal** в феврале 2016 года, чаще других покупку билетов в онлайн, а не в оффлайне выбирают следующие категории интернет-пользователей:

Пол:	Возраст:	География:	Онлайн-стаж:	Стаж онлайн-платежей:
Женщины	35-55 лет	Жители крупных городов	> 10 лет	> 5 лет

В целом, по данным опроса, проведенного **Data Insight**, за последние годы новые пользователи онлайн-сервисов в среднем:

- Имеют более низкий уровень дохода
- Имеют более низкий уровень образования
- Проживают в меньшем по размеру населенном пункте
- Чаще женщины, а не мужчины

“Число покупателей онлайн-билетов будет расти во всех аудиторных группах, но молодое поколение станет более активными пользователями подобных систем”,
- Александр Букуров, директор интерактивного агентства “Вебпрактик”

А.

Профиль онлайн-покупателей авиа и ж/д билетов

Таким образом, профиль пользователя выглядит следующим образом:

Пол: Мужчины и женщины,

но женщины чуть в большей степени

Возможно, это связано с тем, что в семье женщины часто берут на себя вопросы по организации отдыха, и в целом положительно относятся к интересным и удобным сервисам.

Возраст: 23 – 55 лет

Лояльность обусловлена активным образом жизни, количеством совершаемых поездок. Для более молодых людей, не всегда имеющих возможность приобрести билеты сразу - возможностью оформления кредита.

Образование: Высшее/среднее

Пользователи, не имеющие образования, реже пользуются современными сервисами, требующими освоения определенных навыков и финансовой грамотности в целом.

Профессия / Род деятельности:

Любой род деятельности, приносящий доход /

студенты, имеющие постоянный доход / домохозяйки

Работники в сфере обслуживания реже пользуются подобными мобильными сервисами. Пенсионеры также не лояльны к данному продукту, т.к. значительно реже совершают поездки и более консервативны при выборе способов совершения покупки билетов.

Уровень дохода:

Пользователи с высоким/средним уровнем дохода

Наличие постоянного высокого/среднего дохода дает возможность совершать поездки чаще.

География: Жители Казахстана,

средних, крупных и малых городов

Менее лояльны жители деревень и небольших населенных пунктов

А.

Детализация целевой аудитории для мобильного сервиса Kaspi Travel

В первую очередь о появлении мобильного сервиса Kaspi Travel узнают текущие пользователи kaspi.kz, поэтому на начальном этапе основной пласт целевой аудитории будут составлять именно они. Это довольно большая и разноплановая аудитория. Выделю основные категории.

Молодые люди (23-40 лет)

Уже совершали покупки в Kaspi Магазин, оформляли кредит, или, возможно, пользуются услугами Kaspi Банк. Важна простота совершения покупки, понятный и привлекательный интерфейс. Может заинтересовать применение игровых техник или интересное вовлечение в процесс покупки. Не боятся смелых решений в дизайне. Главное - легкость и быстрота, продуманный и интересный функционал, возможность отслеживать выгодные предложения для совершения спонтанных поездок.

Люди более старшего возраста (40-55 лет)

Уже лояльны к услугам kaspi.kz. Важна простота и удобство интерфейса, легкость восприятия и доступность подачи информации, отсутствие перегруженности по функционалу.

Домохозяйки

Уже не раз совершали покупки в Kaspi Магазин, возможно, имеют опыт оформления в нем кредита, не раз совершали платежи через Kaspi. Готовы попробовать новое предложение от Kaspi, увидев рекламу. Важен простой, интуитивный, но одновременно привлекательный интерфейс, похожий на Kaspi Магазин, наличие подсказок и легкость подачи информации.

Предприниматели / пользователи, совершающие большое количество деловых поездок

Активные пользователи Kaspi Банк. Важна логичность, понятность, четкая последовательность действий, минимализм (отсутствие лишних, отвлекающих внимание элементов). Быстрый процесс выбора и оформления, функциональность. Наличие системы уведомлений, гибкость при изменении дат, накопительная система, сохранение уже заполненных данных.

02 / Бенчмаркинг

А.

Анализ лидеров рынка

Мной был проведен анализ мобильных сервисов наиболее известных участников рынка по продаже билетов.

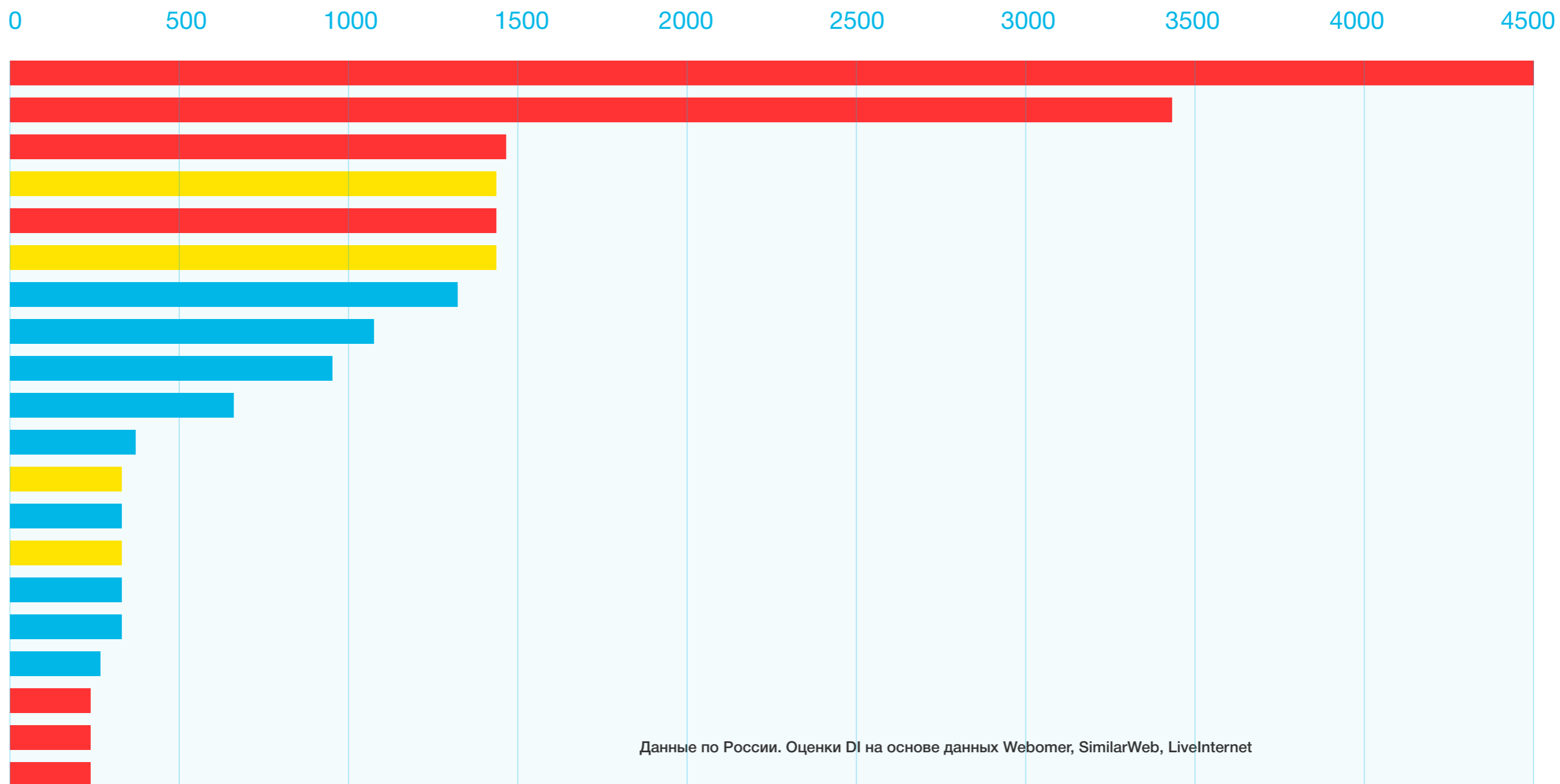
На основании этого я выделил ключевые тренды в данной сфере по дизайну и функционалу, а также некоторые уникальные или не слишком распространенные функции, которые могут быть удачно использованы в разрабатываемом нами сервисе.



A.

Авиабилеты: лидеры по посещаемости на ноябрь 2016 года

Посетители в месяц
2016 H1, тыс



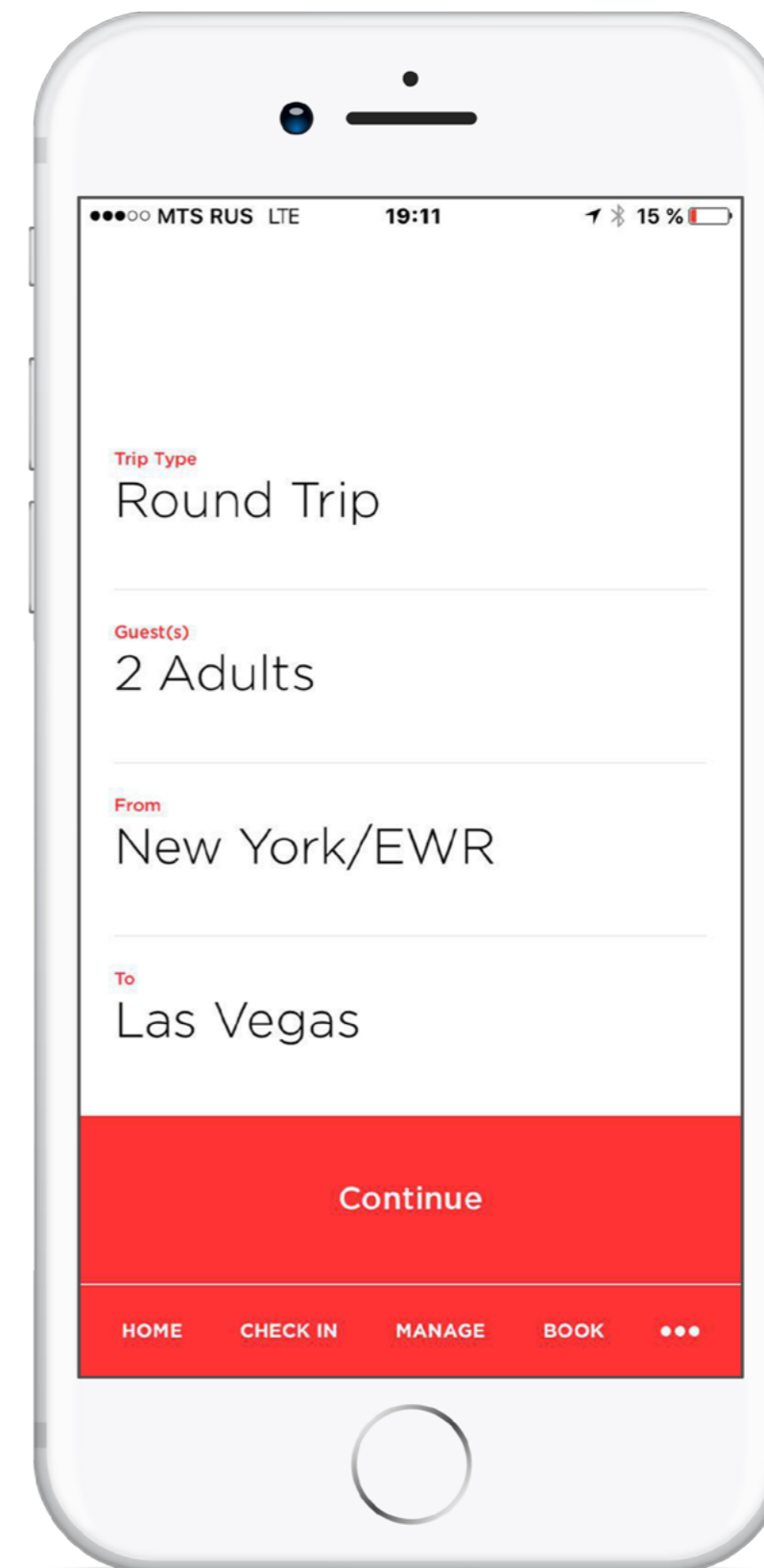
Данные по России. Оценки DI на основе данных Webomer, SimilarWeb, LiveInternet



Virgin America

Максимально простое и удобное в использовании приложение с нестандартной подачей информации и неожиданным вовлечением пользователя в процесс покупки. Ненавязчиво выясняет предпочтения и потребности пользователя, предвосхищая его действия на следующих этапах, использует интересные игровые механики. Прекрасный пример трендового дизайна. Быстрый, интуитивный процесс покупки билета, который поднимает настроение и оставляет исключительно положительное впечатление.

» *Virgin America - бюджетная авиакомпания, которая базируется в Калифорнии и обслуживает более 20 направлений в США и Мексике.



Как это у Virgin America?

