

case study

SNCB

La borne ou l'application



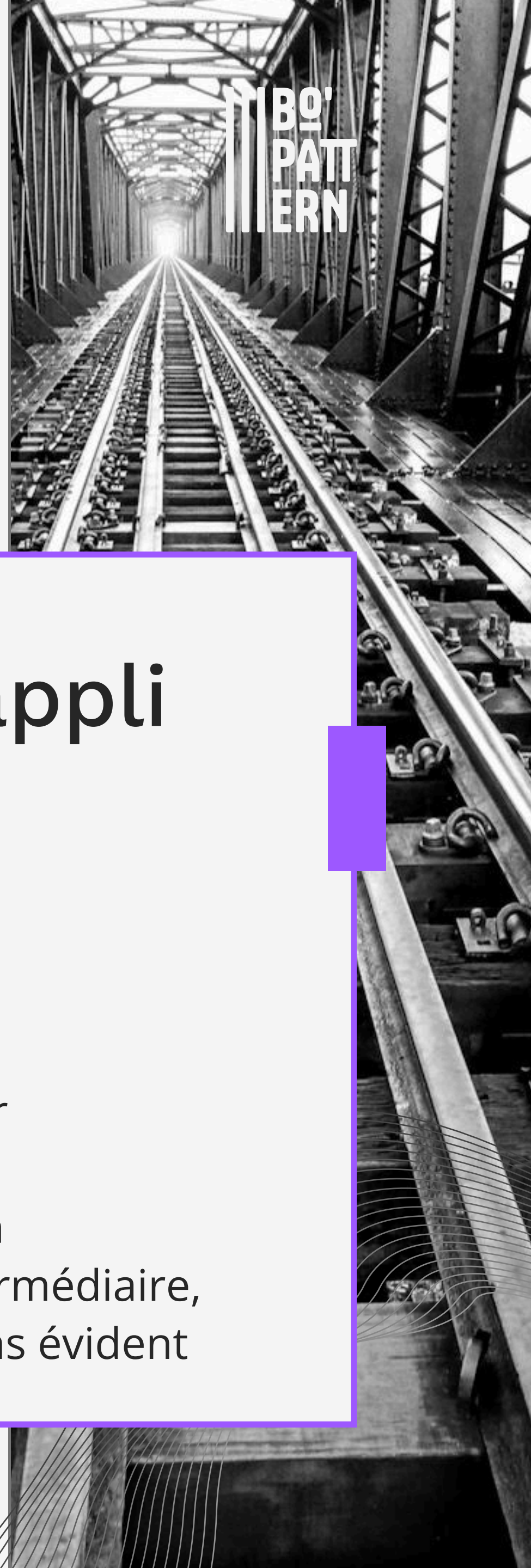
Introduction

Acheter mon ticket

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

Introduction

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

The background of the slide is a grayscale photograph of a running track. The track has white lane markings and numbers (1, 2, 3, 4, 5) visible. A purple horizontal bar is positioned above the text area.

Conclusion

l'application a perdu

l'application est plus lente 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 SNCB app interface for a train journey from Bruxelles-Midi to Nivelles. The origin and destination are selected. Below this, there is a status bar indicating '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 with their respective departure times, arrival times, and durations. The bottom navigation bar includes icons for Accueil, Favoris, Gares, Achats, and My SNCB.

Time	Icon	Duration	Star
08:45	Train	25 min	Star
09:00	Money	35 min	Star
09:15	Train	26 min	Star
09:25	Money	40 min	Star

Après

This screenshot is identical to the 'Avant' version but includes a prominent orange button at the bottom of the train list that says 'J'achète mon ticket'. The 'BO' PATTERN logo is visible in the top right corner of the app interface.

