



kaspi

Kaspi Travel - авиа и ЖД билеты
в кредит или рассрочку



01

Анализ рынка

Состояние рынка онлайн-продаж ЖД и авиабилетов

Казахстанский рынок онлайн-бронирования считается одним из самых быстроразвивающихся сегментов электронной коммерции.

одежда и обувь

150 млн долл

ж/д и авиабилеты

130 млн долл

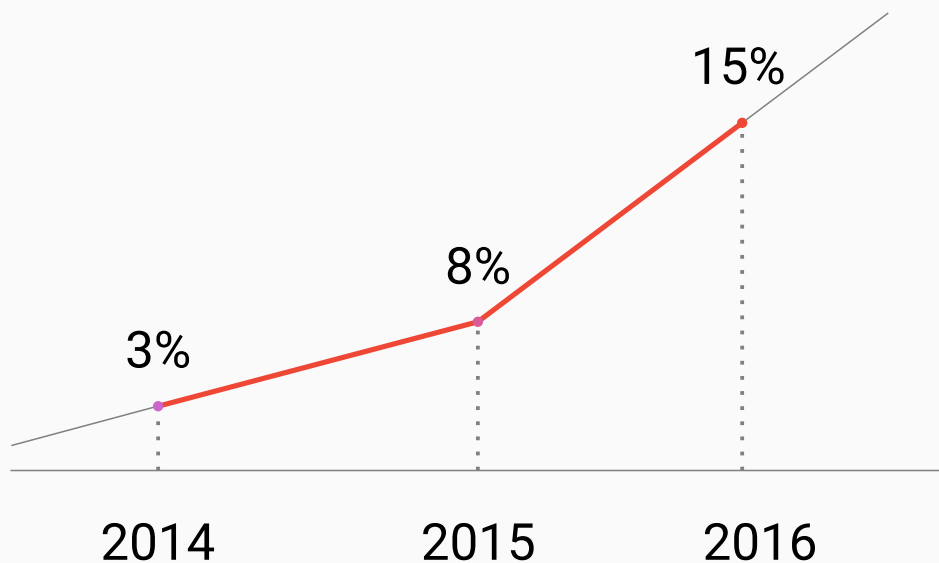
бытовая техника и электроника

85 млн долл



Тенденции на рынке онлайн продаж авиабилетов

Доля онлайн продаж показывает хороший рост, с 3% в 2014 году до 15% в 2016 году.



Запуск ряда новых функций - это общий тренд.

Модель работы, ориентированная на новые услуги и сервисы беспечат дальнейший рост онлайн-рынка авиабилетов.

Покупка авиабилетов в кредит и в рассрочку - один из таких новых сервисов.

Тенденции на рынке онлайн продаж ЖД билетов

- Железная дорога является наиболее популярным у казахстанцев способом передвижения
- Онлайн-реализация ЖД билетов по прогнозам к 2017 году увеличиться до 40% от общих объемов продаж.
- Рынок включая офлайн и онлайн продажи оценивается разными экспертами в 80 млрд тенге.

Рынок офлайн и онлайн продаж
ЖД билетов оценивается в

80 млрд ₸

Конкуренты

Больше половины продаж делают два местных игрока - **Aviata.kz** и **Chocotravel.com**.

По статистике Chocotravel за I полугодие 2016 года, средний чек при покупке авиабилетов вырос на 68,9%

	Авиа билеты	ЖД билеты	
 сервис покупки авиабилетов	✓		кредит
	✓	✓	-
	✓		рассрочка
	✓	✓	-
 поиск авиабилетов	✓		-
		✓	-
	✓		-



02

Целевая аудитория

Обзор интернет-аудитории Казахстана

70% ВЫХОДЯТ
С МОБИЛЬНЫХ
УСТРОЙСТВ

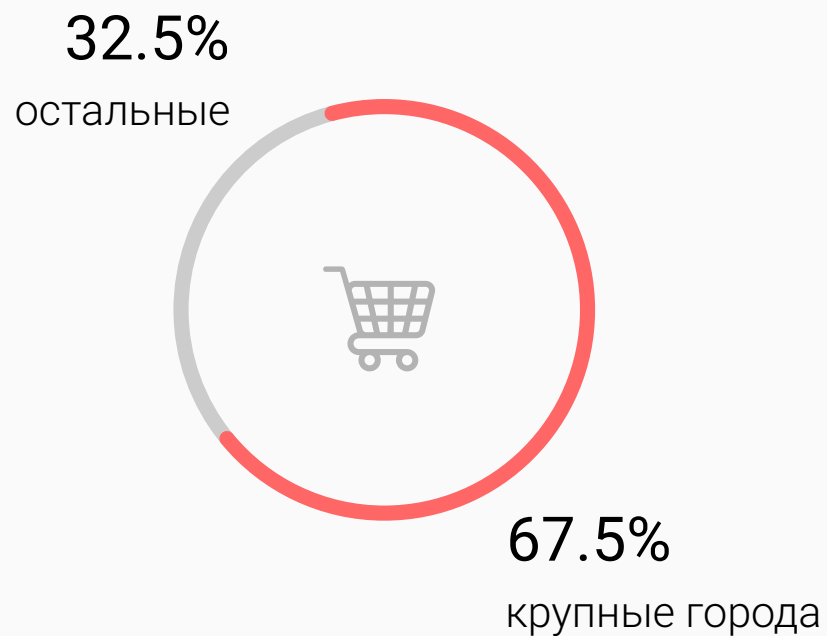


64%

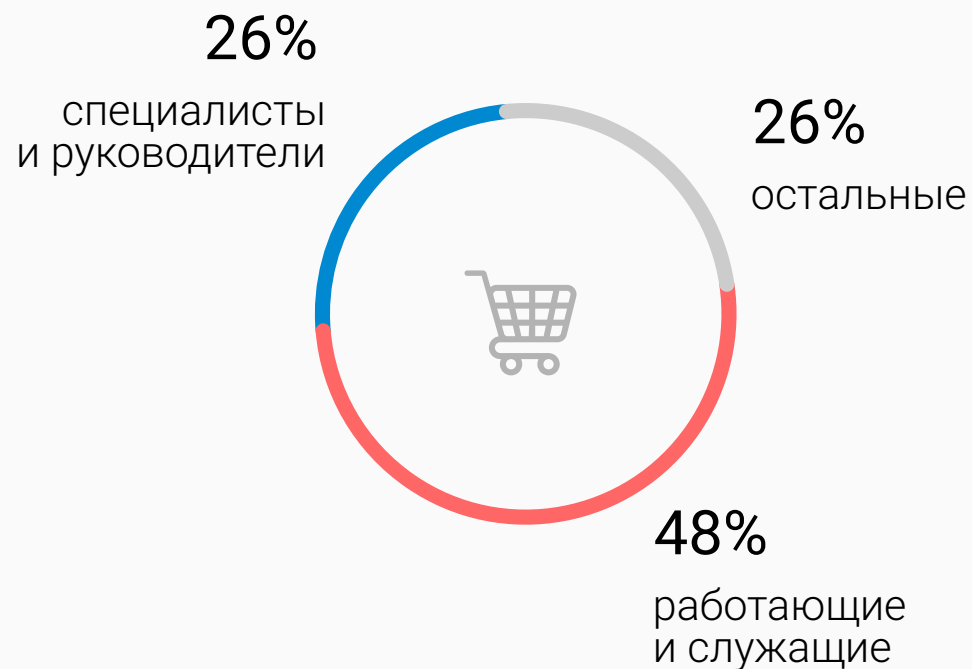
из них проводят
в сети от 30 мин.
до 2,5 часа в день

Обзор интернет-аудитории Казахстана

Структура аудитории по географии

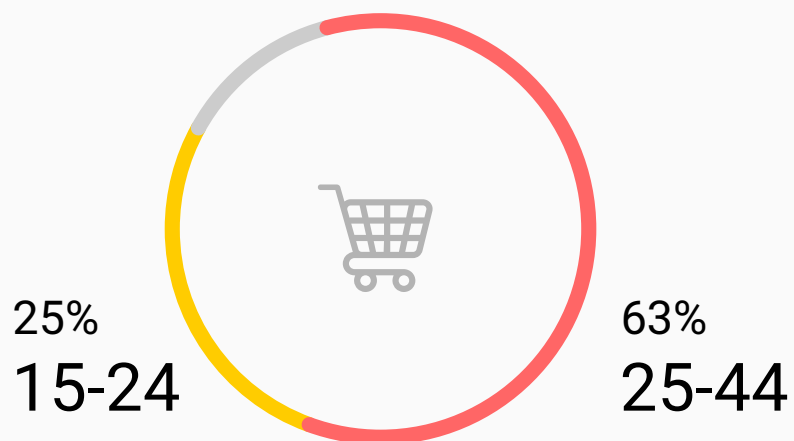


Структура аудитории по роду деятельности



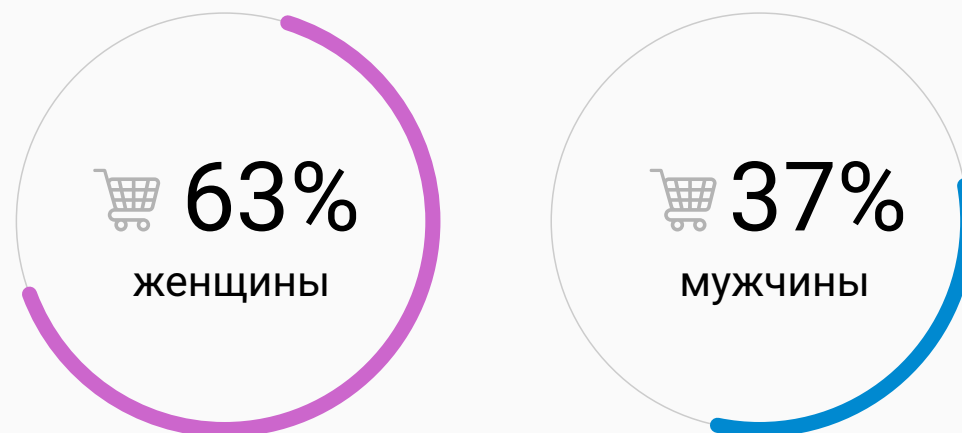
Обзор аудитории онлайн-покупателей Казахстана

10% аудитории Казнета покупают в онлайн **51%** из них покупают ежемесячно



Структура аудитории по возрасту

Самая активная аудитория интернет-покупателей - возрастная группа 25-44.



Структура аудитории по полу

Самые активные интернет-шопоголики - это женщины.

Потенциальные клиенты нового сервиса по продаже билетов

- Это в основном жители крупных городов
- Это работающие и служащие, специалисты и руководители
- Это мужчины/женщины от 23 до 55 лет
- Это реальные клиенты Магазина на Kaspi.kz
- Это люди в основном использующие мобильные для выхода в интернет

75% пользователей Kaspi.kz
заходят через мобильный.



