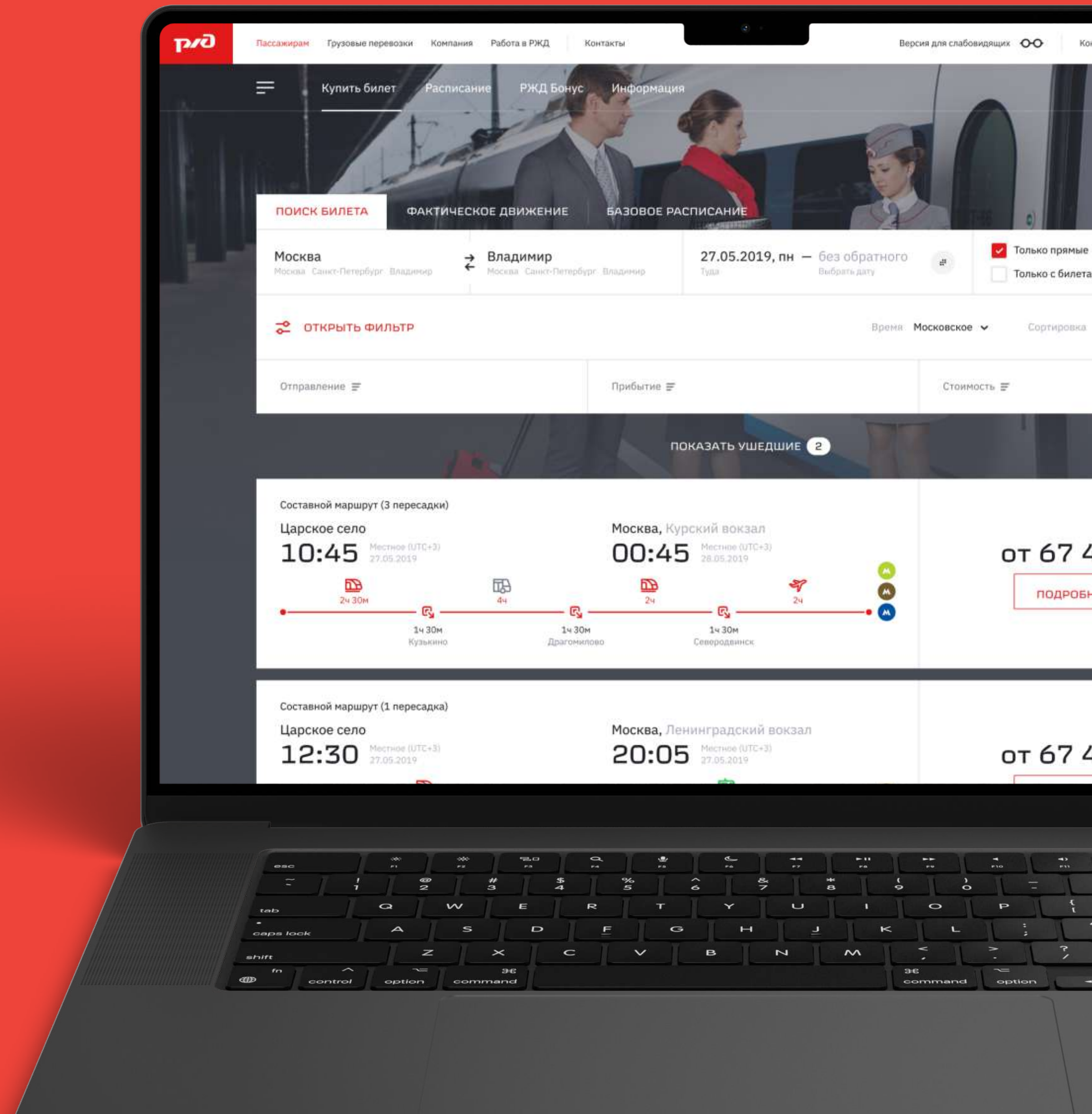


Новая структура и дизайн-концепция сайта РЖД



Начало

На начальном этапе клиент обозначил имеющиеся проблемы:

- при покупке билета на сайте часто возникали сложности, из-за чего большинство пассажиров предпочитали иные ресурсы для покупки билетов на поезда.
- структура портала не подразумевала деления на целевые группы. Страницы для пассажиров и компаний, заказывающих грузоперевозки, а также корпоративная часть и блок вакансий не были четко разведены на сайте.
- программа лояльности «РЖД Бонус» не была интегрирована с сайтом, ей невозможно было воспользоваться при покупке билета через сайт.

