

Máster en usabilidad y experiencia de usuario

Proyecto refactorización del proceso de compra de
la web de

renfe

Autores

Marc Campabadal
Cristina Crespo Godoy
Miquel Pastor

Edición 2018-2019
Kschool
Barcelona, mayo de 2019



¿Quién es nuestro cliente?

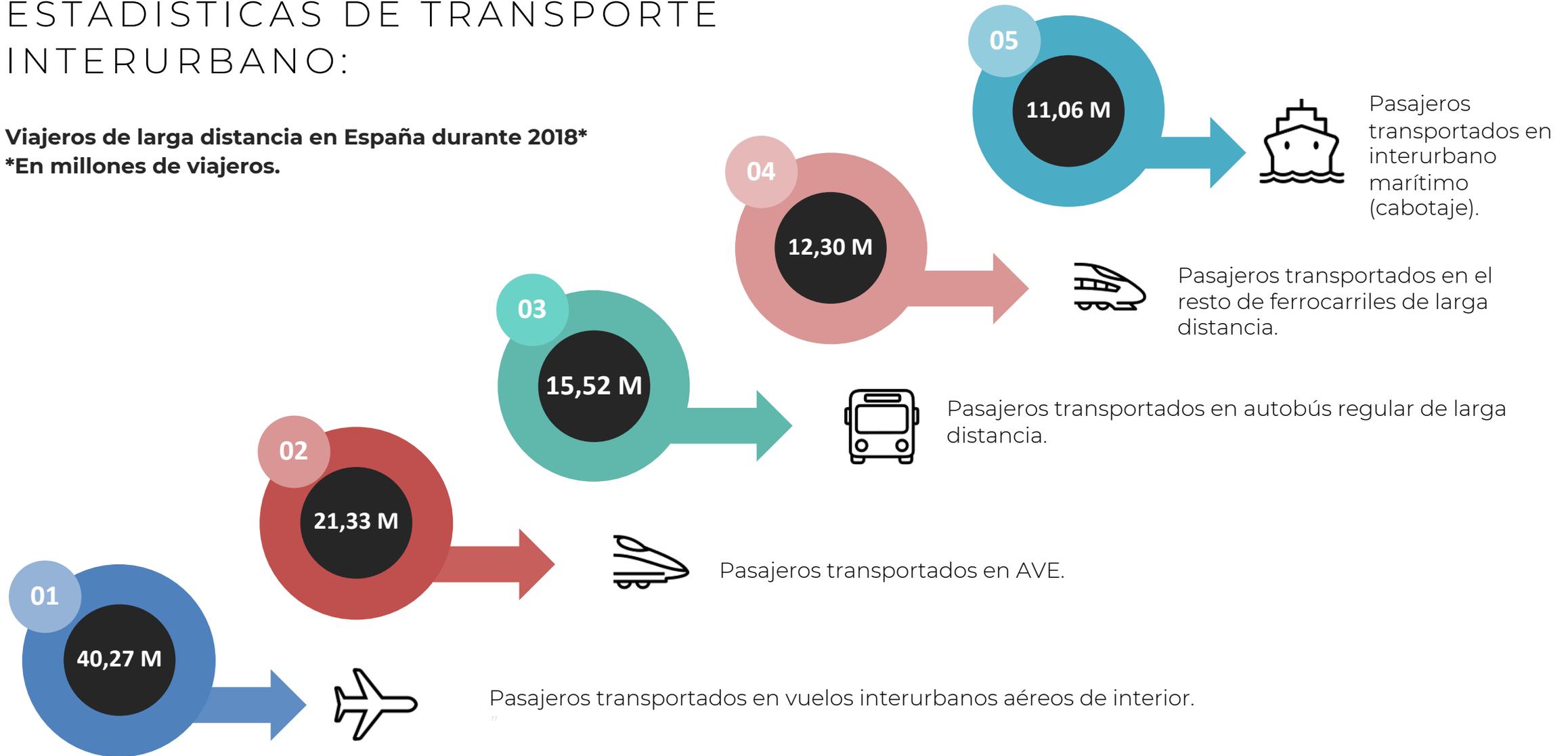
Renfe es la principal compañía de trenes de España.

En 2018, el transporte de viajeros en AVE continuaba siendo el segundo más importante, solo superado por el aéreo. .



ESTADÍSTICAS DE TRANSPORTE INTERURBANO:

Viajeros de larga distancia en España durante 2018*
***En millones de viajeros.**





Renfe lleva más de 10 años invirtiendo en su web

Más de 10 millones de euros en intentar mejorar su servicio digital y, por lo que parece, esta inversión no es suficiente. En febrero de este año se anunció que invertirían 700.000 € en mejoras.



El usuario no está satisfecho

Recopilamos, filtramos y organizamos los comentarios de los usuarios que utilizan la aplicación Ticket (supuestamente recurrentes) y pudimos extraer los siguientes ocho grandes problemas:

- Trabas en las gestiones desde el área privada.
- Errores durante el proceso de compra.
- Mala usabilidad.
- No escuchan al usuario.
- Diseño gráfico obsoleto.
- No se adapta a los diversos sistemas operativos.
- Bajo rendimiento.

Privatización del servicio prevista a partir de 2020

Grandes empresas europeas ya han confirmado su presencia en el mercado competitivo con gran experiencia en el servicio digital de billetes. ¿quiénes son?



¿Qué podemos hacer ante estos problemas?

Transformar nuestras amenazas en oportunidades

¿Cómo lo hacemos?

✓ Teniendo a nuestro usuario satisfecho

✓ Mejorando la conversión del proceso de compra online

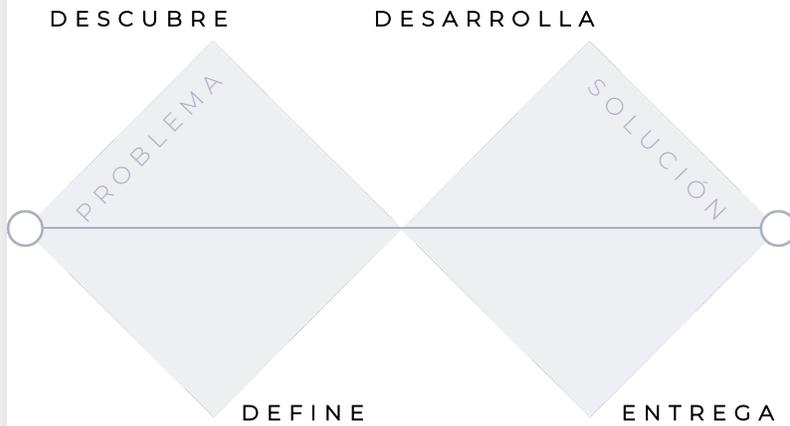
Por lo tanto nuestro foco es:

Colocar al usuario en el centro del rediseño del proceso de compra de billetes

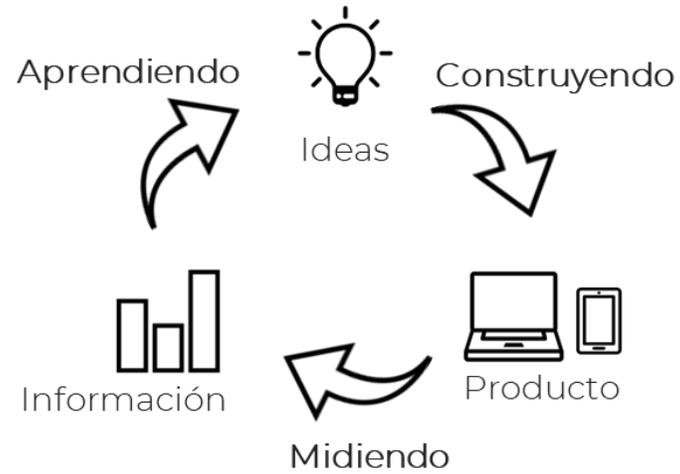
■ ¿CÓMO PLANTEAMOS NUESTRO RETO?

Adoptando tres culturas de trabajo:

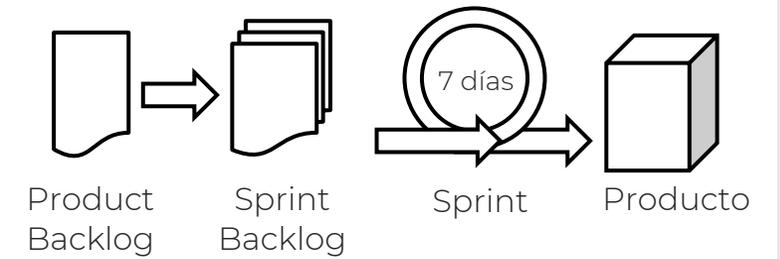
DESIGN THINKING



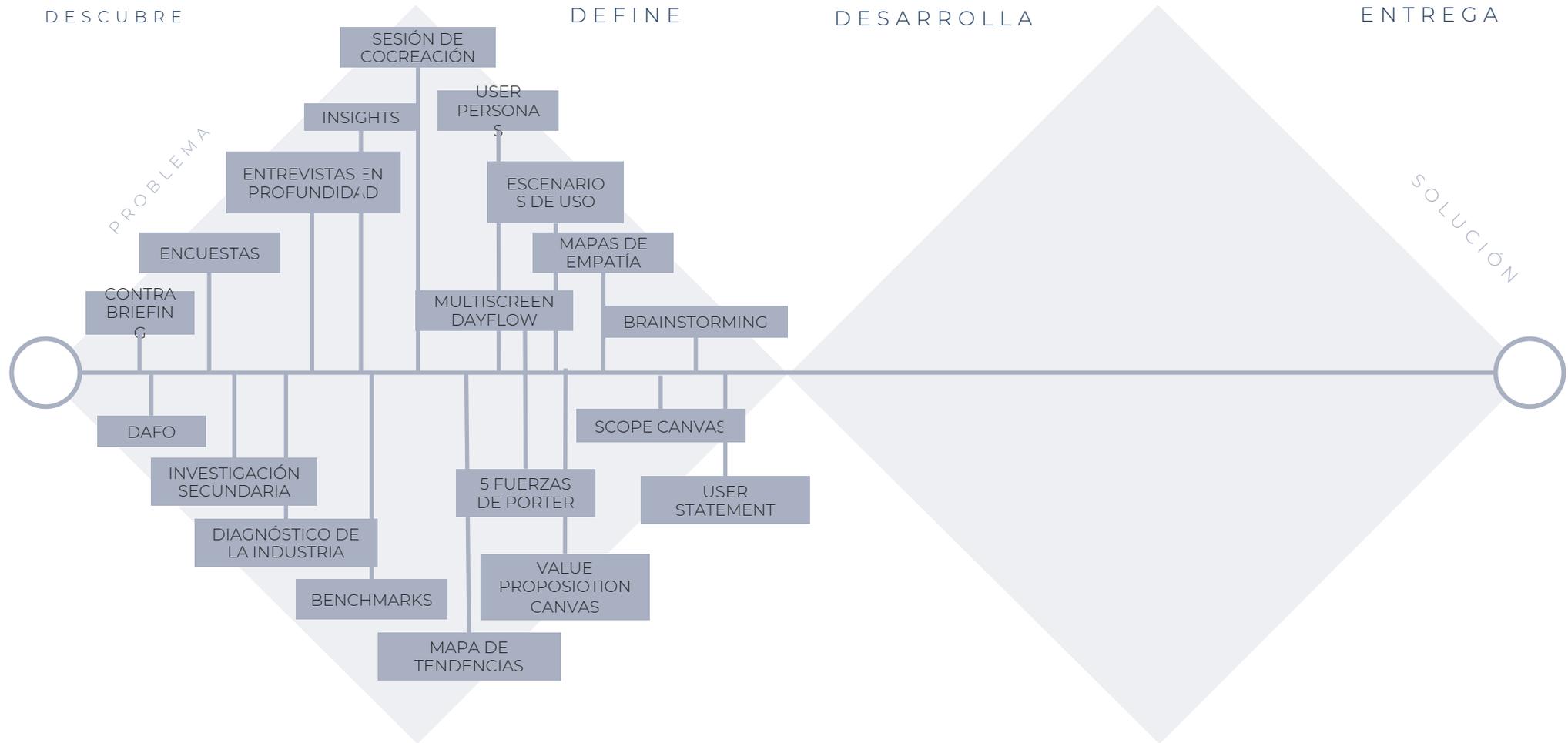
LEAN UX



AGILE



Design thinking: primer diamante





¿Quiénes son nuestros usuarios?

Todo el mundo

Mayor de 18 años con necesidad de viajar y con posibilidad de comprar un billete de tren.



ENCUESTAS CUANTITATIVAS

Lanzamiento: 30-12-2018

Cierre: 08-01-2019

TOTAL RESPUESTAS: 158



ENCUESTAS CUANTITATIVAS

Criterios aplicados en el reclutamiento: según su uso recurrente de la web de Renfe (vistas DK y WM).

ENTREVISTADOS: 10



■ ENTREVISTADOS



Realizadas entre el 23/12/2018 y el 31/12/2018



Criterios aplicados en el reclutamiento: según su uso recurrente de la web de Renfe (vistas DK y WM).

Número total de entrevistados: 10



Nexi

33 años
Diseñadora UI



Carlos

61 años
Jubilado



Berta

31 años
Sector cine y
publicidad



Carlos F.

37 años
Sector inmobiliario



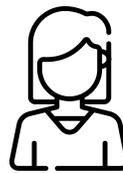
Anna

38 años
informática y
telecomunicaciones



Daniel

30 años
Diseñador UX



Silvia

24 años
Monitora de colegios



Santiago

34 años
Informático



Elena

24 años
Copy creativa



Bastien

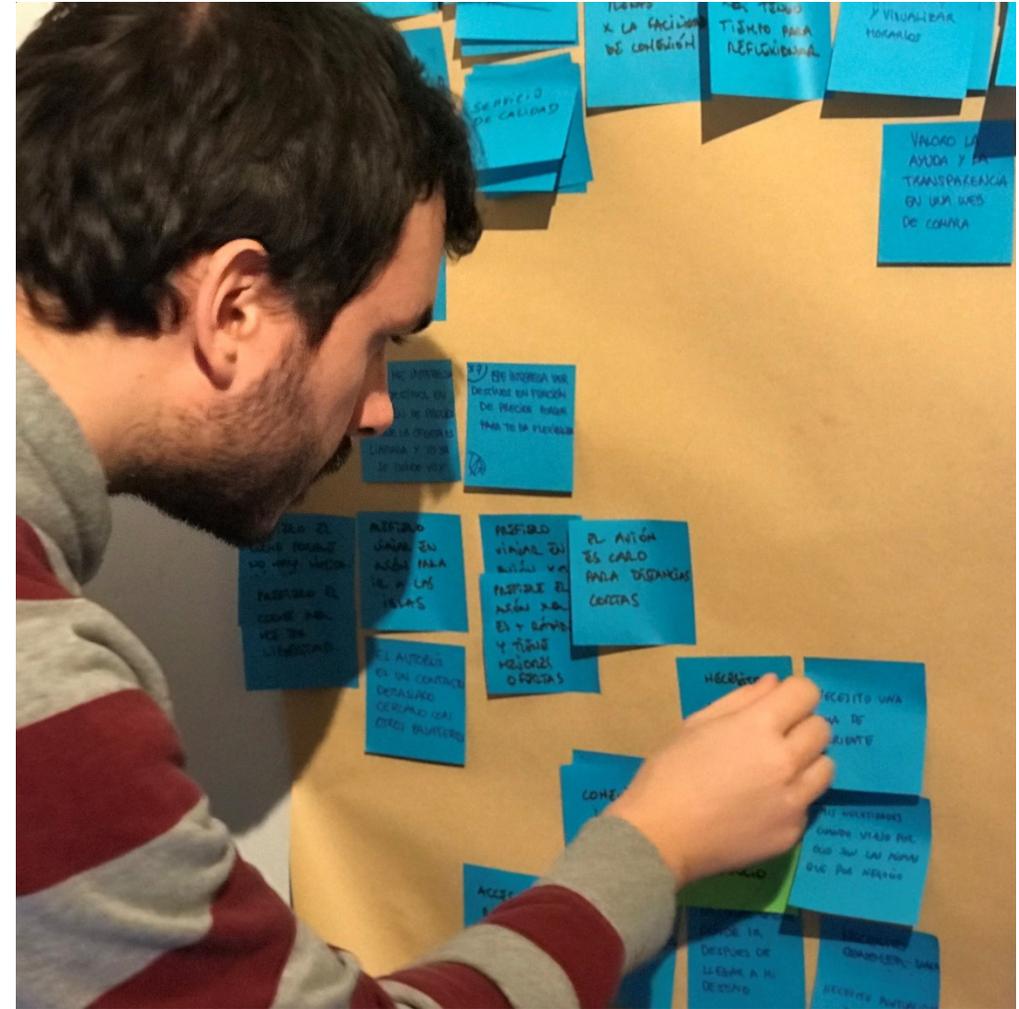
36 años
Sector Inmobiliario



Taller clustering

- ✓ Transcripción y organización de las respuestas en pizarra.
- ✓ Mapeo de los post its por área temática .
- ✓ Agrupación de la información para extraer patrones de comportamiento.
- ✓ Clasificación de los patrones de comportamiento
- ✓ Generación de insights.
- ✓ Creación de historias de usuario asociadas a los insights recopilados.
- ✓ Definición de protopersonas a partir de las historias de usuario.

