

case study

SNCB

La borne ou l'application

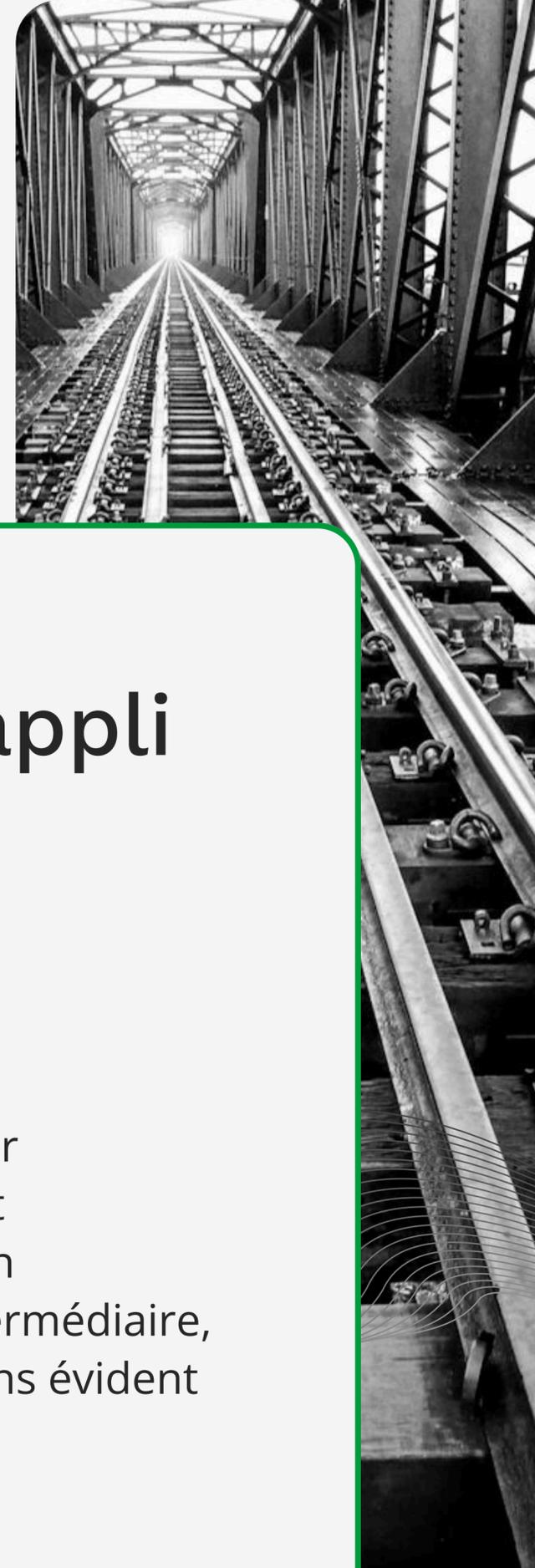


Introduction

Acheter mon ticket

depuis peu je commence à préférer acheter mes tickets de train à la borne plutôt qu'avec l'appli j'ai l'impression que c'est moins frustrant et surtout plus rapide...

Trois chemins possibles pour acheter un ticket :



Par la borne

- Accueil
 - Achats
 - Trajets
 - Type de tickets
 - Panier
 - Redirection bancaire
 - Bravo
 - Achats
- Chemin le plus court

Par l'appli

Planification

- Accueil
 - Horaire
 - Horaire-single
 - Type de tickets
 - Panier
 - Redirection bancaire
 - Bravo
 - Achats
- Chemin le plus long,
mais le plus utilisé

Par l'appli

Achats

- Accueil
 - Trajets
 - Produits
 - Détails
 - Confirmer
 - Paiement
 - Réception
- Chemin intermédiaire,
mais le moins évident



Conclusion

L'application a perdu

l'application demande plus d'interactions que le borne et doit en plus passer par l'application bancaire pour fonctionner.



Solution

Comment rendre l'application plus rapide ?