Простота

- Чистый и минималистичный дизайн, смелая типографика
- Легкость подачи информации и логичность
- Отсутствие стандартных для подобных приложений рычагов воздействия
- Вместо огромного количества меню предлагает отдельные экраны для каждого

Геймификация

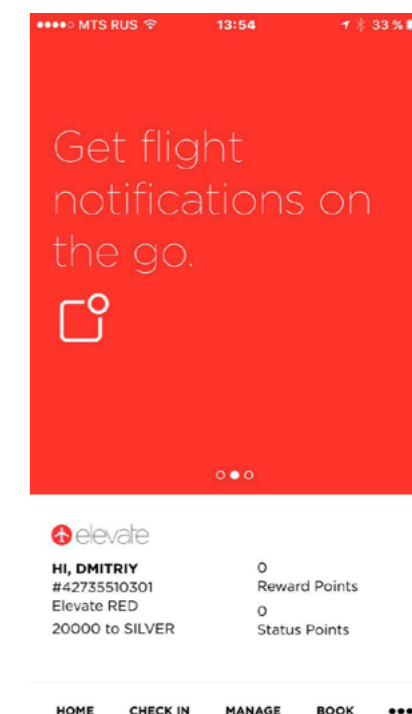
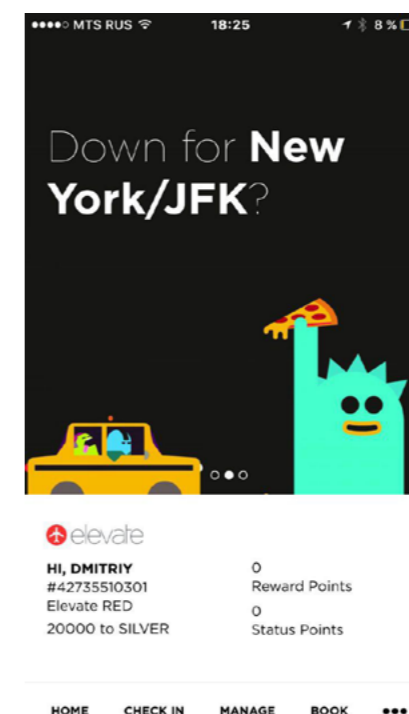
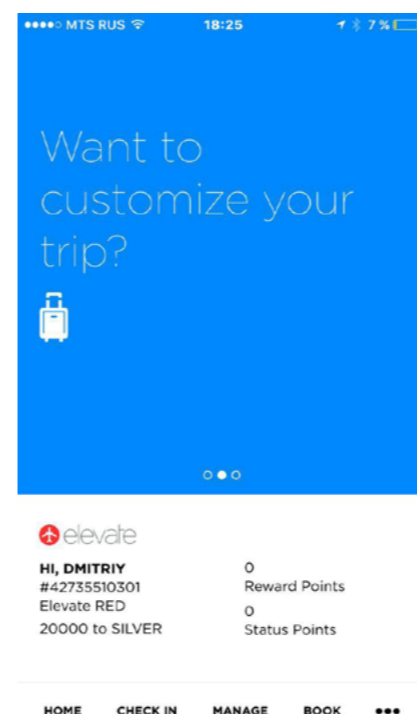
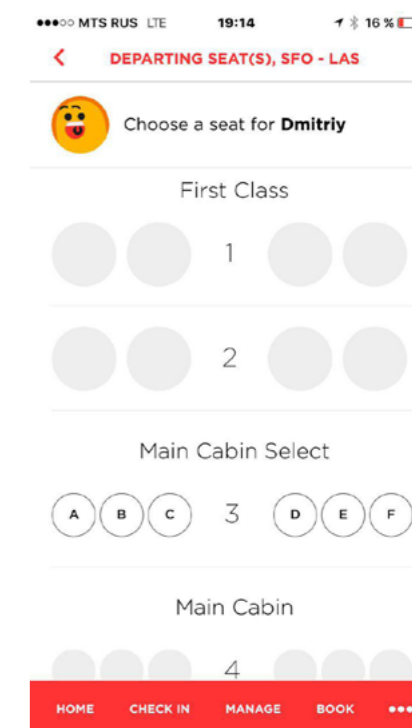
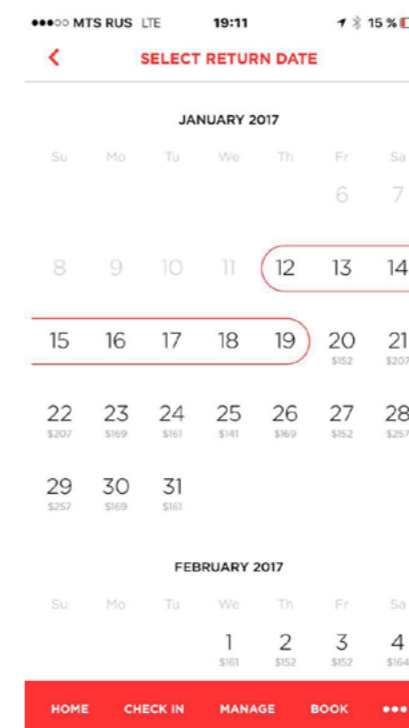
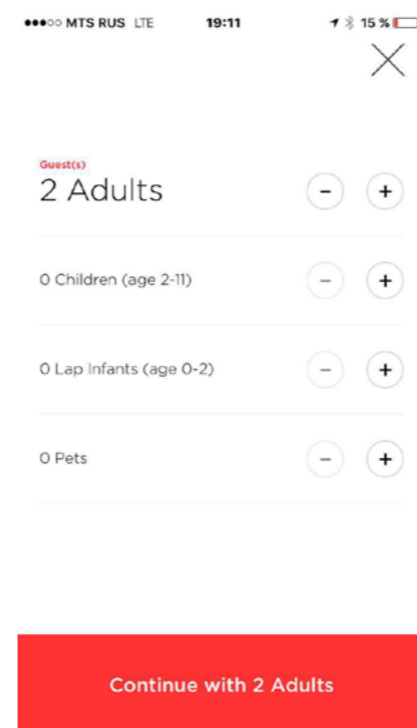
- Применение игровых механик для привлечения пользователя: возможность определения настроения соседа при выборе места и тд

Коммуникация

- Легкая коммуникация с пользователем (быстрые вопросы в игровой форме), позволяющая максимально идентифицировать его потребности

Функционал

- Возможность покупки билета для животного
- Выбор дат на календаре с указанием цен на каждый день
- Направление уведомлений о статусе рейса и заинтересовавших направлениях процесса

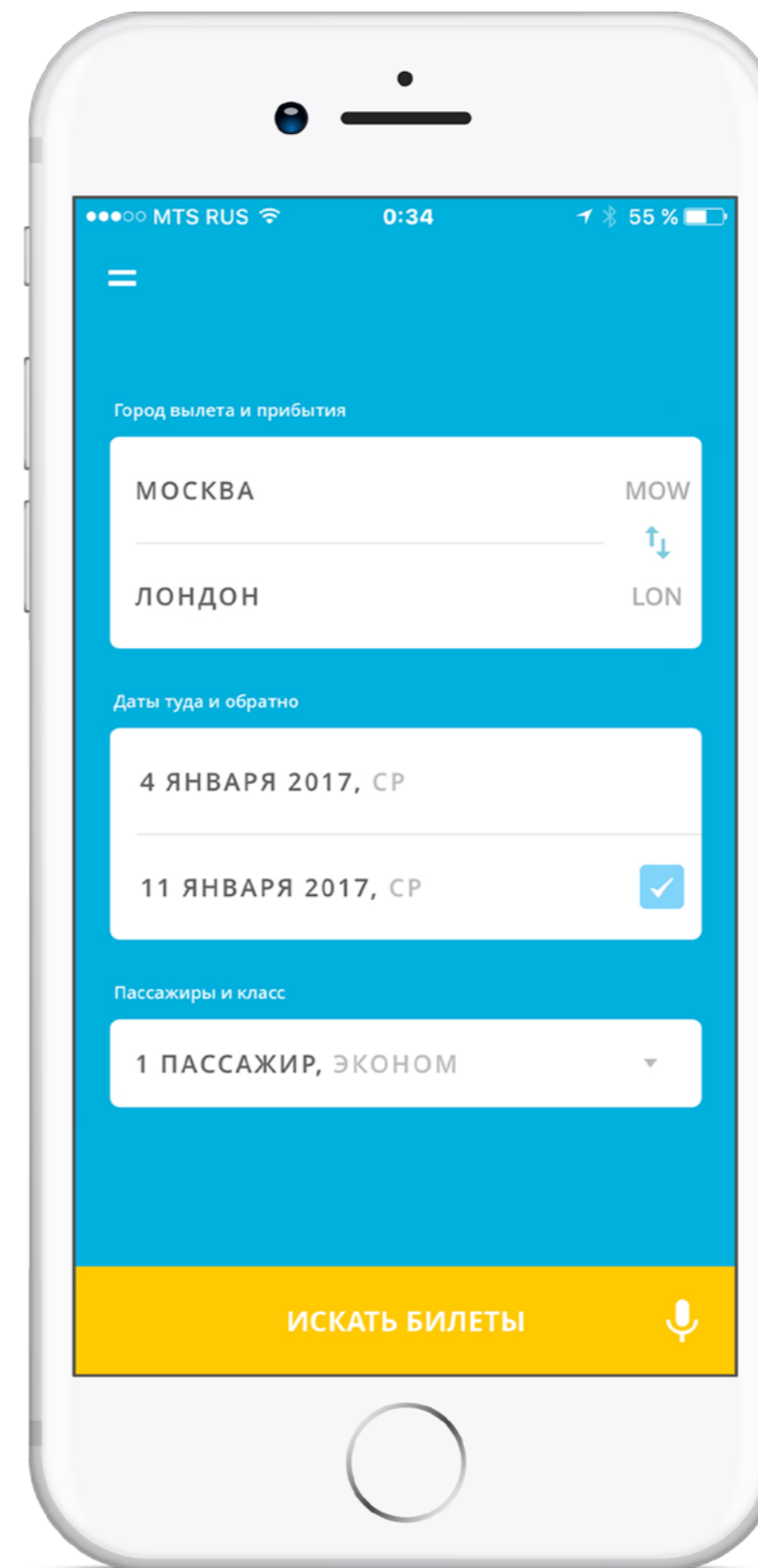


A.

AviaSales

Приложение с самым впечатляющим набором полезных функций, начиная с подробнейших фильтров и заканчивая голосовым поиском. Позволяет пользователю максимально детализировать поиск нужного рейса. Заботится об экономных путешественниках, предлагая дополнительные опции для бюджетных поездок. Предлагает удобную систему подсказок с описанием функционала, а также упрощает процесс регистрации благодаря возможности сканирования документов. Функционал приложения внушает доверие, минималистичный, в меру чистый дизайн также оставляет хорошее впечатление.

” * [Aviasales](#) — это первый и крупнейший в рунете метапоиск авиабилетов по 728 авиакомпаниям (включая рейсы бюджетных перевозчиков и чартеры), 100 агентствам и 5 системам бронирования.



Как это у AviaSales?

Детализированный поиск

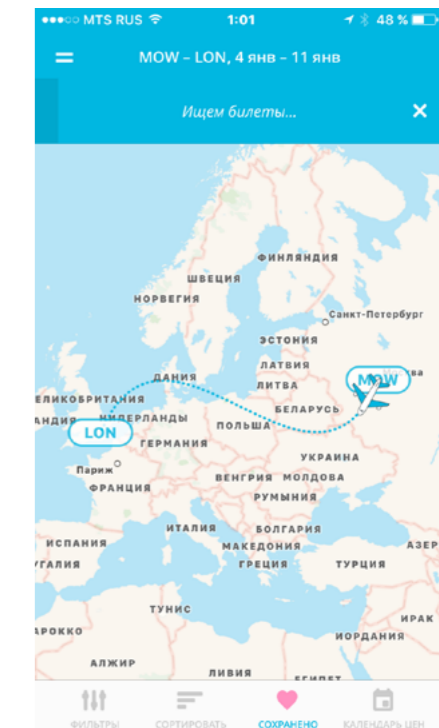
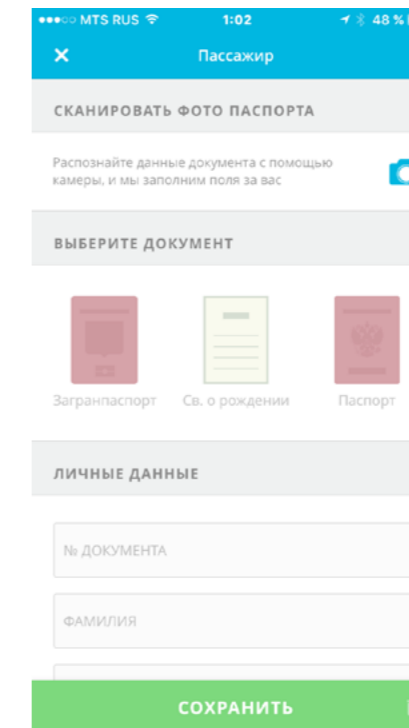
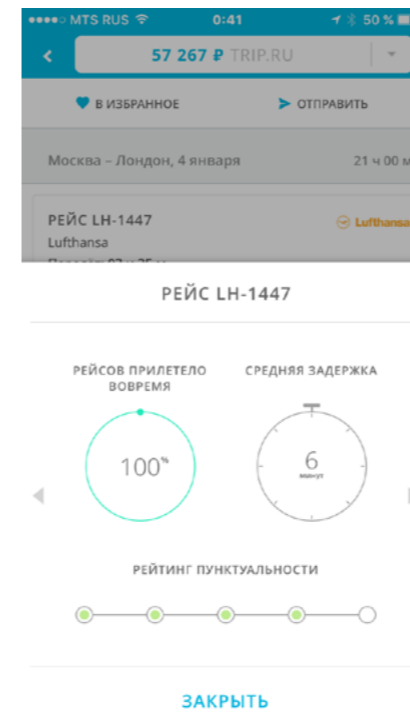
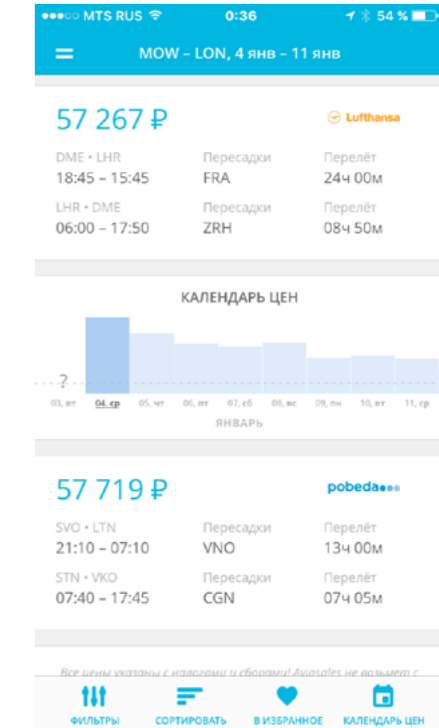
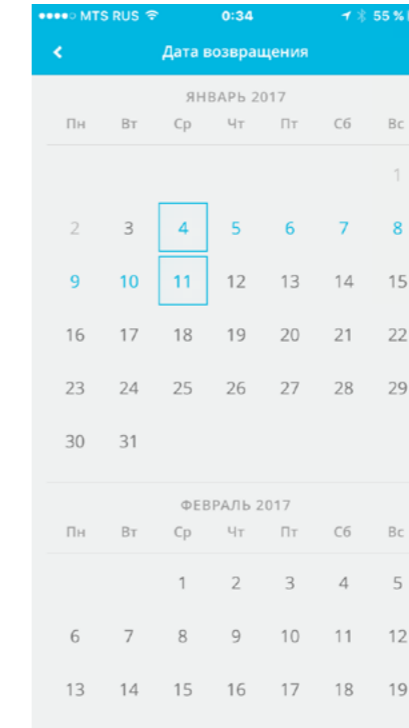
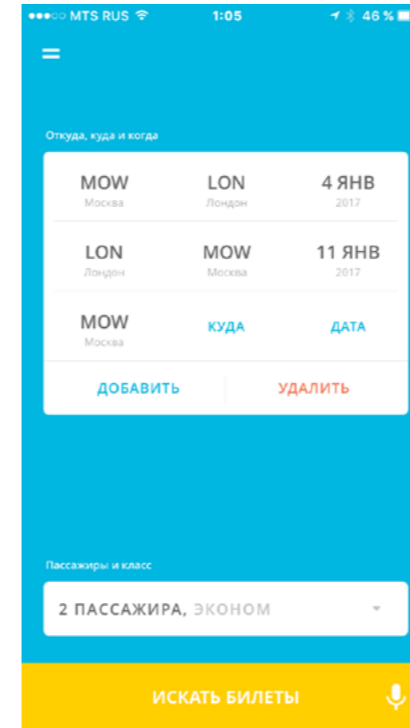
- «Календарь цен», который позволит сравнить цены на билеты в разные дни
- Карта низких цен по всему миру (для случаев, когда пользователь не определился с местом назначения)
- Подробная система фильтров и сортировки
- Интересные опции поиска билетов для экономных:
 - «Лучшие цены, найденные посетителями за последние 2 дня»
- Поиск с добавлением неограниченного количества перелетов для составления сложного маршрута
- Голосовой поиск
- Инфографика для статистики каждого авиарейса с детализацией данных