FOTOGRAFÍAS DEL PROCESO DE CLUSTERIZACIÓN



EJEMPLO DE HISTORIAS DE USUARIO

*“Como usuario de renfe que viajo por motivos profesionales
Quiero disponer de trayectos favoritos y de últimas búsquedas
Para agilizar mi proceso de selección de trayectos recurrentes y compra de billetes.”*

*“Como usuario de renfe que viajo por motivos profesionales
Quiero disponer de un sistema de pago simplificado
Para adquirir mi billete en el menor tiempo posible.”*

*“Como usuario de renfe que viajo por motivos profesionales
Quiero filtrar los trenes ave y de larga distancia con facilidad
Para reducir pasos en el proceso.”*

*“Como usuario de renfe
Quiero disponer de información clara y transparente
Para llevar a cabo el proceso de compra con mayor facilidad.”*



Noelia

Una mujer organizada

“Cuando viajo en tren necesito silencio y conectarme a Internet”

“En un proceso de compra digital no me hagas pagar en 5 pasos si lo puedo hacer en 2”



Óscar

El padre responsable y planificador

“Como buen andaluz no olvido mis raíces, de manera que cuando tengo una oportunidad hago lo que más deseo, viajar en tren con mi familia a la tierra donde nací”



Laura

Recién llegada a España y romántica del tren

“¡Me fascina viajar en tren! miro a través de la ventanilla y descubro paisajes que ni tan siquiera podía imaginar que existieran”



NOELIA

Una mujer organizada.

👤 34 años

📍 Barcelona Ciudad

💞 En pareja y sin hijos

📁 Directora de cuentas

“

En un proceso de compra digital no me hagas pagar en 5 pasos si lo puedo hacer en 2.”

“
Cuando viajo en tren necesito silencio y poder conectarme a Internet.”

PERSONALIDAD

Segura, ordenada, resolutiva, exigente, independiente y detallista.

FONDO / HISTORIA

Vive con su pareja en el barrio barcelonés del Eixample. Es licenciada en económicas, estudió un máster en finanzas y trabaja como directora de cuentas en una empresa multinacional. Para Noelia el trabajo es un eje fundamental en su vida, le ocupa gran parte de su tiempo y le supone viajar dentro del territorio nacional varias veces al mes. Por este motivo considera necesario planificarse al detalle si quiere alcanzar todas las tareas al final del día, para ella la flexibilidad horaria es impensable.

CONTEXTO TECNOLÓGICO

Medio-alto

Goza de un alto nivel tecnológico con una dependencia completa. En el trabajo utiliza tanto el Macbook Air como su iPhone para realizar gestiones, consultar el correo electrónico u organizar el calendario.

En sus ratos de ocio utiliza su teléfono móvil para llamar y escribir mensajes a sus amigos y pareja, consultar LinkedIn, Twitter o leer noticias. Dispone de poco tiempo libre, por lo que suele comprar ropa y regalos por internet, así como planificar sus viajes o comprar billetes de transporte.

amazon

Glovo?

deliveroo

vueling

skyscanner

renfe

NECESIDADES Y OBJETIVOS

- Comprar billetes AVE de una manera sencilla, rápida y ágil.
- Seleccionar trayectos directos o con la menor duración posible, en este último caso si no son AVE. Asimismo, comparar trayectos con diferentes horarios y duración.
- Seleccionar su asiento y otras prestaciones que se adapten a su tipo de viaje.
- Conocer todas las prestaciones que puede solicitar en los trenes AVE.
- Solicitar factura.
- Acceder fácilmente a los billetes comprados.
- Saber cuántos puntos va a obtener durante la compra.

EMOCIONES Y ACTITUDES

(en relación al contexto de viajar)

Acostumbra a viajar cada semana entre Barcelona y Madrid por trabajo, por lo que se considera una usuaria habitual del AVE. Dice que se trata de un medio de transporte rápido, cómodo y puntual y, a diferencia del transporte aéreo, las estaciones se localizan en el centro de las ciudades.

Noelia desea que su desplazamiento sea lo más confortable posible y que se adapte a sus necesidades, dentro de las posibilidades que ofrece el tren. Por ello, planifica sus viajes con una semana de antelación.

Los aspectos que más valora a la hora de comprar un billete son el horario y la duración del trayecto, y suele consultar las plazas disponibles. Durante el recorrido aprovecha para trabajar, leer o escribir desde el móvil o el portátil.

“Cuando viajo en tren necesito silencio y conexión a Internet”

FRUSTRACIONES

- Desconoce qué estaciones tienen parada de tren AVE ya que desde la web no se indica claramente, especialmente durante el proceso de búsqueda y selección de trayectos.
- Introducir constantemente los mismos criterios de búsquedas y datos cada vez que accede a sus viajes frecuentes.
- El botón de solicitar factura no tiene la visibilidad necesaria por lo que, a primera vista, es difícil de encontrar.
- Información insuficiente, confusa y poco transparente en relación a las condiciones y características de los trayectos.
- La compra desde la App es más incompleta y restrictiva que la de la web. Es por ello que no la utiliza.

- Se siente frustrado en algunas partes del proceso de compra.
- A veces concluye en que acabaría antes comprando los billetes en la ventanilla de la estación.
- Teme equivocarse y no poder solucionar el error durante el proceso de compra.
- Siente que debería esforzarse más y aprender a utilizar mejor los procesos de compra por Internet.
- Cuando le aparece un error, a veces no sabe como resolverlo porque piensa que ha introducido los datos correctamente.

PIENSA Y SIENTE

OYE

- Su mujer siempre le comenta que es engorrosa la tarea de rellenar los campos de todos los viajeros.
- Su primo le recomiendan que no se descargue la App porque ocupa espacio, es muy confusa y muestra mensajes de error que no aportan nada.
- Su sobrina insiste en que, una vez te has familiarizado con el proceso de compra en la web, el procedimiento es más rápido y sencillo.



ÓSCAR

VE

- Del proceso de compra constata que, cada vez más en su entorno, se compra más billetes por Internet.
- Ve y lee en las noticias que el proceso de compra en la web de Renfe se debería mejorar.

DICE Y HACE

- Ante errores incomprensibles que se muestran durante el proceso de compra le obligan a cerrar los modales de error y a reiniciar el proceso.
- En ocasiones solicita ayuda a su sobrina con el objetivo de que le eche una mano en el proceso de compra.
- A pesar del esfuerzo que le supone comprar billetes desde la web consigue su objetivo.
- Si le preguntan, afirma que la página web de Renfe "está bien", (inducido por su bajo-medio conocimiento de los entornos digitales).

FRUSTRACIONES

- Se siente inseguro durante el proceso de compra a causa de la gran cantidad de variables a introducir que debe tener en cuenta.
- No dispone de información clara sobre algunos de los servicios que ofrece Renfe durante el proceso de compra.
- Le preocupa los mensajes de error muestra el sistema durante el proceso de compra, la mayoría confusos e inexplicables, y que suponen reiniciar el proceso de nuevo.
- Tiene dificultades a la hora de rellenar los datos personales de los pasajeros.
- Desconoce cuándo se pondrán a la venta los billetes bloqueados por Renfe.

NECESIDADES

- Comprar billetes con bastante antelación.
- Adquirir billetes para toda su familia (diferentes tipos de pasajeros).
- Aplicar el descuento de familia numerosa (aplicable sobre cualquier tarifa).
- Solicitar el servicio Atendo de asistencia del carrito de niños.
- Necesita disponer de un proceso de compra guiado y simplificado.
- Conocer los detalles del trayecto (horario, duración etc.).
- Los copys deben ser claros durante todo el proceso de compra.
- Los sistemas de ayuda al usuario deben ser accesibles desde cualquier punto del proceso de compra y ofrecer una respuesta lo más inmediata posible.
- Que la web de Renfe no le genere expectativas durante el proceso de compra que luego se vean truncadas con la disponibilidad real de los billetes.



LAURA

"Recién llegada a España y romántica del tren"

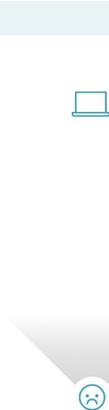
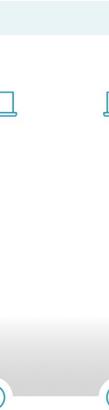
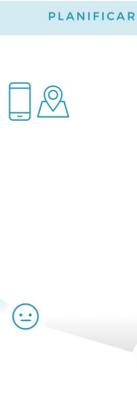
27 años

Barcelona

Soltera y recién llegada a España

Licenciada en Bellas artes, trabaja en una empresa tecnológica como diseñadora

CANALES



OBJETIVOS

Motivación de viajar

Laura recibe un WhatsApp de su amigo Diego que le propone realizar una ruta inolvidable por el norte de España haciendo parada en la ciudad de Madrid. Laura acepta la invitación e inicia el proceso de planificación del viaje cuyo medio de transporte decidido será el tren.

Definición del viaje e investigación web de Renfe

Planificar su viaje en tres rutas diferenciadas: la primera consiste en una visita a Madrid, la segunda, en un trayecto hasta Santiago de Compostela que complementará con una ruta en bicicleta y, la tercera, su regreso a Barcelona. Acceder por primera vez a la web de Renfe para consultar precios y disponibilidad de trayectos.

Acceso al buscador de billetes múltiples

Encontrar el buscador de trayectos múltiples de Renfe.

Buscador compra múltiple. Proceso de reserva

Comprar tres billetes de manera fácil y rápida por medio de un único proceso de búsqueda y pago.

Buscador sencillo. Proceso de búsqueda

Realizar tres compras de billetes desde el buscador simple.

Página del listado de trayectos

Seleccionar, desde el listado de resultados, el tren, el horario y la tarifa que mejor le convenga.

Página de selección de extras

Escoger del listado, los extras que se ajusten a sus necesidades.

Página de identificación

Cumplimentar los datos personales.

Página de pago

Realizar el pago por tarjeta y mediante un servidor de pago seguro.

Confirmación de compra y obtención del billete

Realizar el pago por tarjeta y mediante un servidor de pago seguro.

Repetir el proceso para el resto de billetes

Repetir el proceso de compra para los dos trayectos restantes.

Llegada a la estación y acceso al tren

Llegar a la estación de origen, desayunar, pasar el control y acceder al tren mostrando el billete desde su smartphone.

Dentro del tren

Acomodar la bicicleta, buscar su asiento y relajarse viendo el paisaje, leyendo y escuchando música.

Llegada al destino y transbordo de Cercanías

Llegar a la estación de destino, acceder al vestíbulo de Cercanías y canjear el billete para efectuar un transbordo.

Encuentro con Diego

Salir de la estación de Cercanías y encontrarse con Diego que viene a recogerla.

Compartir su experiencia

Compartir su experiencia durante el servicio de compra de trayectos múltiples.

FRASES

"Estoy emocionada ya que este viaje representa mucho para mí. Padre, conocer el norte de España pero, sobre todo, convivir con Diego"

"La variedad de rutas en bicicleta desde Galicia son ilimitadas. ¡Ojalá la web de Renfe me sugiera rutas a partir de un punto de destino!"

"No sé cómo acceder al buscador de trayectos múltiples, voy a tener que hacer una búsqueda desde Google"

"No tengo la posibilidad de viajar con bicicleta. Por otro lado, la cantidad de resultados que me ofrece este buscador no coincide con los que he ofrece el buscador sencillo"

"Es muy frustrante tener que repetir el proceso dos veces más ya que la web no permite obtener todos los billetes en una sola compra"

"No entiendo como la única operadora ferroviaria de España ofrece un servicio digital Tan mediocre"

"Considero que es un paso innecesario ya que estos selectores podrían estar integrados en el paso anterior."

"Con un simple login desde el principio todo hubiera sido más sencillo"

"No veo la manera de poder aplicar descuentos o promociones"

"He podido guardar el primer billete en mi app de Wallet, quizás ésta sea la parte que mejor ha funcionado"

"Creo que es la peor experiencia que hasta ahora he tenido comprando billetes de transporte"

"Soy tan despistada que sería capaz de olvidarme hasta del billete. ¡Menos mal que lo llevo en el móvil!"

"Me fascina viajar en tren miro a través de la ventanilla y descubro paisajes que ni tan siquiera podía imaginar que existieran"

"Al menos Renfe ofrece el servicio combinado gratuito de Cercanías por el que pueda canjear, a través de un código, el billete interurbano"

"Estoy encantada de iniciar mis vacaciones con Diego, ¡creo que van a ser memorables!"

"Creo que es ético y constructivo compartir mi experiencia durante el proceso de compra de billetes en Renfe. Además cómo van a competir con el resto de servicios cuando se liberalice el sector del transporte de pasajeros por tren?"

PROCESOS

Le han comentado que desde la web de Renfe se pueden comprar billetes de trayectos múltiples pero el buscador es difícil de encontrar y el proceso es arduo y complejo.

Planificar las tres rutas y, más concretamente, las complementarias en bici desde Santiago de Compostela. Utiliza Google Maps y blogs de viajes recomendados. Primera inmersión en la web de Renfe.

Recorrer la home de Renfe para encontrar la sección compra múltiple. Realizar consultas orgánicas desde Google para aterrizar a la landing de trayectos múltiples de Renfe u obtener información de cómo acceder.

Iniciar el proceso de reserva de compra múltiple desde el móvil, para luego continuar en la web escritorio. Buscar un máximo de tres trayectos. Seleccionar del listado de trenes los trayectos y tarifas que se ajusten a sus necesidades. Abandonar el proceso.

Añadir origen, destino para la fecha establecida. Marcar opción de viajar con bicicleta.