Аналитика

Первым этапом работы над проектом стал анализ текущего состояния сайта, потребностей различных подразделений РЖД и разработка аналитической концепции будущего портала.

Стояла задача не просто обновить визуальный стиль и сделать новую дизайн-систему для сайта РЖД, а в первую очередь правильно разделить пользовательские группы и спроектировать семейство сайтов, удовлетворяющих потребности всех сегментов целевой аудитории. На одном домене должны были органично разместиться разделы B2C, B2B, HR и корпоративный портал.

Для решения этой задачи в течение нескольких кварталов аналитики Бюробюро провели более сорока интервью с представителями различных бизнес-юнитов РЖД. При подготовке к этим беседам изучались мировые практики – в частности, опыт разработки аналогичных порталов в отрасли пассажирских и грузоперевозок в Европе и США, как железнодорожных, так и авиационных. Изучение таких практик позволило выходить к клиенту не просто с вопросами, что именно не устраивает в текущей ситуации, а с конкретными предложениями по оптимизации.

В ходе анализа сайта было выявлено большое количество страниц с дублирующейся информацией. Разные подразделения зачастую выполняли одну и ту же работу, из-за чего не только неэффективно тратились ресурсы, но и затруднялась навигация, страдал пользовательский опыт. Оптимизация привела к удалению нескольких сотен дублирующих страниц.

«Специфика корпорации РЖД в том, что ее подразделения обладают большой степенью самостоятельности, каждый руководитель отвечает за свое подразделение. Задача нового сайта состояла в том, чтобы объединить интересы всех бизнес-юнитов корпорации в единый контур. Для этого мы беседовали с каждым подразделением, собирали и анализировали их потребности, чтобы затем компилировать их в единой концепции. Результатом стала цифровая структура, помогающая всем подразделениям решать свои задачи оптимальным образом».



Евгений Фонталин
управляющий партнер «БюроБюро»

Реализация удобной покупки билетов

Несмотря на то, что значительная часть бизнеса корпорации РЖД связана с грузовыми перевозками, основная нагрузка на сайт приходится на пользователей-пассажиров, которые подбирают здесь варианты маршрута, изучают правила, покупают билеты. Поэтому обновление этого функционала стало отдельной большой задачей внутри проекта.

В результате работы аналитиков, дизайнеров и программистов была запущена новая версия страницы покупки билетов, для чего:

- функционал был перенесен в отдельный бизнес-юнит, исключено его дублирование;
- была реализована возможность строить мультимодальные маршруты: теперь пассажир может купить билет с пересадкой, в том числе на разные виды транспорта, например, поезд дальнего следования и электричку;
- к системе продажи билетов была подключена программа РЖД-бонус – теперь для накопления и оплаты билетов баллами не требуется использование отдельных сайтов и приложений;
- был изменен дизайн, актуализированы и перерисованы схемы вагонов, сделана удобная навигация и более понятное перемещение между этапами покупки.

РЖД Пассажирам Грузовые перевозки Компания Работа в РЖД Контакты

Версия для слабовидящих Константин Выход Rus

Купить билет Расписание РЖД Бонус Информация

ПОИСК БИЛЕТА ФАКТИЧЕСКОЕ ДВИЖЕНИЕ БАЗОВОЕ РАСПИСАНИЕ

Москва → Владимир 27.05.2019, пн — без обратного

Только прямые Только с билетами

ОТКРЫТЬ ФИЛЬТР

Отправление Прибытие Стоимость

ПОКАЗАТЬ УШЕДШИЕ 2

Составной маршрут (3 пересадки)
 Царское село 10:45 → Москва, Курский вокзал 00:45
 от 67 456 ₽

Составной маршрут (1 пересадка)
 Царское село 12:30 → Москва, Ленинградский вокзал 20:05
 от 67 456 ₽