Дополнительные полезные фичи

- Указание авиакомпаний-лоукостеров при выдаче результатов
- Избранное (возможность отслеживания изменения цен и получения уведомлений)
- Поддерживает большое количество разных валют

Персонализация и предзаполнение данных

- Возможность сканировать документы при регистрации
- Автозаполнение паспортных данных



Как это у Momondo?

Детализированный поиск

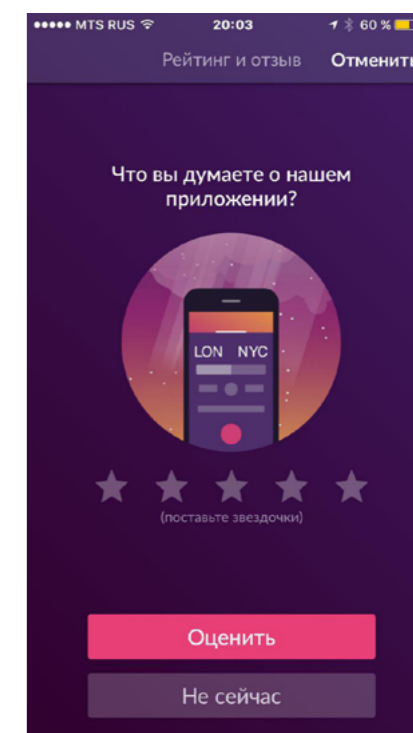
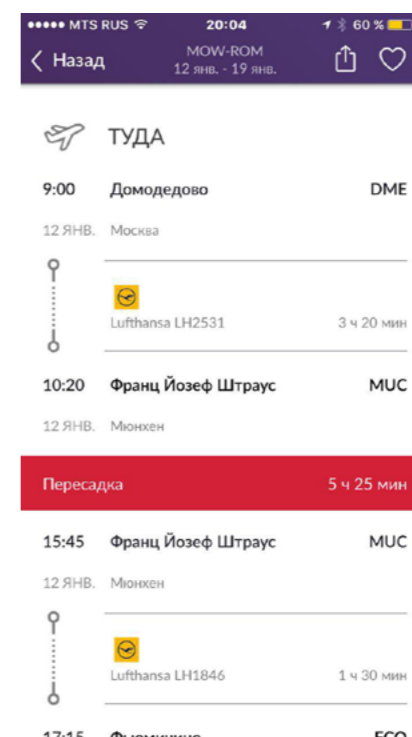
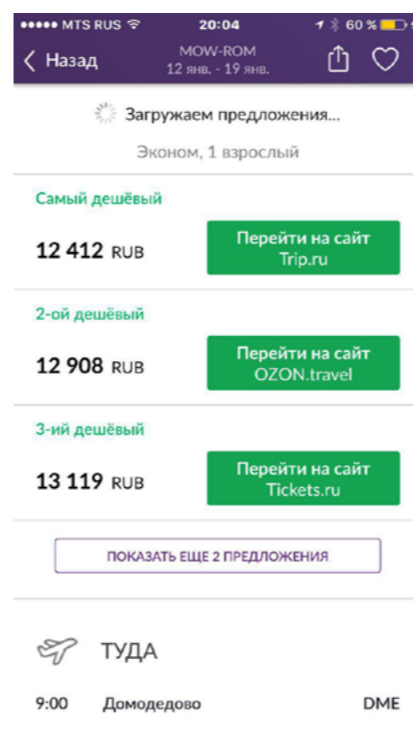
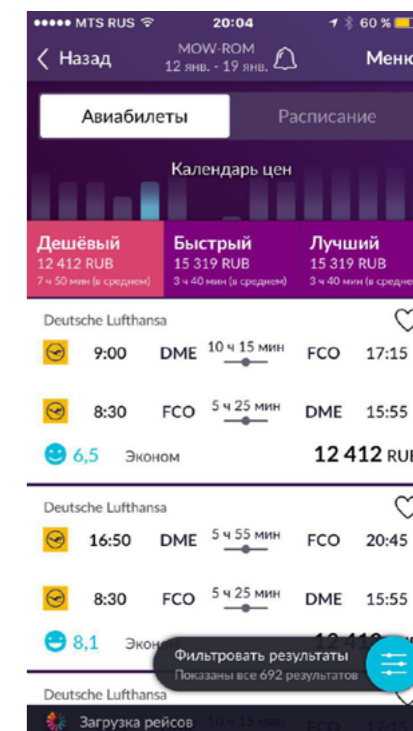
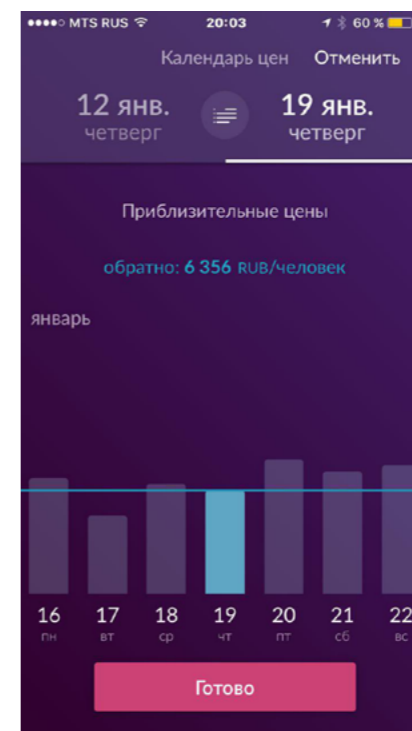
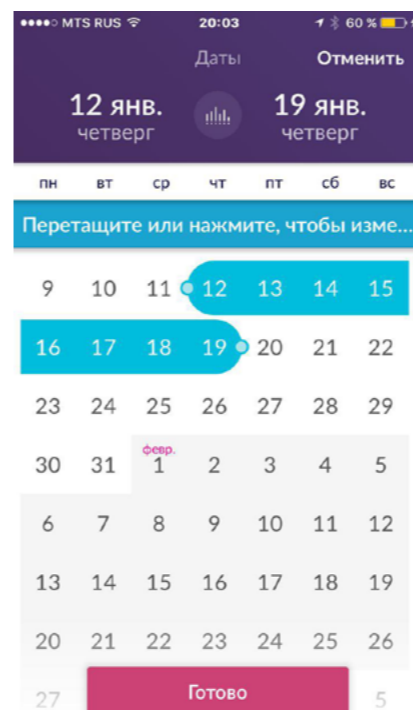
- Интересная фильтрация в веб-версии: Поиск направлений по атмосфере: в цветовой шкале, где каждый цвет соответствует настроению и пожеланием по отдыху, можно получить выборку самых недорогих билетов на ближайший месяц по интересным направлениям
- Начальные фильтры по цели поездки: Пляжный отдых / Природа / Лыжный отдых / Шопинг / Достопримечательности / Ночная жизнь
- Фильтры по настроению и атмосфере: Шик и блеск / Искусство / Семья / Местная жизнь / Романтика
- Определение примерного бюджета на первом этапе
- Возможность составления сложного маршрута
- Интерактивный Календарь цен, который показывает средние цены на разные даты

Дополнительные полезные фичи

- Возможность получать уведомления об изменении цены
- Удобное добавление в Избранное, История поиска
- Результаты поиска сразу разделены по категориям: «Дешевый», «Быстрый», «Ранний туда», «Поздний туда», «Ранний обратно» и «Поздний обратно»

Персонализация

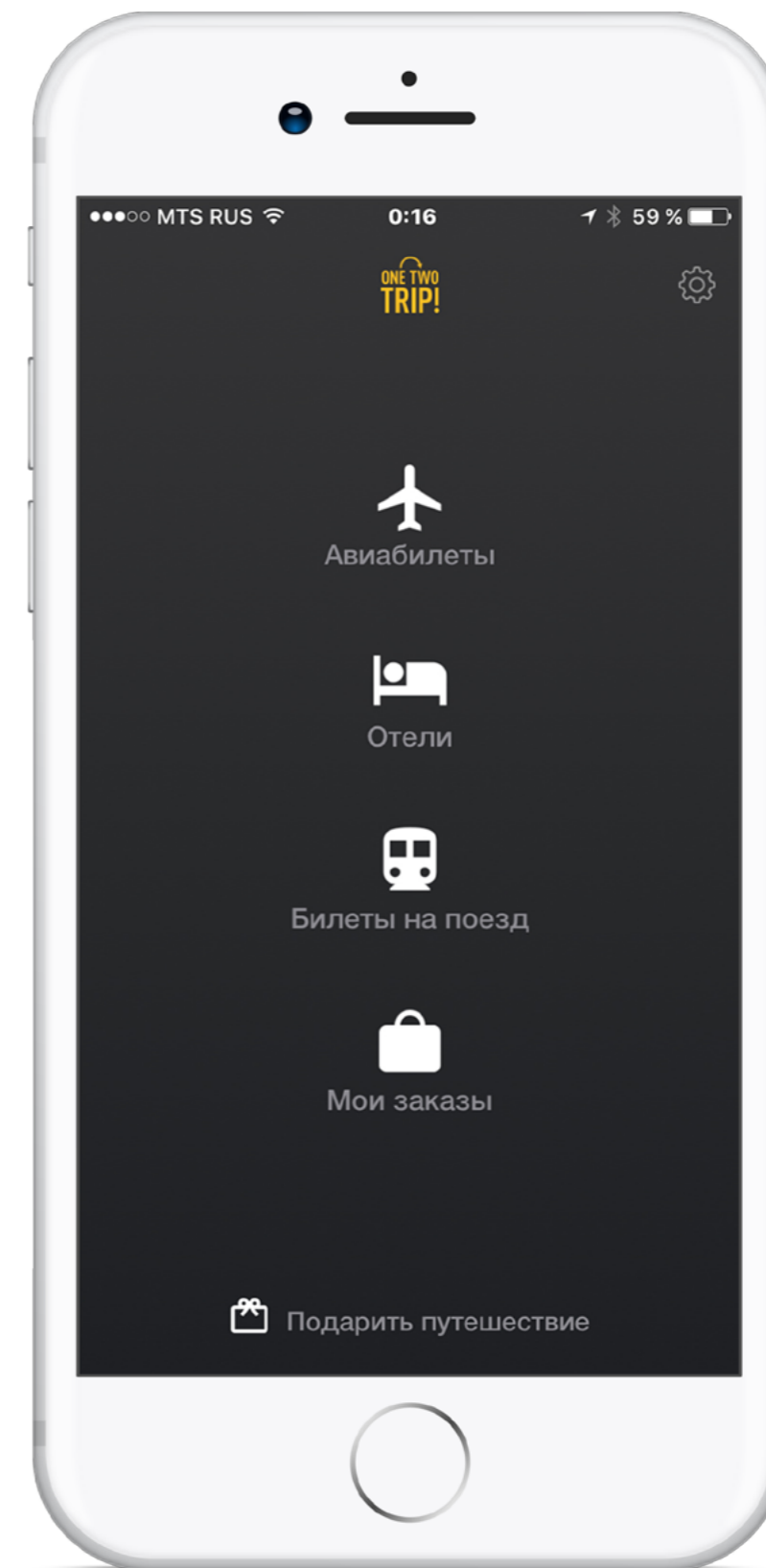
- Возможность создать momondo-профиль



OneTwoTrip

Приложение с набором самых необходимых функций, которые наиболее востребованы при поиске и покупке билетов. Необходимый минимум фильтров, понятная и четкая подача, удобство совершения покупки, приятная система бонусов. Все легко, удобно и быстро.

» * **OneTwoTrip** — онлайн-сервис по продаже билетов от 800 авиакомпаний, а также билеты РЖД по России и СНГ.



Как это у OneTwoTrip?