03

Бенчмаркинг

Анализ сервисов

Анализ и подбор сервисов

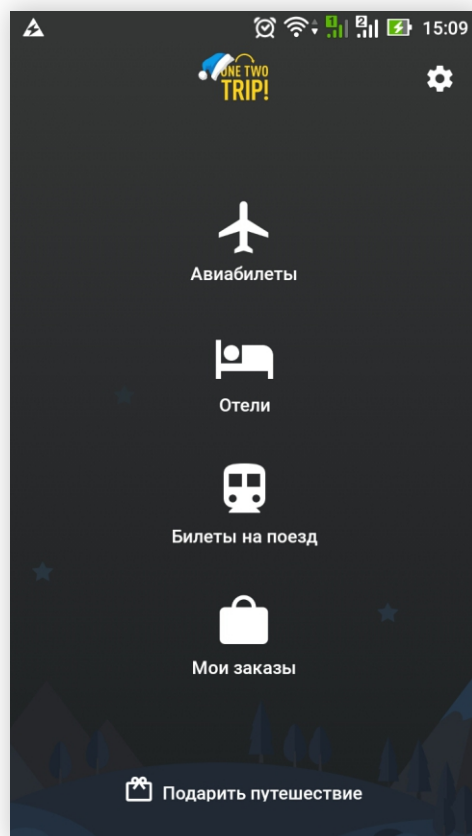
Главный критерий:

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

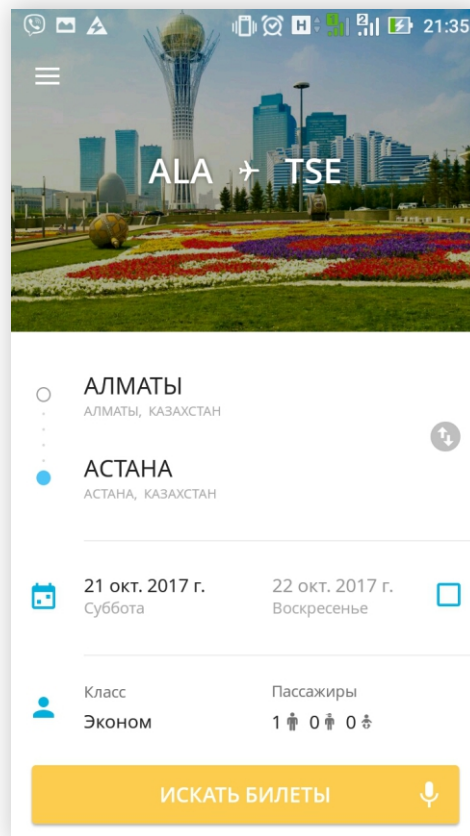
Простота

Простота поиска, минимум полей заполнения, никаких отвлекающих элементов. Только самое главное и интуитивно понятный интерфейс, позволяющий быстро получить желаемое.

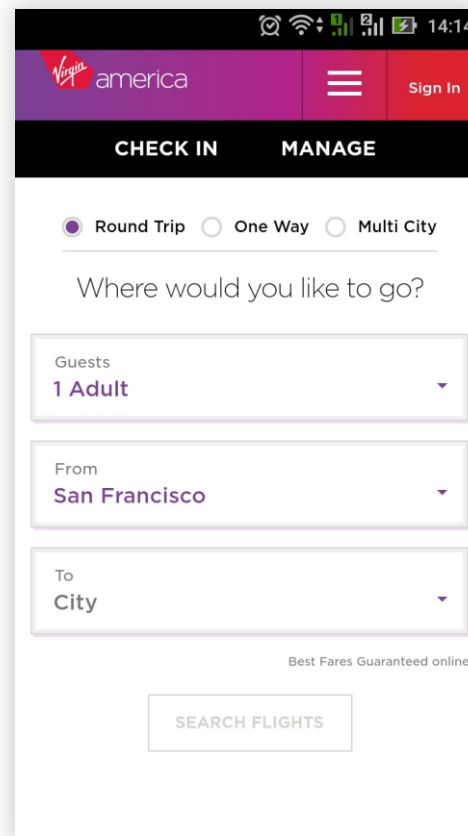
onetwotrip.com



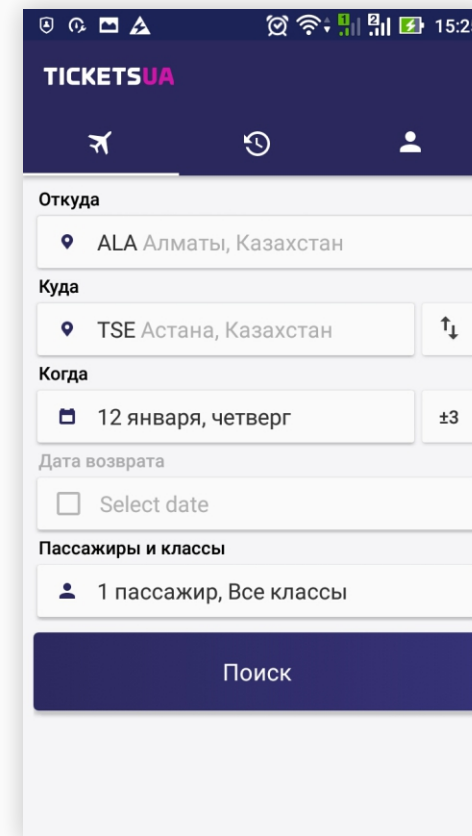
aviasales.ru



virginamerica.com



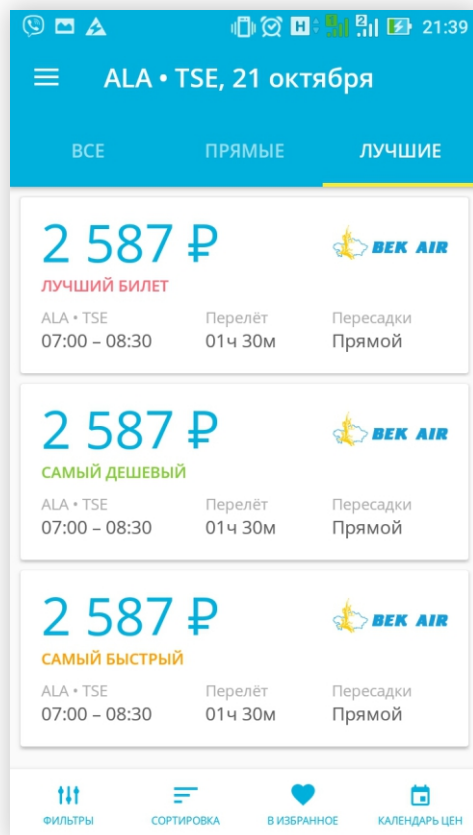
tickets.kz



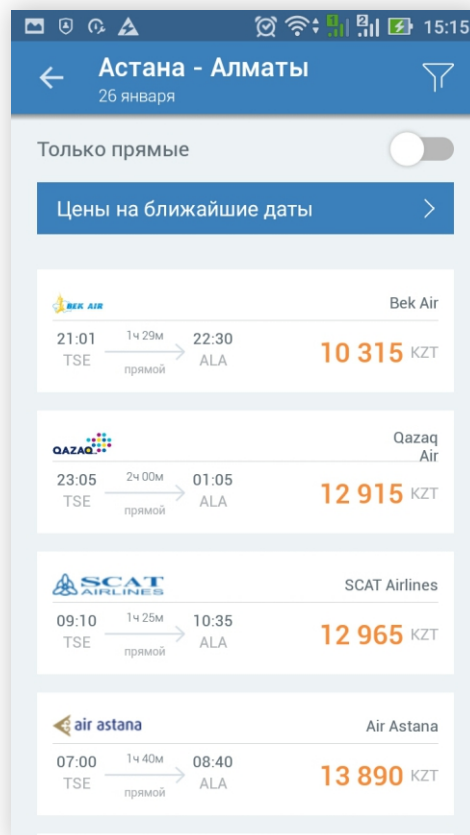
Выдача

В современных приложениях широко используется карточный интерфейс, то есть предоставление пользователям информации в виде карточек. Карточки являются отправной точкой для более детальной информации.

