

# auditoría

## Iberia vuelos



# ¿Cuál es el objetivo de la auditoría?

Realizar un estudio del procedimiento de compra de un vuelo, en la página oficial de Iberia.

Analizar el proceso desde dos puntos de vista:




- **General:** todo el proceso de compra, los pasos a seguir y la colocación de los mismos.
- **Particular:** comprender todos los elementos que construyen cada página y la usabilidad de los mismos.

Siempre buscando posibles mejoras o funcionamientos nuevos que puedan ayudar al usuario en el proceso de compra.



# Visión general del proceso de compra

- El usuario puede **realizar la compra**.
- A nivel **corporativo** se encuentra totalmente integradas cada una de las fases.
- **Los pasos** a seguir son un poco **confusos**, por ejemplo, la elección de asientos al final del todo, incluso después de la venta cruzada. Esto provoca confusión. Además de esta forma se obliga al usuario a realizar varias veces el proceso de “rellenar los datos” si finalmente en la venta cruzada compra otro producto como puede ser un hotel o un taxi.
- Se podría utilizar **un lenguaje más amigable** que acompañe al usuario, como si un agente de viajes te estuviera ofreciendo la experiencia de escoger tu viaje.
- Dividirlo por fases que animen al usuario a completar el **reto**.

-  Funciona
-  No funciona
-  Sugerencia

General

# El buscador

Es lo primero que ve el usuario, sirve para iniciar el proceso de la compra de un vuelo. Debe ser sencillo, facilitando la búsqueda.

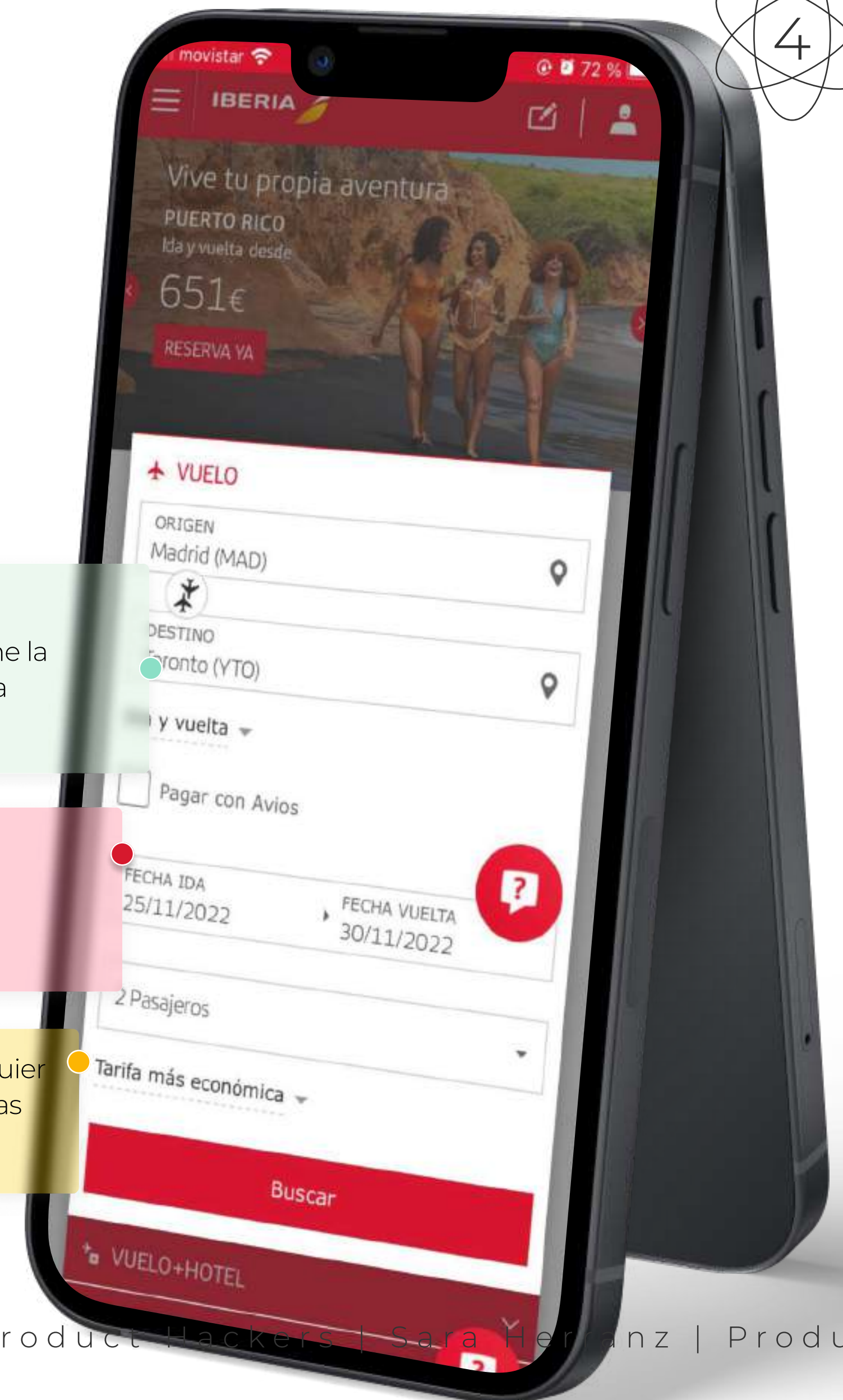
Tras realizar un análisis de la competencia se llega a la conclusión de que, a pesar de que el buscador actual cumple con los objetivos, podría realizarse un proceso más dinámico, similar a los que encontramos en la mayoría de las APPS actuales.