Поиск

- Детализированная информация о рейсе при выдаче результатов
- Рейтинговая оценка рейсов по ряду критериев:

Возраст самолета / Статистика задержек, опозданий и отмен /

Расстояние между спинками

- Возможность выбора места

Уведомления

- Система полезных пуш-уведомлений для пользователя, например:

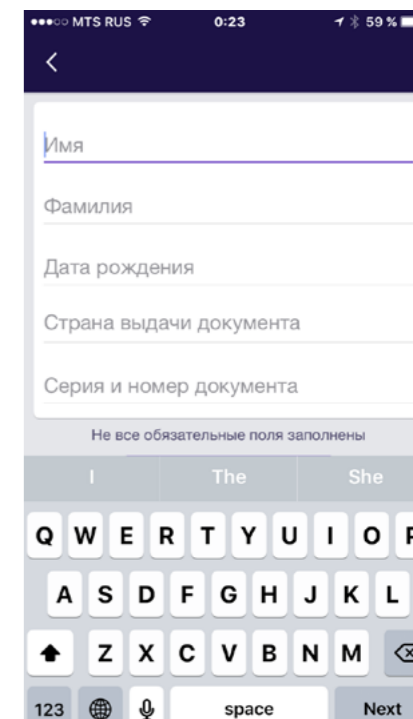
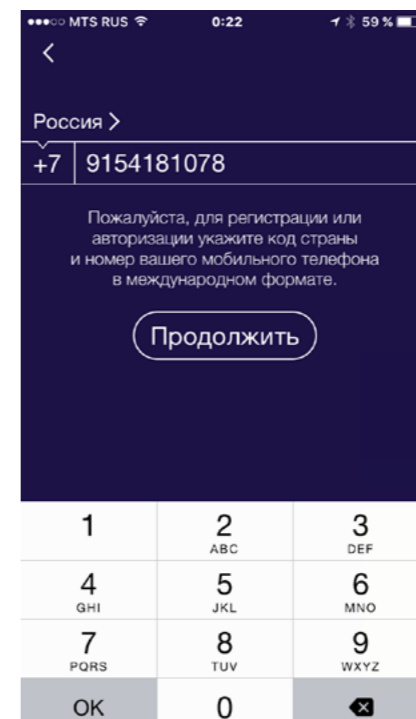
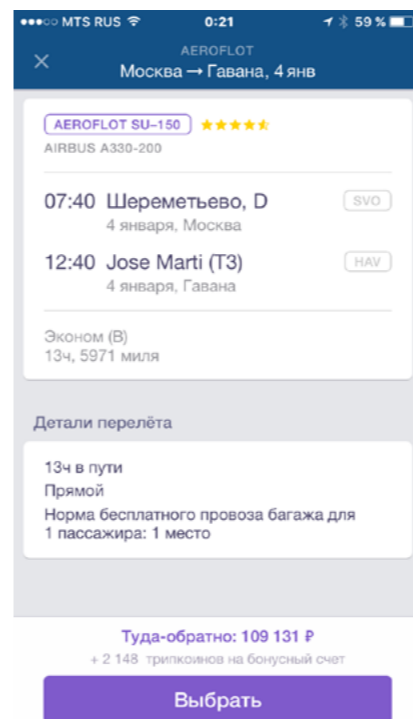
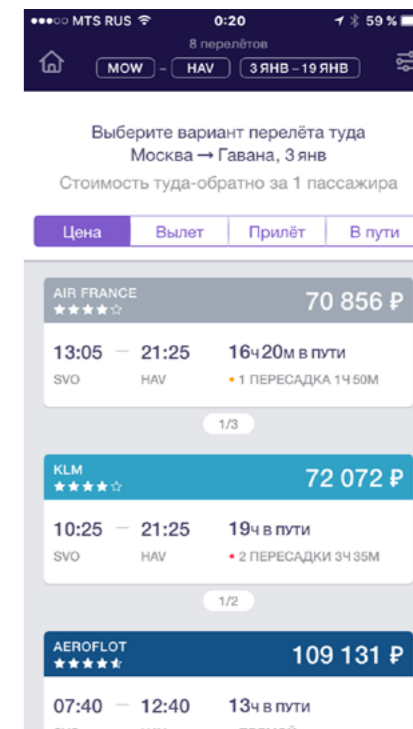
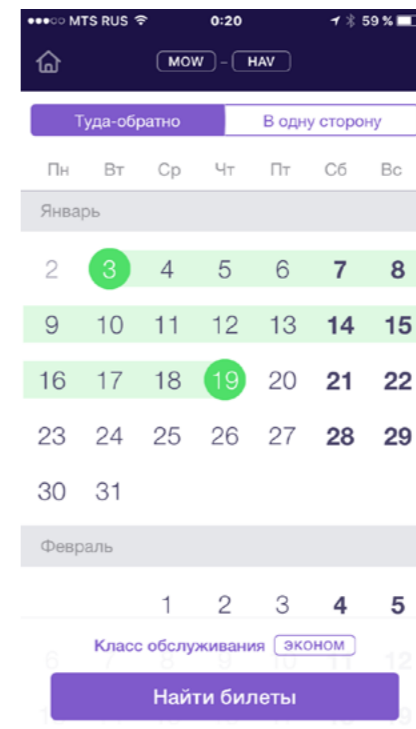
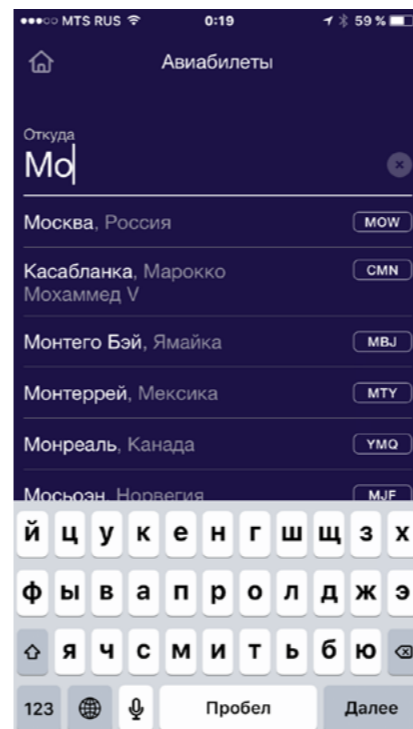
У вас осталось 30 минут, чтобы оплатить заказ

Профилирование

- Сохранение данных о пассажире в Личном кабинете
- Чтобы сэкономить время при покупке билетов, можно использовать сохраненные данные пассажира и оплатить заказ привязанной к аккаунту банковской картой

Управление лояльностью

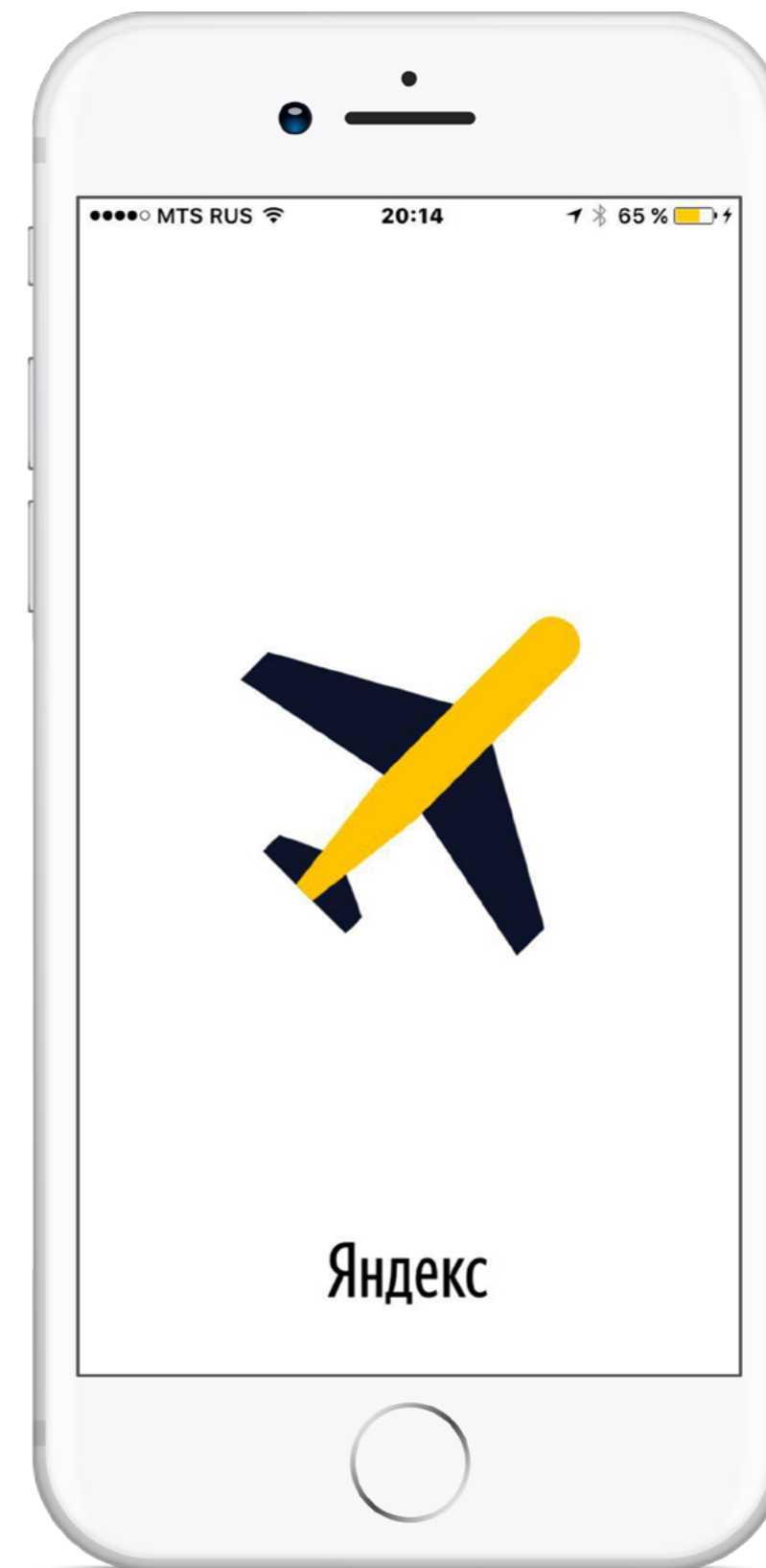
- Возможность оформить пакет возвратности и приобрести подарочный сертификат
- Система бонусов (бонусами можно оплачивать все авиабилеты)
- Возможность обмена и возврата билетов



Яндекс Авиа

Приложением с отличным примером трендового Zero UI. Отсутствие привычной визуальной части интерфейса, максимальная чистота подачи в сочетании с продуманной микроанимацией, инфографикой и типографикой. И этого совершенно достаточно для эффективного и приятного взаимодействия с пользователем.

” * **Яндекс** агрегирует предложения российских и международных авиакомпаний, агентств и сервисов по поиску билетов.



Как это у Яндекс Авиа?

Симплификация

- Zero UI
- Простота и легкость подачи

Интерактивность

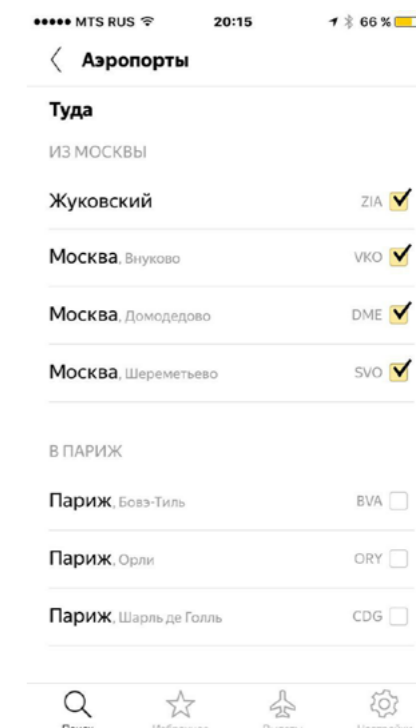
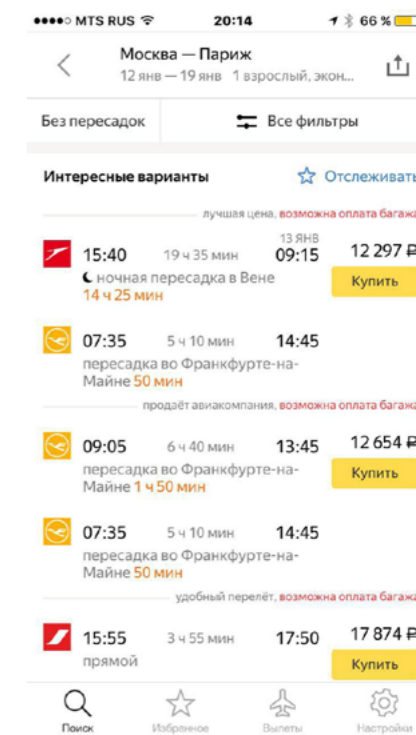
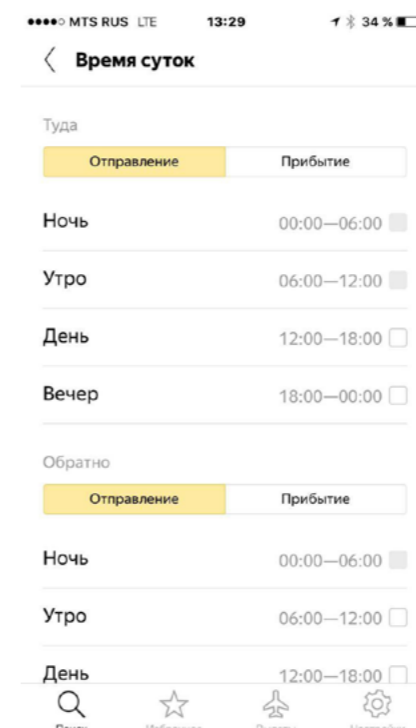
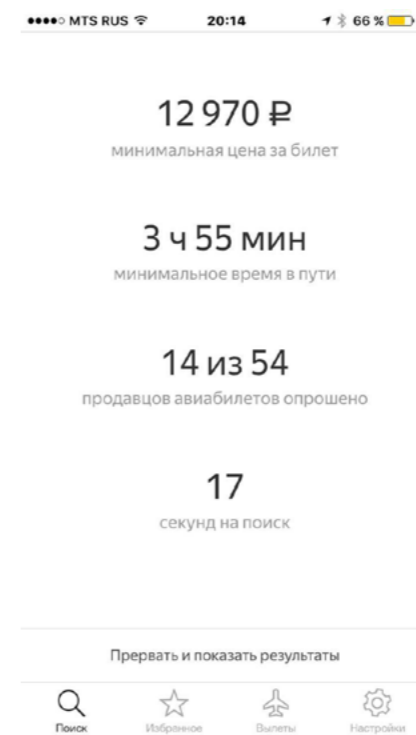
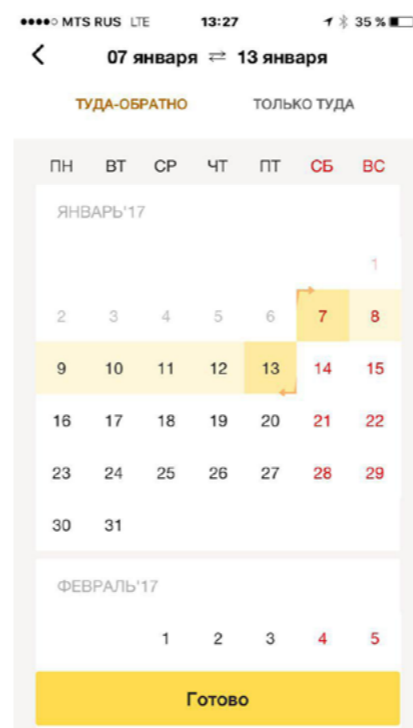
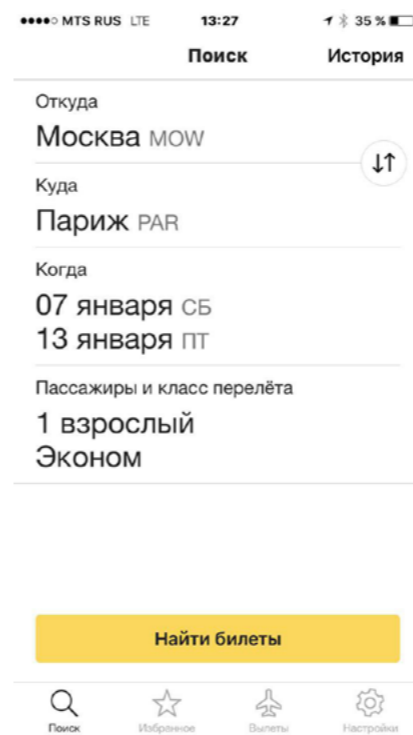
- Отличная микроанимация
- Интересный прелоудер: статистика с микроанимацией при ожидании результатов поиска