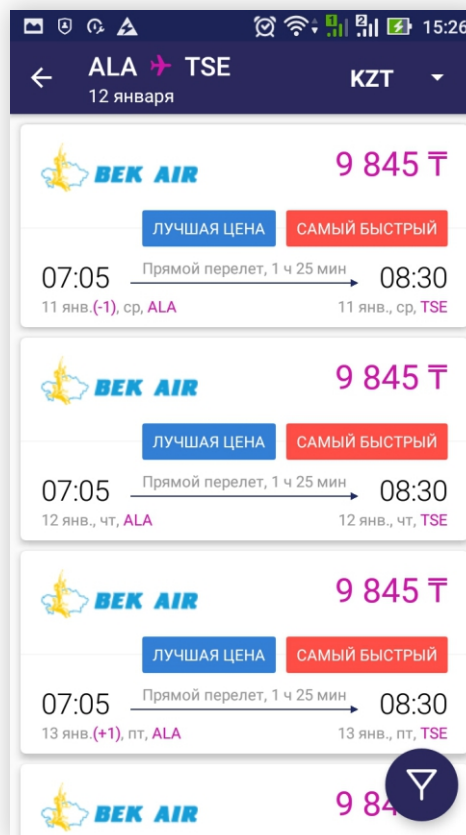
aviasales.ru



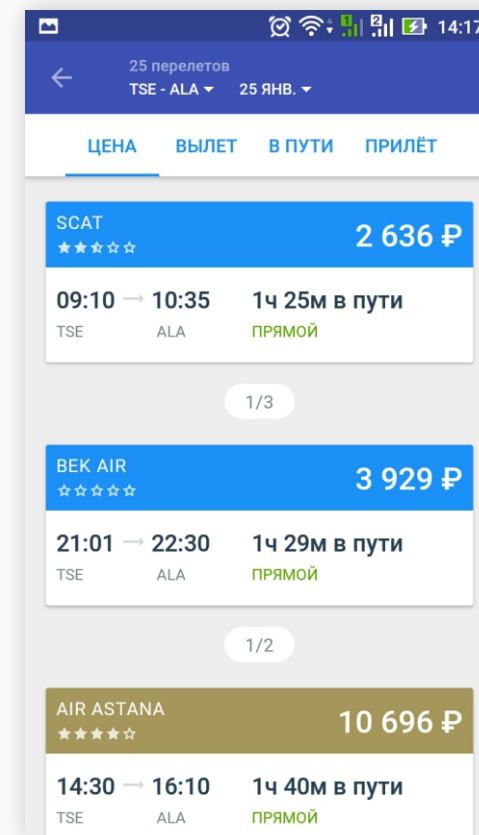
chocotravel.com



tickets.kz



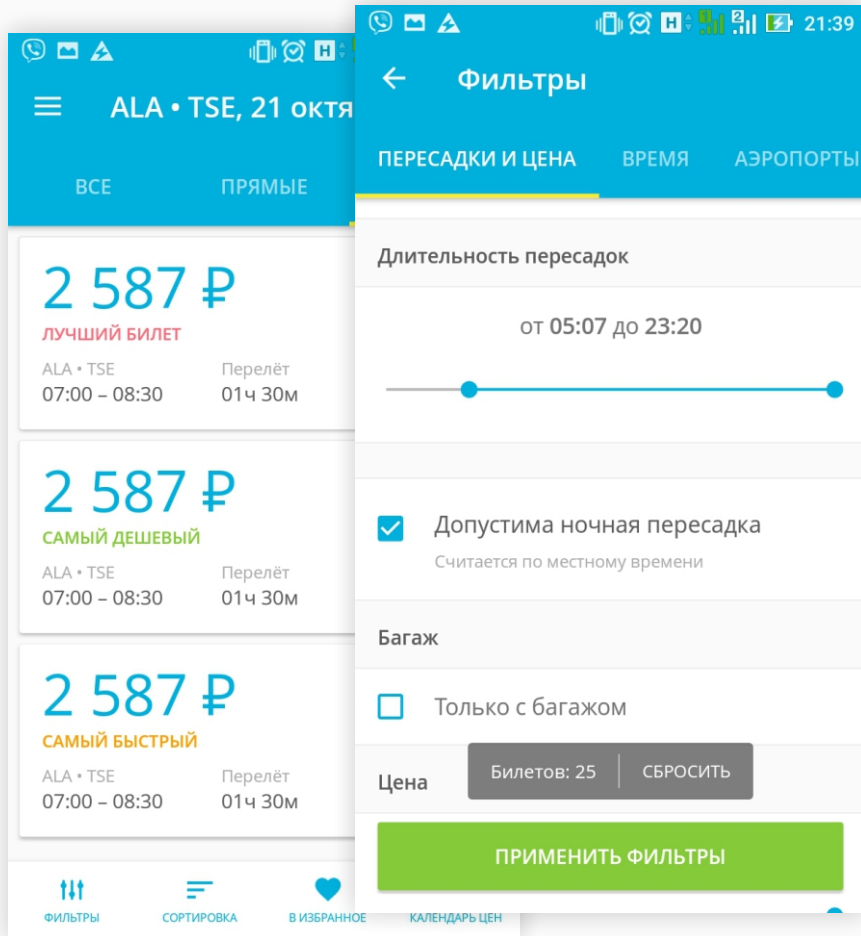
onetravotrip.com



Фильтры и сортировка

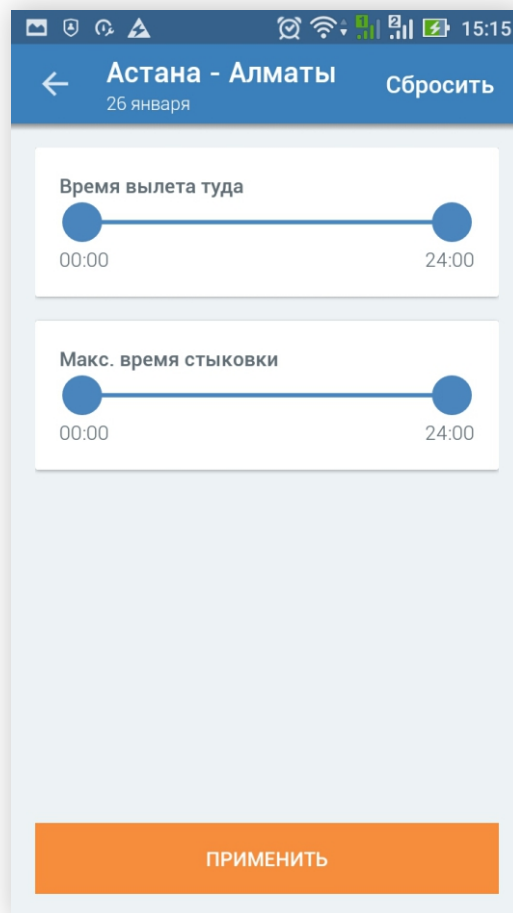
Важным фактором является удобство подбора наиболее удобного для пользователя варианта путешествия. Фильтрация и сортировка информации позволят улучшить пользовательский опыт и сократить временные затраты.

aviasales.ru



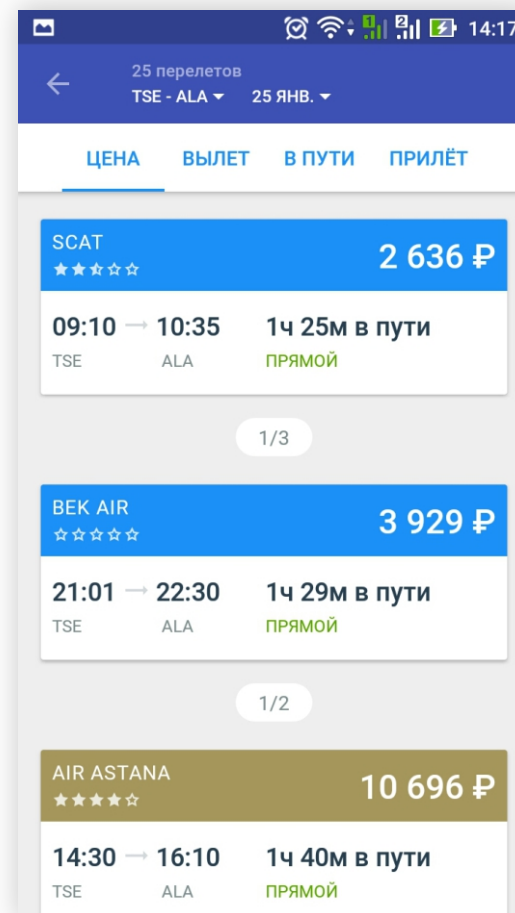
The screenshot shows the 'Фильтры' (Filters) overlay on the aviasales.ru website. The main search results are for the route ALA • TSE on October 21st, with a price of 2 587 ₽. The filters overlay is currently set to 'ПЕРЕСАДКИ И ЦЕНА' (Transfers and Price). It includes a slider for 'Длительность пересадок' (Transfer duration) from 05:07 to 23:20, a checkbox for 'Допустима ночная пересадка' (Night transfer allowed), and a section for 'Багаж' (Baggage) with a checkbox for 'Только с багажом' (Only with baggage). At the bottom, there is a 'Цена' (Price) section showing 'Билетов: 25' and a 'ПРИМЕНИТЬ ФИЛЬТРЫ' (Apply filters) button.

chocotravel.com



The screenshot shows the filter settings on the chocotravel.com website for the route 'Астана - Алматы' on January 26th. The filters are set to 'Время вылета туда' (Departure time) and 'Макс. время стыковки' (Maximum layover time), both with sliders ranging from 00:00 to 24:00. A large orange 'ПРИМЕНИТЬ' (Apply) button is at the bottom.

onetwotrip.com

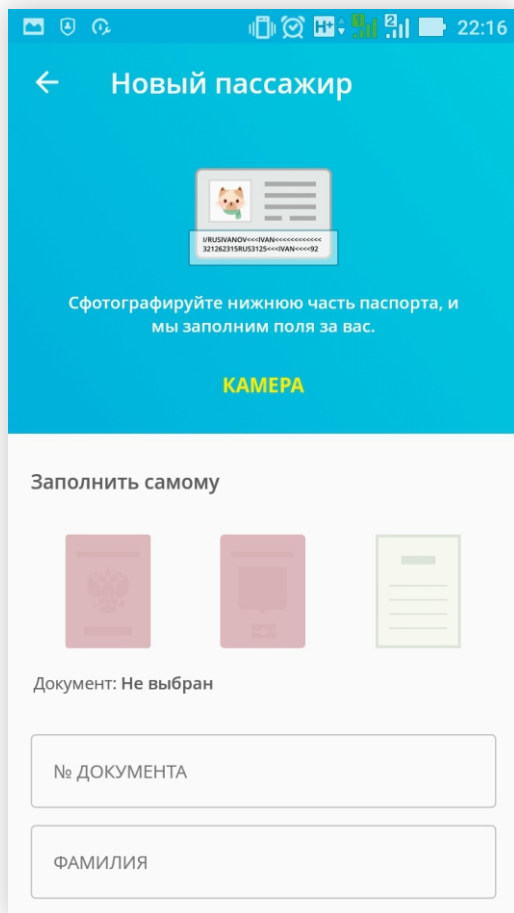


The screenshot shows the flight results on the onetwotrip.com website for the route TSE - ALA on January 25th. The results are sorted by 'ЦЕНА' (Price). The first result is from SCAT, priced at 2 636 ₽, with a flight time of 09:10 to 10:35 and a 1h 25m layover. The second result is from BEK AIR, priced at 3 929 ₽, with a flight time of 21:01 to 22:30 and a 1h 29m layover. The third result is from AIR ASTANA, priced at 10 696 ₽, with a flight time of 14:30 to 16:10 and a 1h 40m layover. All flights are marked as 'ПРЯМОЙ' (Direct).

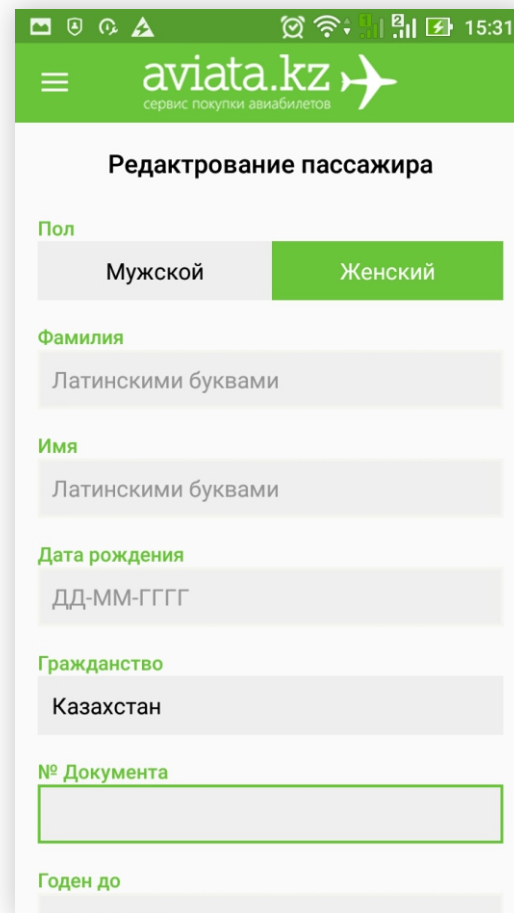
Автозаполнение данных

Как ни странно, далеко не во всех приложениях и сервисах существует такой пункт как Автозаполнение данных, который существенно экономит время пользователя. Тем не менее уже сейчас некоторые приложения предлагают сами заполнить информацию по фото документа.

aviasales.ru



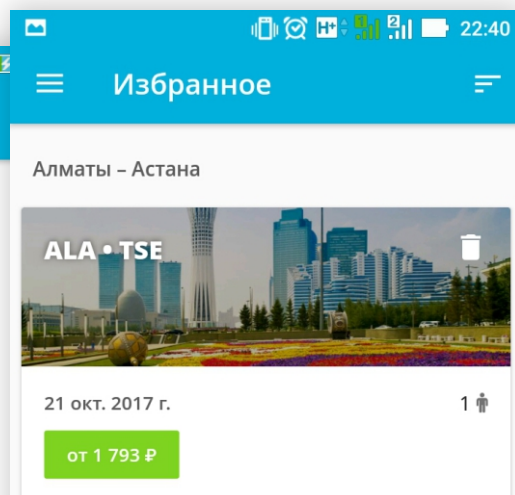
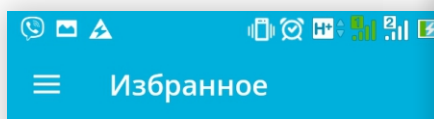
aviata.kz



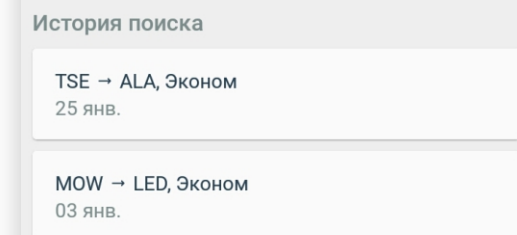
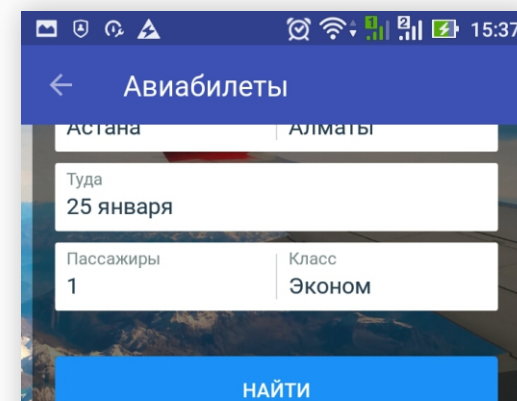
История и избранное