En términos generales el **formulario** es **cómodo** a la hora de rellenarlo y contiene la información básica para poder realizar la búsqueda.

La parte más incómoda podría ser rellenar las fechas, puesto que se despliega el **calendario** hacia abajo y el usuario tiene que hacer scroll para verle completo.

Existen **filtros** como "Vuelos directos", "Cualquier destino" o "Filtrar por rango de precio" en otras compañías, que puede ser muy útiles.

- Funciona
- No funciona
- Sugerencia



# Vuelo de IDA

Búsqueda del vuelo de ida, es la primera selección que tiene que realizar el usuario para empezar a configurar su viaje.

# 3 Fase 2



**Modificar la búsqueda:** resulta complejo para el usuario que entra por primera vez. Debido a que el botón de retroceso no se encuentra claramente visible el usuario se ve obligado a utilizar el botón de retroceso del buscador.

**Comparador de precios por días,** así el usuario puede adelantar o atrasar su ida.

**Detalles en oculto:** esto facilita que la página no sea tan extensa.

Este tipo de **botoneras** ocupan mucho espacio y no ayudan al scroll de la página.

Colocarlas en tres columnas o dos según los botones que tenga cada card.

- Funciona
- No funciona
- Sugerencia

# 3

Fase 3

## Opciones de ida y selección del vuelo de vuelta

En esta pantalla el usuario escoge la configuración del vuelo de ida. Pero además, encontramos que debe seleccionar el vuelo de vuelta, esto provoca confusión, puesto que el usuario hace click sobre la opción de la configuración del vuelo de ida y espera a que suceda algo, hasta que se da cuenta de que debe hacer scroll y elegir el vuelo de vuelta.

Se solicitan **dos acciones diferentes** en una misma página.

Se entiende perfectamente las **opciones** a elegir.

Se mantiene la **estructura** como en los resultados de los vuelos de ida, esto ayuda al usuario.