Consultar con detenimiento los diferentes billetes disponibles y escoger aquí que mejor se ajuste a sus necesidades. Seleccionar las tarifas y revisar las condiciones para cada una de ellas.

Seleccionar extras.

Cumplimentar datos personales.

Revisar los datos de pago cumplimentados y culminar el pago.

Seleccionar la opción de recibir el billete electrónico en Wallet y recibir un e-mail de confirmación de compra con el billete electrónico.

Acceder de nuevo al buscador y realizar las búsquedas asociadas a los dos billetes restantes.

Mostrar el billete de tren aún sin conexión.

Acceder a su asiento, acomodarse plácidamente, leer y usar su smartphone.

Acceder al vestíbulo de Cercanías con su bolsa de viaje y bicicleta y dirigirse al panel de horarios. Canjear el billete "combi Cercanías" introduciendo el código asociado al billete de larga distancia.

Reunirse con su amigo Diego que ha venido a recogerla.

Compartir, via Twitter su experiencia personal durante el proceso de compra de billetes.

NECESIDADES

-Le sorprende que la web de Renfe tenga varios buscadores independientes y no integrados (billete sencillo, billetes múltiples, abonos, servicio integrado con Iberia).

-Desconoce cómo puede acceder a la sección de compra múltiple de billetes.

-Investigar, por cuenta propia, cómo acceder al buscador.

-La web no es responsive, por lo que debe cambiar de dispositivo e iniciar la búsqueda desde su laptop. -Solo puede realizar un máximo de tres trayectos.

-Realizar tres reservas por separado cuando las podría hacer en un único proceso.

-No distingue qué estaciones tienen parada de tren AVE y cuáles no

-El calendario no

-Página no responsive. -La opción de viajar con bicicleta redirige a una página de resultados distinta. Se trata del proceso de compra antiguo de Renfe.

-Una vez más, debe seleccionar espacio para su bicicleta. Lo hizo anteriormente durante la búsqueda.

-Le obllia a

-Página no responsive. -No fomenta el login por lo que no recupera los datos personales de los usuarios recurrentes

-Formularios poco usables

-Página no responsive. -No ofrece información de resumen de los billetes a adquirir.

-No encuentra un espacio desde el que se puedan

-Página no responsive. -Repetir la misma tarea dos veces más con la consiguiente pérdida de tiempo y generando la insatisfacción al usuario.

-Teme no poder acceder a los billetes digitales por un error en la conexión.

-Fueron sus compañeros de trabajo y Diego quien le comunicaron la posibilidad de canjear el billete de Cercanías sin coste adicional.

-Necesita que le notifiquen, de alguna manera y durante el trayecto, la hora prevista de llegada, así como posibles incidencias en el servicio.



ESTRATEGIA

Herramientas de estrategia escogidas para validar nuestras hipótesis en el marco de negocio de Renfe:

- Value Proposition Canvas
- User Statement
- Scope Canvas



Facilitar la selección de viajar con mascota.



Gains

- Comprar billetes económicos con antelación.
- Disponer de un servicio de ayuda guiada si sufre problemas durante el proceso de compra (usuario recurrente) o si se trata de la primera vez que compra billetes (usuario nuevo).
- Comprar billetes para diferentes tipos de pasajeros.
- Escoger el asiento que más se ajuste a las necesidades de viajar en familia.
- Conocer, durante todo el proceso de compra, del precio de los billetes, una vez va seleccionando trayectos y aplicando descuentos.

Customer Jobs

- Comprar sin dificultad billetes de trenes regionales, económicos y con la máxima antelación posible.
- Disponer de un proceso de compra guiado. Seleccionar billetes de diferentes tipos (adulto, niño y bebé).
- Añadir a su mascota.
- Aplicar el descuento de familia numerosa. Solicitar el servicio de ayuda al viajar con carricoche (Atendo).
- Disponer de información clara sobre los trayectos (tarifas, horarios, duración, paradas, etc.)

- Durante el proceso de compra se siente inseguro debido a la cantidad de variables que debe tener en cuenta.
- No dispone de información clara sobre algunos de los servicios (clases, tarifas, etc) que ofrece Renfe durante el proceso de compra.
- Le preocupa los mensajes de error que muestra el sistema durante el proceso de compra, la mayoría confusos e inexplicables, y que suponen reiniciar el proceso de nuevo.



- Tiene dificultades a la hora de rellenar los datos personales de los pasajeros.
- Desconoce cuándo se pondrán a la venta los billetes bloqueados por Renfe.



Pains

Ignora en qué punto debe añadir a su mascota.

¿Cuál es el valor de tener una web que satisfaga todas las necesidades de los usuarios y que permita realizar todo el proceso de compra de una manera eficaz?



Noelia, Óscar y Laura son usuarios de Renfe y necesitan “comprar fácilmente desde la web”

Porque ellos valoran la comodidad de no tener que desplazarse a la estación para comprar el billete, la transparencia en la información, la facilidad de uso y que se les acompañe de la mano en todo momento durante el proceso de compra.



✓ Necesidades

Nuestros usuarios necesitan o desean...



- | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dolores <ul style="list-style-type: none">Comprar desde cualquier lugar a través de la web (móvil y escritorio).Disponer de un proceso fácil, guiado e intuitivo, sin fricciones.Transparencia y honestidad en la información. (tarifas, servicios, trayectos, etc.). | Motivadores <ul style="list-style-type: none">Ahorro de tiempo.Menor fricción.Más transparencia.Seguridad.“Nuevas posibilidades”: compra múltiple y sencilla en un mismo proceso de compra. |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

♥ Propósito

Este proyecto vale la pena porque nuestra misión es...

Rediseñar el proceso de compra para mejorar la experiencia de usuario respecto al actual. Sabemos que al anterior rediseño de la web móvil y escritorio no consiguió satisfacer los objetivos de los usuarios.

🎯 Objetivos

Lo que queremos lograr como organización es...



- | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Largo plazo <ul style="list-style-type: none">Mejorar la percepción del usuario sobre nuestro servicio digital.Fomentar e incrementar el uso del transporte.Retener al usuario, especialmente a partir de la liberación de mercado. | Corto plazo <ul style="list-style-type: none">Aumentar las ventas online y mejorar el ratio de conversión.Incrementar el volumen de audienciaReducir la tasa de abandono.Optimizar la experiencia desde nuestra web. |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

⚡ Acciones

Buscamos que los usuarios realicen las siguientes acciones concretas:

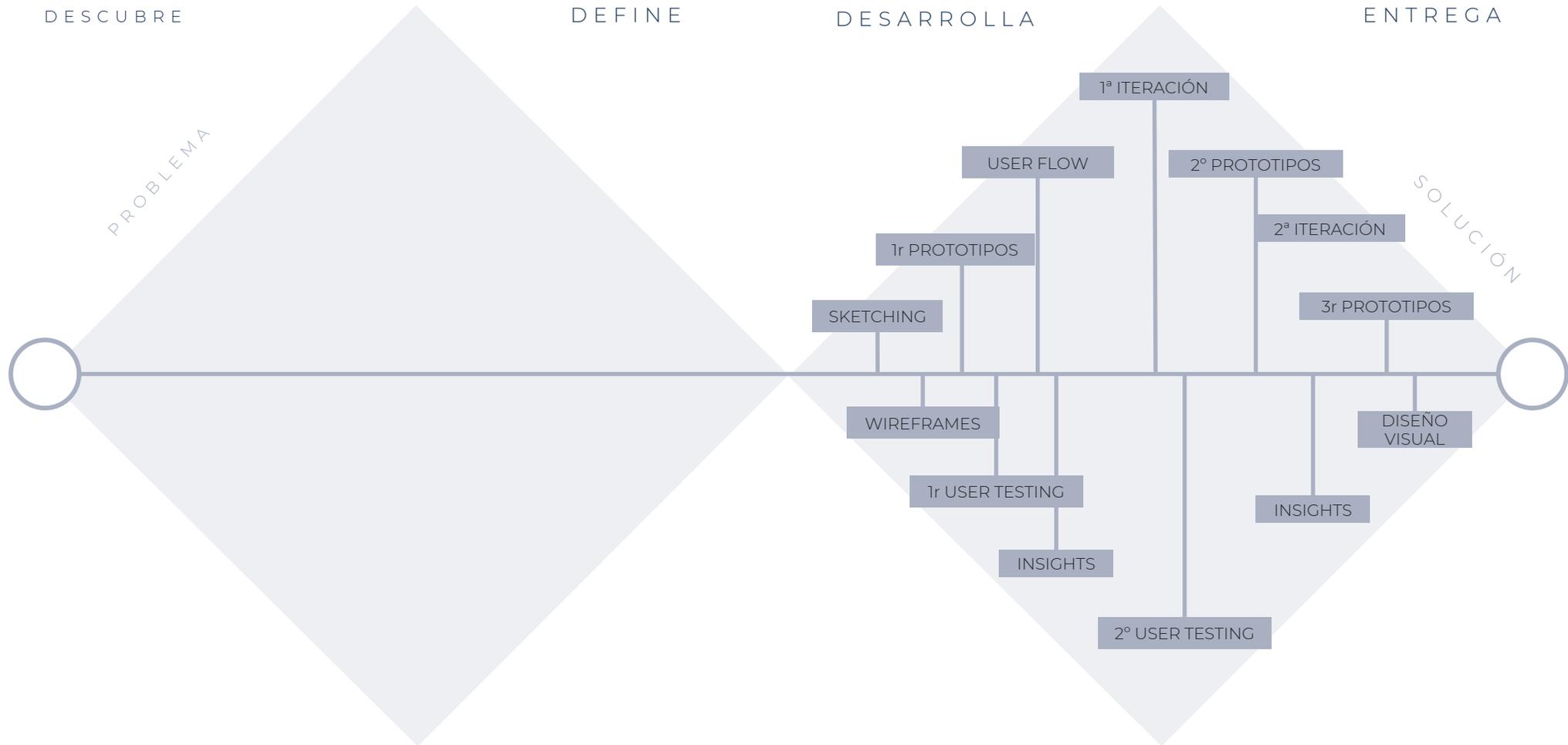
- Web full responsive.
- Integrar los distintos procesos de compra en uno único.
- Migrar la web a un protocolo seguro https.
- Mejorar la comunicación entre web y usuario.
- Rediseñar el buscador de la home, orientados a Mobile First.
- Rediseñar las páginas de listado e información asociada.
- Refactorizar el proceso de pago.

📊 Métricas

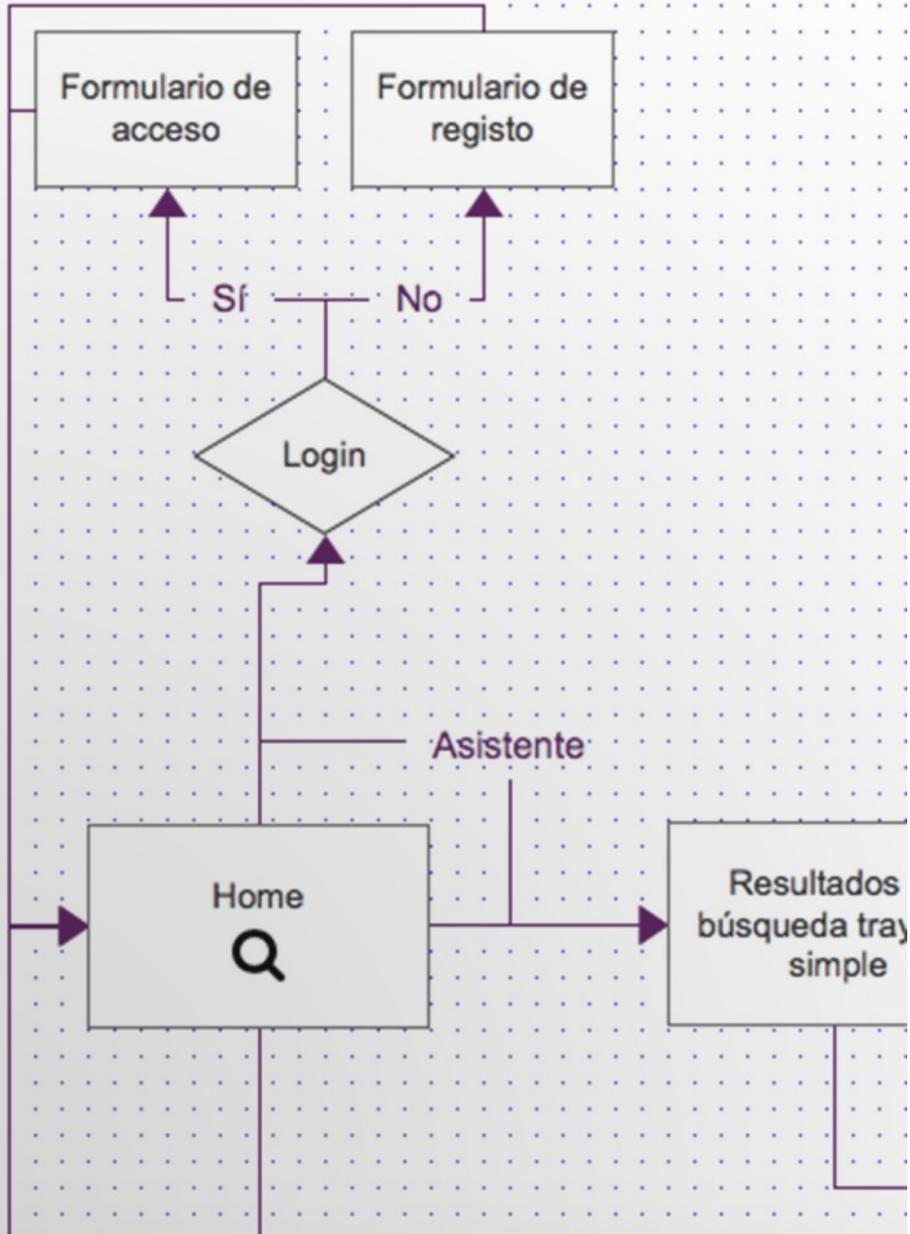
Mediremos el éxito del proyecto a través de los siguientes indicadores:

- Volumen total de tráfico y número de páginas vistas por sesión.
- Volumen de usuarios nuevos y recurrentes.
- Ratio de tasa de abandono.
- Volumen en transacciones y ratio de conversión.
- Objetivo del embudo de conversión del proceso de compra.
- Volumen total de billetes vendidos por diferentes canales.

