Högskolan i Kristianstad: Interaktionsdesign I

2010-10-20, Per-Ola Olsson

# Bilaga 4: Att köpa en resa via Skånetrafikens hemsida

## Att köpa en resa via Skånetrafikens hemsida – www.skanetrafiken.se

När man öppnar Skånetrafikens hemsida (<u>www.skanetrafiken.se</u>) så känns det som att denna sida är mer intriktad på att man skall beställa en resa.



Det känns som att Skånetrafiken är mer fokuserad på att sälja resor och har en sida med mindre mängd information än SJ:s hemsida och tydligare fokus på resandet.

Högskolan i Kristianstad: Interaktionsdesign I

2010-10-20, Per-Ola Olsson

### Steg 1: Köpa resa

I vårt exempel söker vi en resa från Malmö Centralstation till Köpenhamns Huvudbangård (Centralstation) Torsdagen 21:e Oktober. Vi avser att åka så att vi anländer i Köpenhamn ca kl 08.00 och vill åka tillbaka till Malmö ca kl 18.00 från Köpenhamn.

Man börjar med att välja 'Boka resa' och sedan väljer vi 'Tur och retur' under fältet 'Från'. Man fyller i uppgifterna om resan och det finns bra stöd för hjälpa till att fylla i rätt uppgifter i fälten 'Från', 'Till' mm.



#### 🖑 En del av R Från Malm Ankomsttid 💌 14:00 💌 00:00 Malmö C 01:00 Resenärer 🕜 Malmo 02:00 Vuxen 26-1 03:00 **Malm**berget 0 404:00 Ungdom 20-25 Malmby 06:00 Malmbäck 07:00 Malmköping E 09:00 Malmslätt Kärna Kors Behöver du mer hjälp? 10:00 Malmö Airport Sturup Vanliga frågor och svar11:00 Flygplats Kontakta oss via hems 12:00 Kundtjänst: 0771-77 77 713:00 Malmö Hyllie Station 14:00 🖲 Tillbaka Malmö Persborg 15:00 16:00 17:00 18:00 19:00

Högskolan i Kristianstad: Interaktionsdesign I

2010-10-20, Per-Ola Olsson

#### Steg 2: Urval av resa

Tidtabeller för resa till och från Köpenhamn presenteras och man kan välja vilket tåg och vilken biljettklass man vill välja. Det finns en sk progress bar som anger hur långt man är i processen att köpa en biljett, men det går inte att urskilja hur många steg processen har och vilket steg man är på.

Skåne	trafil	ken							🍐 💥 🕐 🕫 🚓
Start Resept	aneraren	Tidtabeller	Priser	Trafikinfo	Kundservice	Boka resa	Att resa	Om oss Mir	na sidor
Urval av resa	3						1		Sökväq: Boka resa
							Din resa		
Välj vilken av re sittplats. Du ka	esorna du n än så lär	vill åka med. nge välja att	I nästa s avbryta d	steg väljer du itt köp.	om du har sär	skilda önsker	nål för	07:02 21 okt	ober 2010
								1 vuxen	
Avresa 🕜								2 klass Flexibilitet	107 SEK Saknar val
Malmö C-Köbenhavn H 21 oktober 2010–21 oktober 2010						Kähanhaun I	L Malazä C		
Avgång Aktuellt dvan	Ankomst	Restid	Byten	Trafikslag	2 klass	1 klass		18:03 21 okt	ober 2010
► 05:42	06:17	00:35	0	ø	© 107 SEK	© 136 S	EK	1 vuxen	
▶ 06:02	06:37	00:35	0	ø	© 107 SEK	© 136 S	EK	2 klass Flexibilitet	107 SEK Saknar val
▶ 06:22	06:57	00:35	0	ø	© 107 SEK	© 136 S	EK	Leveranssätt	
▶ 06:42	07:17	00:35	0	ø	© 107 SEK	© 136 S	EK	Ej valt	0 SEK
<b>v</b> 07:02	07:37	00:35	0	ø	107 SEK	© 136 S	EK	Summa	214 SEK
07:02 N	∕lalmö C−0	7:37 Köbenh	avn H				ج		
Öresun Frivillig	dstågen, Ö platsbokni	resundståg, ng	1021				<u> </u>		
▶ 07:05	08:05	01:00	0	8	🔘 57 SEK				
▶ 07:22	07:57	00:35	0	ø	© 107 SEK	© 136 S	EK		
Tidigare resor						Senar	e resor		
<ul> <li>136 SEK, 1</li> <li>107 SEK, 2</li> <li>Returresa Köbenhavn H-</li> </ul>	klass klass Malmö C								
21 oktober 20 Avgång	10-21 okto Ankomst	Restid	Byten	Trafikslag	2 klass	1 klass			
Aktuellt dygn				-					
17:43	18:18	00:35	0	Ø	© 107 SEK	© 136 S	EK		
▼ 18:03	18:38	00:35	0	ø	107 SEK	© 136 S	EK		
Öresun Öresun	(öbenhavn dstågen, Ö platsbokni	H–18:38 Mal resundståg, ng	mö C 1084				Ġ		
▶ 18:19	18:52	00:33	0	9	© 135 SEK	© 324 S	EK		
▶ 18:23	18:58	00:35	0	ø	© 107 SEK	© 136 S	EK		
▶ 18:43	19:18	00:35	0	ø	© 107 SEK	© 136 S	EK		
▶ 19:03	19:38	00:35	0	ø	© 107 SEK	© 136 S	EK		
▶ 19:23	19:58	00:35	0	ø	© 107 SEK	© 136 S	EK		
Tidigare resor						Senar	e resor		
Biljettyp 🕜									
136 SEK, 1 107 SEK, 2	klass klass								
Avbryt köp					Gå	tillbaka Gá	vidare		
Behöver du mer hjälp? <u>Vanliga frågor och svar »</u> <u>Kontakta oss via hemsidan »</u> Kundtjänst: 0771-77 77 77, tonval 5.									