- Funciona
- No funciona
- Sugerencia



# 3

## Fase 4

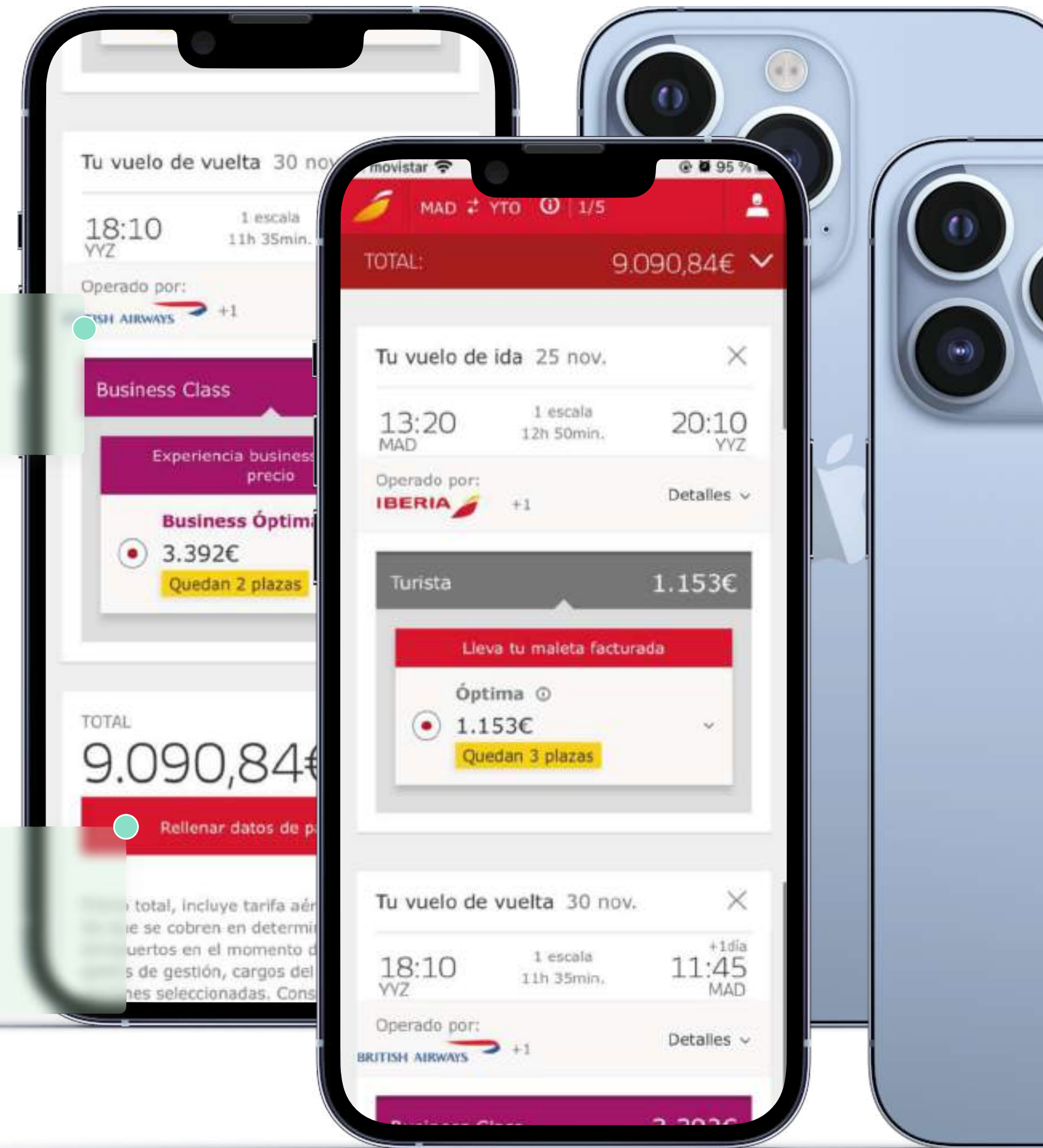
# Resumen de la compra

En esta fase el usuario valora el resumen de los productos a comprar y el coste de los mismos, para tomar la decisión de finalmente proceder a la compra.

Se mantiene la **estructuración y la estética** lo que permite al usuario comprender el resumen fácilmente.

Página **sencilla con poco scroll** esto facilita que el usuario pueda comprobar la información de una forma rápida.

- Funciona
- No funciona
- Sugerencia



# 3

## Fase 5

# Rellenar tus datos personales

En esta pantalla el usuario rellena los datos necesarios para poder después realizar la compra.

Textos informativos.