Design thinking: Segundo diamante

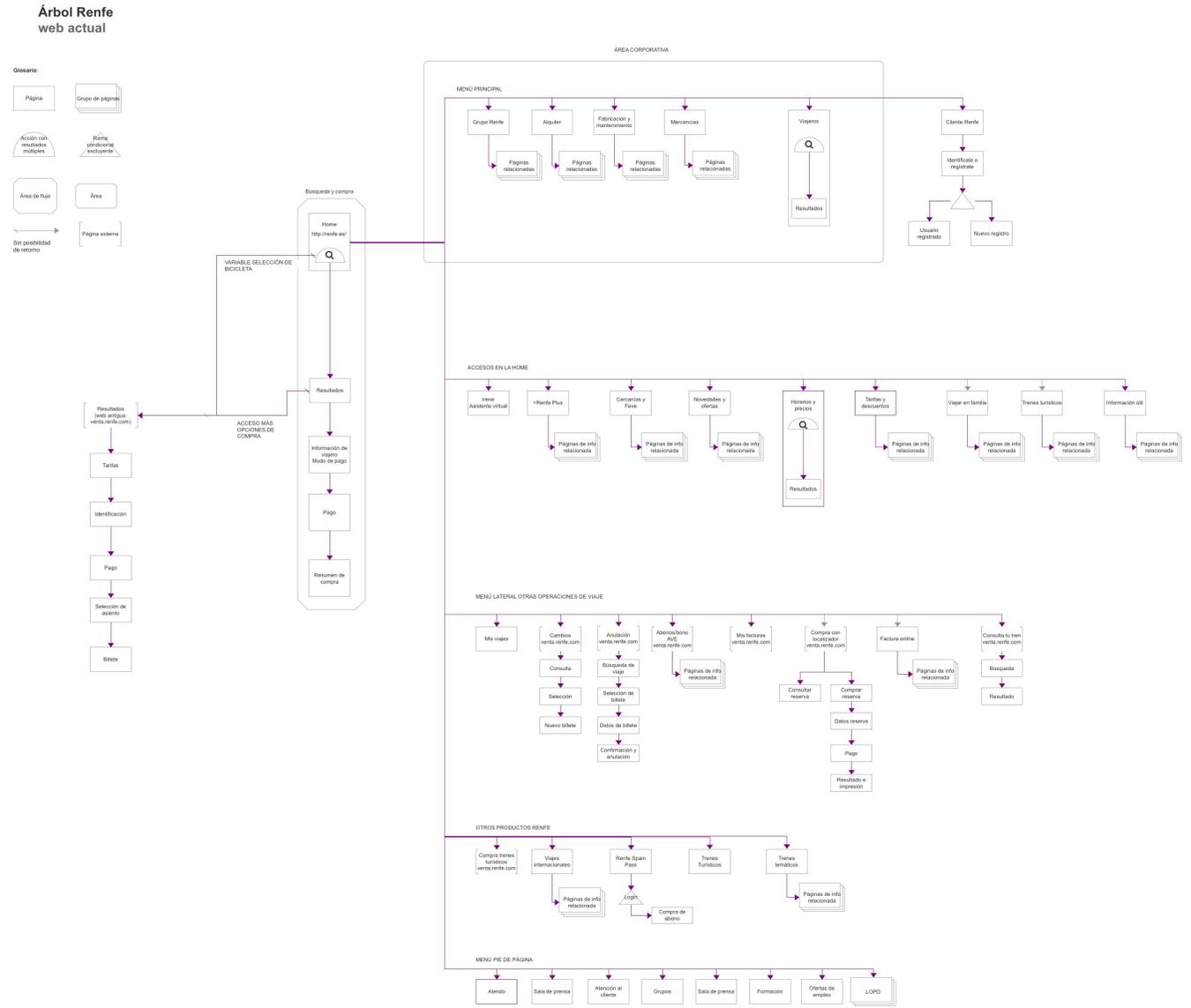


ÁRBOL Y DIAGRAMA DE FLUJO



- Árbol de navegación actual de la web renfe.
- Inventario de contenidos
- Identificación de los problemas que presenta el actual árbol de navegación de la web de renfe
- Diseño del nuevo árbol de navegación

ÁRBOL DE NAVEGACIÓN ACTUAL DE LA WEB RENFE



PROPUESTA DEL NUEVO ÁRBOL DE NAVEGACIÓN

Árbol web Renfe

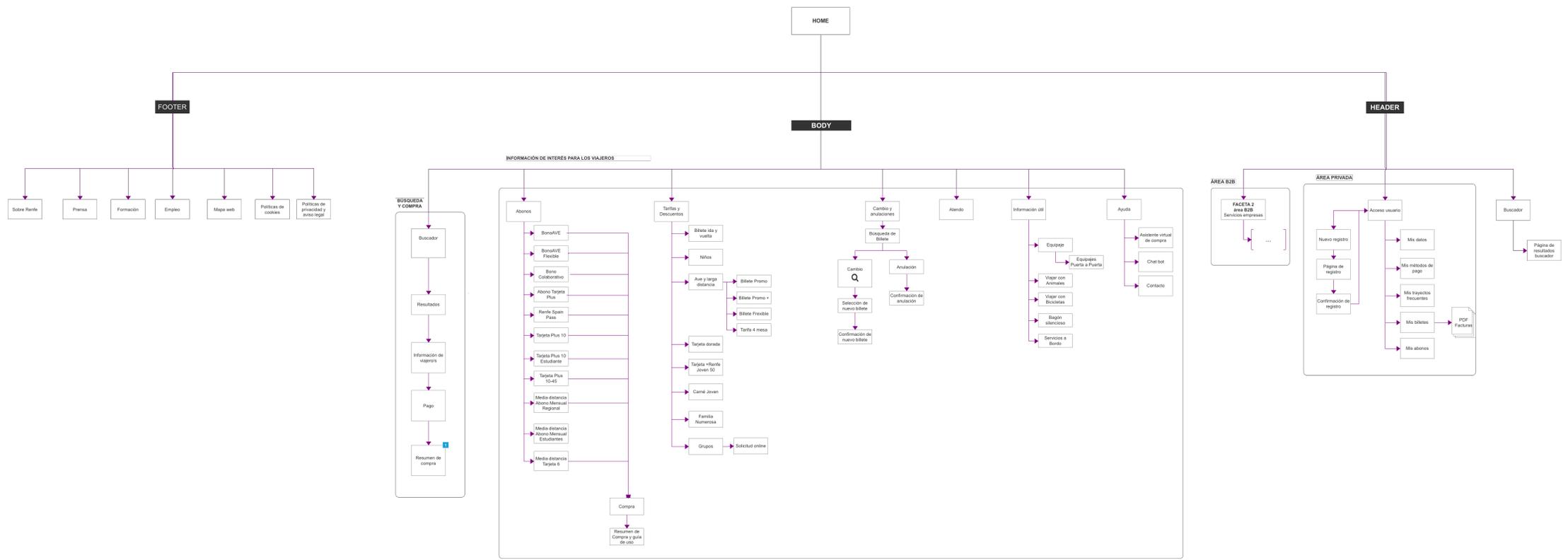
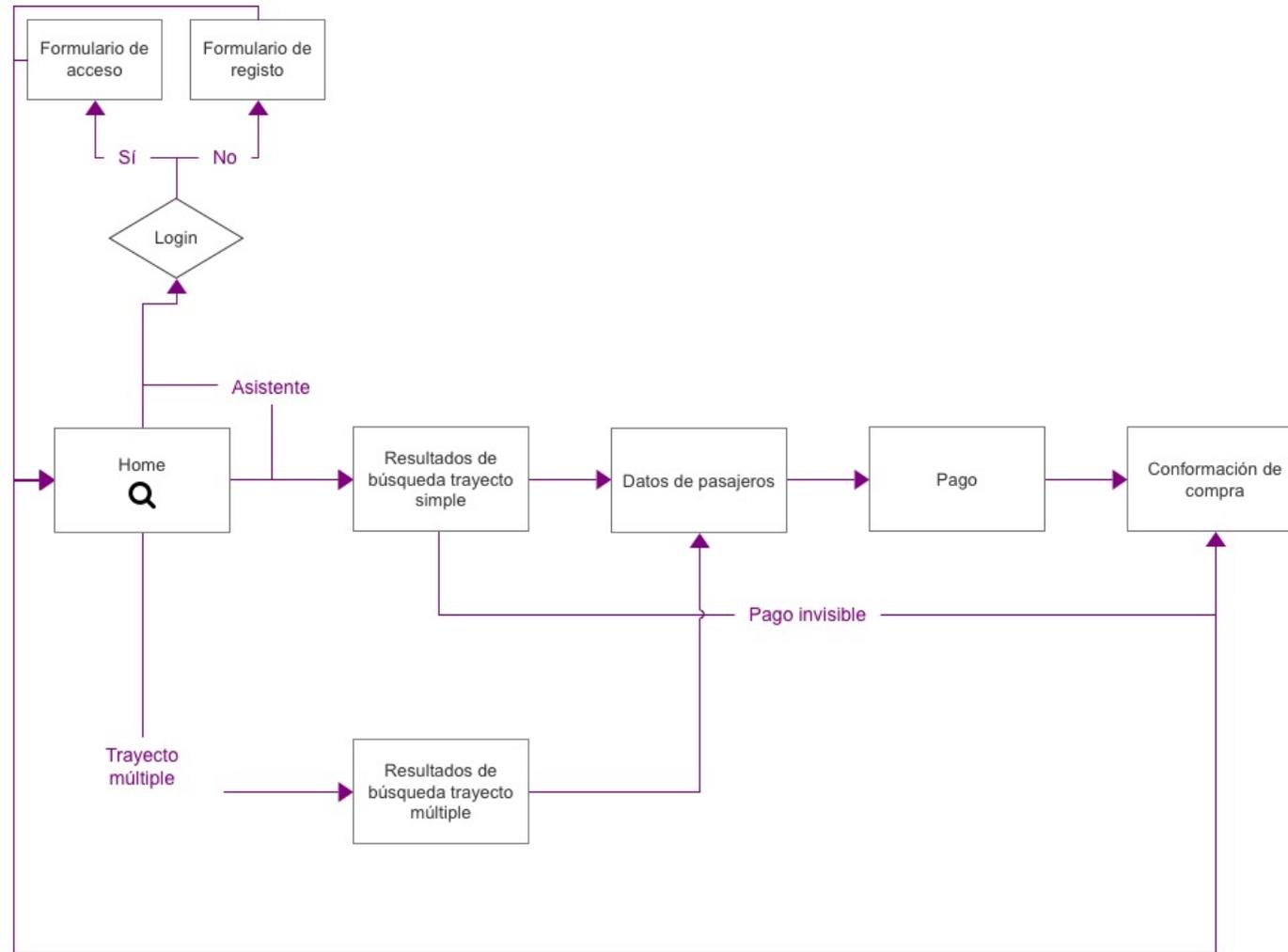
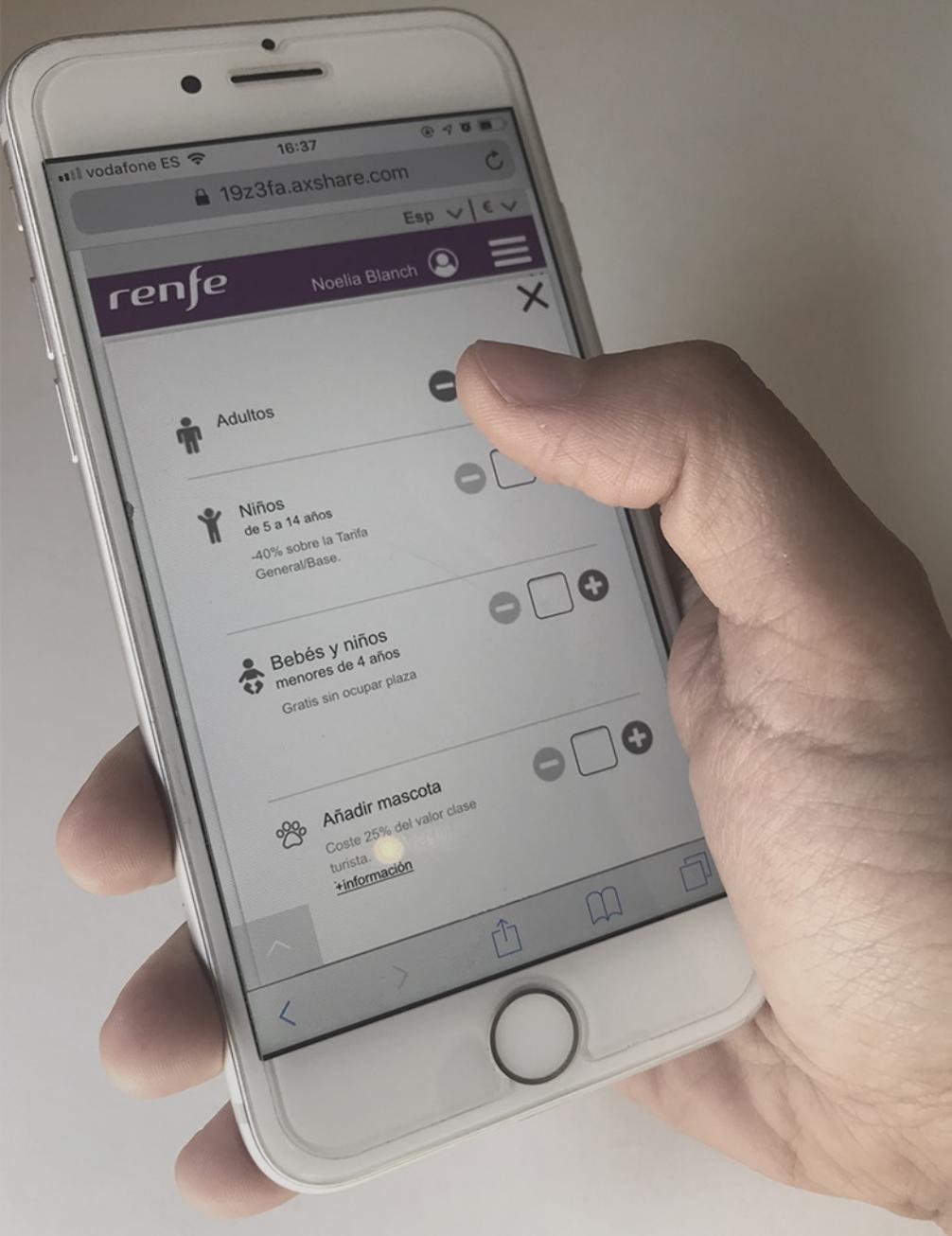