Перевозчик: ФПК по маршруту Москва Кур — Белгород
 Царское село 13:00 → Москва, Белорусский вокзал 20:05
 Поезд 602Н «Стриж»

ДОСС Царское Село → Москва
 Царское село 15:00 → Москва, Безметровской вокзал 21:45
 Поезд 564Г «Сапсан»

Составной маршрут (3 пересадки)

Царское село 10:45 → Москва, Курский вокзал 00:45
 от 67 456 ₽

27.05.2019

Царское село 12:30 UTC+3

Перевозчик: ФПК по маршруту Москва Кур — Белгород
 Поезд 730Г «Сапсан»

Царское село 27.05.2019 10:45 → Кузькино 27.05.2019 13:15

Эконом	152	от 7 500 ₽
Бюджет	мест нет	
Комфорт	мест нет	
Бизнес	24	от 18 320 ₽

Услуги в вагоне

Класс обслуживания 2К
 Категория Продажа купе с мужскими/женскими местами

1	3	5	7	9	11	13	15	17	19	21	23	25
2	4	6	8	10	12	14	16	18	20	22	24	26
27	29	31	33	35	37	39	41	43	45	47	49	51
28	30	32	34	36	38	40	42	44	46	48	50	52

Выбранные места 6 11 18

Максимальное количество билетов в одном заказе - 9

Последнее купе, нижнее	152	от 67 500 ₽
Последнее купе, верхнее	35	от 1 480 ₽
Боковое нижнее у туалета	18	от 120 250 ₽
Боковое верхнее у туалета	152	от 67 500 ₽
Нижнее в 2-х местном купе	35	от 1 480 ₽
Верхнее в 2-х местном купе	18	от 120 250 ₽
Нижнее боковое	24	от 1 320 ₽
Верхнее боковое	18	от 480 ₽
Нижнее	216	от 2 480 ₽
Верхнее	8	от 1 480 ₽
Место для инвалида	2	от 67 500 ₽
Место для сопровождающего	10	от 2 480 ₽
Место для проезда с мелким домашним животным	10	от 2 480 ₽

Дизайн для широкой аудитории

Предполагается, что на сайт будут ежедневно заходить миллионы посетителей с самых разных смартфонов и компьютеров. Поэтому при создании дизайн-концепции для портала РЖД мы не делали акцента только на стационарных или только на носимых устройствах.

Сайт, адресованный многомиллионной аудитории, должен хорошо выглядеть и на маленьком старом мониторе с соотношением сторон 4:3, и на широкоформатном телевизоре 21:9. Кроме того, сайтом РЖД очень много пользуются за пределами крупных городов, где почти у всех смартфоны на Android. Эти особенности потребовали отрисовки макетов всех страниц под самые разные разрешения экрана».



Иван Кривушин
генеральный директор «БюроБюро»

Только для обычных десктопных мониторов было разработано четыре лейаута (вариантов расположения функциональных частей для всех страниц портала), для планшетов и смартфонов были созданы макеты вертикальной и горизонтальной ориентации.

Москва (Курская (Курский вокзал)) → Владимир

27.05.2019, пн — без обратного (Туда) Только прямые Только с билетами **НАЙТИ**

ШАГ №1 ДАННЫЕ ПАССАЖИРОВ **ШАГ №2 ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ** ШАГ №3 ПОДТВЕРЖДЕНИЕ И ОПЛАТА

Багаж 67 459 ₽

Вы можете оформить билет для перевозки животных или багажа сейчас. Вам нужно будет распечатать квитанцию и предъявить ее при посадке в поезд.

КОНСТАНТИНОПОЛЬСКИЙ КОНСТАНТИН КОНСТАНТИНОВИЧ 1 234 ₽	КОСМОДЕМЬЯНСКАЯ АФРОДИТА ЗЕВСОВНА 10 000 ₽
---	--

Участок 1. Царское село — Санкт-Петербург **602Н «Стриж»**

Ручная кладь	Нет	0 ₽	Добавить
Багаж в специализированном купе	Вагон 10	5	1 234 ₽ Изменить Удалить
Мелкое домашнее животное	2	2 000 ₽	Изменить Удалить
Транспортное средство	Нет	0 ₽	Добавить