Такие удобные функции как сохранение истории запросов и добавление в избранное позволяют пользователю следить за изменением цены, и выбирать лучшее время для поездок.

aviasales.ru



onetwotrip.com



Линейное заполнение

Сайте Virginamerica использует прием линейного заполнения данных. Каждый следующий блок заполнения открывается на этой же странице как только был заполнен предыдущий блок. Мы можем вернуться на любой шаг ранее и изменить данные.

virginamerica.com

The screenshot displays the Virgin America website interface for a flight booking. The top navigation bar is purple and contains the Virgin America logo, a back arrow, and the price \$769.20. Below this, a summary bar shows the flight details: One way, Jan 10, SFO → BOS, 1 Adult, and Main Cabin. The main content area is divided into three sections, each with a 'CHANGE' button:

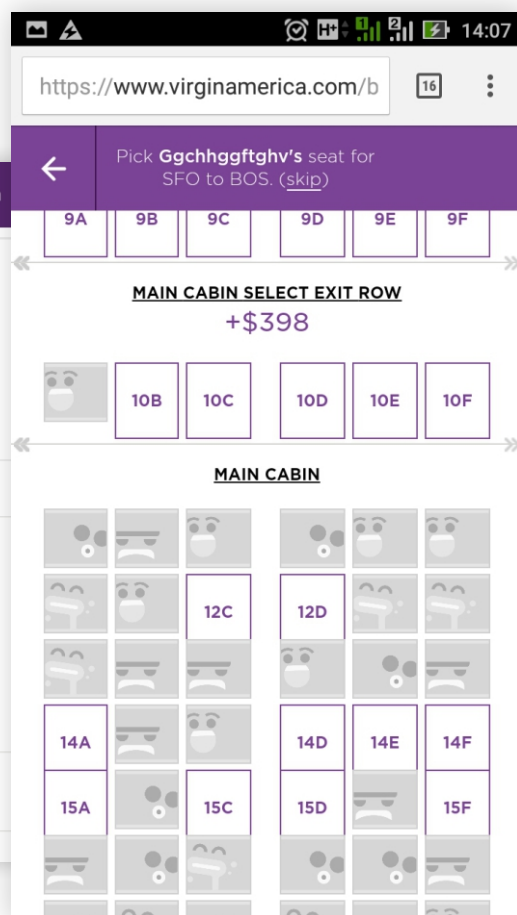
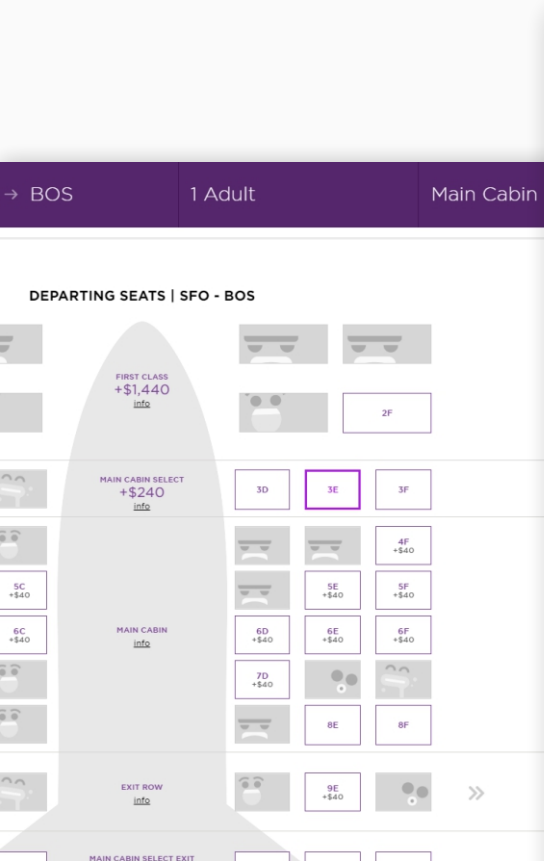
- Date:** Jan 10
- Flight:** 6:55am (SFO) → 3:20pm (BOS)
- Guest Information:** Ggchhggftghv Fghc

At the bottom, there is a section titled 'COMPLETE GUEST INFORMATION' with a note: 'The purchaser should be listed as a primary traveler. Why?' and 'Already have an Elevate account? Sign in'. Below this, there are input fields for 'Primary Traveler' (Name and E-mail) and a blue cartoon character icon.

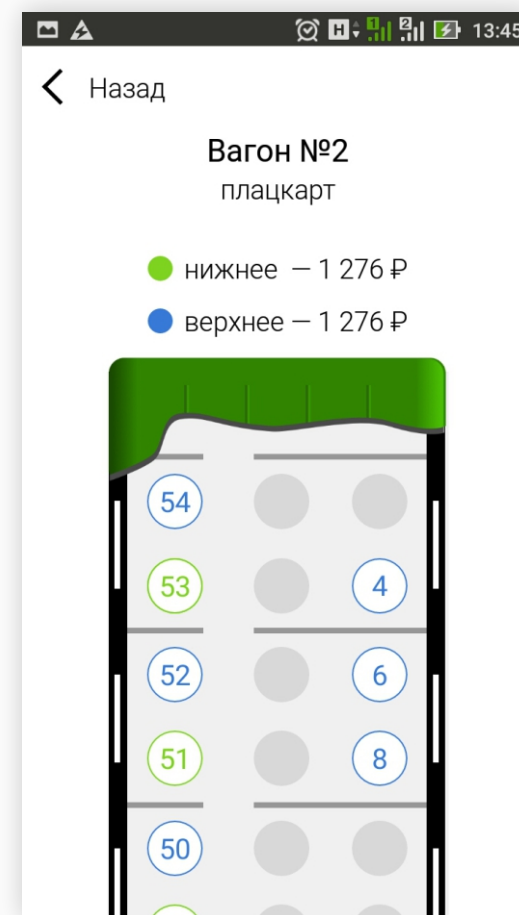
Выбор мест

Virginamerica предлагает своим пользователям не только выбрать место, но и отразить свое настроение в виде представленных на выбор аватарок. Пользователь сам выбирает с кем он хочет провести время в полете.

virginamerica.com



onetwotrip.com



Бронирование

Главными критериями этапа бронирования является простота заполнения, минимально необходимое количество полей и отсутствие загромождения текстовой информацией.

virginamerica.com

Primary Traveler

Name

E-mail

Phone

Gender

Born On:

Month Day Year

Frequent Flyer Information (optional) Questions?

Frequent Flyer Program

chocotravel.com

Бронирование

Пассажир 1, взрослый [Выбрать пассажира](#)

Имя Только латиница

Фамилия Только латиница

Пол Женский Мужской

Гражданство

Номер документа Только латиница

Срок действия документа

Дата рождения

Как связаться с вами

Код оператора

Сотовый Обязательное...

E-mail sample@gmail.com

tickets.kz

ALA TSE
12 января

Email

Пароль

Пассажир 1, Взрослый

Имя

Фамилия

Дата рождения

Пол Мужской Женский

Гражданство Казахстан

Тип документа Внутренний паспорт

БРОНИРОВАТЬ

04

Дизайн-концепция

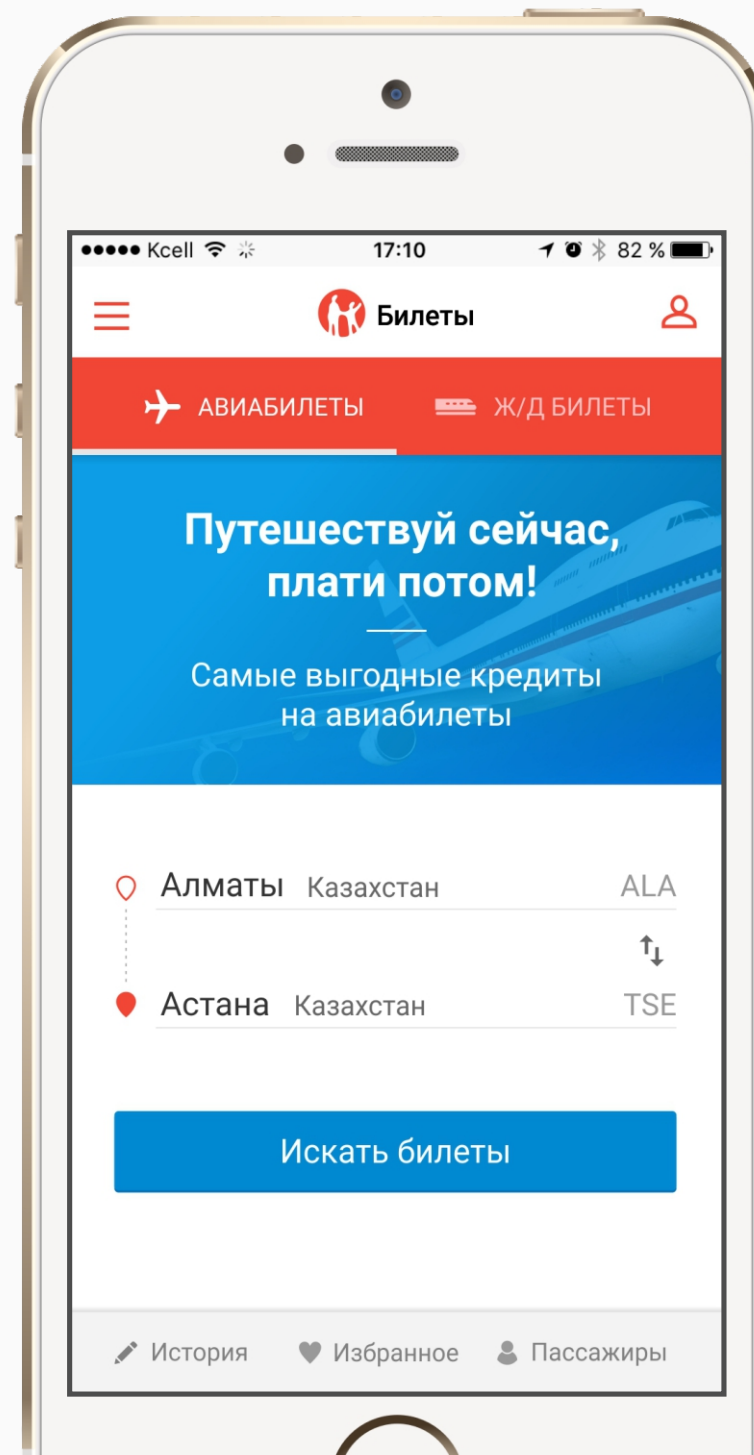
Дизайн-концепция

Основная задача

Создать удобный и интуитивно понятный сервис по продаже билетов, повышая таким образом лояльность клиентов и перенося положительный пользовательский опыт на другие сервисы Kaspi.