Time	Icon	Duration	Star
08:45	Train	25 min	Star
09:00	Money	35 min	Star
09:15	Train	26 min	Star
09:25	Money	40 min	Star

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

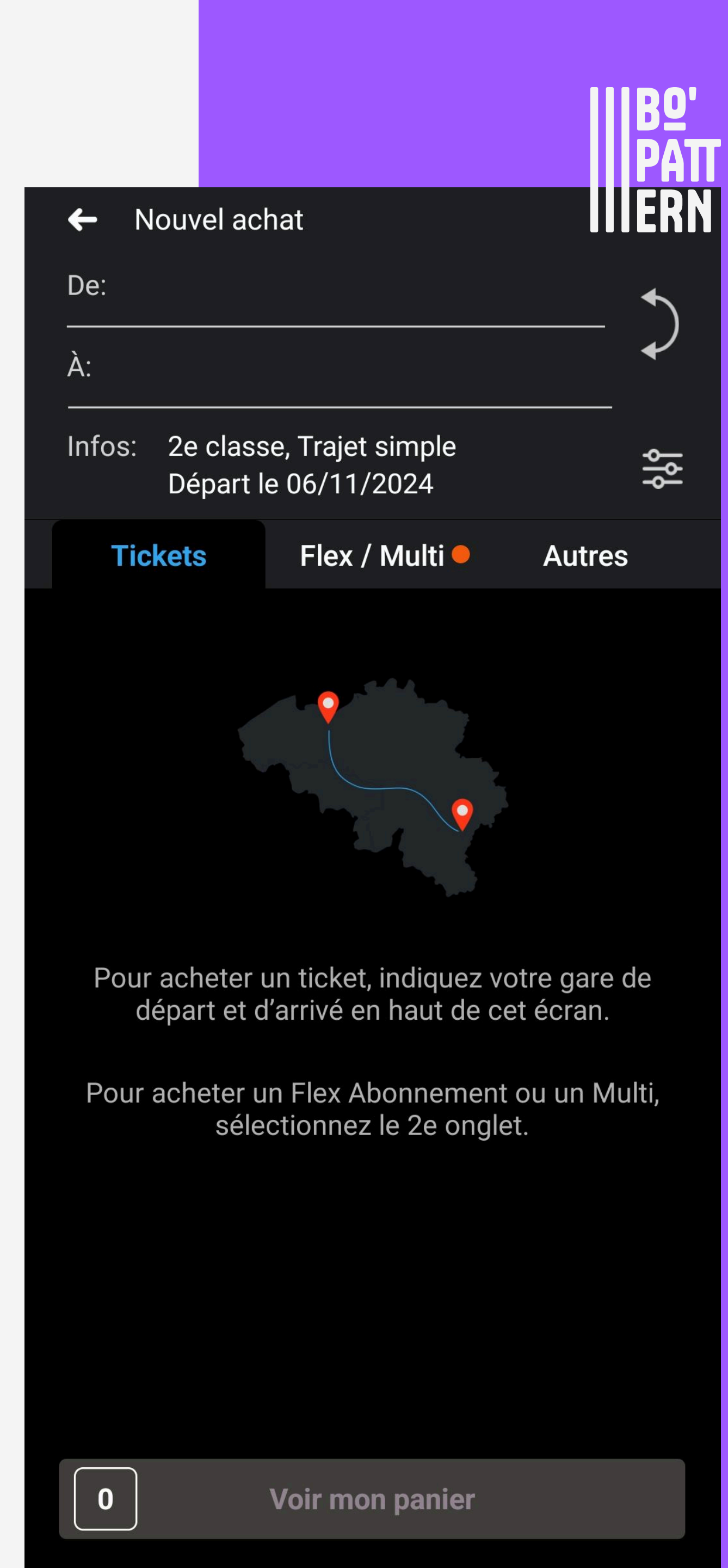
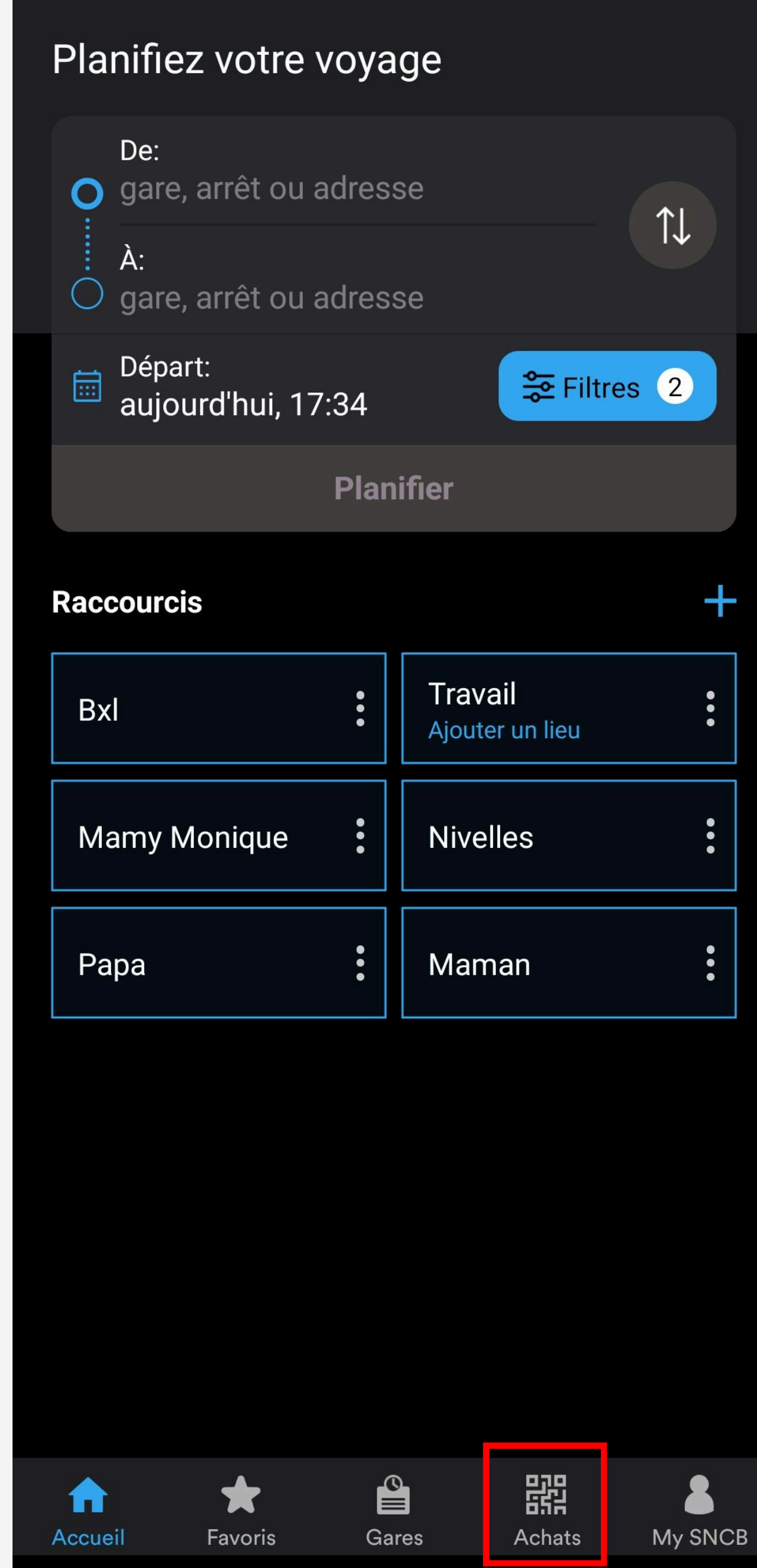
Bxl	Travail Ajouter un lieu
Mamy Monique	Nivelles
Papa	Maman