Участок 2. Санкт-Петербург — Москва **656Г «Салсан»**

Ручная кладь	Нет	0 ₽	Добавить
Багаж в специализированном купе	Нет	0 ₽	Добавить
Мелкое домашнее животное	2	2 000 ₽	Изменить Удалить
Транспортное средство	Нет	0 ₽	Добавить

Общая стоимость дополнительного багажа данного пассажира **1 234 ₽**

ВАШ ЗАКАЗ

Составной маршрут Царское село → Москва

Туда Санкт-Петербург **4 685 ₽**

Обратно Москва **15 685 ₽**

НАЙТИ

ШАГ №1 **ШАГ №2** ШАГ №3

Москва (Курская (Курский вокзал)) → Владимир

27.05.2019, пн — без обратного (Туда) Только прямые Только с билетами **НАЙТИ**

ШАГ №1 **ШАГ №2** ШАГ №3

ВАШ ЗАКАЗ

Составной маршрут Царское село → Москва

Туда Санкт-Петербург **4 685 ₽**

Обратно Москва **15 685 ₽**

НАЙТИ

ШАГ №1 **ШАГ №2** ШАГ №3

Составной маршрут

Царское село → Москва

Туда Москва → Нижний Новгород **Маршрут**

Обратно Москва **15 685 ₽**

602Н «Стриж»

Царское село **11:00** (Местное 27.05.2019) → Москва Ленинградский **11:00** (Местное 28.05.2019) **7ч 35м**

Константинопольский Константин Константинович **4 685 ₽**
4 вагон, 15 место, Верхний плацкарт, боковой

Космодемьянская Афродита Зевсовна **8 985 ₽**
4 вагон, 16 место, Нижняя, купе

Дополнительные услуги **5 800 ₽**

Обратно Москва → Нижний Новгород **Маршрут**

602Н «Стриж»

Царское село **11:00** (Местное 27.05.2019) → Москва Ленинградский **11:00** (Местное 28.05.2019) **7ч 35м**

Константинопольский Константин Константинович **4 685 ₽**
4 вагон, 15 место, Верхний плацкарт, боковой

Космодемьянская Афродита Зевсовна **8 985 ₽**
4 вагон, 16 место, Нижняя, купе

Дополнительные услуги **5 800 ₽**

ШАГ №1 **ШАГ №2** ШАГ №3

ВАШ ЗАКАЗ

Составной маршрут Царское село → Москва

Туда Санкт-Петербург **4 685 ₽**

Обратно Москва **15 685 ₽**

НАЙТИ

ШАГ №1 **ШАГ №2** ШАГ №3

Составной маршрут

Царское село → Москва

Туда Москва → Нижний Новгород **Маршрут**

Обратно Москва **15 685 ₽**

602Н «Стриж»

Царское село **11:00** (Местное 27.05.2019) → Москва Ленинградский **11:00** (Местное 28.05.2019) **7ч 35м**

Константинопольский Константин Константинович **4 685 ₽**
4 вагон, 15 место, Верхний плацкарт, боковой

Космодемьянская Афродита Зевсовна **8 985 ₽**
4 вагон, 16 место, Нижняя, купе

Дополнительные услуги **5 800 ₽**

Обратно Москва → Нижний Новгород **Маршрут**

602Н «Стриж»

Царское село **11:00** (Местное 27.05.2019) → Москва Ленинградский **11:00** (Местное 28.05.2019) **7ч 35м**

Константинопольский Константин Константинович **4 685 ₽**
4 вагон, 15 место, Верхний плацкарт, боковой

Космодемьянская Афродита Зевсовна **8 985 ₽**
4 вагон, 16 место, Нижняя, купе

Дополнительные услуги **5 800 ₽**

Мой РЖД

Акции Банковские карты Мой счет Правила программы

Мои билеты

036Э
Москва Белорусск... Владимир
22:55 — 23:55
22 июля 22 июля
+ ЕЩЕ 5

Купить премиальный билет

2568 2589 1236 **Базовый**

квалификационные премиальные
32 890 12 950

Акции

Путешествуйте в купе по выгодной цене
от 500 ₽

Экскурсии

Ретропоезда «Рускеальский экспресс» на паровой тяге по маршруту Сортавала – Рускеала – Сортавала
ПОДБРОБНЕЕ