💐 En del av Region Skåne

Högskolan i Kristianstad: Interaktionsdesign I

Högskolan i Kristianstad: Interaktionsdesign I

2010-10-20, Per-Ola Olsson

## Steg 3: Köp biljett

I det tredje steget får man ange om man önskar sittplats (29 SEK extra per resa) och man vill ha en biljett så går att få beloppet återbetalbart (29 SEK extra per resa).

Skånetrafiken	<u>\$</u> r	≝≋ ⑦ \$ <sub>ö</sub> æ		
Start Reseplaneraren Tidtabeller Priser Trafikinfo Kundservice Boka resa Att resa	Om oss Mina sid	lor Iväg: Boka resp		
Köp biljett	Din resa			
Här specificerar du boknings och platsalternativ samt biljettens flexibilitet.	Malmö C-Köbenhavn H 07:02 21 oktober 2010			
Malmö C–Köbenhavn H	1 vuxen 2 klass	107.SEK		
Sittplats 🕜 💿 Ingen reserverad sittplats, 0 SEK	Flexibilitet Kan återbetalas	29 SEK		
Reserverad sittplats, 29 SEK           Placering på tåget         ?	Köbenhavn H-Ma 18:03 21 oktober	<b>lmö C</b> 2010		
Ingen  Specifik sittplats	1 vuxen 2 klass Flexibilitet Kan	107 SEK 29 SEK		
Ospecificerad       Flexibilitet       Kan återbetalas (+ 29 SEK)	aterbetalas Leveranssätt Ej valt	0 SEK		
Köbenhavn H-Malmö C	Summa	272 SEK		
Sittplats 🕜 💿 Ingen reserverad sittplats, 0 SEK				
<ul> <li>Reserverad sittplats, 29 SEK</li> <li>Placering på tåget ?</li> <li>Ingen</li> <li>Specifik sittplats ?</li> <li>Ospecificerad </li> </ul>				
Flexibilitet Kan återbetalas (+ 29 SEK)				
Avbryt köp Gå tillbaka Gå vidare				
Behöver du mer hjälp? <u>Vanliga frågor och svar »</u> <u>Kontakta oss via hemsidan »</u> <i>Kundtjänst: 0771-77 77 77, tonval 5.</i>				
🐮 En del av Region Skåne	Cod	okies   Länkar		

Högskolan i Kristianstad: Interaktionsdesign I

2010-10-20, Per-Ola Olsson

## Steg 4: Välj betal- och leveranssätt

I det fjärde steget får man ange om hur man önskar betala biljetten och hur den skall levereras. Man kan välja att skriva ut den själv eller att hämta den i automat eller kundcenter. För att gå vidare måste man ange en e-post adress eller mobilnummer.

Skånetrafiken							<u>&amp;</u>	318 (?)	₿ <sub>ö</sub> æ
Start Reseplaneraren Tidtal	beller Priser	Trafikinfo	Kundservice	Boka resa	Att resa	Om oss	Mina sid	or	
Väli hetal- och leveranssätt							Söl	cväq: B	oka resa
valj betar ven leveralissati						Din res	a		
Välj på vilket sätt du vill få din b	iljett levererad.			-		Malmö C 07:02 21	-Köbenha oktober	2010	
						1 vuxen			
Betalsätt 🕜						2 klass		1(	07 SEK
Kontokort/Internetbank, Betalning sker via Auriga ePayment.						Flexibilitet Kan 29 SEK återbetalas			29 SEK
Leveranssätt 🕜						Köbenha	vn H–Mal	mä C	
Skriv ut, 0 SEK						18:03 21 oktober 2010			
🔘 Hämta ut från SJ-automat, 20	SEK					1 vuxen			
🔘 Hämta ut från kundcenter, 0 🕯	SEK					2 klass 107 SEK			07 SEK
Skicka bokningsnummer via e-p	ost och SMS 💡					Flexibilite återbetal	et Kan as	:	29 SEK
Ange e-postadress och/eller ditt beställningsnumret och informat	mobiltelefonnum ion om resan.	nmer (endas	st inom Sverige	) så skickar	vi	Leverans	sätt		
E-post			]			Ej valt			0 SEK
Mobilnummer	Exempel: 070912	23456	]			Summa		27	2 SEK
🔲 Jag har läst och godkänner <u>k</u> i	öpvillkoren								
Avbryt köp				Gå tillbaka	Betala				
Behöver du mer hjälp? <u>Vanliga frågor och svar »</u> <u>Kontakta oss via hemsidan »</u> Kundtjänst: 0771-77 77 77, tonval :	5.								
💐 En del av Region Skåne							Coo	kies	Länkar

### **Steg 5: Betala**

Detta steg är inte med i vårt exempel eftersom vi inte valde att köpa biljetten.

### Steg 6: Kvitto

Detta steg är inte med i vårt exempel eftersom vi inte valde att köpa biljetten.

Om man valt att skriva ut biljetter erhålls biljetten per email och kan skrivas ut. Detta följer samma mönster som t ex beställning av konsertbiljetter.