Second problème

L'onglet "Achats" : les améliorations nécessaires

Problème actuel

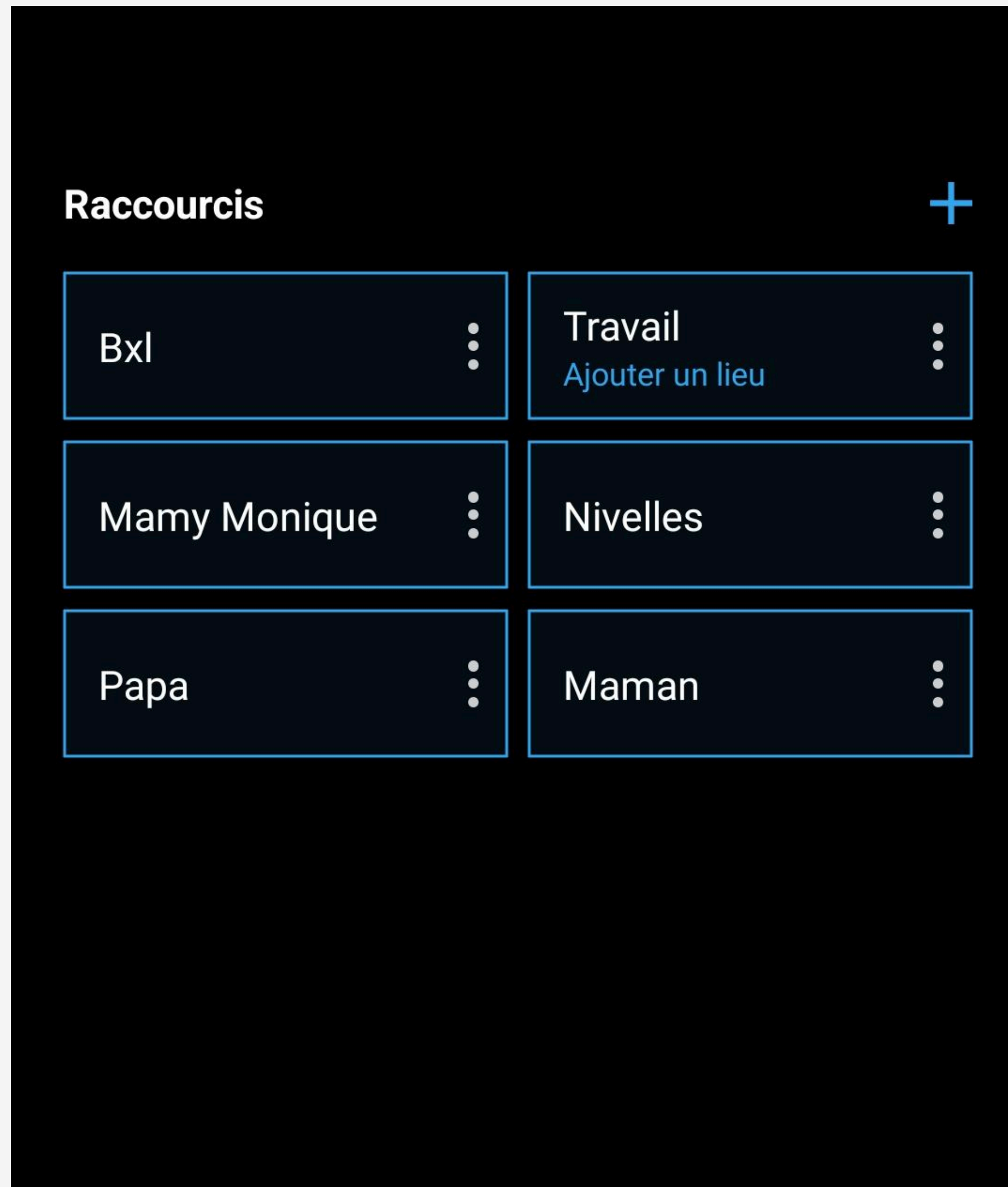
Achats passés

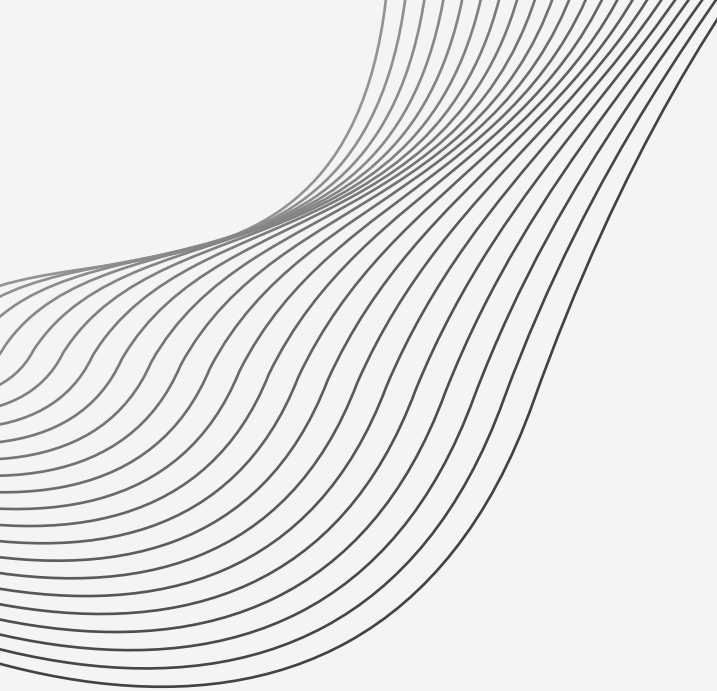