Перевозка авто

Самый простой и выгодный способ путешествия с автомобилем в любой город страны
ОФОРМИТЬ ЗАЯВКУ

Служба поддержки

8 800 775-00-00
Единый информационно-сервисный центр
ticket@rzd.ru
для вопросов, связанных с электронными билетами

Тарифы

Стоимость перевозки пассажиров в дальнем следовании

Правила пассажирских перевозок

Все о пассажирских перевозках внутри страны

Правила покупки электронных билетов

Условия покупки, продажи и возврата

Путешествия с детьми

Услуги и сервис для комфортного путешествия с детьми

Деловой проездной

Для поездок в скоростных поездах

Особые категории пассажиров

Заявки на услуги пассажирам с ограниченными возможностями
РЕГИСТРАЦИЯ ОФОРМИТЬ ЗАЯВКУ

Перед поездкой

Условия покупки, продажи и возврата

На вокзале

Где оставить вещи на хранение, где найти комнату матери и ребенка

В поезде

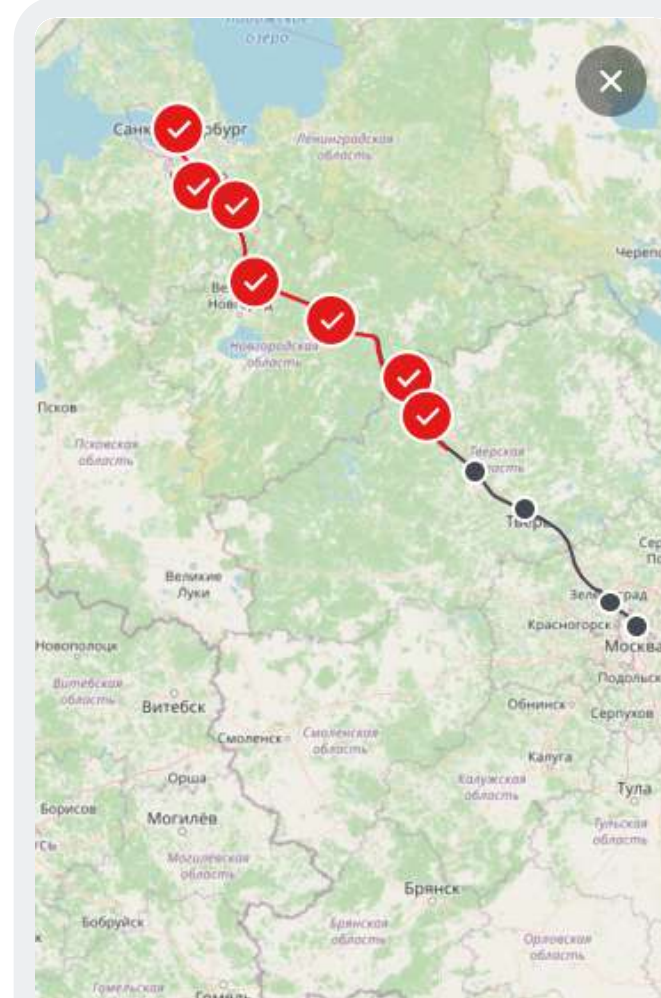
Услуги в поездке, удобства, питание, классы обслуживания

Мобильное приложение

Мобильный сервис по продаже

1/13

Как часто вы пользуетесь поездами или электричками?



116С «Северная пальмира»	Маршрут: Псков → Санкт-Петербург → Москва	
Санкт-Петербург	Уфа	Великий Новгород
24.07.2021	24.07.2021	24.07.2021
Прибытие 13:35 -15	Прибытие 13:35 -5	Прибытие 13:35 -5
Отправление 13:50 +1	Отправление 13:50 -8	Отправление 13:50 -8

Туда
Москва → Нижний Новгород **Маршрут**

602Н «Стриж»

7ч 35м

Царское село	Москва Ленинградский
11:00	11:00
Местное 27.05.2019	Местное 28.05.2019

Константинопольский Константин Константинович 4 685 ₽
4 вагон, 15 место, Верхний плацкарт, боковой

Космодемьянская Афродита Зевсова 8 985 ₽
4 вагон, 16 место, Нижняя, купе

Дополнительные услуги 5 800 ₽

Обратно
Москва → Нижний Новгород **Маршрут**

602Н «Стриж»