Детализация поиска

- Полезные дополнительные фильтры по тематическим выборкам / раннему прилету
- История сохраняет результаты поиска до года

Система уведомлений

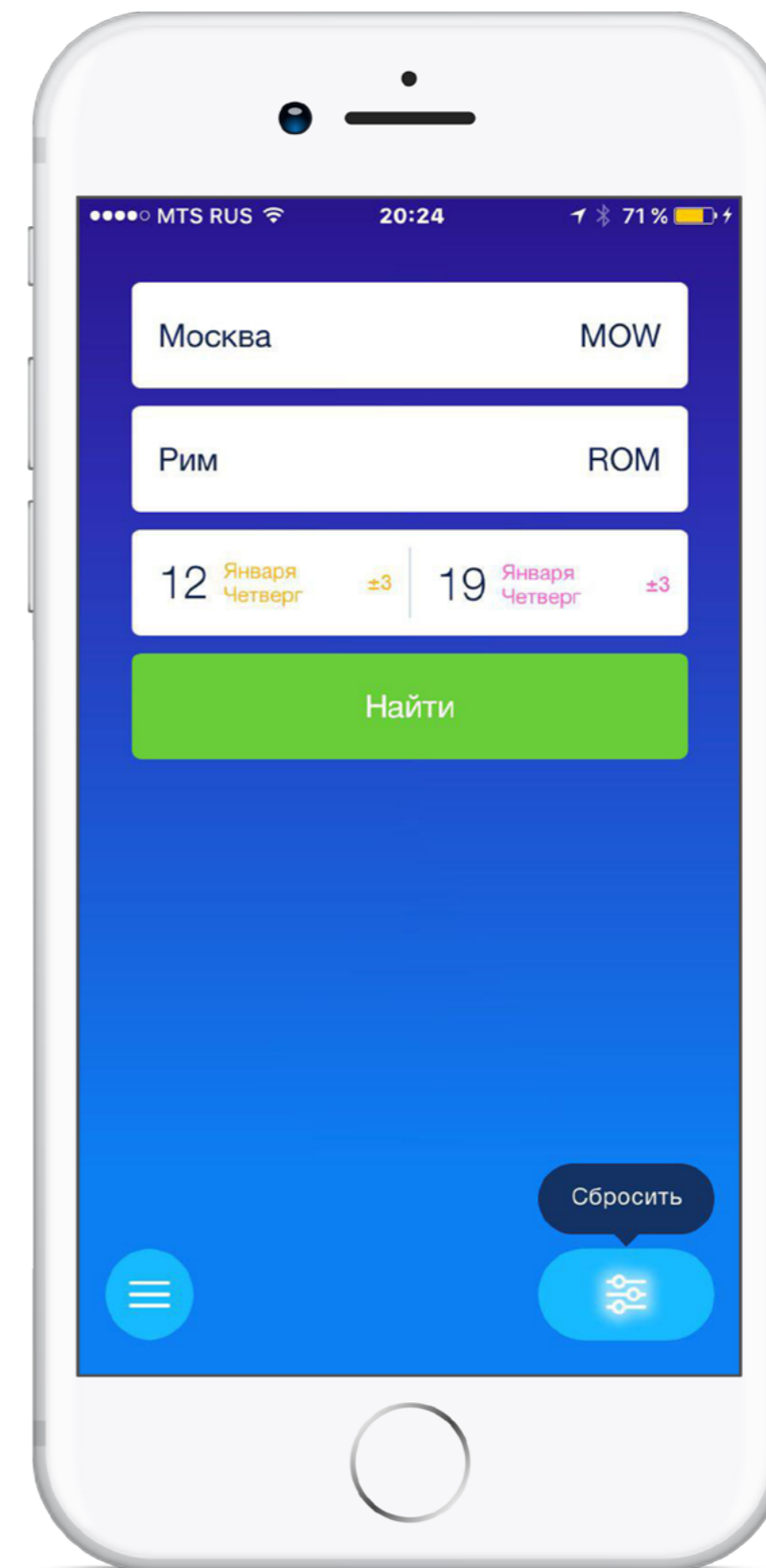
- Приложение следит за ценами на выбранные направления, при изменении цены пользователю приходит уведомление
- Тем, кто вылетает из Москвы, приложение сообщает, во сколько отправляется подходящий аэроэкспресс



Andgo Travel

Единственное из найденных приложений с возможностью брать авиабилеты в кредит. Минималистичный интерфейс, четкая и последовательная подача. Процесс оформления кредита очень прост.

“ * [Andgo.travel](https://andgo.travel) - российский мобильный сервис для покупки авиабилетов в кредит.



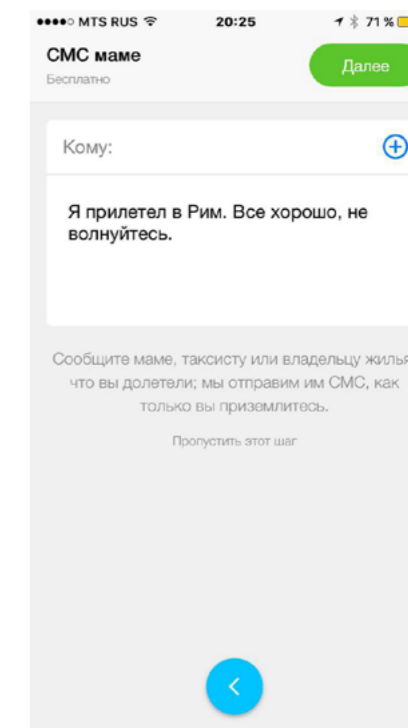
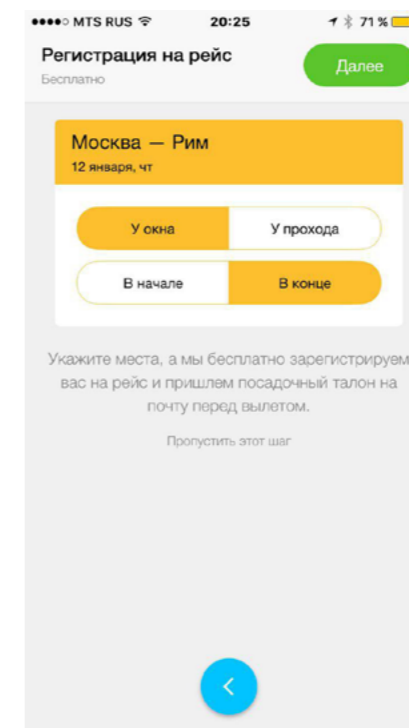
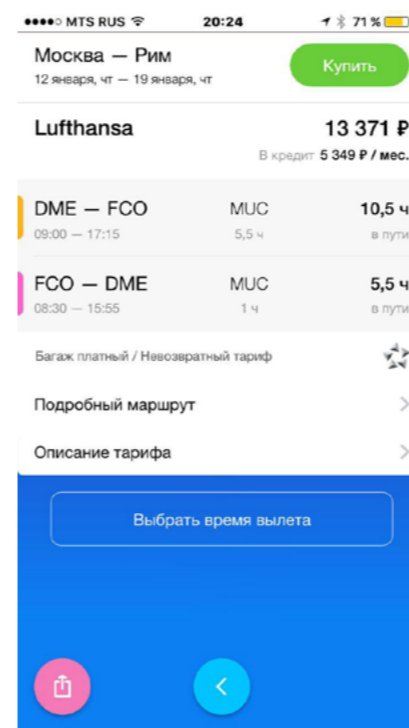
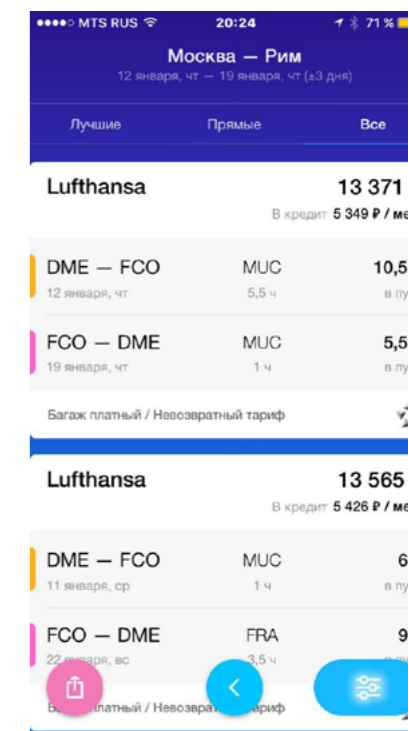
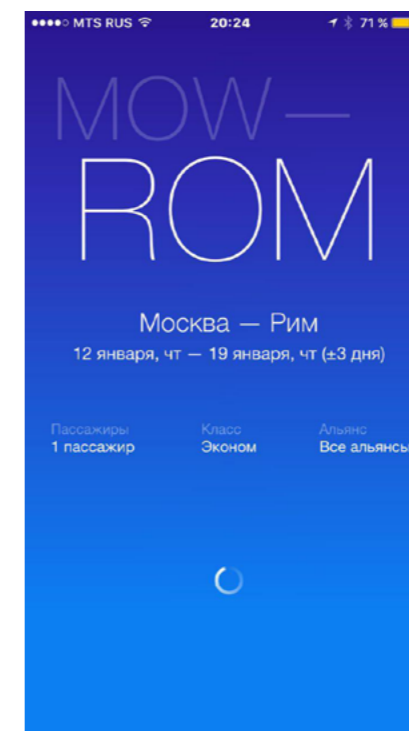
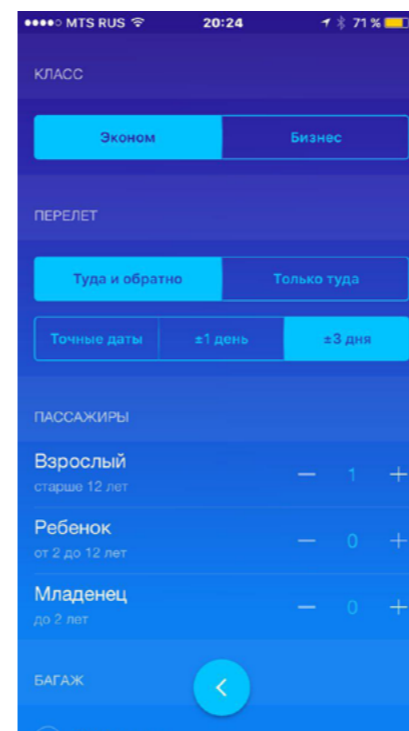
Как это у AndgoTravel?

Функционал

- Возможность регистрации на рейс (туда/обратно)
- Регистрацию проходят за тебя и высылают посадочный талон на почту
- Интересная функция: Возможность отправить смс маме / таксисту / владельцу жилья о прилете
- Удобные и простые фильтры для регистрации на рейс
- Удачно представлена база тарифов всех авиакомпаний
- Представлена базовая информация о том, как добраться из аэропорта в город

Оформление кредита:

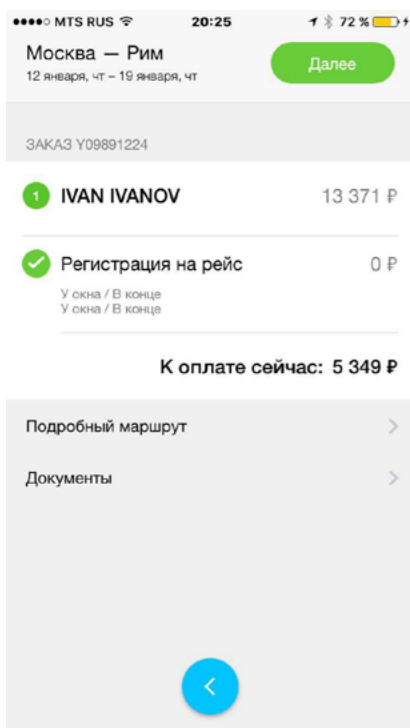
- Оформление кредита происходит прямо в приложении
- Указана стандартная цена + цена в кредит
- Возможность посмотреть условия с расчетом по кредиту
- Возможность выбрать покупку в кредит (просмотреть шаги) или оплатить сразу
- Возможность погасить кредит досрочно



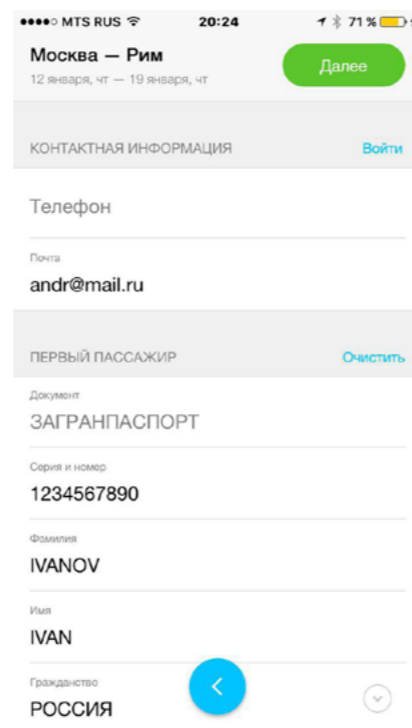
А.