Selection rapide

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



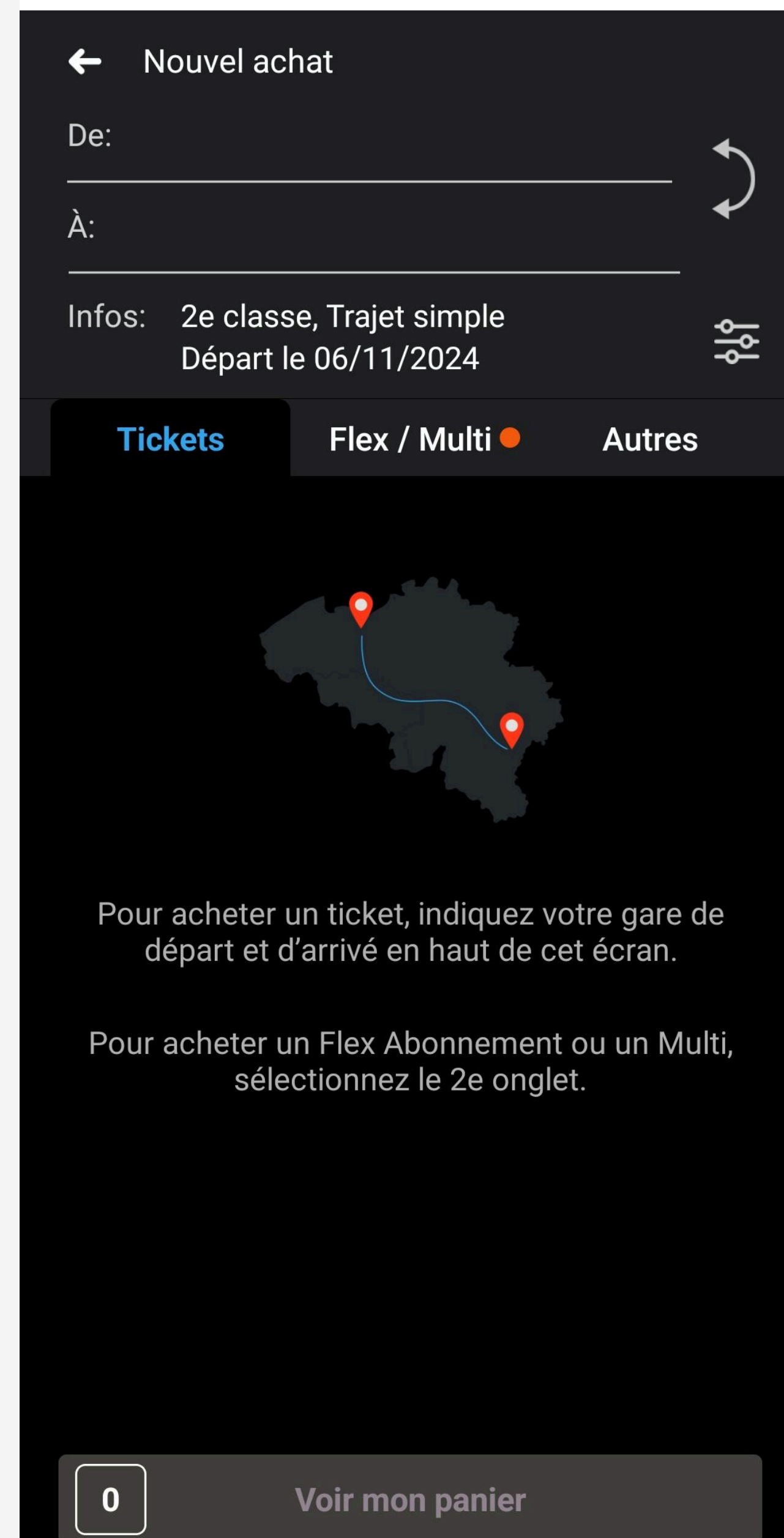


Appliquer la solution