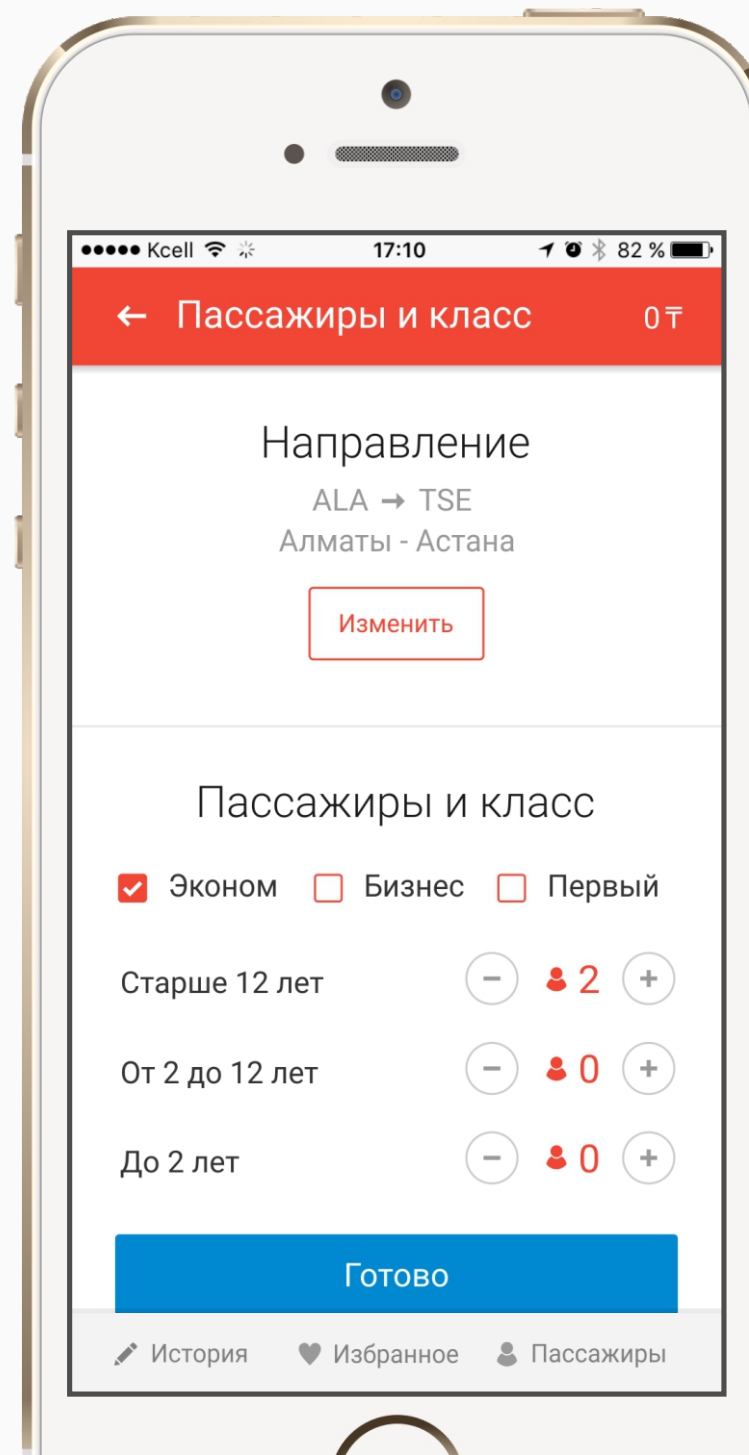
Минимум действий - максимум эффективности

В первом экране расположено всего два поля. Это обеспечивает "быстрый старт" - минимальное время прохождения первого этапа, что сразу же вовлекает в процесс прохождения сценария.



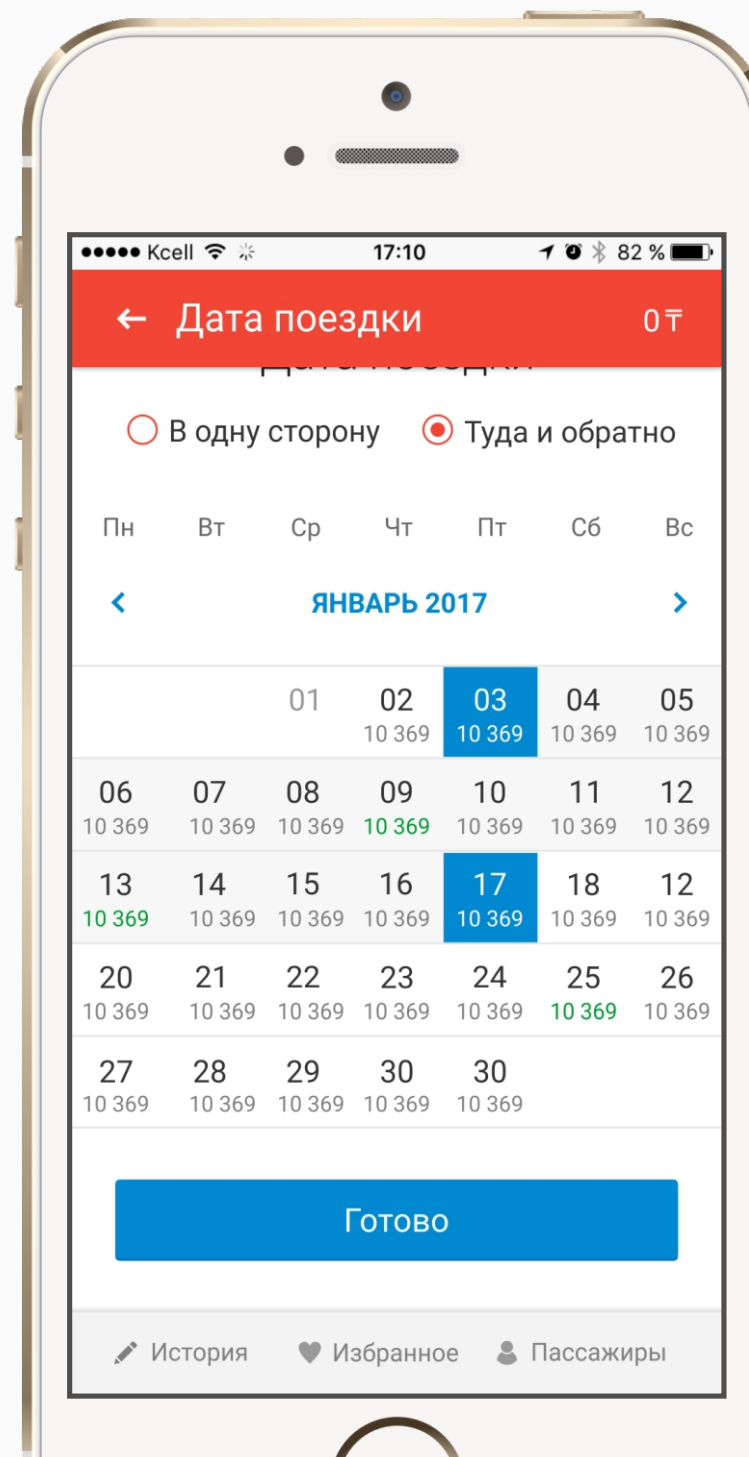
Линейно-вертикальная форма прохождения сценария

Сценарий покупки билета представляет собой ленту из последовательных этапов. Каждый последующий открывается после заполнения предыдущего. Пользователь видит все этапы заполнения и всегда может вернуться на любой из предыдущих.



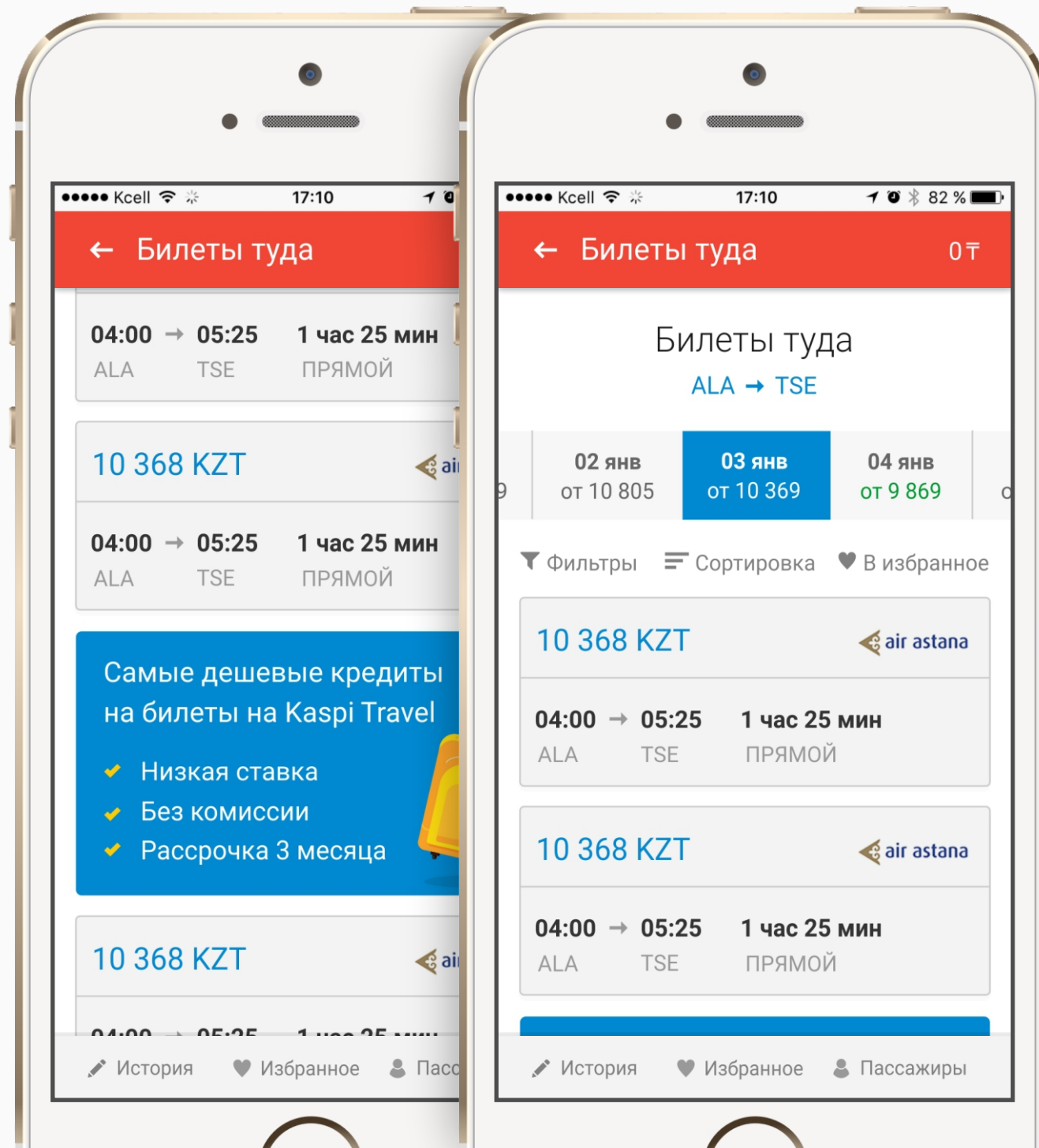
Сравнение цены на этапах выбора даты

Минимизация затрат - одна из основных целей покупателей. Исходя из этого можно предоставить им возможность видеть цены уже на ранних этапах поиска.