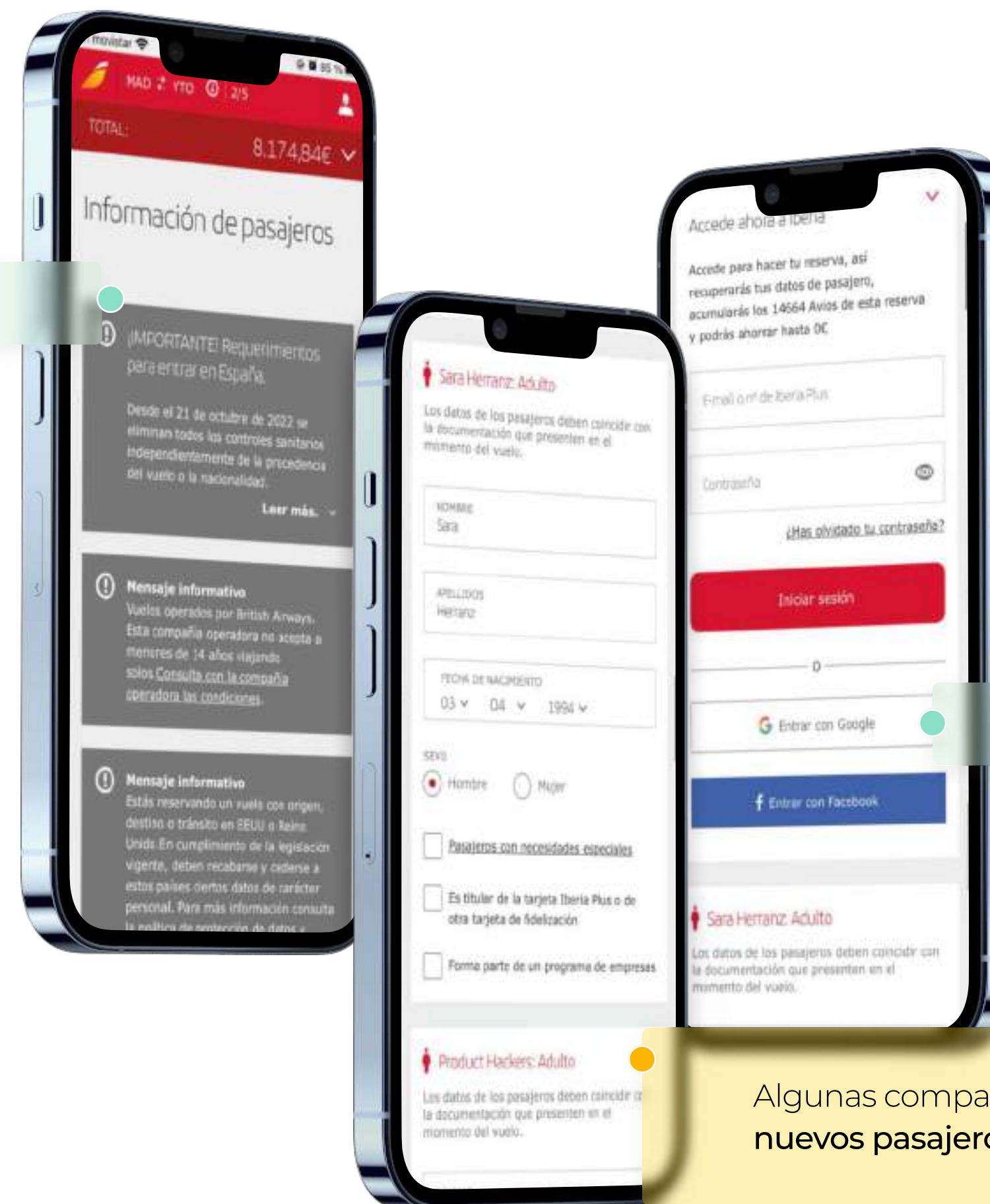
Los datos de facturación se **autorrellenan** con los datos del primer pasajero.

Para los casos en los que esta información no es correcta debería existir un **botón de borrar campos** o incluso cambiar datos por los del segundo pasajero.

Varios **tipos** de inicio de sesión.

Algunas compañías permiten **agregar nuevos pasajeros** o **eliminarlos** en esta fase.

- Funciona
- No funciona
- Sugerencia



# Venta cruzada

El objetivo de esta página es que el usuario realice una compra de otro de nuestros productos, el cual, a priori, no estaba buscando. Para ello, tenemos que convencer al usuario que también necesita estos productos.

Al encontrarse esta fase por detrás de la fase de “rellenar los datos” nos encontramos que el usuario tendrá que enfrentarse a un nuevo formulario si decide comprar otro producto.



# 3

## Fase 6

Poder realizar **la búsqueda de los productos desde aquí**, sin tener que volver a pasar por otra pantalla que sea solo buscador.

Forma sencilla de **continuar** con la compra.



- Funciona
- No funciona
- Sugerencia

Los productos no se ven si no **hacemos scroll**, esto provoca que la mayoría de usuarios simplemente continúen para delante.

# 3

Fase 7




## Selección de asientos

En esta fase el usuario selecciona los asientos de cada uno de los vuelos.

Esto es confuso, puesto que anteriormente el usuario ya ha tratado temas como la venta cruzada, es como si tuviera que volver a configurar algo sobre su vuelo cuando acaba de terminar de pensar en, por ejemplo, la oferta de hotel que acaba de seleccionar y que no pensaba reservar con Iberia.

Permite al usuario **seleccionar el asiento** de cada vuelo.