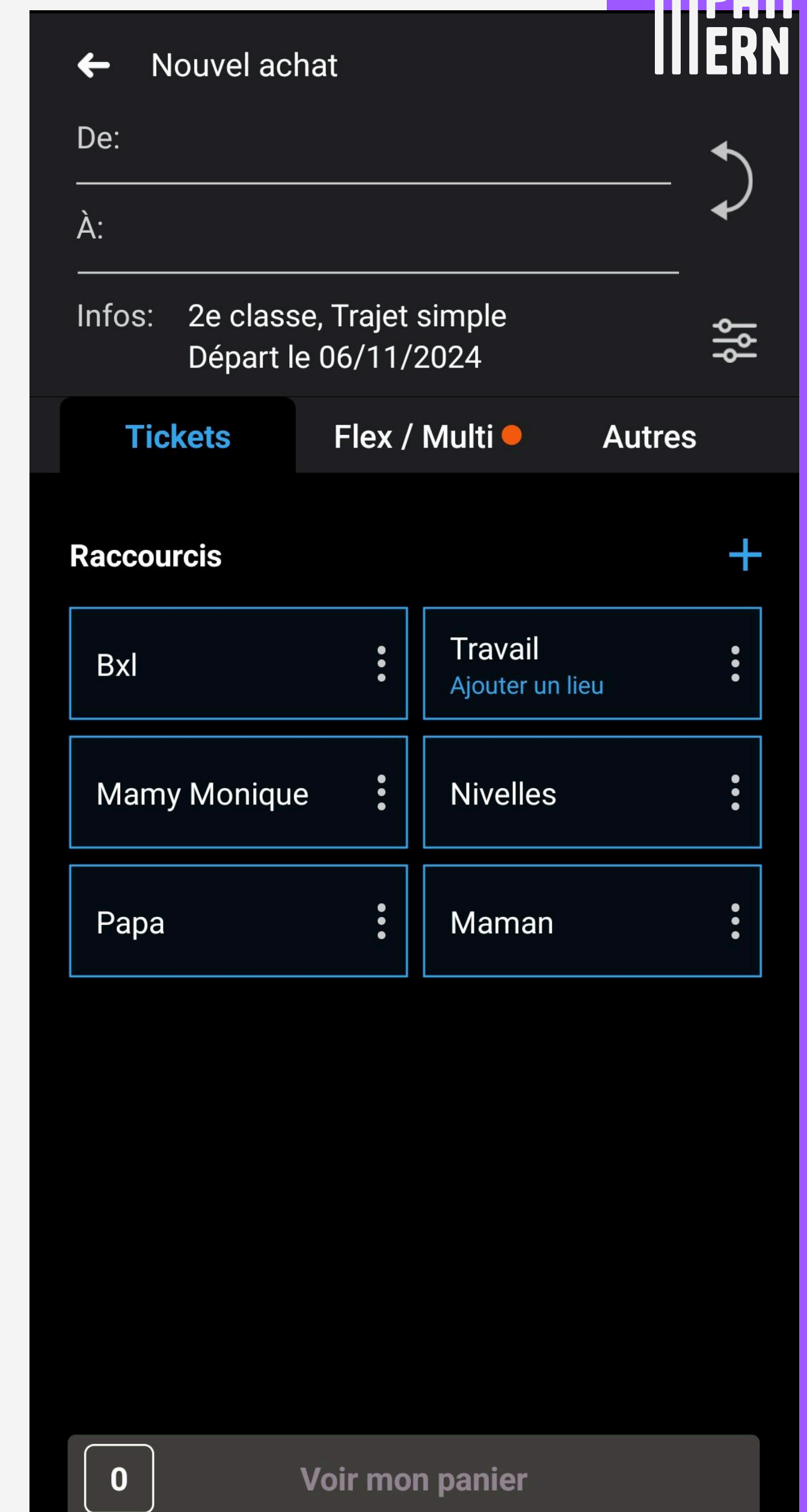
Sélectionner plus vite

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@bopattern.com

☎ +32475734214

🌐 bopattern.com