DIAGRAMA DE FLUJO, WEB MOBILE Y DESKTOP



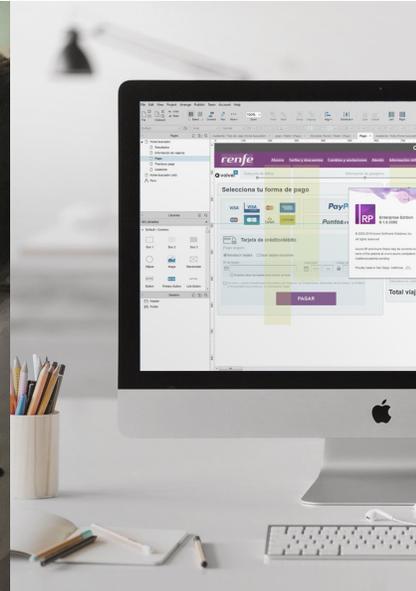
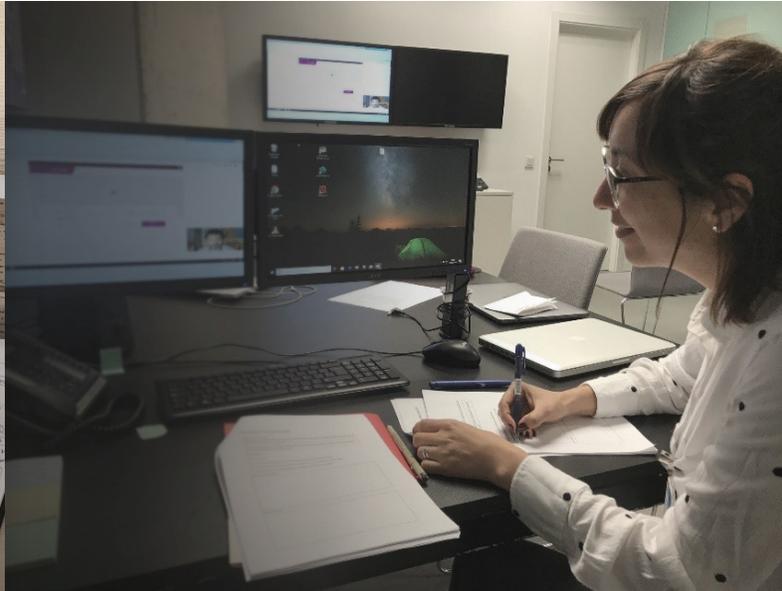
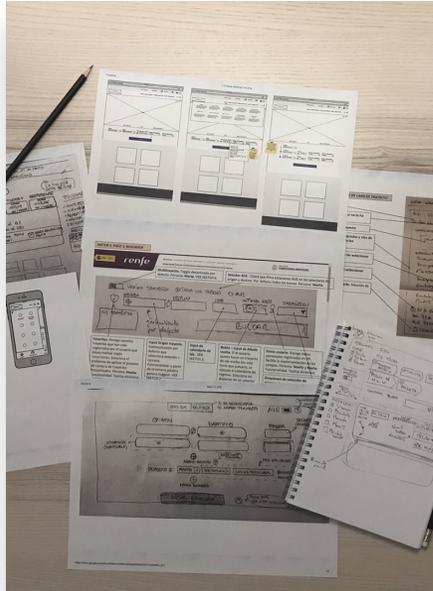
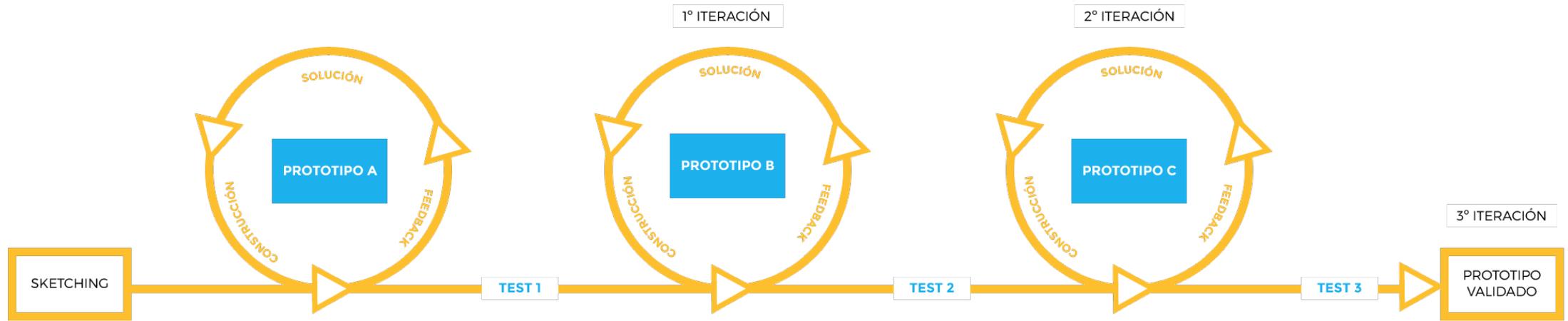


PROTOTIPADO



Como resultado de este proceso obtuvimos un prototipo definitivo validado por nuestros usuarios en tres iteraciones

METODOLOGÍA



PÁGINA DE INICIO

“Como usuario necesito ver solo la información que me interesa”

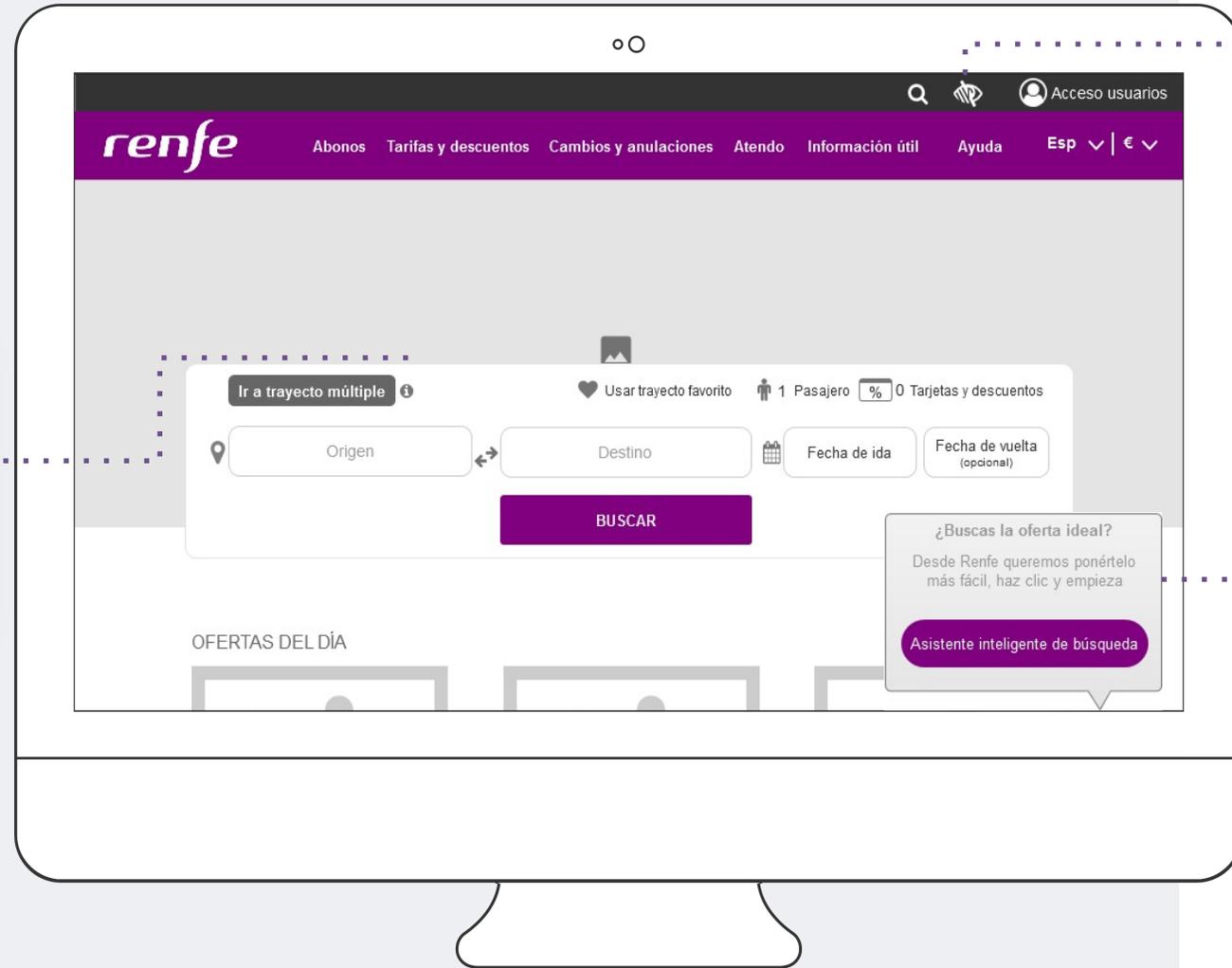


“Como viajero joven el precio es un factor clave a la hora de decidir mi destino”

“Como usuario recurrente necesito guardar mis trayectos favoritos”



PÁGINA DE INICIO



Link a más información sobre tipos de trayecto (simple/múltiple)

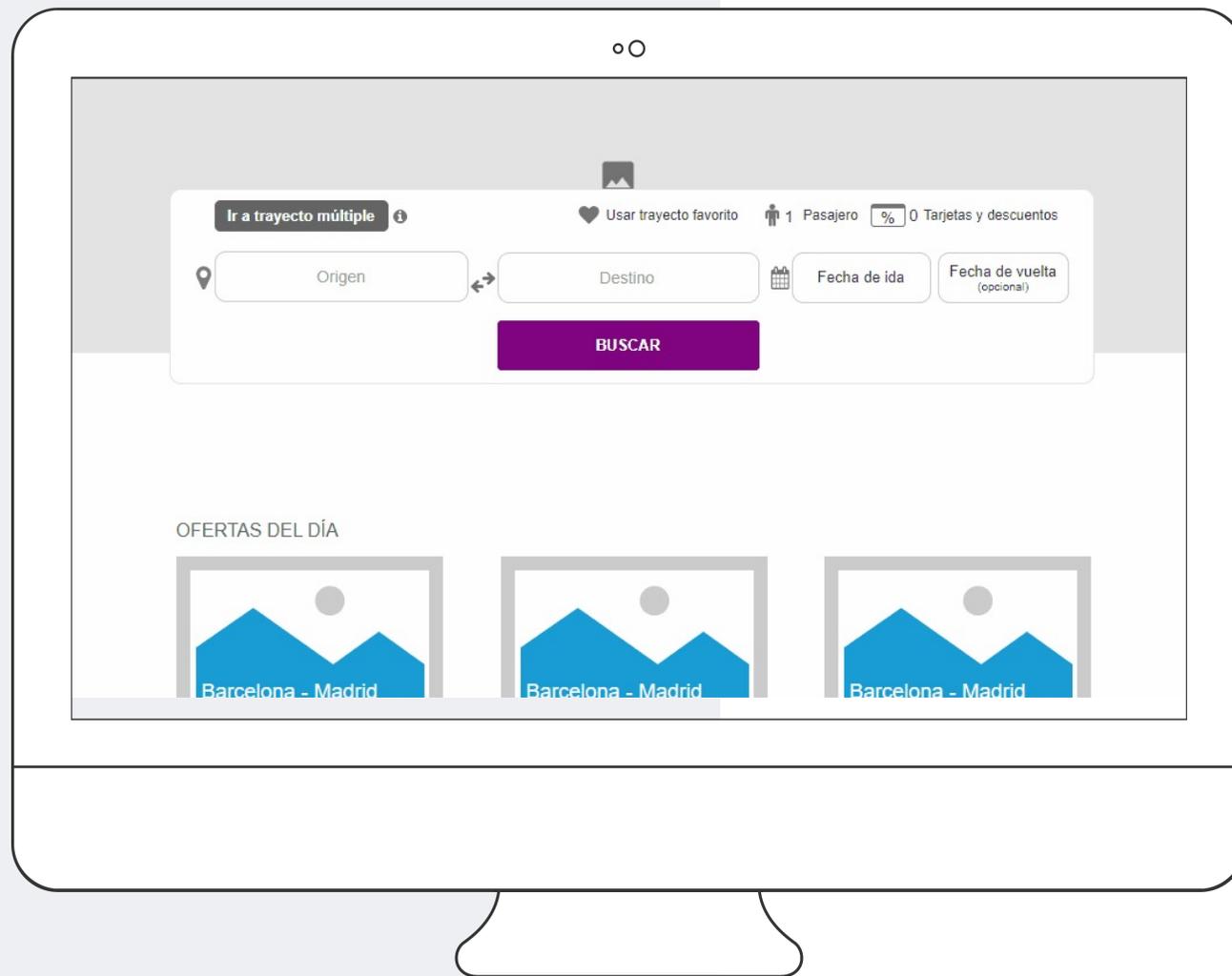
Botón para activar las opciones de accesibilidad

Acceso al modal del asistente inteligente de ofertas según presupuesto

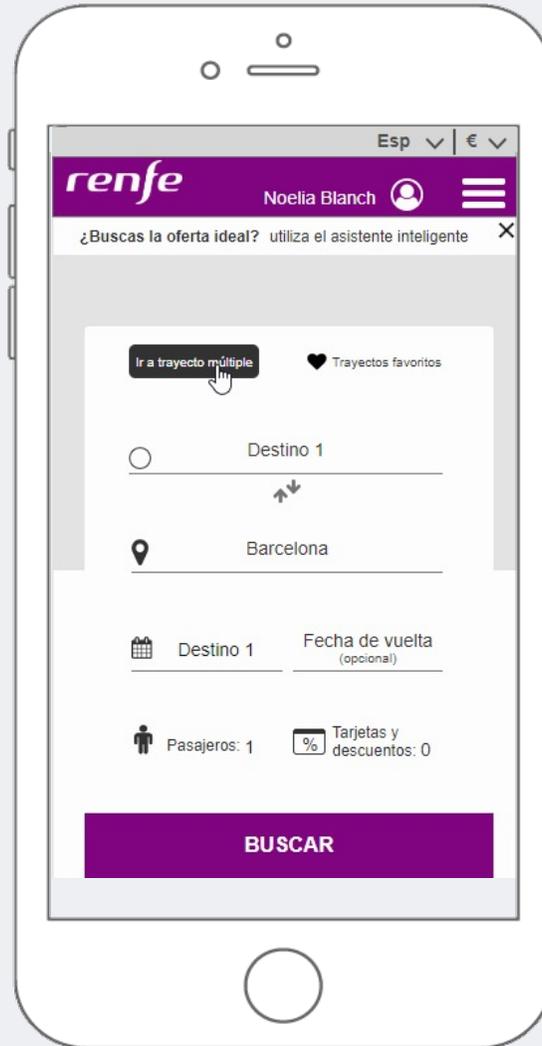


ASISTENTE INTELIGENTE

Decidimos crear un asistente inteligente de búsqueda para encontrar ofertas en función del presupuesto. Además hemos intentado que tenga el menor número de fricciones posibles para que sea usado por clientes con un nivel digital bajo.



BUSCADOR DE TRAYECTO MÚLTIPLE



El buscador de trayectos múltiple está integrado en el buscador sencillo y dispone de un máximo de tres trayectos permitidos. El tercero es opcional.



SELECTOR DE FECHAS

“Como usuario que viaja por ocio quiero comparar precios por días”

“Como usuario de Renfe quiero saber cuáles son los días que no quedan billetes a la venta o que no están disponibles”

“Como usuario que viaja por motivos profesionales mi prioridad es el horario y no el precio”

“Como usuario necesito saber cuándo se pondrán los billetes a la venta”

2019

< Julio >

L	M	M	J	V	S	D
25	26	27	28	29	30	1
2	3	4	5	6	7	8
		45€	55€	75€	70€	
9	10	11	12	13	14	15
90€	102€	65€	77€	92€	80€	
16	17	18	19	20	21	22
60€	69€	78€	55€	55€		
23	24	25	26	27	28	29
85€	55€	40€	70€	59€	105€	72€
30	31	1	2	3	4	5
98€	73€					

Hora: 09:00 ————— 12:00

GUARDAR Y CERRAR

2019

< Agosto >

¡Vaya!

Estos billetes todavía no están disponibles. Si quieres recibir una notificación cuando salgan a la venta déjanos tu email

introduce tu email

O si lo prefieres, déjanos tu número de teléfono y te avisaremos gratis por SMS

introduce tu móvil

Acepto las [políticas de privacidad de Renfe](#).