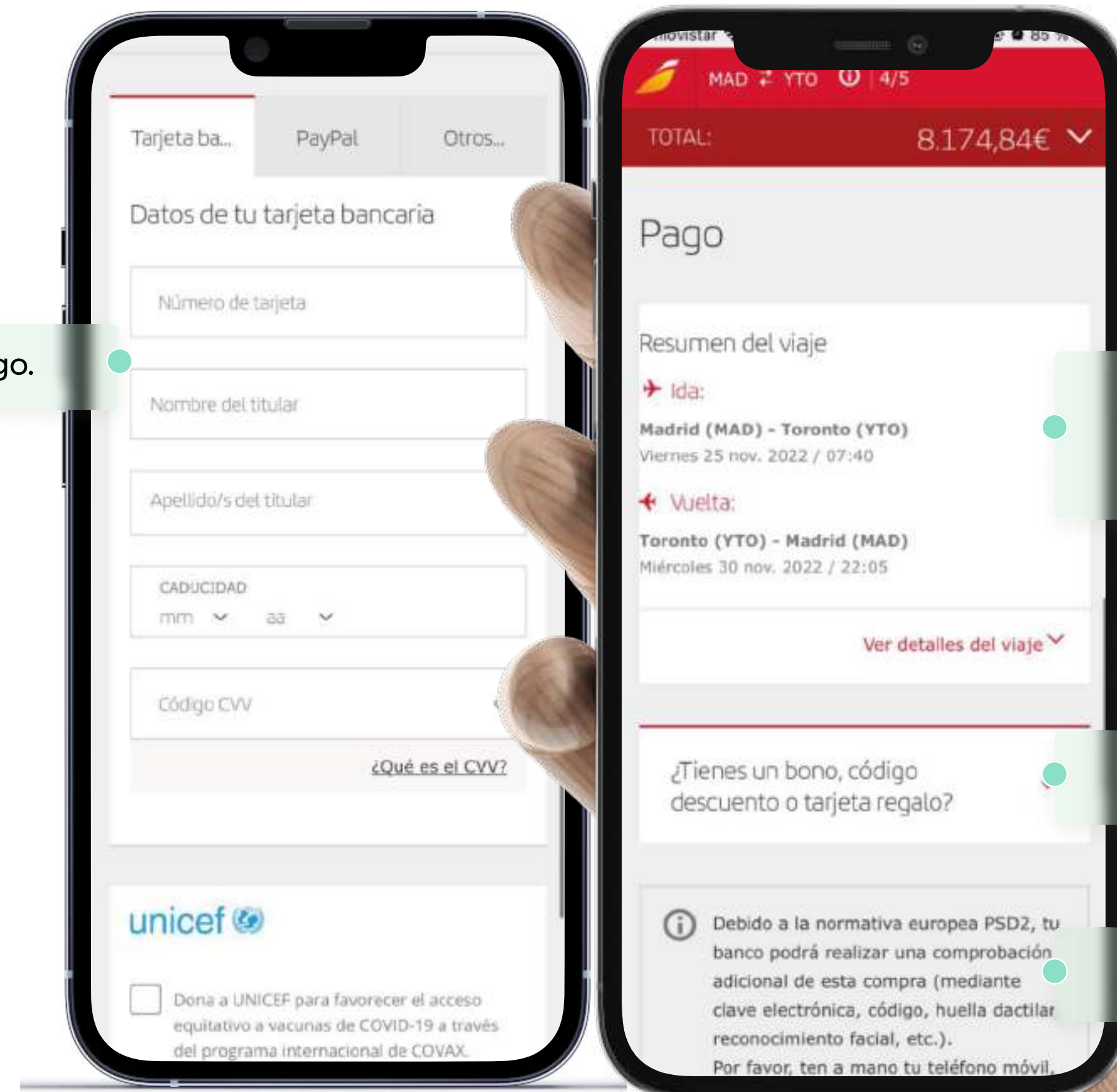
¿Por qué se **realiza esta acción en esta fase de la compra?**

-  Funciona
-  No funciona
-  Sugerencia



# Proceso de pago

# 3 Fase 8



Varias formas de pago.

Resumen rápido y conciso para entender rápidamente el producto a comprar.

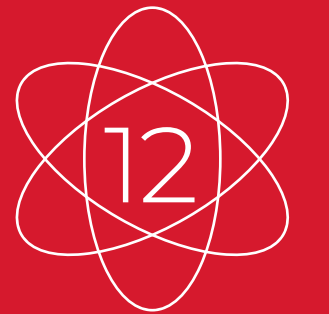
Se pueden aplicar promociones.

Podría ser más llamativo.

Información adicional.

- Funciona
- No funciona
- Sugerencia

Sara**herranz**



VUELOS  
**auditoría** **IBERIA**