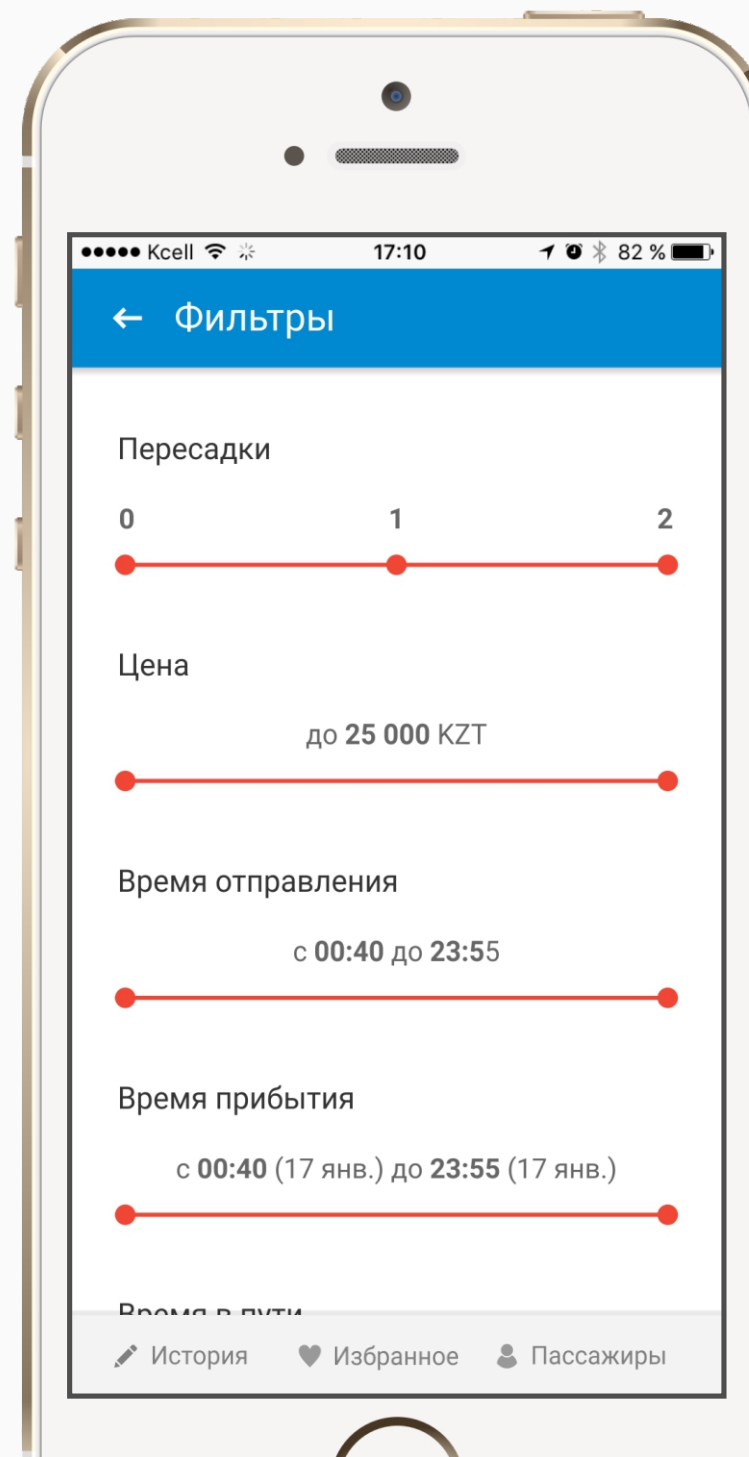
Выдача билетов

Выдача формируется в виде карточек с основной информацией. Отображается календарь с соседними датами и минимальной ценой на билет. Фильтры и сортировка помогают быстро исследовать предложенные варианты.



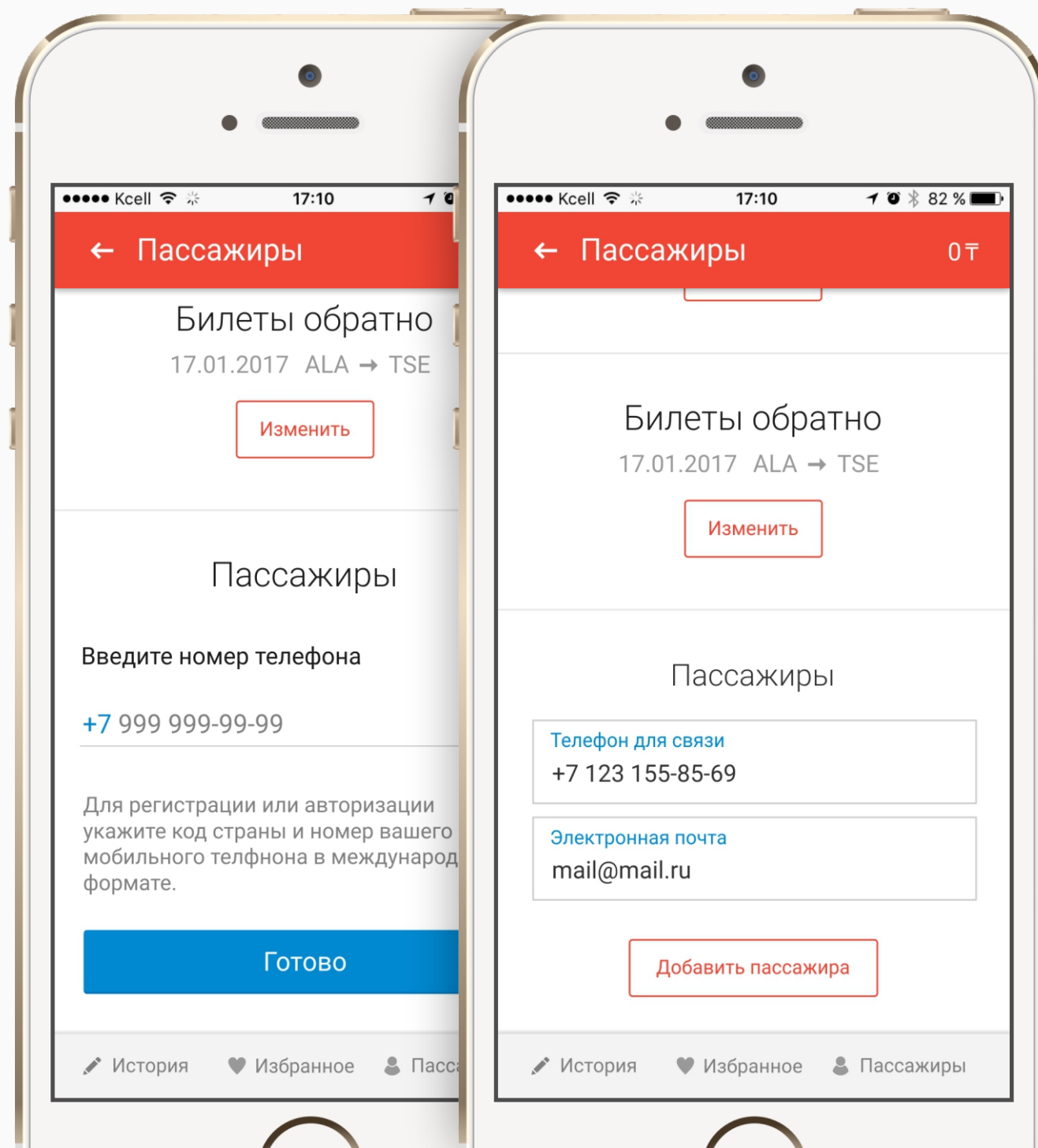
Фильтры

Фильтры содержат набор основных параметров по которым происходит отбор.



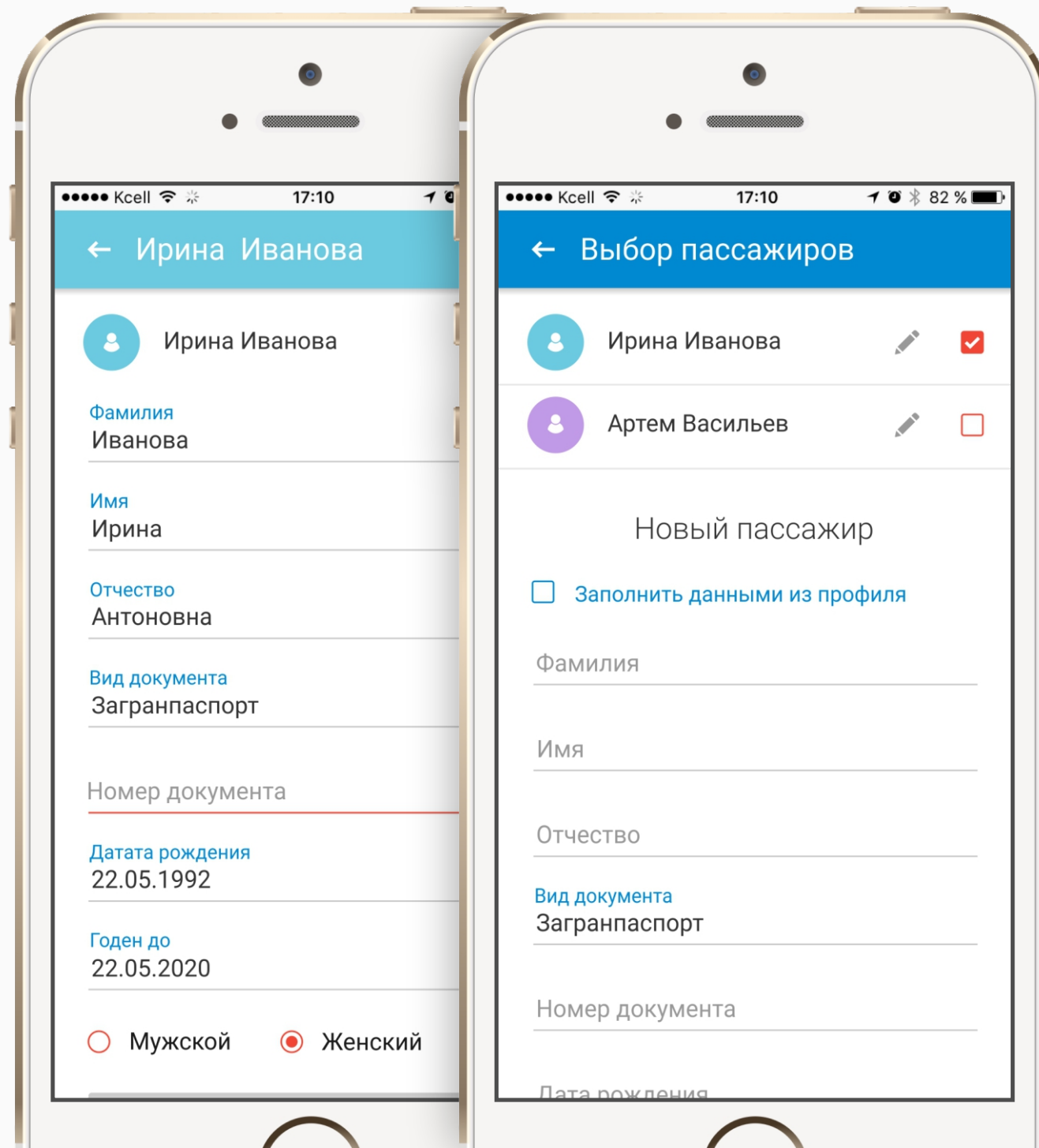
Авторизация

На этапе выбора пассажиров происходит авторизация пользователя по номеру мобильного телефона.