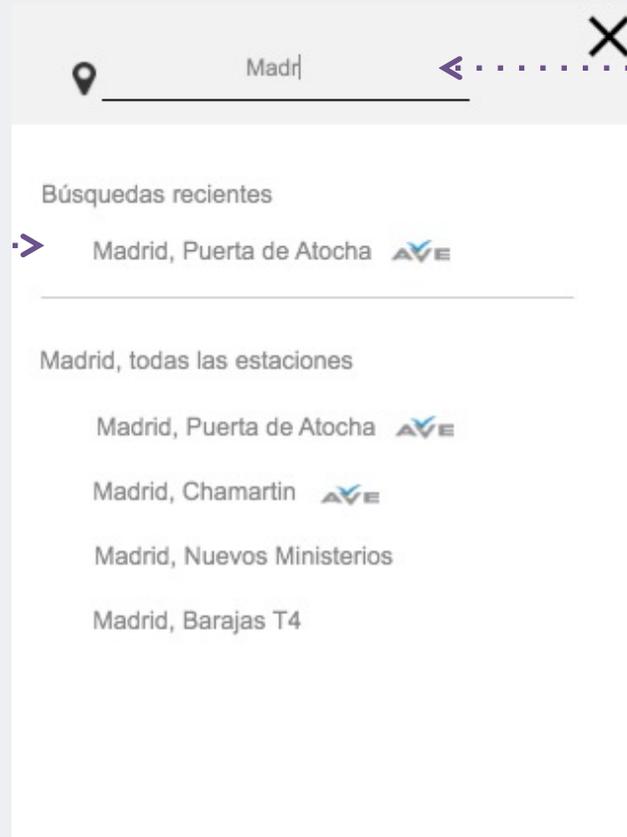
Enviar



SELECTOR DE ORIGEN Y DESTINO



El usuario dispondrá de las búsquedas recientes guardadas por cookies



Buscador predictivo inteligente

PÁGINA DE RESULTADOS – TRAYECTO SIMPLE

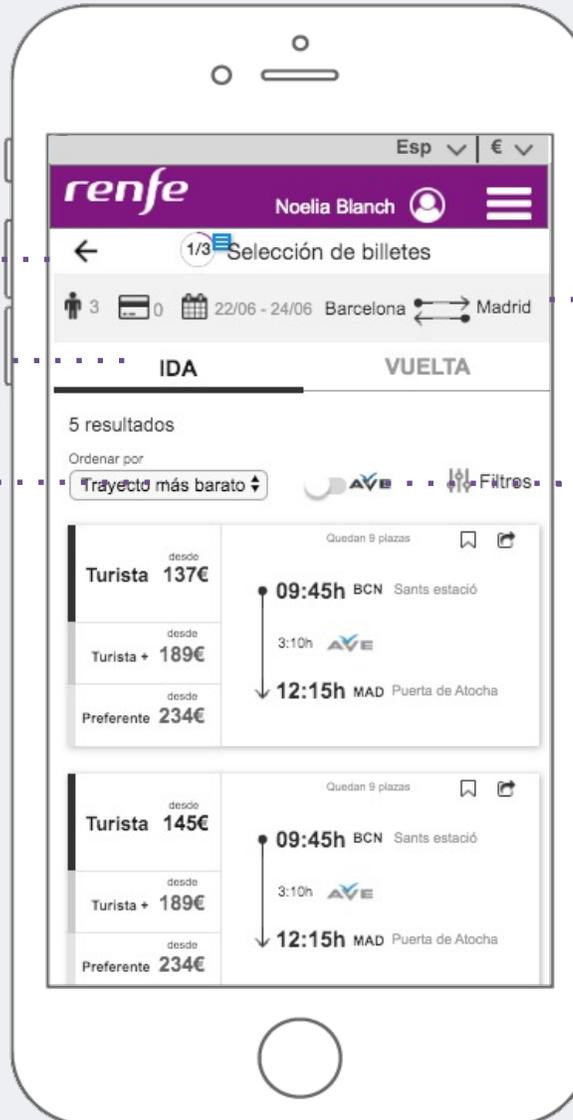


Volver atrás

Menú de pestañas para los diferentes trayectos

Ordenación de los resultados por:

- Trayecto más barato
- Trayectos más rápidos



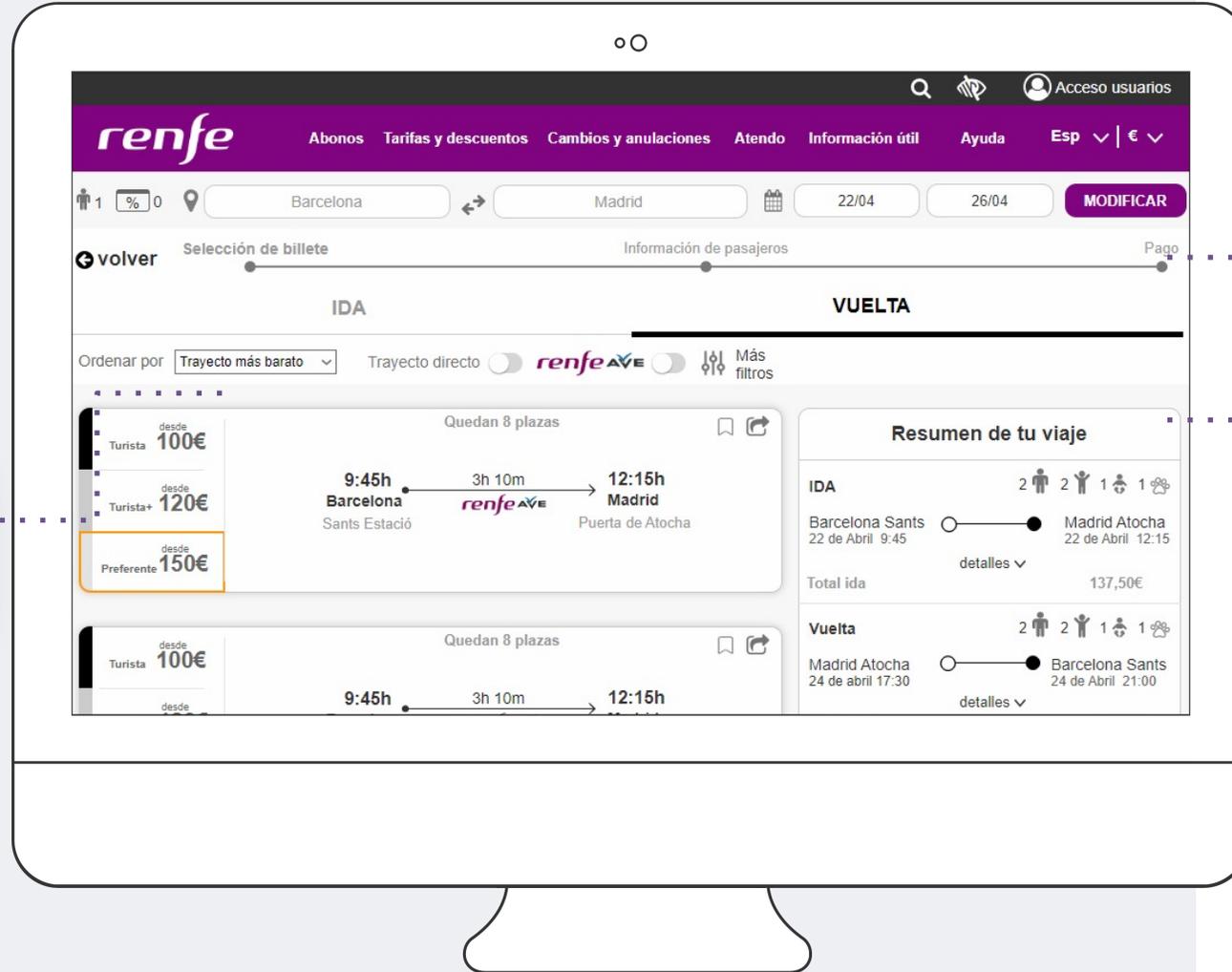
Resumen de selección. El usuario puede cambiar los datos haciendo tap sobre cada instancia

Filtros:

- Trayecto sin transbordo
- Coche con vagón silencioso
- Mesa para cuatro
- Plaza H para viajeros en sillas de ruedas
- Coche con servicio de menú a bordo

Selector de trayectos que disponen de servicio AVE

PÁGINA DE RESULTADOS – TRAYECTO SIMPLE



Panel de resultados con tarjetas

Breadcrumbs y botón volver

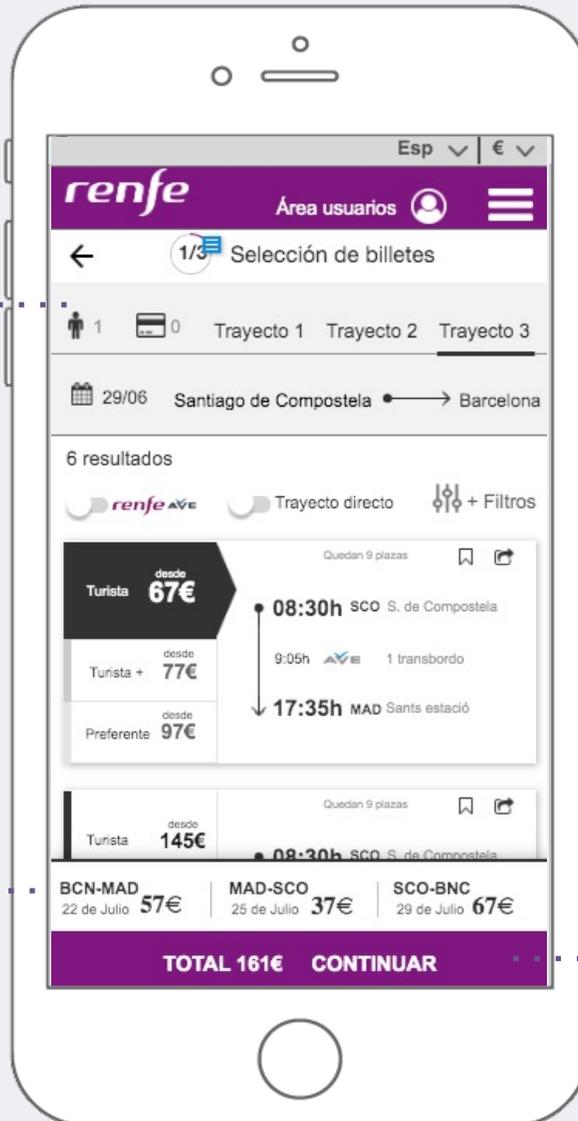
Resumen de la selección de billetes

PÁGINA DE RESULTADOS – TRAYECTO MÚLTIPLE

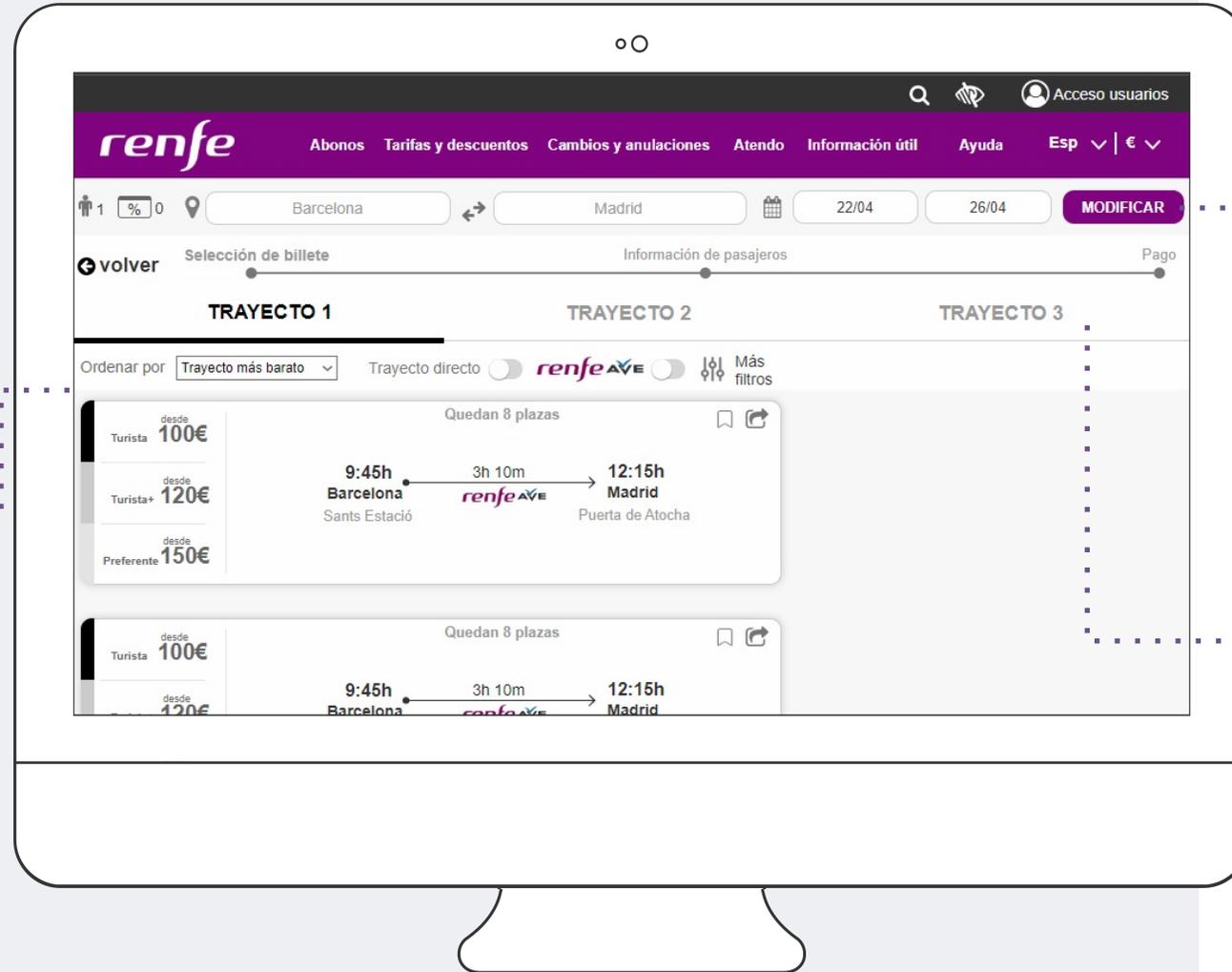
En el menú de resumen el usuario podrá visualizar sobre la selección de que trayecto se encuentra.

Cada selección de billete que haga el usuario se mostrará en un sticky debajo del navegador

El total y el CTA se muestra una vez se ha seleccionado los billetes de todos los trayectos



PÁGINA DE RESULTADOS – TRAYECTO MÚLTIPLE



Panel de resultados con tarjetas igual que en el simple

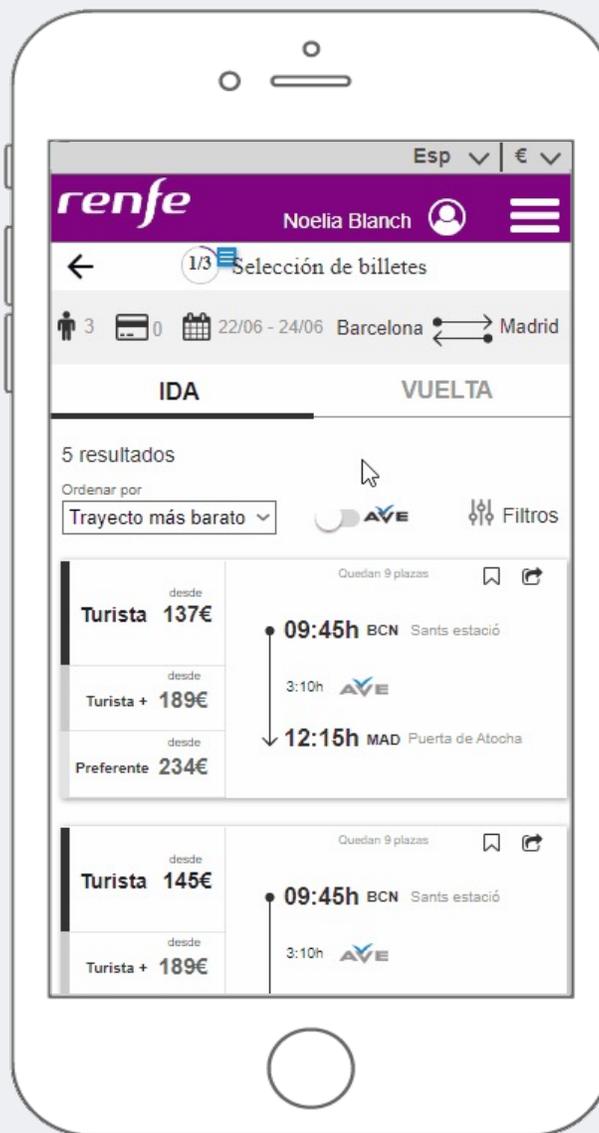
Se sumará el precio de cada billete por cada trayecto y para cada persona seleccionada

En función del número de trayectos seleccionado se muestran 2 o 3 pestañas

BILLETE

En la página de resultados el usuario podrá seleccionar cada uno de los billetes disponibles en forma de tarjeta. Cada billete tiene toda la información de trayecto, horario, clases, tarifas y selección de complementos.