Как это у AndgoTravel?

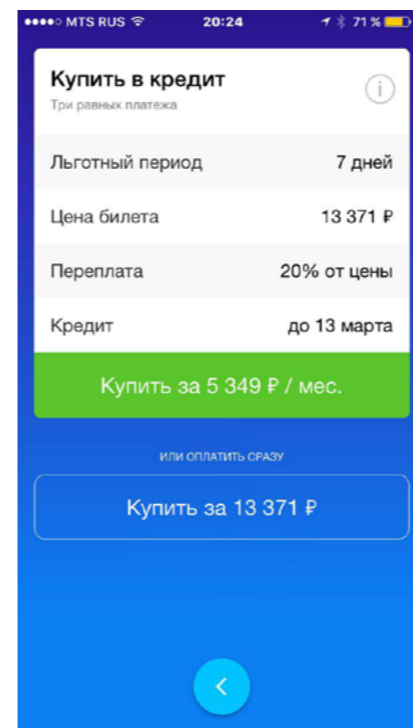
Информация о кредите



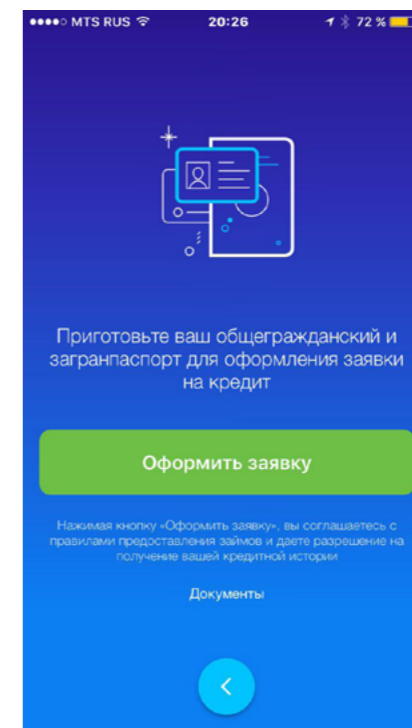
Моментальное решение. От выбора билета до оформления кредита пройдет пять минут – без бумажной волокиты и звонков.



Только соцпрофиль и паспорт. Для получения кредита понадобятся паспортные данные и активный соцпрофиль.



10% от цены билета. Именно столько пользователь заплатит за кредит, если вернет его до вылета.

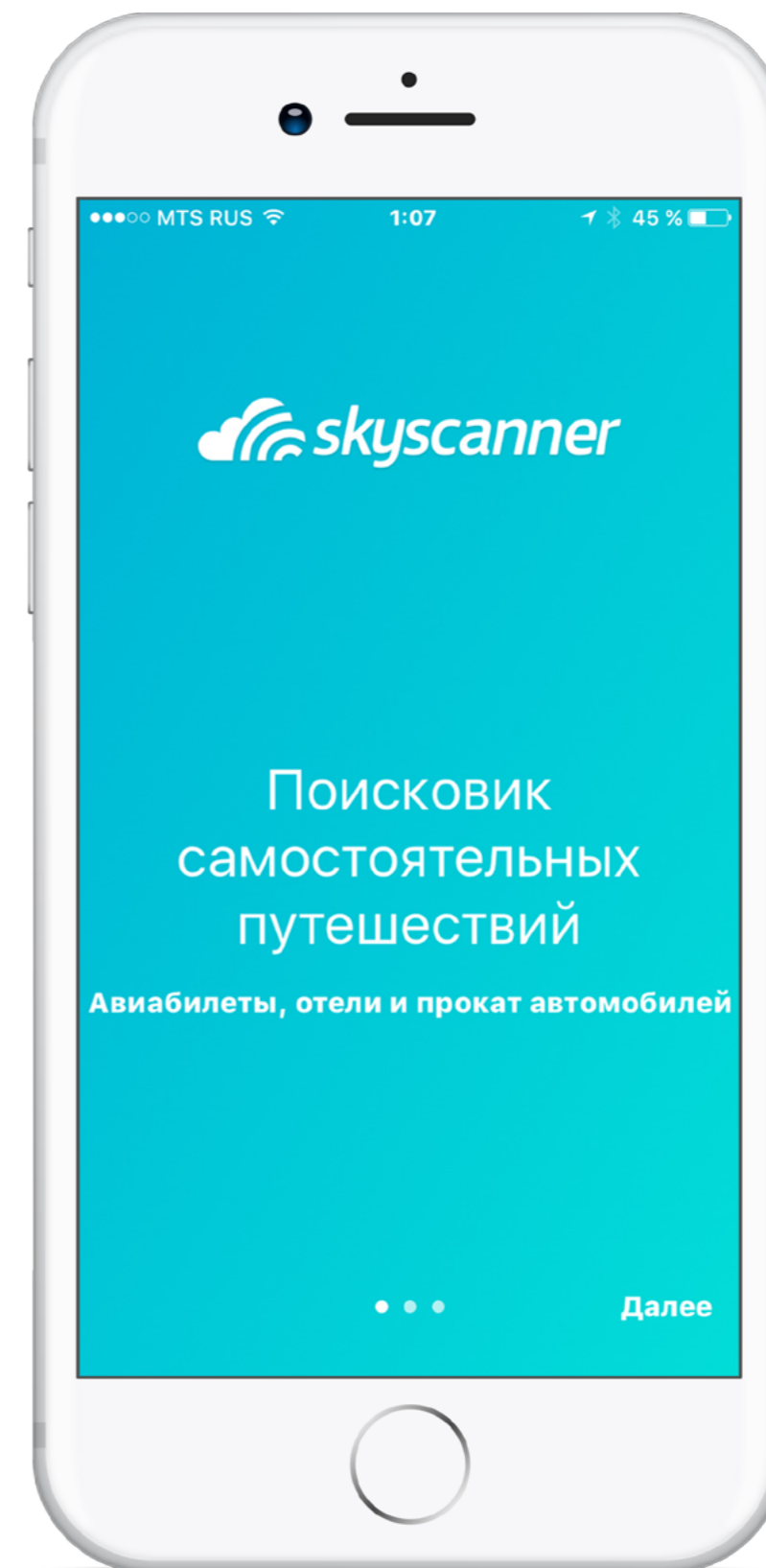


Кредит на два месяца. Три равных платежа – в момент покупки, через месяц и последний – через два месяца.

SkyScanner

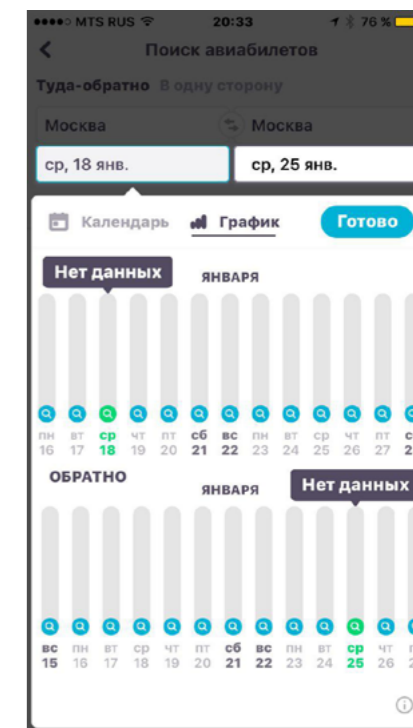
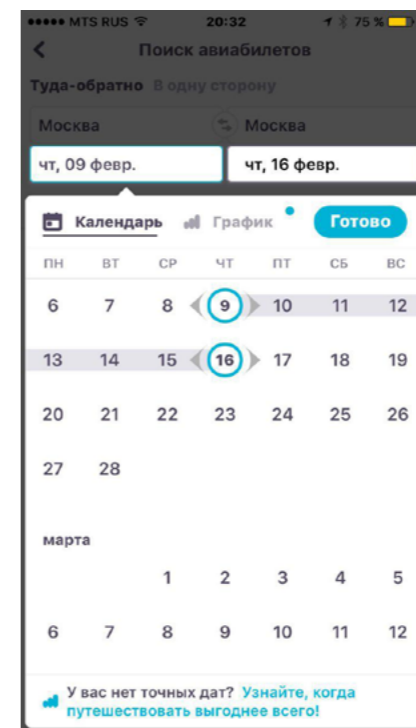
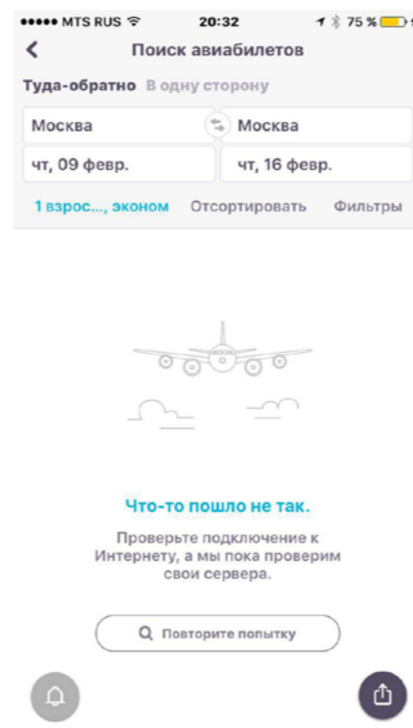
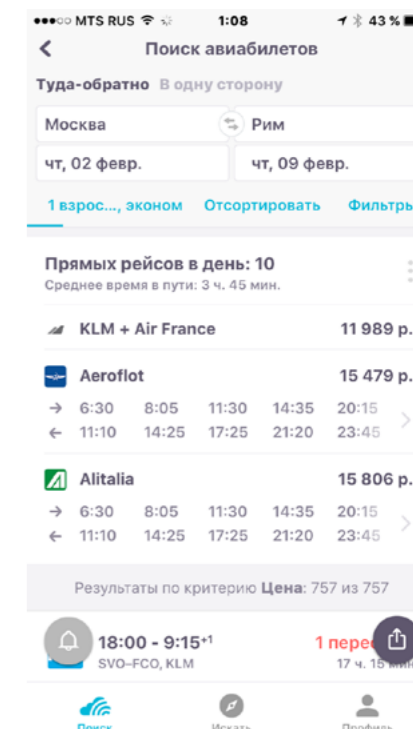
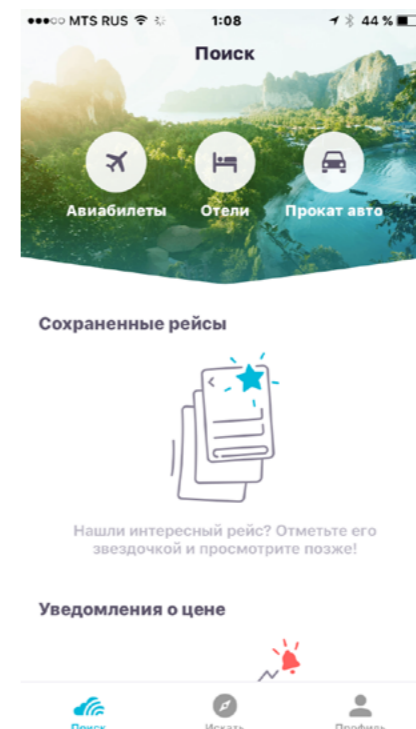
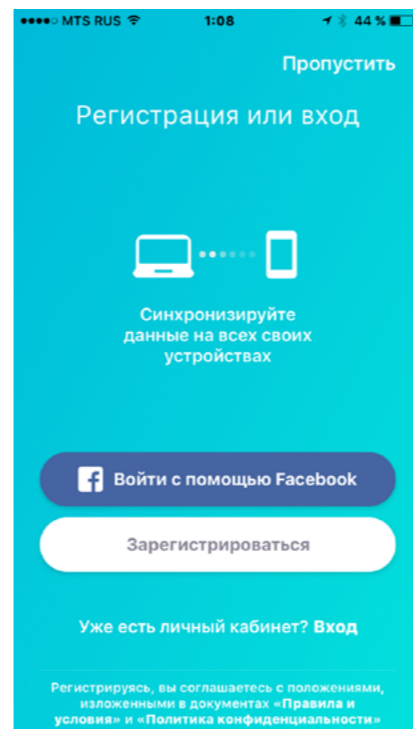
Добротное британское приложение с необходимым набором полезных функций, минималистичным интерфейсом, простой и понятной подачей.

» * [Skyscanner](#) - один из старейших сервисов по поиску и сравнению авиабилетов в интернете, основан в 2003 году студентами-математиками из университета Манчестера.



Как это у SkyScanner?