Un Bouton

Un bouton d'achat immédiat

Ajouter un bouton à l'onglet planification pour faciliter l'achat et rendre le chemin d'achat plus court.

Avant

The screenshot shows the 'Avant' (Before) state of the app. At the top, the origin is 'Bruxelles-Midi' and the destination is 'Nivelles'. Below this, a status bar indicates 'Infos en temps réel mises à jour à 08:49'. The departure is set for 'aujourd'hui, 08:39' with a 'Filtres 2' button. A 'Plus tôt' link is visible. The main content area lists four train options:

Time	Icon	Duration	Star
08:45 +2	Train	25 min à l'heure	Star
09:00	Money	35 min	Star
09:15	Train	26 min	Star
09:25	Money	40 min	Star

The bottom navigation bar includes 'Accueil', 'Favoris', 'Gares', 'Achats', and 'My SNCB'.

Après

The screenshot shows the 'Après' (After) state of the app. The layout is identical to the 'Avant' state, but with a significant addition: a large orange button labeled 'J'achète mon ticket' is positioned at the bottom of the train list, partially overlapping the bottom navigation bar.

Le choix

Acheter ou Planifier

Donner à l'utilisateur le choix explicite d'acheter directement ou de planifier, au lieu de proposer uniquement une planification sur la page d'accueil.