“Como viajero de ocio necesito identificar los billetes más baratos”



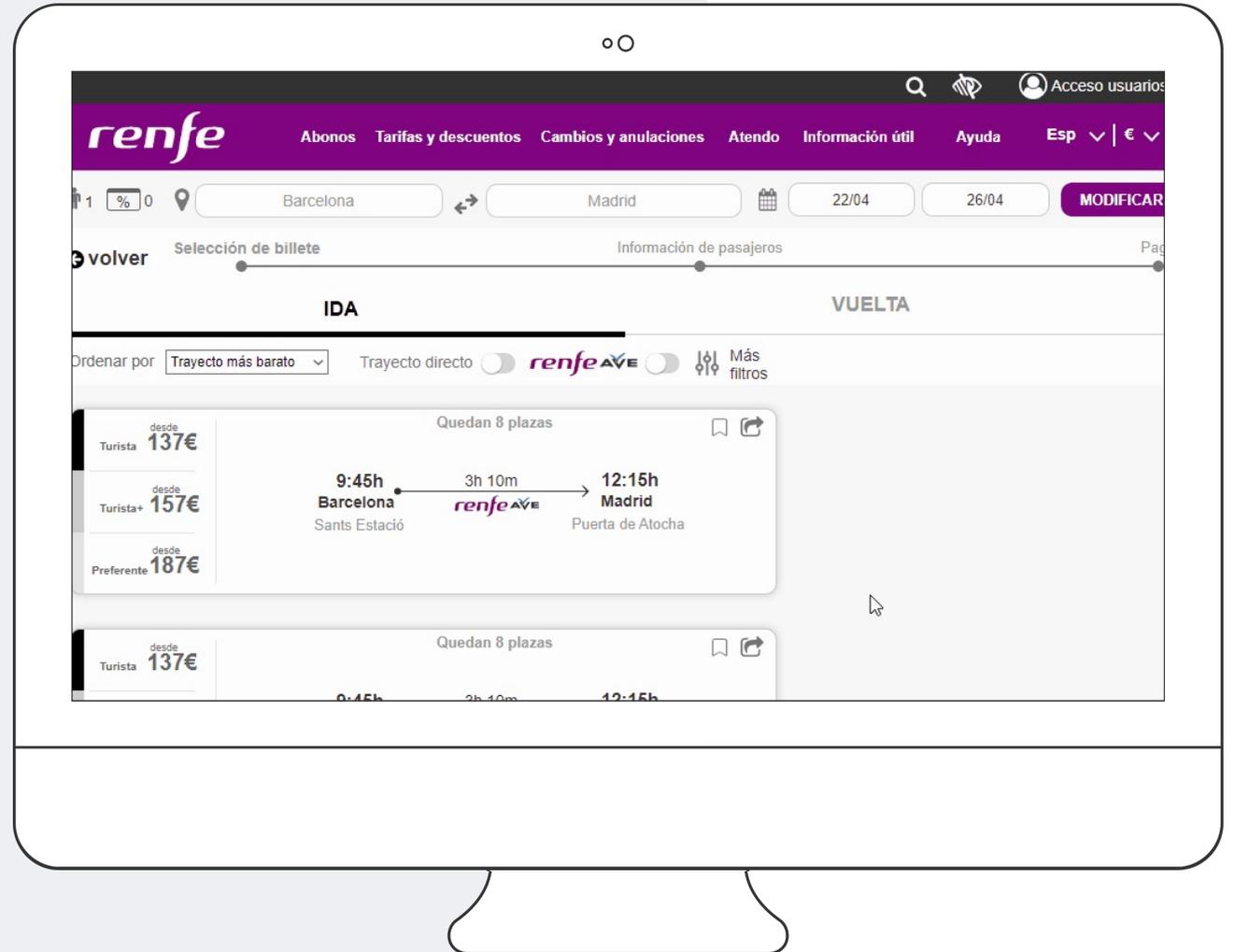
“Como usuario inexperto necesito saber si estoy seleccionando ida o vuelta”

“Como usuario inexperto necesito que se me presente la información necesaria de forma agradable y que se entienda”

“Como usuario inexperto necesito que me muestren claramente qué tipo de tren estoy eligiendo”

BILLETE

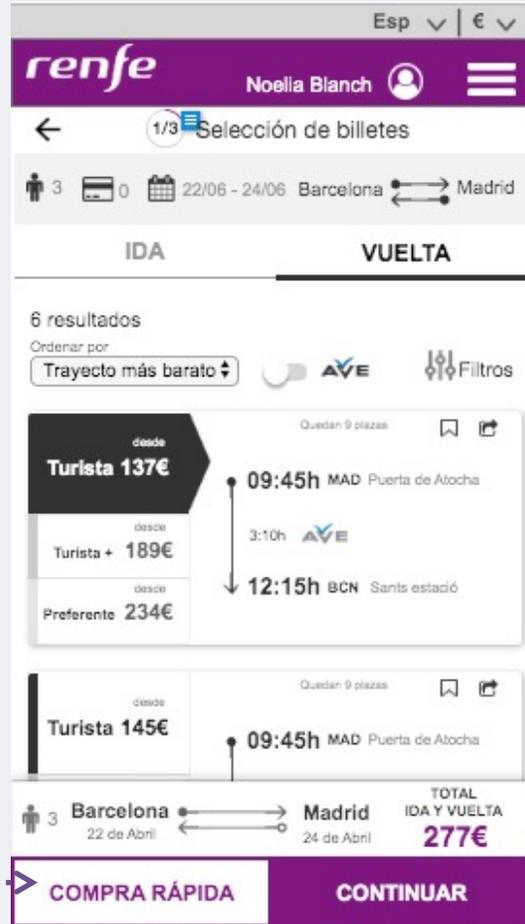
Intentamos que la experiencia de búsqueda de billetes sea intuitiva y proporcione un grado de satisfacción. Por eso usamos la vista por tarjetas con efectos visuales sencillos para las interacciones.



PAGO INVISIBLE



Los usuarios registrados disponen de la posibilidad de saltar los pasos de datos de pasajero y método de pago con la funcionalidad de Compra rápida.



“Como usuario quiero comprar el billete en dos pasos y no en cinco”

Una vez seleccionado el botón se despliega la visualización de los datos de pasajero y métodos de pago guardados con la opción de editarlos.



PAGO INVISIBLE

Al igual que en la versión móvil, proporcionamos la opción de compra rápida para clientes logueados.

Resumen de tu viaje

IDA 2 2 1 1

Barcelona Sants 22 de Abril 9:45 Madrid Atocha 22 de Abril 12:15

detalles v

Total ida 137,50€

VUELTA 2 2 1 1

Madrid Atocha 24 de abril 17:30 Barcelona Sants 24 de Abril 21:00

detalles v

Total vuelta 100,00€

Total viaje 237,50€

➤ Comprar ya **CONTINUAR**

Comprar ya

Compro ya es el servicio de adquisición rápida de billetes. Completa la información y haz clic en el botón "Pagar"

Selecciona a los viajeros

Viajero 1 Oscar Martínez v

Selecciona el método de pago

Tarjeta de crédito/débito
 Visa /4B / Euro6000 **** 3445 v

PayPal

Puntos Renfe

He leído y acepto Condiciones Generales de Viajeros, las Condiciones Generales de la venta y la Política y Privacidad disponibles en la información legal

PAGAR

Se muestran claramente las condiciones y las bases legales

DATOS DE PASAJERO

Los usuarios registrados podrán disponer de los datos guardados de aquellos viajeros frecuentes. Al seleccionar el viajero los campos se auto rellenan

Los datos de e-mail sólo se preguntan al pasajero principal. De esta manera reducimos campos

El formulario de pasajero secundario se encuentra en un menú desplegable para dar la sensación de tener un formulario menos extenso

renfe Noelia Blanch

← 2/5 Datos de pasajeros

Pasajero principal Adulto

Utilizar datos de viajeros guardados Ninguno

DATOS PERSONALES

Nombre* Apellidos*

e-mail*

Nº de DNI / NIE / PASS

OTRAS OPCIONES Y DESCUENTOS

Dto. Familia numerosa gener* Número de tarjeta

TARJETA +RENFE

Número de tarjeta

Servicio Atendo

Pasajero 2

Elige los asientos

Indiferente	Preferencia pasillo
Preferencia ventana	Selección de asiento

CONTINUAR



DATOS DE PASAJEROS

Cada tarjeta de viajero contiene la información mínima necesaria y generada automáticamente según la selección previamente realizada

renfe Abonos Tarifas y descuentos Cambios y anulaciones Atendo Información útil Ayuda Esp | €

volver Selección de billete Información de pasajeros Pago

Principal **Viajero 1** Adulto

Utilizar datos de viajeros guardados Ninguno

DATOS PERSONALES

Nombre* Apellidos* DNI/NIE

e-mail Teléfono +34

Tienes que introducir al menos uno de los siguientes campos: Email y/o Teléfono.

OTRAS OPCIONES Y DESCUENTOS TARJETA +RENFE

Dto. Familia numerosa general Número de tarjeta Introduce una tarjeta +Renfe

Solicitud ATENDO Sin selección Número de tarjeta

Acompañante **Viajero 2** Adulto

Utilizar datos de viajeros guardados Ninguno

DATOS PERSONALES

Nombre* Apellidos* DNI/NIE

OTRAS OPCIONES Y DESCUENTOS TARJETA +RENFE

Dto. Familia numerosa general Número de tarjeta Introduce una tarjeta +Renfe

Solicitud ATENDO Sin selección Número de tarjeta

Acompañante **Viajero 3** Niño 0-13

Utilizar datos de viajeros guardados Ninguno

DATOS PERSONALES

Resumen de tu viaje

IDA 2 2 1 1

Barcelona Sants 22 de Abril 9:45 Madrid Atocha 22 de Abril 12:15

Total ida 137,50€

VUELTA 2 2 1 1

Madrid Atocha 24 de abril 17:30 Barcelona Sants 24 de Abril 21:00

Total vuelta 100,00€

Total viaje 237,50€

CONTINUAR

Se mantiene, en todo momento, la información referente al viaje, así como el precio total de la selección





SELECCIÓN DE ASIENTOS

En la selección de asientos hemos querido dejar muy claro qué se ha seleccionado, cómo hacer cambios y cómo avanzar al siguiente paso



Reforzamos visualmente cuál es la selección actual.



Mostramos claramente qué trayecto se está seleccionando.



PAGO

El resumen está debajo de un menú acordeón para que el usuario visualice más rápido todas las opciones de la página.

El usuario puede escanear los datos de la tarjeta usando la cámara del móvil.

Los usuarios registrados pueden disponer de los datos de tarjetas guardadas.

renfe Noelia Blanch

← 3/3 Confirmación y pago

BCN-MAD Tarifa turista promo ida y vuelta TOTAL: 277€

2 adultos 1 mascota

RESUMEN ▾

MÉTODO DE PAGO

VISA VISA Mastercard Puntos renfe PayPal

Tarjeta de crédito/débito

Pago seguro Escanear tarjeta

Introducir tarjeta Usar tarjeta existente

Nº de tarjeta

guardar datos de tarjeta para futuras compas

Caducidad Código de seguridad

mm aa

He leído y acepto las [Condiciones Generales de Viajeros](#), las [Condiciones Generales de la venta](#) y la [Política de Privacidad](#) disponibles en la [Información Legal](#)

PAGAR

renfe Noelia Blanch

← 3/3 Confirmación y pago

BCN-MAD Tarifa turista promo ida y vuelta TOTAL: 277€

2 adultos 1 mascota

RESUMEN ▾

Ida: 22/06/2019: Asientos: A15 - A16

9:45h 3:10h 12:15h

BCN MAD

Sants estación Puerta de Atocha

Vuelta: 24/06/2019 Asientos: C3 - C4

9:05h 3:00h 12:05h

BCN MAD

Sants estación Puerta de Atocha

MÉTODO DE PAGO

VISA VISA Mastercard Puntos renfe PayPal

Tarjeta de crédito/débito

Pago seguro Escanear tarjeta

Introducir tarjeta Usar tarjeta existente

Nº de tarjeta

guardar datos de tarjeta para futuras compas

Caducidad Código de seguridad

mm aa

He leído y acepto las [Condiciones Generales de Viajeros](#), las [Condiciones Generales de la venta](#) y la [Política de Privacidad](#) disponibles en la [Información Legal](#)

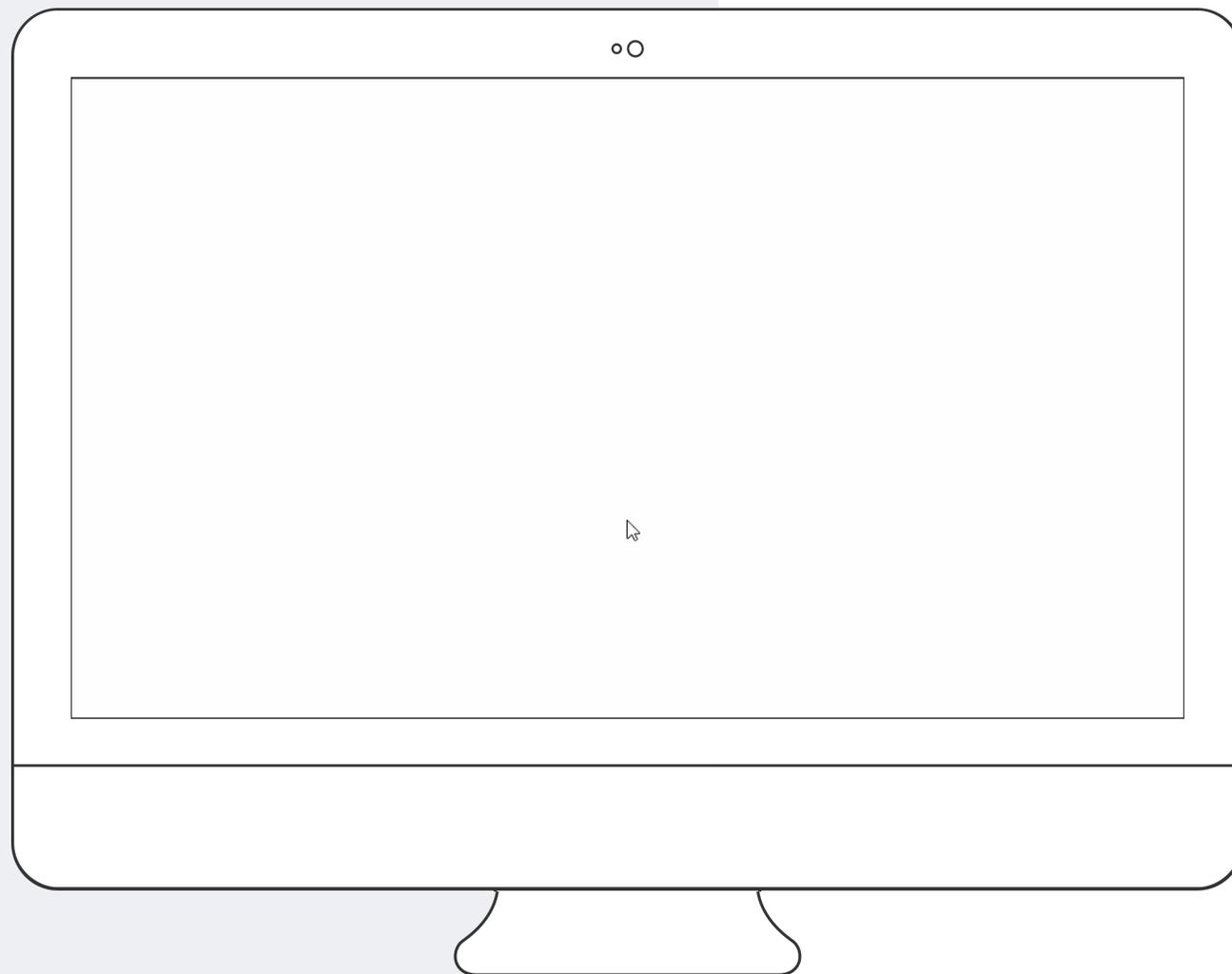
PAGAR



PAGO

En el momento del pago, proporcionamos una amplia variedad de opciones de pago. Con cada método de pago queremos transmitir sensación de seguridad usando varios recursos visuales.