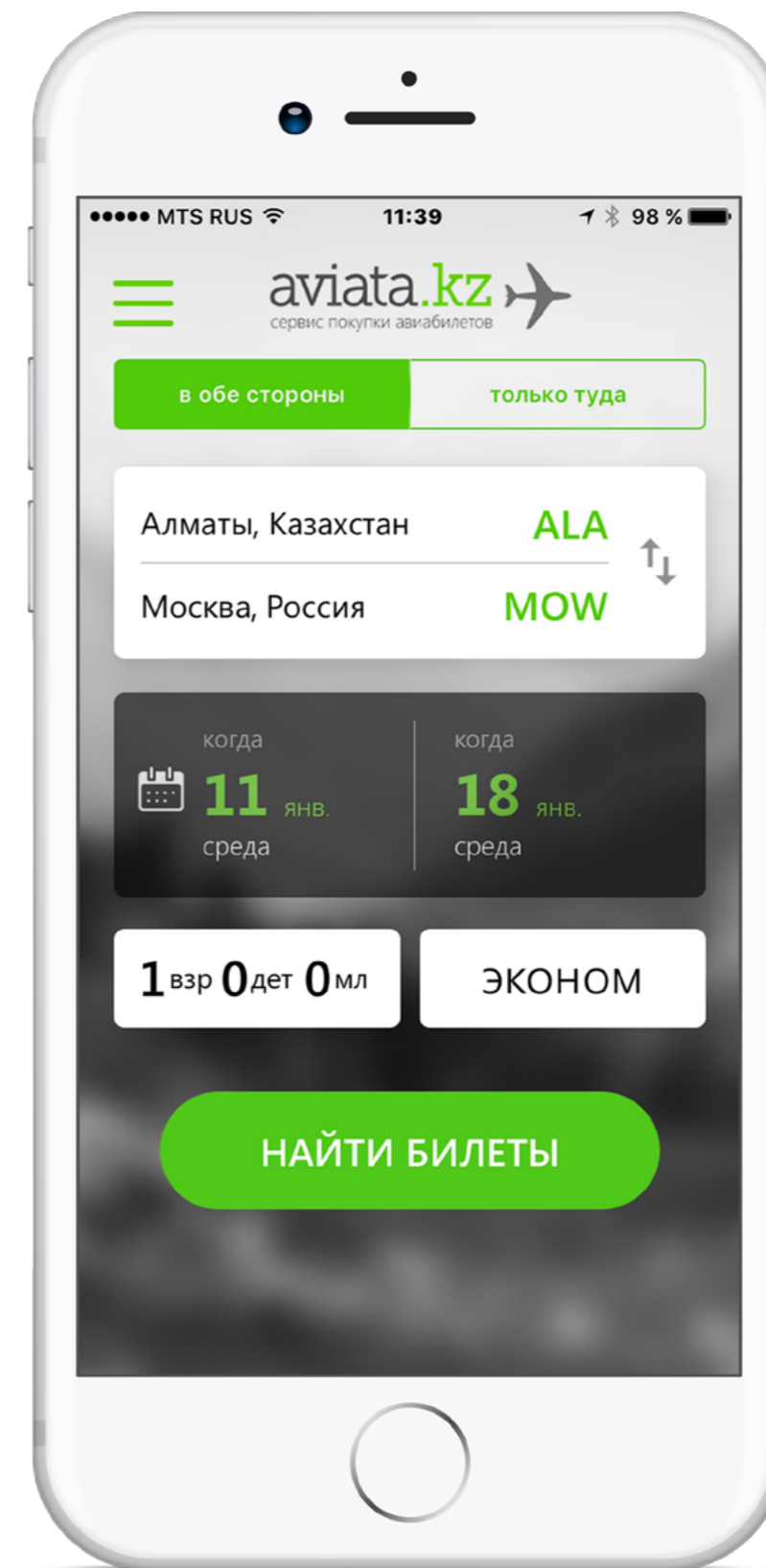
- Можно искать билеты не только из города в город, но и из страны в страну. Это позволяет уменьшить конечную стоимость перелета и составить наиболее удобный маршрут
- Возможность удобно находить идеи для поездок, выбрав пункт «Везде» в качестве пункта назначения и получив самые выгодные билеты по всему земному шару
- Информация о том, как добраться до центра города прилета от аэропорта
- Поддержка клиентов после покупки билетов (при отмене/переносе рейса): на указанный при покупке телефон приходит SMS с уведомлением об этом и предложением альтернативы
- Приложение показывает полную цену авиабилета. Скрытых сборов и комиссий нет



AviataKZ

Понятное, хорошо структурированное приложение с чистой, приятной подачей данных и отличным набором всех основных функций.

” * [Aviata.kz](#) - один из крупнейших сервисов онлайн-покупки авиабилетов в Казахстане.



Как это у AviataKZ

Поиск

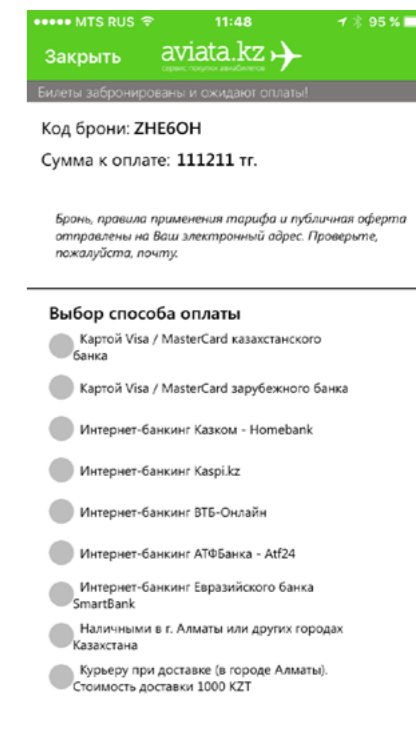
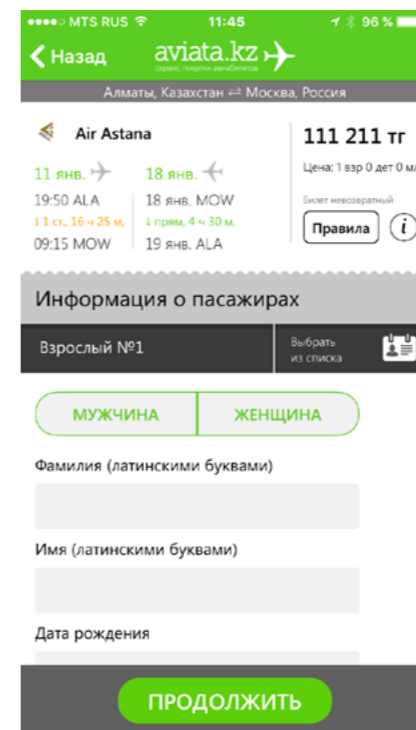
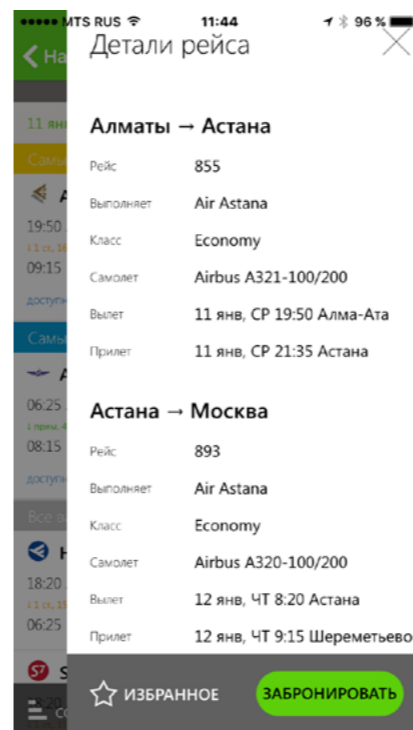
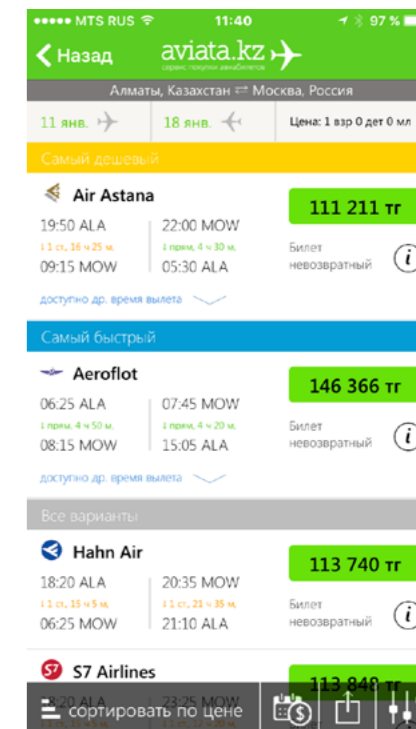
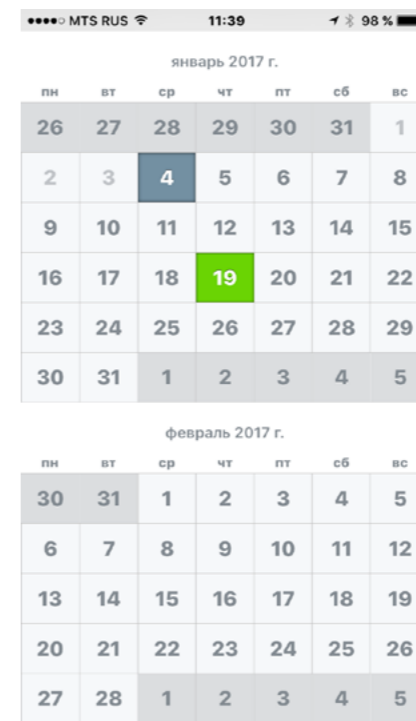
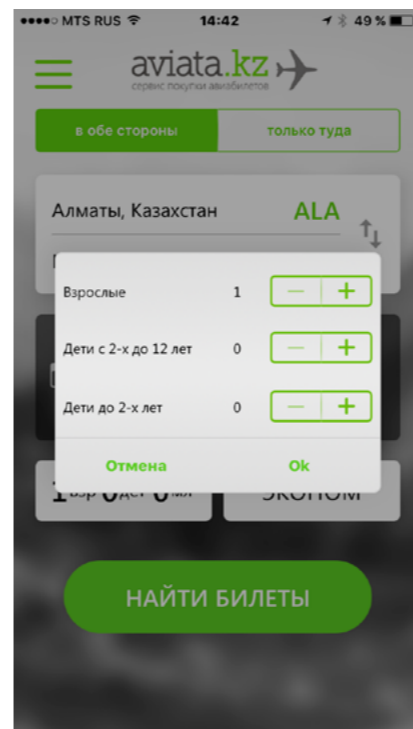
- Удобная подача деталей рейса, альтернатив по доступному времени
- Календарь цен
- Возможность просмотра цен на соседние даты для поиска наиболее выгодной стоимости
- Отображение самого дешевого и самого быстрого варианта сразу при выдаче результатов
- Возможность сохранения данных о пассажирах для упрощения процессов в будущем

Система оповещений

- СМС-уведомления о задержке или переносе рейса

Система бонусов

- Накопительная программа



Tutu.ru

Удобное и легкое в восприятии приложение с минималистичным, сдержанным дизайном. Процесс покупки понятен и прост. Ничего лишнего. Удачная визуализация данных.



* Tutu.ru - российский туристический онлайн-сервис, работающий в Рунете с середины 2003 года.



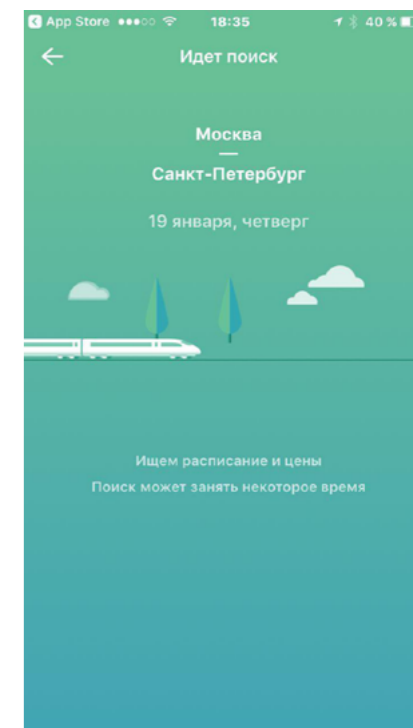
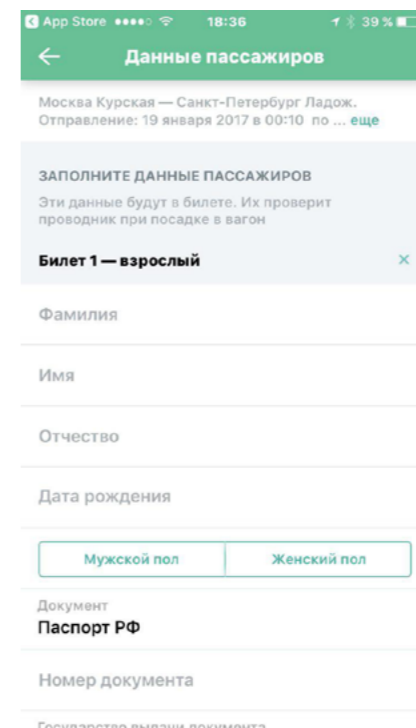
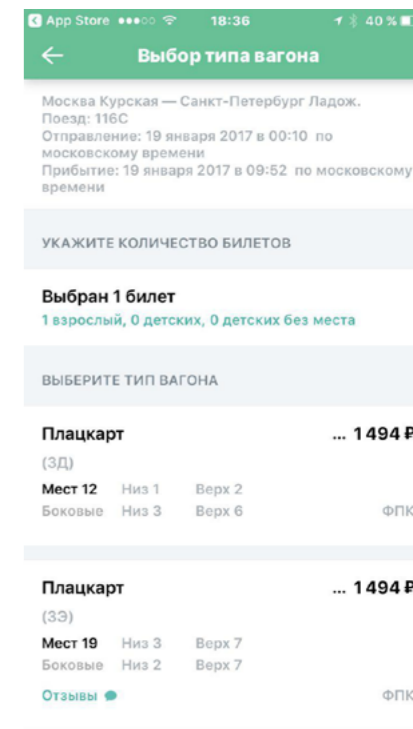
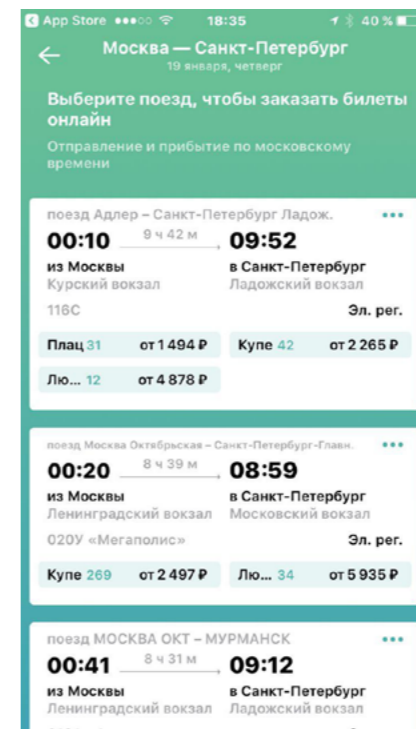
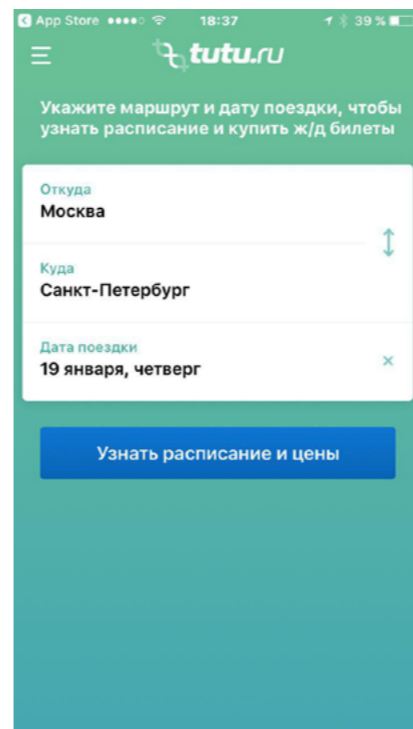
Как это у Tutu.ru

Подача

- Отличная микроанимация и визуализация схем поездов

Функционал

- Удобный выбор места в вагоне
- Подсказки при выборе поезда, чтобы найти самый быстрый/дешевый/удобный вариант
- Сервисы «Надежда» и «Хочу», чтобы получить оповещение о появлении билетов
- История изменения стоимости билетов и расписание ушедших поездов
- Регистрация не обязательна
- СМС-оповещения с напоминанием
- Возможность получить бумажный билет для бухгалтерии
- Накопительная система



03 / Тренды

А.