Avant

Planifiez votre voyage

De: gare, arrêt ou adresse

À: gare, arrêt ou adresse

Départ: aujourd'hui, 17:34

Filtres 2

Planifier

Raccourcis +

Bxl	Travail Ajouter un lieu
Mamy Monique	Nivelles
Papa	Maman

Après

Planifiez votre voyage

De: gare, arrêt ou adresse

À: gare, arrêt ou adresse

Départ: aujourd'hui, 17:34

Filtres 2

Acheter Planifier

Raccourcis +

Bxl	Travail Ajouter un lieu
Mamy Monique	Nivelles
Papa	Maman



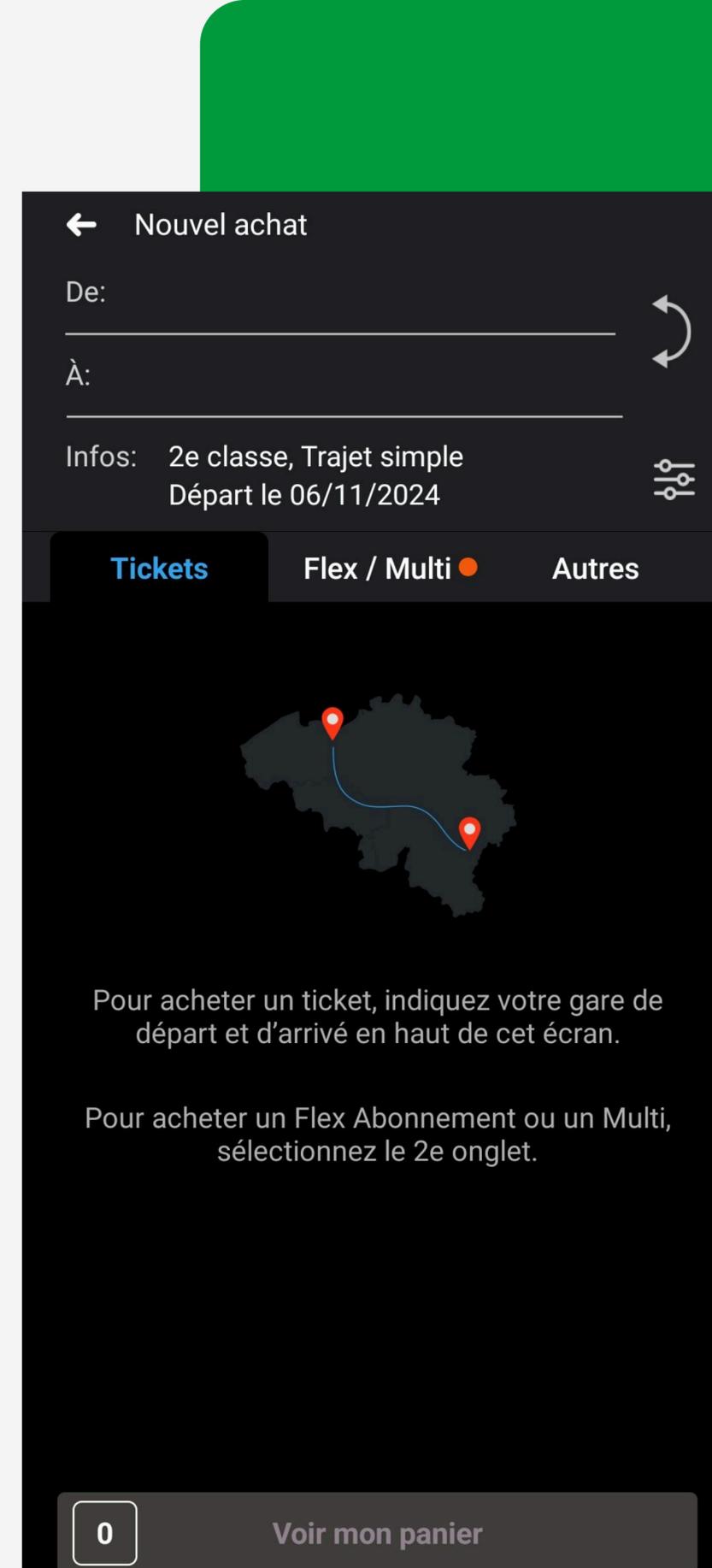
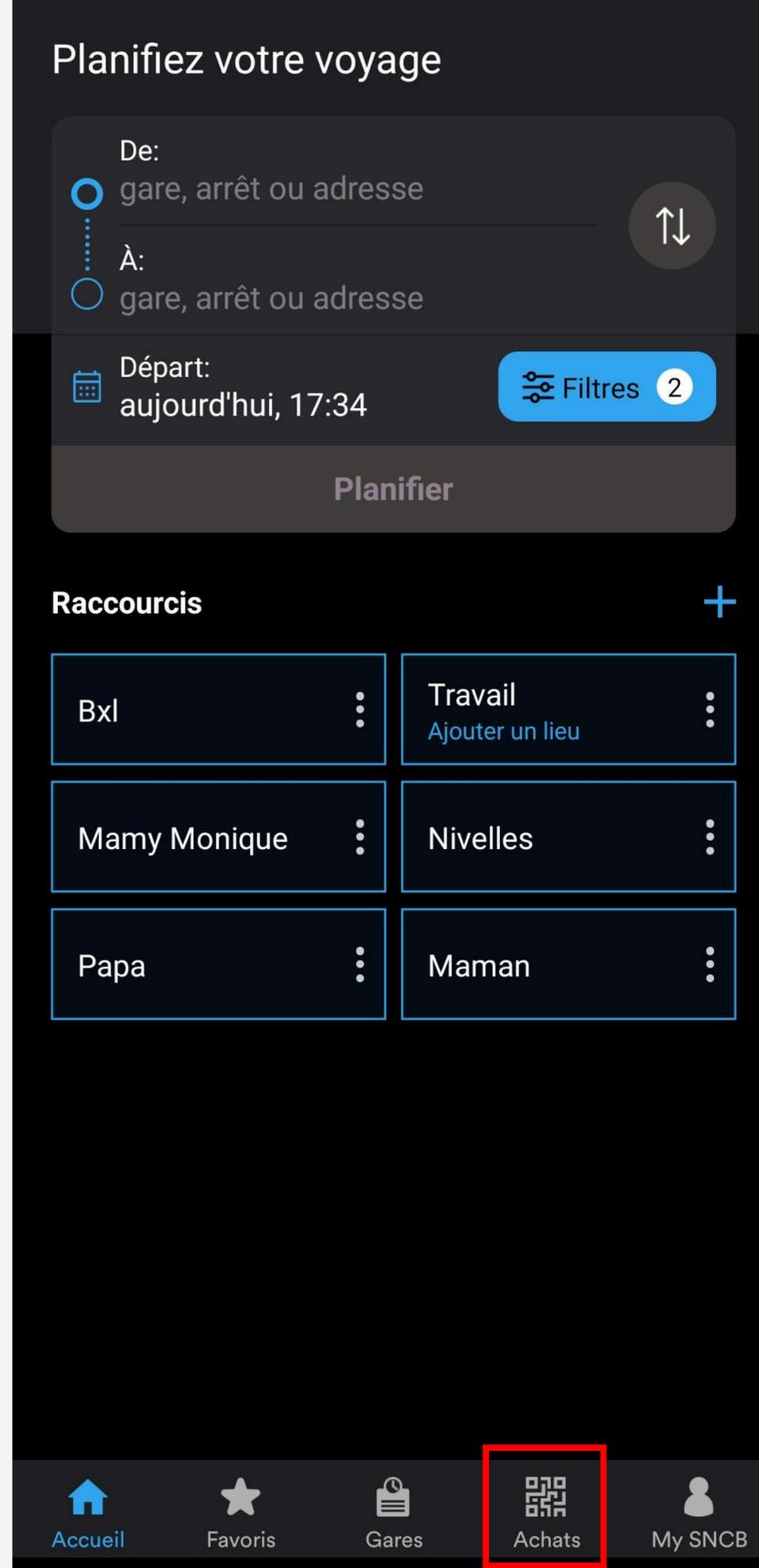
Second problème