Пассажиры

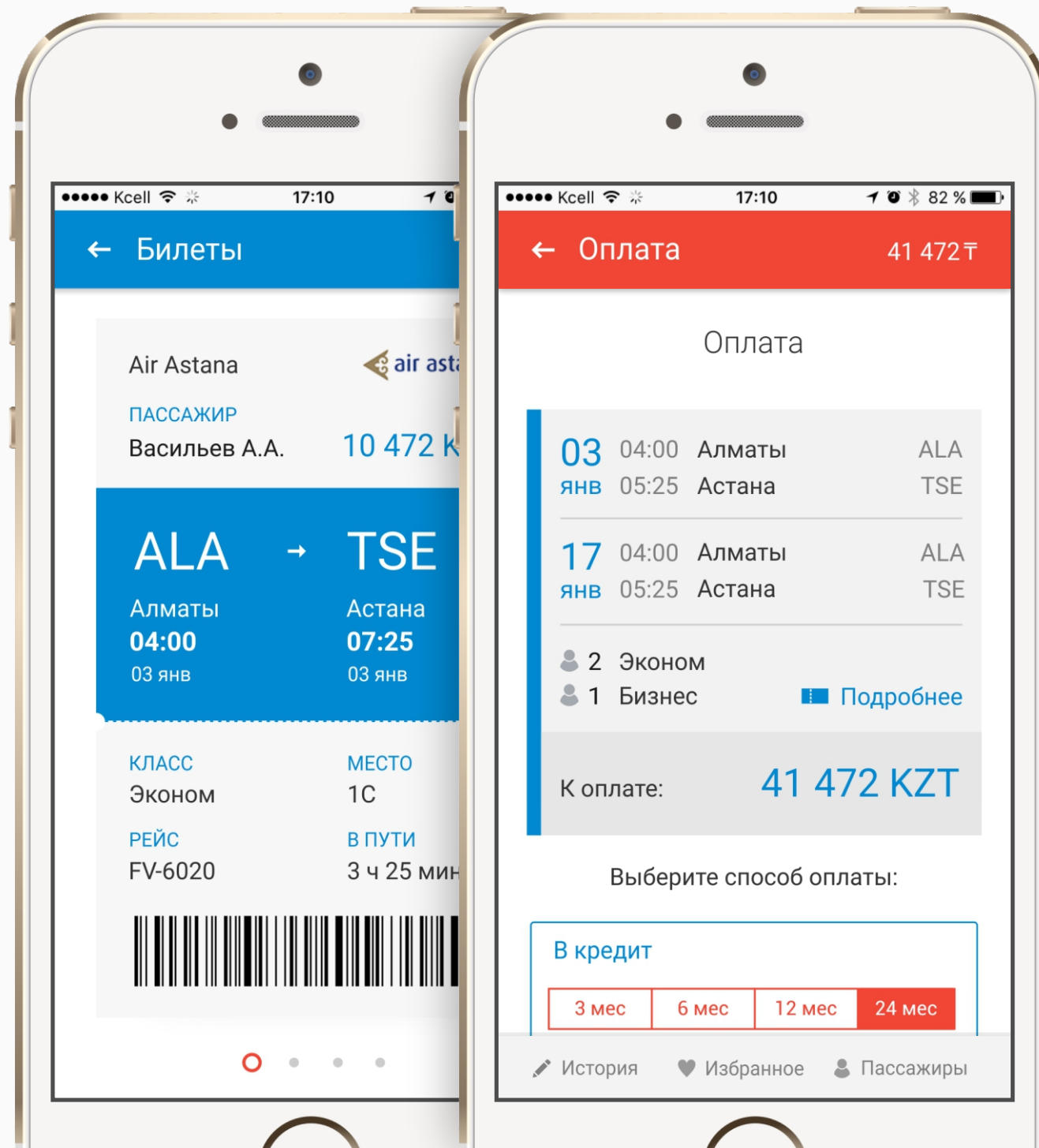
Сервис запоминает данные ранее добавленных пассажиров, которые потом можно с легкостью выбрать, не тратя время на повторное заполнение. Также предусмотрено автозаполнение данных из профиля пользователя.



Оплата

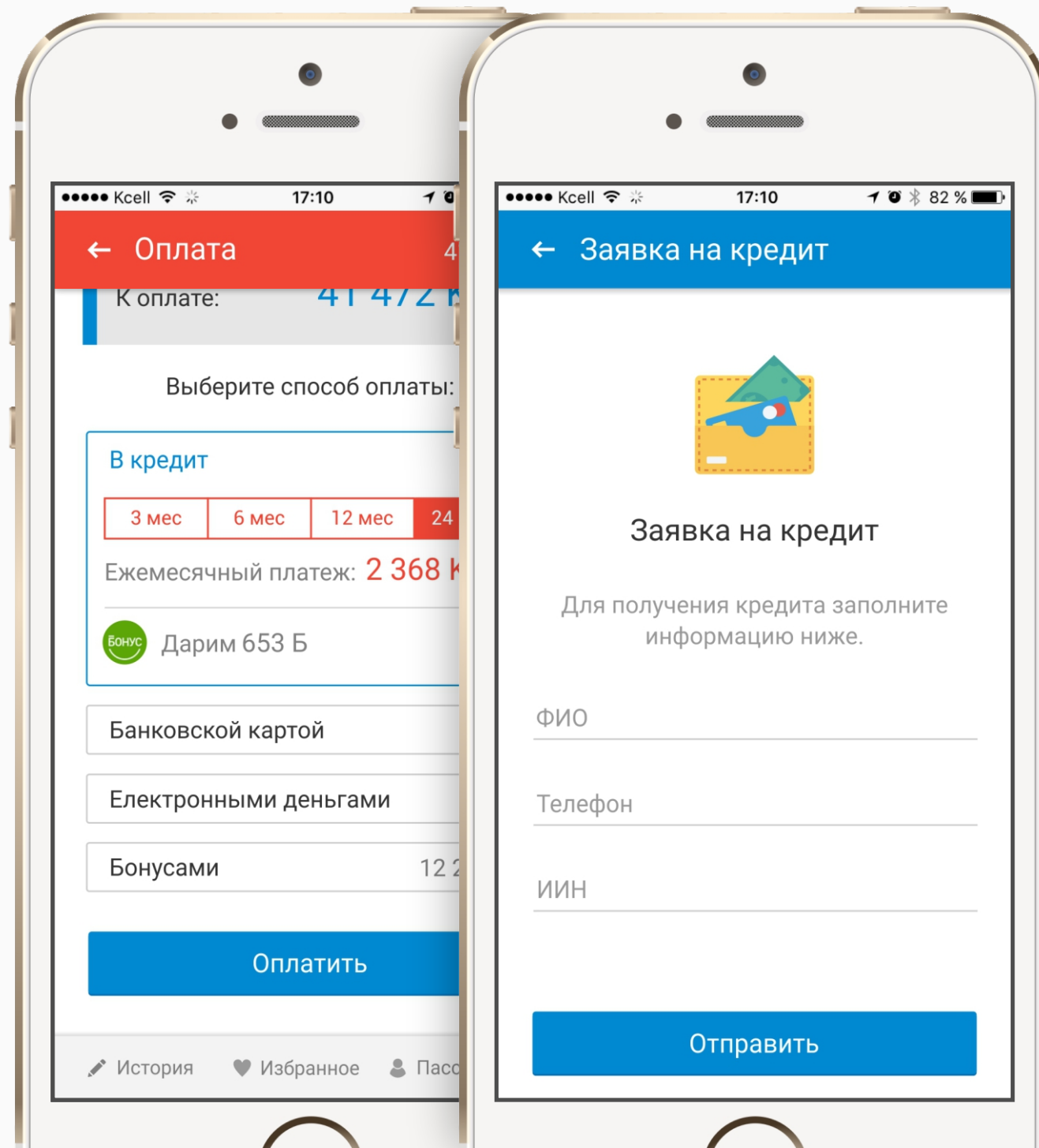
На этапе оплаты выводится основная информация по билетам с возможностью посмотреть билеты подробнее для каждого пассажира.

В способах оплаты по умолчанию выбран пункт "В кредит" демонстрирующий выгодные условия.



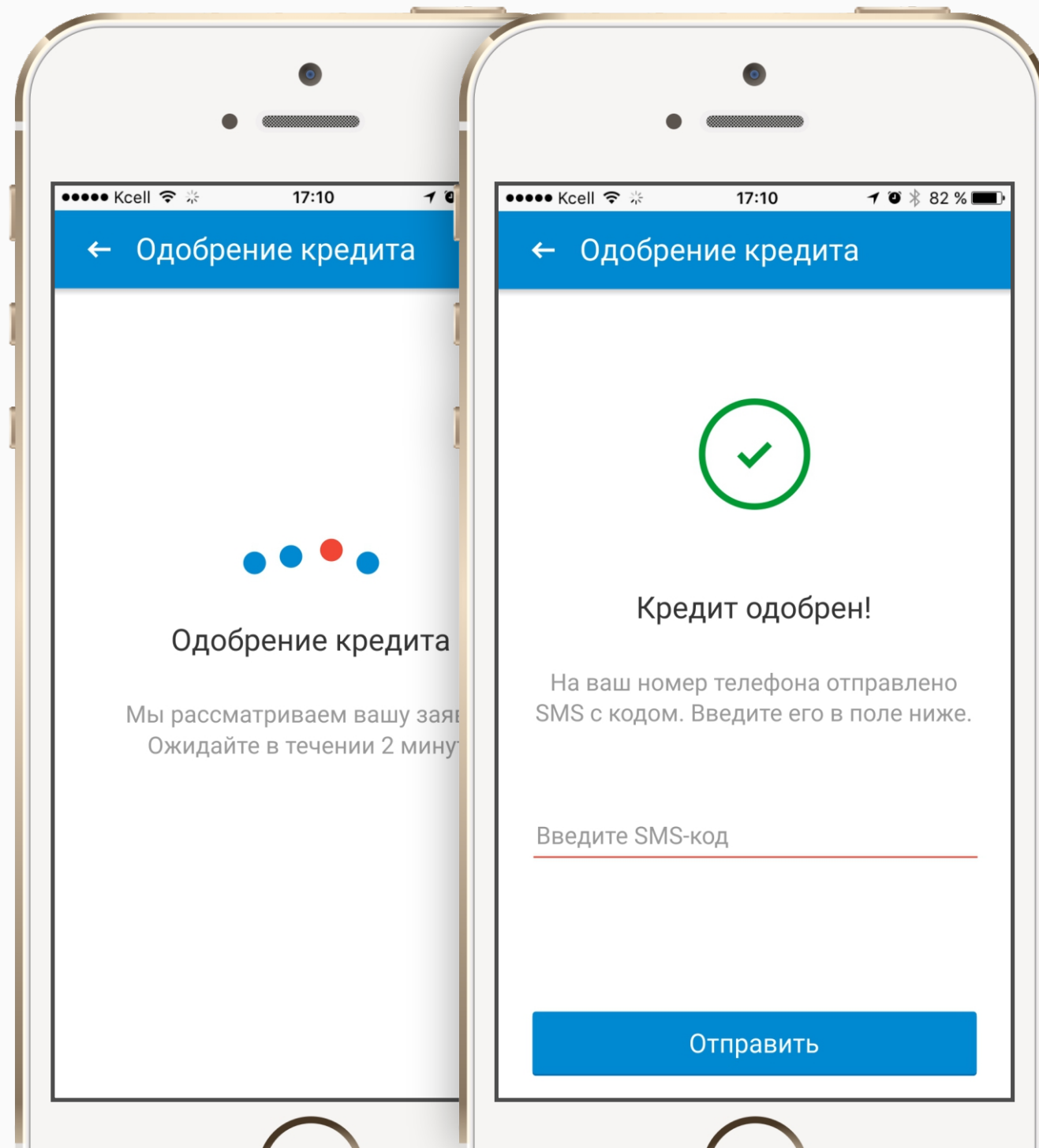
Заявка на кредит

Пользователь выбирает удобный ему срок кредита нажимает оплатить. Появляется окно заявки (в случае, если является клиентом банка и ранее брал кредит).