Ключевой функционал

Обязательное наличие простого и удобного поиска

Максимальная детализация поиска с помощью различных функций

(дата, время, перевозчик, рейтинг рейса, системы фильтров, календари цен, статистика изменения цен)

Легкость восприятия

Удобство использования, интуитивность и понятность интерфейса

Защита от случайных действий

Уменьшение когнитивной нагрузки

Интерактивность

Микровзаимодействия, постоянная коммуникация с пользователем

Дизайн «на опережение»

Функции, основанные на опережении действий пользователя для дальнейшего упрощения его действий

(предзаполнение форм, текущего местоположения, встроенные уведомления, всплывающие окна и рекомендации)

Система уведомлений

Наличие систем оповещений с целью отслеживания изменения цен, напоминаний, рекомендаций

Персонализация

Профилирование (предложение пользователю определенных опций на основе уже заполненных им данных)

А.

Функции-новшества

Геймификация

Применение игровых механик с целью легкого и нестандартного вовлечения пользователя в процесс покупки

Использование интересной микроанимации

Поиск без границ

Нестандартные фильтры поиска, позволяющие идентифицировать общую ожидаемую атмосферу и настроение поездки или дополнительные опции поиска для бюджетных поездок

Не только Календари цен, но и Карты цен на случай, если пользователь еще не определился с направлением

Поиск и покупка билетов для составного маршрута, когда пользователь хочет сразу купить билеты для всей поездки

Полный пакет

Удобная регистрация на рейс и отправка пользователю посадочного талона

«Умные» уведомления

Возможность отправить смс-уведомление близким людям о прилете/прибытии через приложение

Поддержка пользователей после покупки билетов (при отмене/переносе вылета/изменении деталей рейса)

Предвосхищение ожиданий

Предоставление дополнительной полезной информации, предвосхищающей ожидания пользователя

Упрощение процессов

Возможность сканировать документы при регистрации

Голосовой поиск

A.

Тренды в дизайне

Zero UI

Простота и легкость

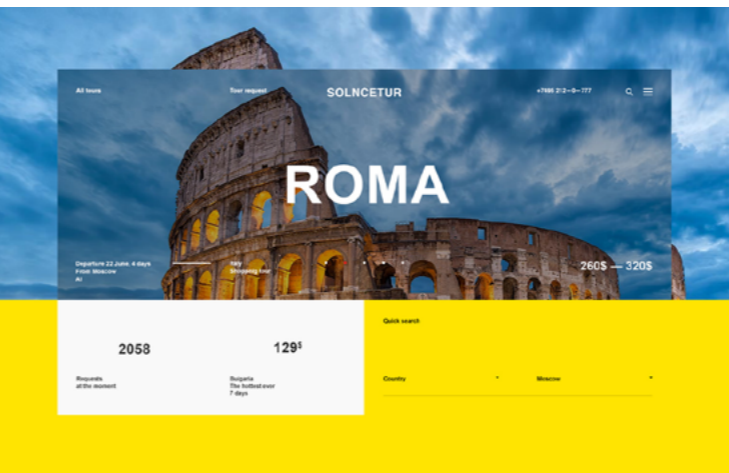
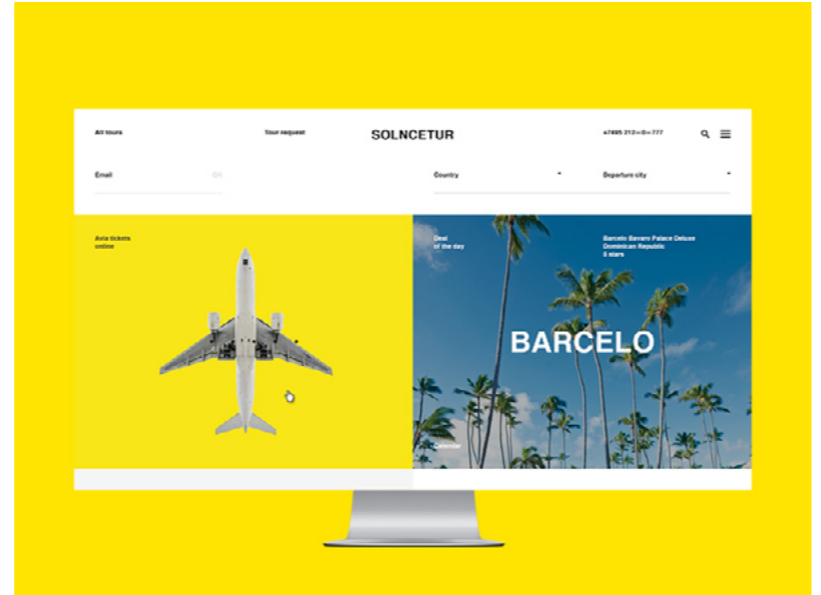
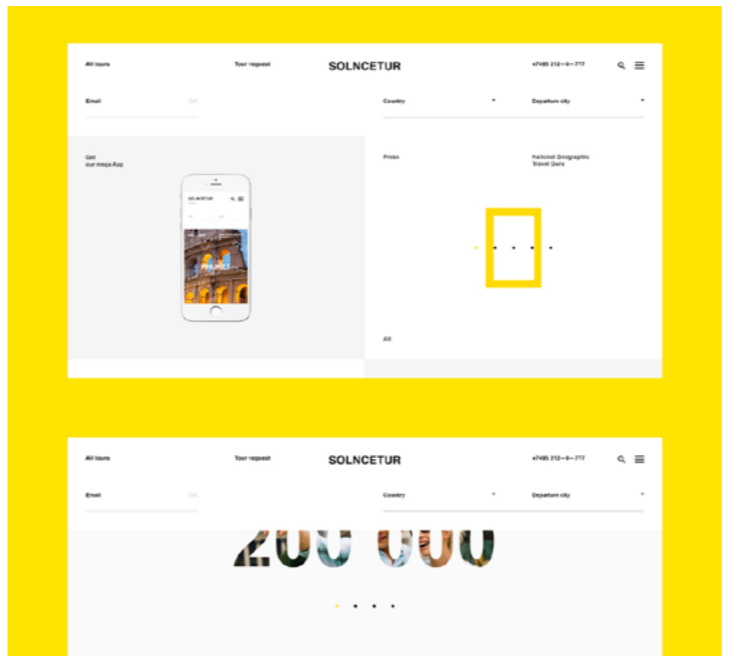
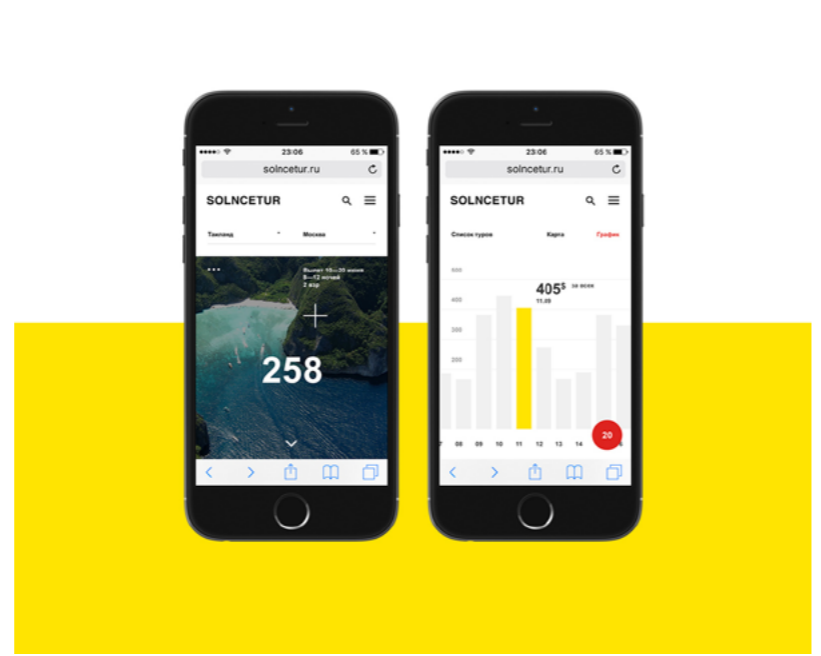
Крупная смелая типографика

Визуализация данных

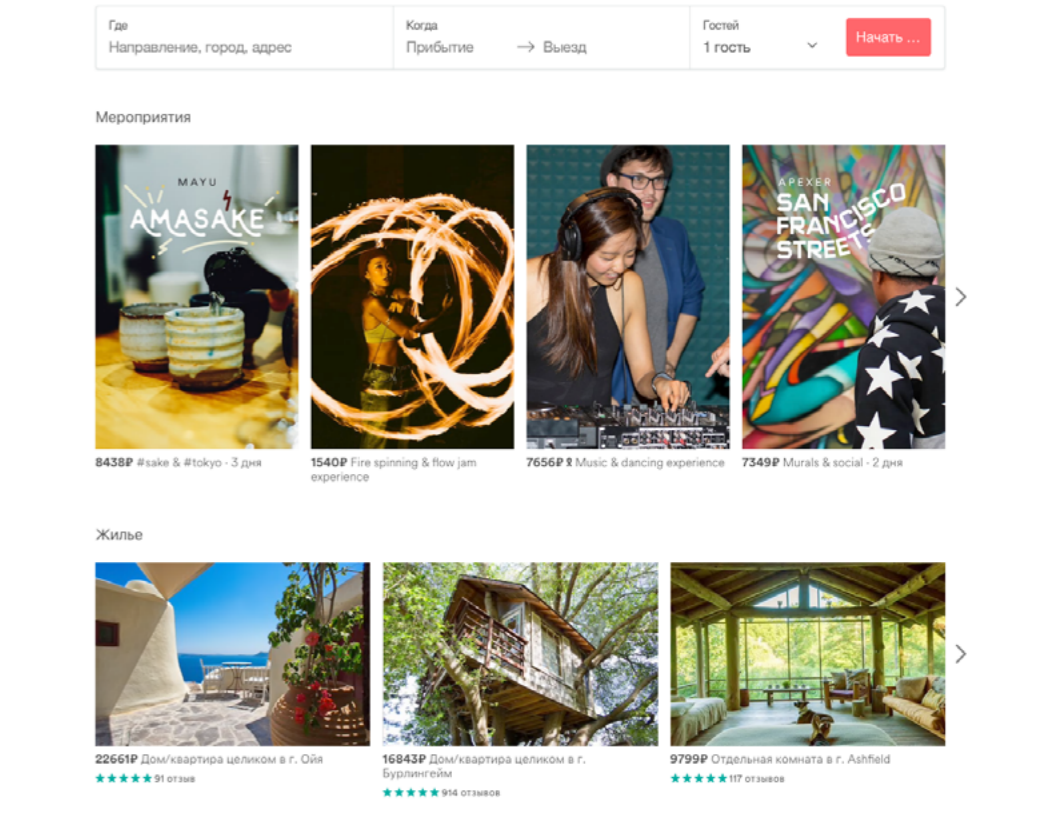
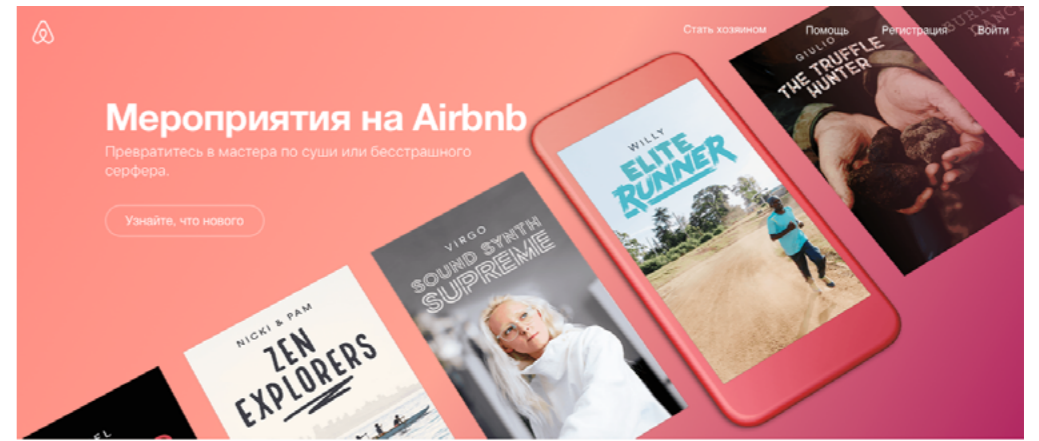
Яркие, чистые изображения

Микроанимация

Анимация и микровзаимодействия



Solncetur



Airbnb

Спасибо за внимание!