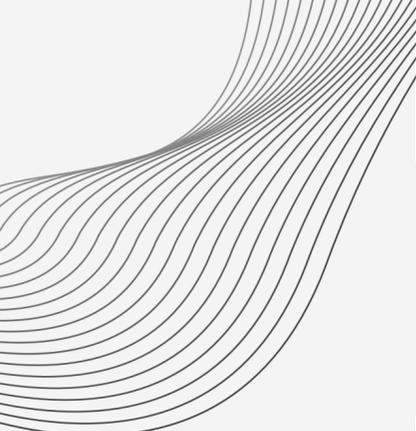
L'onglet "Achats" : les améliorations nécessaires

Problème actuel

Achats passés

L'onglet Achat sert principalement à consulter ses tickets déjà achetés plutôt qu'à en acheter de nouveaux.

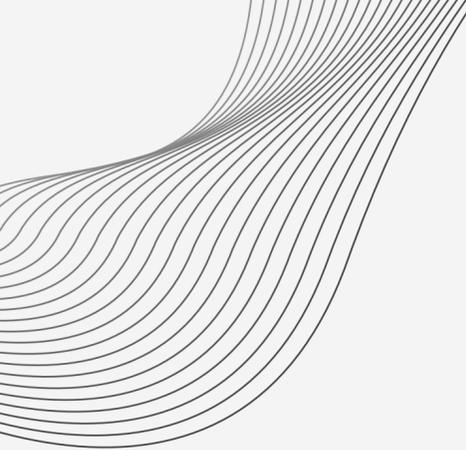




Selection rapide

Un super fonctionnalité

Pour améliorer la vitesse de selection des gares dans l'onglet planification. Un menu de gare pré-enregistrer ou il suffit de glisser son doigt entre les deux boutons.