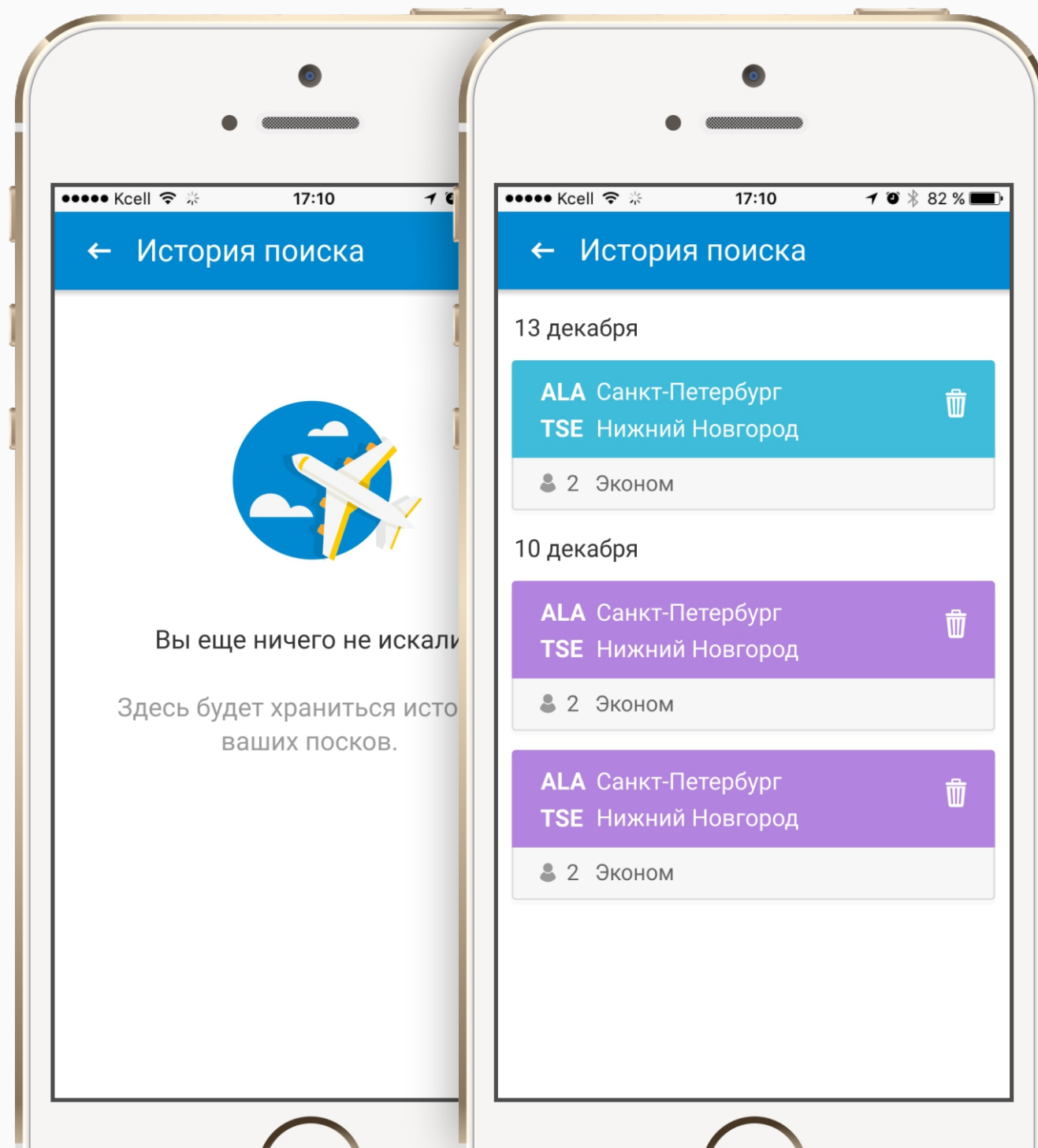
Заявка на кредит

С помощью автоматического скоринга выносится решение по кредиту. В случае одобрения, на номер мобильного телефона покупателя высылается SMS-код, подтверждающий покупку.



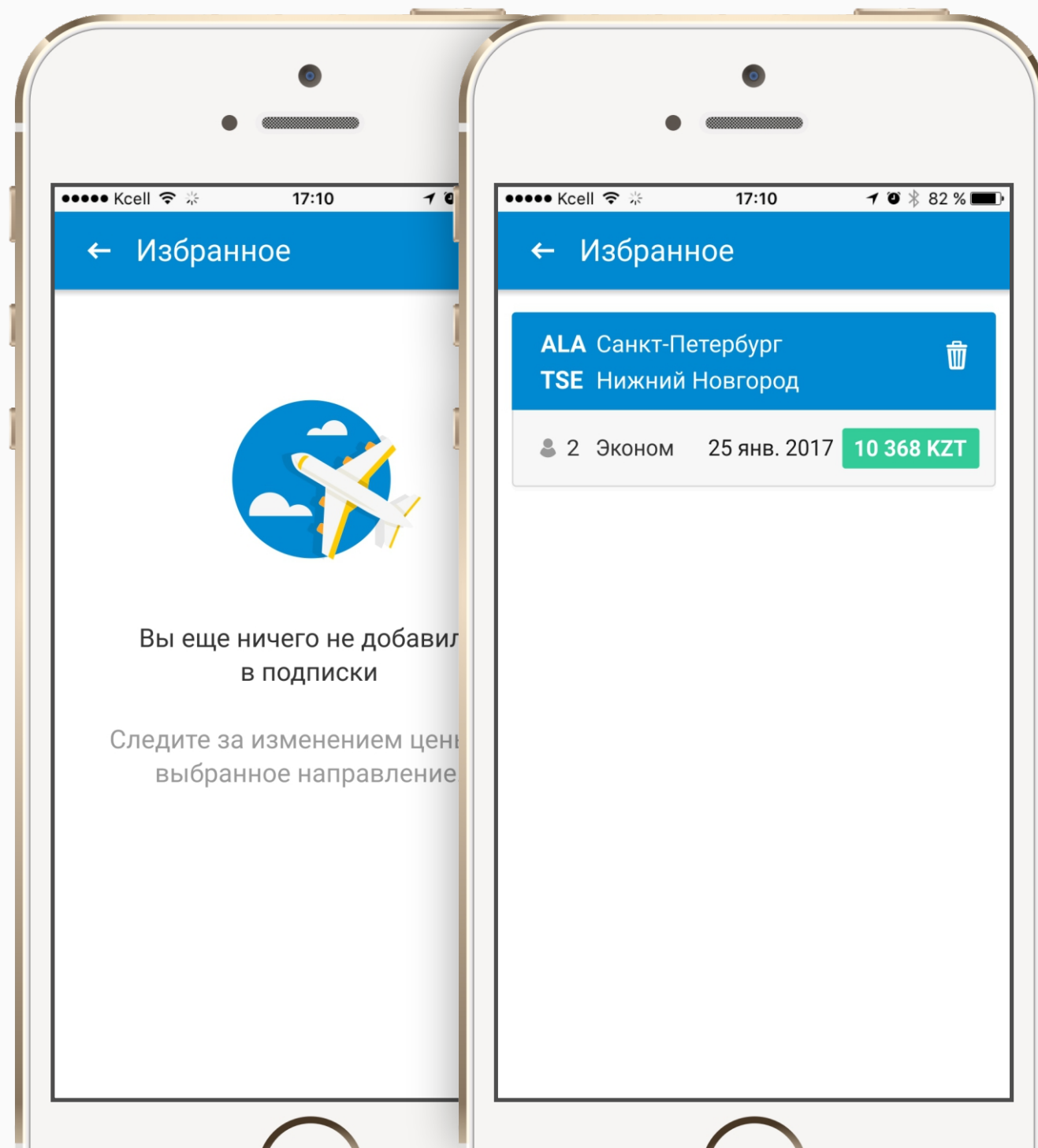
История поиска

Сервис сохраняет историю поисковых запросов, экономя время пользователя при повторном поиске.



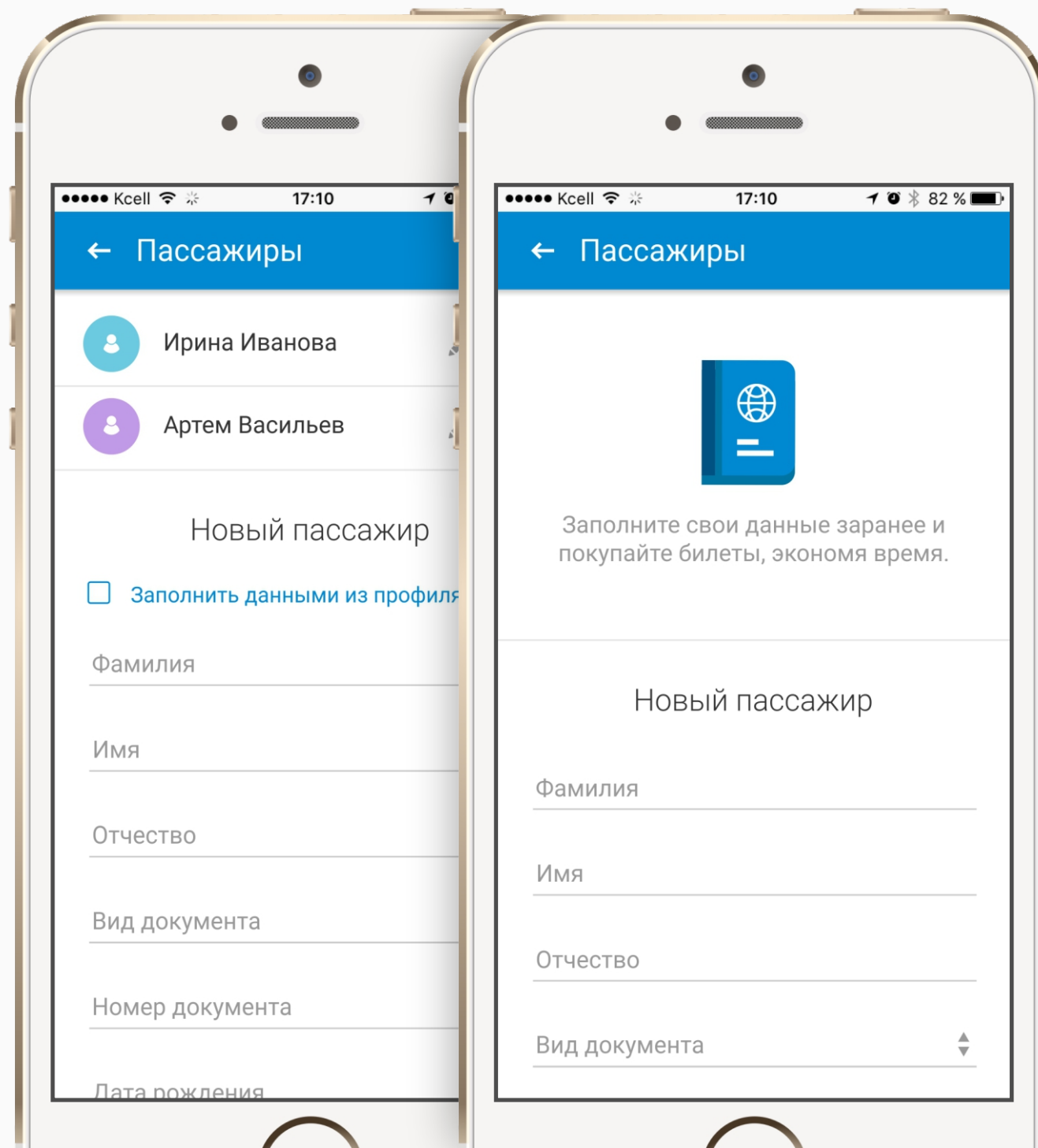
Избранное

Избранное помогает следить за изменениями цен на выбранные направления.



Автозаполнение

Пользователь может заполнить часто используемые данные пассажиров заранее.



Спасибо за внимание!