7ч 35м

Царское село	Москва Ленинградский
11:00	11:00
Местное 27.05.2019	Местное 28.05.2019

Константинопольский Константин Константинович

Настройки 3 Мои сообщения

Управление профилем

Выгрузить данные профиля

Удалить профиль

Удалить данные по билетам

Отзыв согласия на обработку перс. данных

РЖД-бонус

Информация о бонусных баллах недоступна. Для отображения информации необходимо подключить карту

РЕГИСТРАЦИЯ В РЖД-БОНУС

У меня уже есть карта

Для пользователей с привязанными картами «РЖД Бонус» редактирование полей Фамилия, Имя, Отчество, Email, Телефон, Пол, Дата рождения, Место рождения, Surname, Givename, а также информации о документах осуществляется по телефону программы лояльности

8 (800) 100-10-00 бесплатно по России

Если вы подавали заявку на изменение данных по телефону, для отображения новых данных нажмите на кнопку «Обновить»

ОБНОВИТЬ

Управление данными


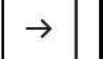
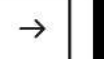
Социальная ответственность


РЖД уделяется значительное внимание развитию социальной ответственности, а это означает, что сайт такой компании должен быть максимально инклюзивным, доступным для пользователей с ограниченными возможностями. В поездах перемещается много людей с ограниченными возможностями, это очень важная функция железной дороги, но раньше они в принципе не могли купить билет.

Мы изучили существующие стандарты, описывающие требования доступности к таким сайтам для людей с инвалидностью и других лиц с ограничениями — ГОСТ Р 52872-2019 и иные нормативные документы. В соответствии с ними была разработана версия для слабовидящих, а также поддержка специальных устройств голосового ввода.

В целях совершенствования работы сайта приглашаем вас принять участие в опросе о новой версии сайта

[ОЦЕНИТЬ](#) [СТАРАЯ ВЕРСИЯ](#) [ЗАКРЫТЬ](#)

Станция отправления		Станция прибытия	
<input type="text" value="Москва"/>		<input type="text"/>	
Дата отправления		Дата отправления обратно	
<input type="text" value="10.10.2019"/>		<input type="text" value="11.10.2019"/>	
←	→	←	→
ВЫБРАТЬ ДЕНЬ		ВЫБРАТЬ ДЕНЬ	
НАЙТИ			

 Уважаемые пользователи! Обращаем внимание иностранных граждан на невозможность въезда в Россию по электронной визе на поездах в Санкт-Петербург, Ленинградскую и Калининградскую области. Электронная виза недействительна при пересечении государственной границы Российской Федерации железнодорожным транспортом через железнодорожные пункты пропуска Бусловская, Выборг, Санкт-Петербург – Финляндский, Ивангород и Нестеров.

Временно ограничен сервис выбора мест на поезда дальнего следования в сообщении Финляндия – Россия при оформлении электронного билета из Финляндии. Вы можете выбрать номер места, если в заказе только 1 пассажир с местом.

Мой РЖД Вам необходимо авторизоваться [ВХОД](#) [РЕГИСТРАЦИЯ](#)

Новости для пассажиров

09.10.2019, 17:02




В графике движения на 2019/2020 годы увеличится число двухэтажных и скоростных поездов


03.10.2019, 15:05

Билеты на новогодние «Сапсаны» можно купить от 1 860 рублей

В целях совершенствования работы сайта приглашаем вас принять участие в опросе о новой версии сайта

[ОЦЕНИТЬ](#) [СТАРАЯ ВЕРСИЯ](#) [ЗАКРЫТЬ](#)

Станция отправления		Станция прибытия	
<input type="text" value="Москва"/>		<input type="text"/>	
Дата отправления		Дата отправления обратно	
<input type="text" value="10.10.2019"/>		<input type="text" value="11.10.2019"/>	
←	→	←	→
ВЫБРАТЬ ДЕНЬ		ВЫБРАТЬ ДЕНЬ	
НАЙТИ			

 Уважаемые пользователи! Обращаем внимание иностранных граждан на невозможность въезда в Россию по электронной визе на поездах в Санкт-Петербург, Ленинградскую и Калининградскую области. Электронная виза недействительна при пересечении государственной границы Российской Федерации железнодорожным транспортом через железнодорожные пункты пропуска Бусловская, Выборг, Санкт-Петербург – Финляндский, Ивангород и Нестеров.