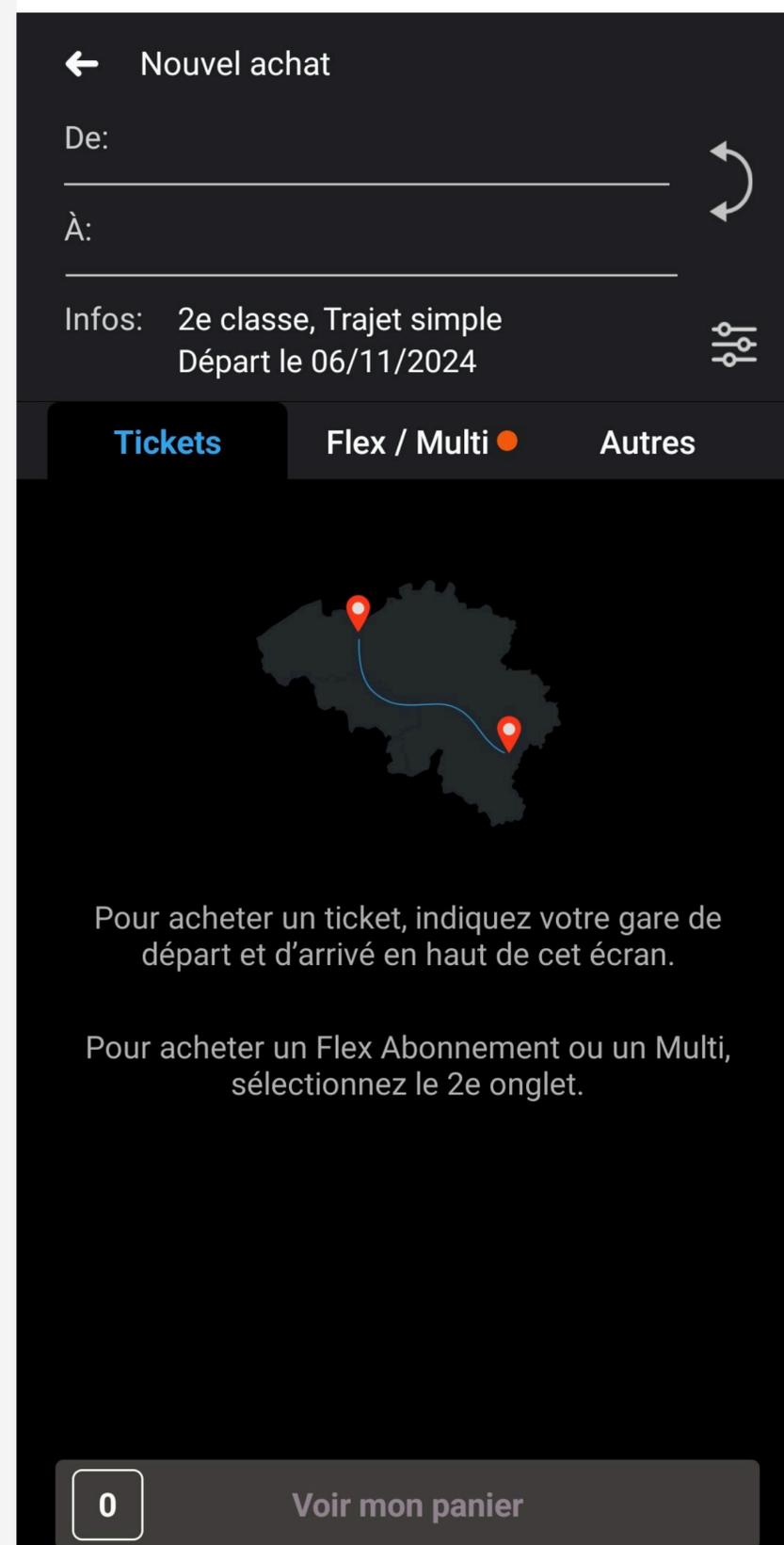


Appliquer la solution

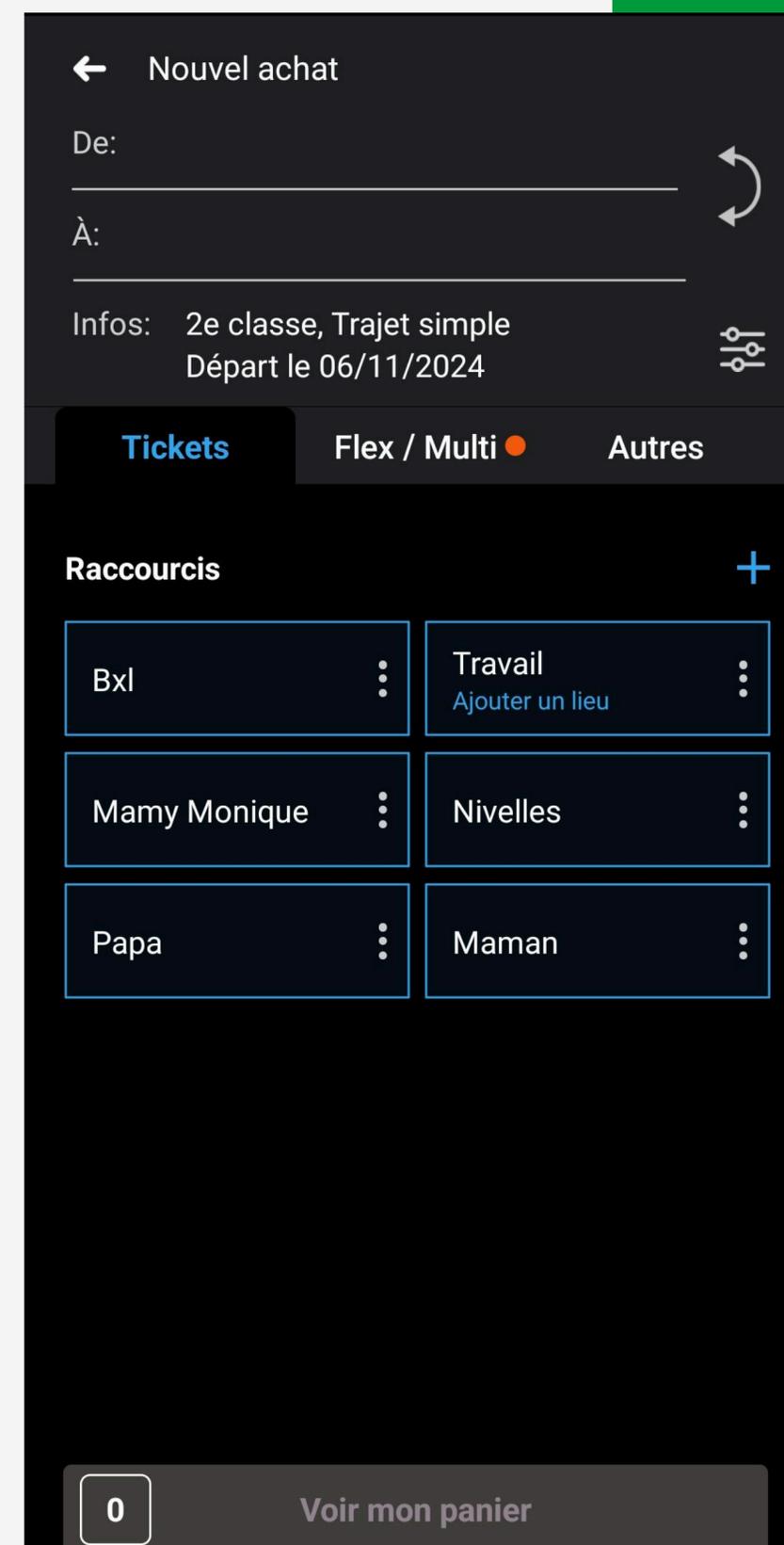
Sélectionner plus vite

Exploiter des fonctionnalités déjà existantes pour améliorer l'expérience utilisateur (UX) et rendre le processus plus fluide.

Avant



Après





La fin

Et voilà, c'est fini !

J'espère que ce petit case study vous a plu et intéressé. À bientôt !

✉ jean@caeiinos.be

☎ +32475734214

🌐 caeiinos.be