Mostramos toda la información referente al viaje, al coste de cada trayecto y al total. El cliente logeado tiene la opción de usar datos previamente guardados. Además se permite aplicar un código de descuento.



CONFIRMACIÓN DE COMPRA

El usuario dispone de varias opciones para guardar y gestionar su billete.

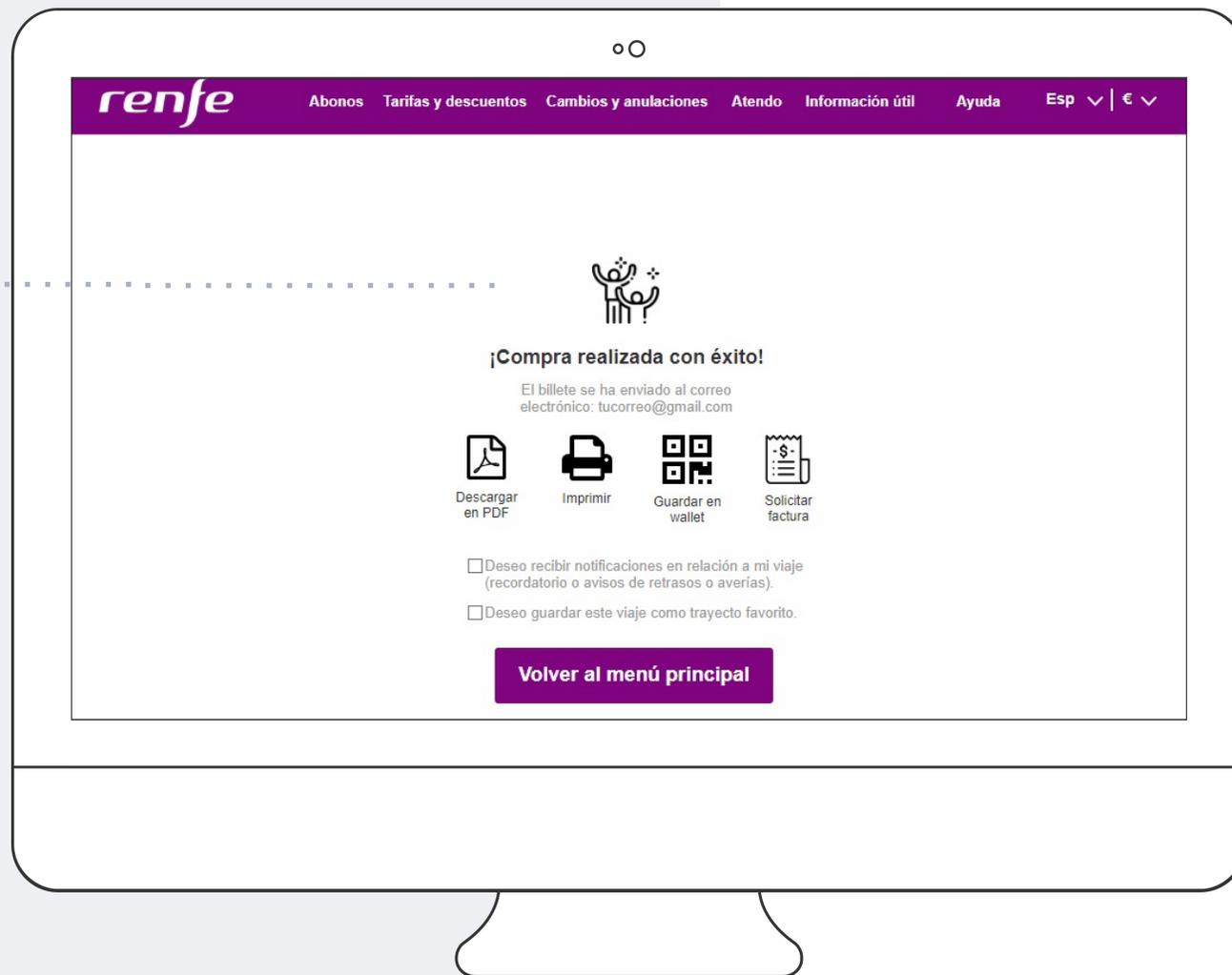
Los usuarios podrán recibir SMS e e-mails con notificaciones de interés.

El usuario registrado podrá disponer de este trayecto en futuras búsquedas. Desde el menú de trayectos favoritos de la home



CONFIRMACIÓN DE COMPRA

Como en la versión móvil, damos varias opciones para gestionar los billetes una vez comprados así como proporcionar servicios extra





CAPA VISUAL



Buscamos crear un diseño limpio, elegante y apetecible en dónde el usuario se sienta cómodo



ESTILOS DE FUENTE

family font Montserrat

h1 bold 25px #ffffff

h2 regular 20px #3F405B

h3 regular 20px #ffffff

h4 regular 14px #3F405B

h5 light 14px #3F405B

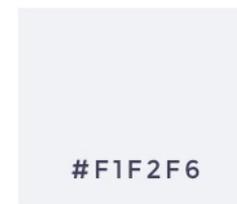
h6 light 10px #3F405B

h7 light 10px #ffffff

h8 light 10px #81818F

ESTILOS DE COLORES

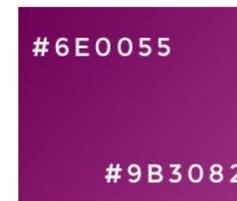
Colores predominantes



Colores dominantes

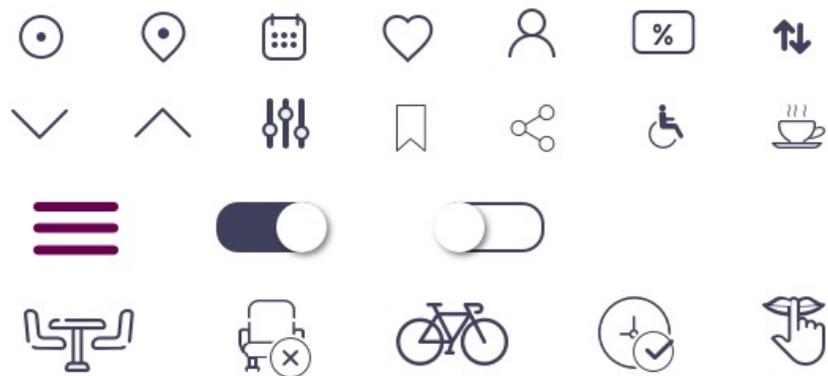


Colores de acento





■ ICONOS



■ CALL TO ACTIONS

BUSCAR

SELECCIONAR BILLETE IDA 135€

■ LOGOS

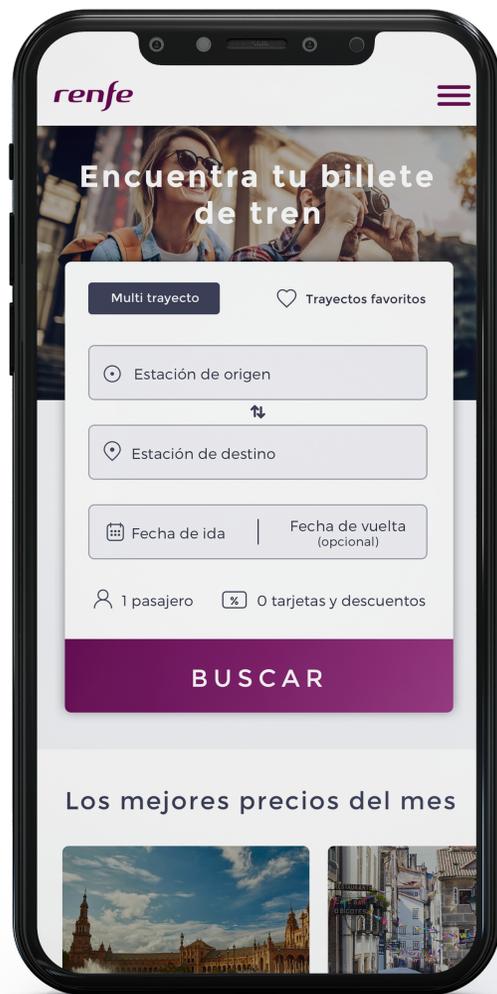
renfe

AVE

renfe

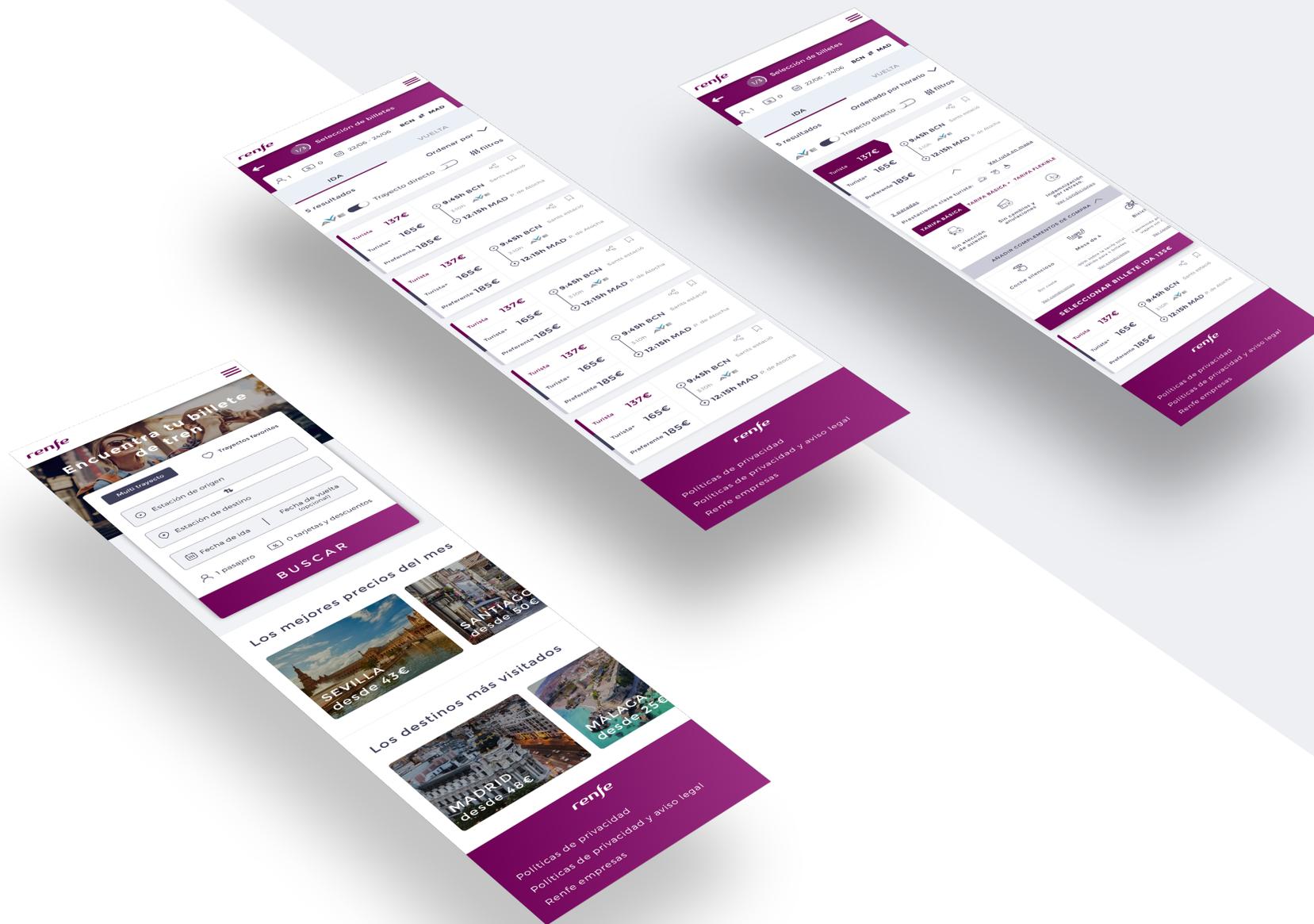


DISEÑO UI HOME Y LISTADO DE RESULTADOS





DISEÑO UI HOME Y LISTADO DE RESULTADOS



DISEÑO VISUAL BILLETE

01

Turista	137€
Turista+	165€
Preferente	185€

9:45h BCN Sants estació
3:10h AVE
12:15h MAD P. de Atocha

02

Turista	137€
Turista+	165€
Preferente	185€

9:45h BCN Sants estació
3:10h AVE
12:15h MAD P. de Atocha

2 paradas [Ver ruta en mapa](#)

Prestaciones clase turista:

TARIFA BÁSICA	TARIFA BÁSICA +	TARIFA FLEXIBLE
----------------------	-----------------	-----------------

Sin elección de asiento	Sin cambios y anulaciones	Indemnización por retraso.

[Ver condiciones](#)

AÑADIR COMPLEMENTOS DE COMPRA

SELECCIONAR BILLETE IDA 135€

03

Turista	137€
Turista+	165€
Preferente	185€

9:45h BCN Sants estació
3:10h AVE
12:15h MAD P. de Atocha

2 paradas [Ver ruta en mapa](#)

Prestaciones clase turista:

TARIFA BÁSICA	TARIFA BÁSICA +	TARIFA FLEXIBLE
----------------------	-----------------	-----------------

Sin elección de asiento	Sin cambios y anulaciones	Indemnización por retraso.

[Ver condiciones](#)

AÑADIR COMPLEMENTOS DE COMPRA

Coche silencioso	Mesa de 4	Bicicleta
Sin coste	-60% sobre la tarifa total. Válido para 4 billetes	1 permitida por viajero sin coste

[Ver condiciones](#) [Ver condiciones](#) [Ver condiciones](#)

SELECCIONAR BILLETE IDA 135€