Временно ограничен сервис выбора мест на поезда дальнего следования в сообщении Финляндия – Россия при оформлении электронного билета из Финляндии. Вы можете выбрать номер места, если в заказе только 1 пассажир с местом.

Мой РЖД Вам необходимо авторизоваться [ВХОД](#) [РЕГИСТРАЦИЯ](#)

Новости для пассажиров

09.10.2019, 17:02

В графике движения на 2019/2020 годы увеличится число двухэтажных и скоростных поездов

03.10.2019, 15:05

Билеты на новогодние «Сапсаны» можно купить от 1 860 рублей

Результат

Большой многоэтапный проект потребовал от «Бюробюро» соответствующей экспертизы планирования и проактивной позиции в общении с командой клиента. В работе с крупным государственным клиентом, обладающим сложной разветвленной структурой подразделений, важно помогать ему двигаться вперед, отвечать за общий темп реализации проекта.

Мы достигли этого, установив контакты с ключевыми фигурами в команде клиента и обращаясь с ним не столько с вопросами, сколько с вариантами решений. В итоге масштабный проект был выполнен менее чем за два года.

Результаты проекта:

- цифровой портал РЖД перезапущен в концепции единой цифровой экосистемы;
- в рамках единого портала выделены целевые аудитории – пассажиры, грузоперевозки, HR и корпоративный сайт. Первым открывается пассажирский сайт, потому что 90% посетителей – пассажиры. Для перехода на другие страницы достаточно выбрать нужный раздел в верхнем меню;
- проведена значительная оптимизация: сокращено несколько сотен дублирующихся страниц, отдельные бизнес-юниты компании перестали заниматься одной и той же работой;
- обеспечена качественная работа портала на максимально широком спектре устройств с разными техническими возможностями;
- созданы специальные версии для пассажиров с ограниченными возможностями, в том числе с поддержкой специальных периферийных устройств.

КРІ 2020 года

<https://primamedia.ru/news/1033440/>

Более 830 тысяч электронных билетов в поезда дальнего следования оформлено за 11 месяцев 2020 года на Восточно-Сибирской железной дороге. Доля онлайн-продаж составляет 67,2%.

Об этом сообщает ИА IrkutskMedia со ссылкой на пресс-службу ВСЖД.

Большая часть электронных билетов — 62,3% от общего количества — оформлена через официальный сайт РЖД.

КРІ 2021 года

<https://www.rzd.ru/ru/9284/page/3102?id=265541>

Доля электронных продаж билетов на поезда дальнего следования на Восточно-Сибирской магистрали за 7 месяцев 2021 года составила 44%. Почти 70% электронных продаж осуществляется через официальный сайт ОАО «РЖД». Услугой электронной регистрации на поезд воспользовались 400 тыс. пассажиров.

<https://liski-adm.ru/news/onlayn-prodagi-biletov-na-poezda>

В 2021 году пассажиры приобрели онлайн 2,4 млн билетов на поезда дальнего следования, курсирующие по Юго-Восточной железной дороге. Это в 1,7 раза больше, чем в 2020 году. Доля электронных проездных документов, заказанных на сайте ОАО «РЖД», составляет 68,2% от общего количества проданных билетов.

КРІ 2022 года

<https://company.rzd.ru/ru/9397/page/104069?id=272545&ysclid=lg27lbnvit167053902>

Доля продаж электронных билетов на поезда дальнего следования в I квартале 2022 года составила 74%.

<https://arbuztoday.ru/onlajn-prodazhi-biletov-na-poezda-dalnego-sledovaniya-vyrosli-na-chetvert-v-2022-godu/>

Онлайн-продажи билетов на поезда дальнего следования выросли на четверть в 2022 году. Большая часть электронных билетов – 72,9% от общего количества – оформлена через официальный сайт ОАО «РЖД».

Основная часть внедрения новой платформы выполнена. По состоянию на начало 2023 продолжаются работы по внедрению отдельного специального функционала

Made by  with 