



Feedback: Co-design workshops



This project has received funding from the European Union's Life Programme under grant agreement No LIFE17 ENV/IT/000212 I-SharE LIFE



Bergamo

L'esperienza

Utente occasionale

CHIRURGO



1. NOME: Cristina
2. ETA': 47
3. PROFESSIONE: Chirurgo
4. LAVORO: San Francesco di Bergamo

5. STATUS: Divorziata
6. DOMICILIO: Bergamo
7. FIGLI: Sì, uno
8. ENTRATE: Stipendio alto

9. Quattro aggettivi descrittivi:
1. Propositiva 3. Positiva
2. Altruista 4. Metodica

10. Abitudini e passioni:
Mi sono trasferita a Bergamo per lavorare alla clinica San Francesco di Bergamo. Nel tempo libero passo il tempo con mio figlio e con le amiche.

11. Oggetti rappresentativi:


12. Utilizzo dei social:

13. Capacità tecnologiche:

14. Mezzo di trasporto più utilizzato:
Mezzi pubblici e a piedi

15. Ragioni per utilizzare questo/i mezzi di trasporto:
Vivo vicino al mio luogo di lavoro e non possiedo un'automobile.

16. Competenza nell'utilizzo della automobile elettrica:

17. Sentimento rispetto a automobile elettrica:
Positiva

SPOSTAMENTI

H. 9.00: Solitamente mi reco al lavoro a piedi

H. 18.00: Dopo il lavoro torno a casa a piedi e faccio piccole commissioni lungo il tragitto e a volte vado a prendere mio figlio

H. 21.00: La sera a volte le amiche mi passano a prendere per andare alle lezioni di yoga o per uscire

DIFFICOLTA':
Mancanza di un'automobile propria
Dipendenza da altre persone

PERSONAS - MEDICO

Esperienza scelta:

Andare in palestra con le amiche

Stato d'animo generale:

Prevalentemente positivo ed incuriosito

Feedback:

- Paura di non trovare un'automobile libera e con carica sufficiente per gli spostamenti
- Nessuna informazione su come comportarsi in caso di incidente

Richieste

- Possibilità di prolungare il noleggio se l'automobile non è prenotata

STUDENTE



1. NOME: Luca
2. ETA': 23
3. PROFESSIONE: Studente
4. UNIVERSITA': Economia e commercio, Università di Bergamo

5. STATUS: Single
6. RESIDENZA: Ranica
7. FIGLI: No
8. ENTRATE: Bassa remunerazione, Lavori occasionali

9. Quattro aggettivi descrittivi:
1. Propositivo 3. Dinamico
2. Altruista 4. Impulsivo

10. Abitudini e passioni:
Studio all'Università di Bergamo. Nel tempo libero esco con amici o vado in palestra per giocare a basket, qui lavoro anche come allenatore.

11. Oggetti rappresentativi:


12. Utilizzo dei social:

13. Capacità tecnologiche:

14. Mezzo di trasporto più utilizzato:
Motorino, mezzi pubblici

15. Ragioni per utilizzare questo/i mezzi di trasporto:
Il motorino risulta comodo ed economico, se piove uso i mezzi.

16. Competenza nell'utilizzo della automobile elettrica:

17. Sentimento rispetto a automobile elettrica:
Curioso

SPOSTAMENTI

H. 9.00: Per recarmi in università utilizzo i mezzi pubblici o il motorino

H. 18.00: Se finisco tardi di studiare chiedo ad amici o genitori un passaggio a casa se non ho il motorino

H. 21.00: Quando esco la sera vedo amici o vado ad allenamento utilizzando il motorino per gli spostamenti brevi

DIFFICOLTA':
Mancanza di un'automobile propria
Dipendenza da altre persone

PERSONAS - STUDENTE

Esperienza scelta:

Uscire con amici post università

Stato d'animo generale:

Prevalentemente positivo ed incuriosito

Feedback:

- Desiderio di ricevere sulla App una notifica che certifichi che la prenotazione è andata a buon fine
- Bisogno di verificare se effettivamente il car-sharing elettrico è la soluzione più economica e più agevole rispetto ad altri servizi anche di TPL

Richieste

- Possibilità di condividere la spesa del servizio direttamente dalla App (tra persone iscritte al servizio), integrando la App del servizio con quelle già sul mercato che permettono di suddividere una spesa comune
- Possibilità di prendere e consegnare il veicolo da due soggetti diversi

Dipendente comune

DIPENDENTE

“ Ciascuno di noi, da solo, non vale nulla **”**

1. NOME: Ivana
2. ETA': 51
3. PROFESSIONE: Dipendente
4. LAVORO: Comune di Bergamo

5. STATUS: Sposata
6. RESIDENZA: Bergamo
7. BAMBINI: Sì, due
8. ENTRATE: Stipendio medio

9. Quattro aggettivi descrittivi:
1. Timida 3. Dinamica
2. Altruista 4. Metodica

10. Abitudini e passioni:
Lavoro a tempo pieno in Comune. Nel tempo libero partecipo alle riunioni della mia associazione di volontariato e sto con la mia famiglia.

11. Oggetti rappresentativi:


12. Utilizzo dei social:

13. Capacità tecnologiche:

14. Mezzo di trasporto più utilizzato:
Automobile e bicicletta

15. Ragioni per utilizzare questo/i mezzi di trasporto:
Per comodità e velocità. Se non sono di fretta preferisco utilizzare la bicicletta.

16. Competenza nell'utilizzo della automobile elettrica:

17. Sentimento rispetto a automobile elettrica:
Preoccupata

SPOSTAMENTI

Per arrivare al lavoro utilizzo l'automobile o la bicicletta, dipende dal meteo e da quante commissioni ho da fare

H. 8.00 - 17.00

Durante l'orario di lavoro utilizzo l'automobile di servizio per missioni.

Soltamente esco dal lavoro in orario, a volte mi capita di dover finire prima di andare a prendere i miei figli

H. 17.00

DIFFICOLTA':
Trovare parcheggio quando rientro dalle missioni

PERSONAS - DIPENDENTE COMUNE DI BERGAMO

Esperienza scelta:

Missione di lavoro

Stato d'animo generale:

Prevalentemente positivo

Feedback:

- Presenza di un nuovo servizio di car sharing elettrico per incrementare il welfare aziendale

Richieste

- Possibilità di geolocalizzare l'automobile prima di prenotarla
- Possibilità di sapere la percentuale di carica della batteria prima della prenotazione
- Possibilità di provare un'automobile elettrica prima della prenotazione
- Possibilità di prenotare una colonnina di ricarica durante una sosta

ASSESSORE

“ Chi lotta può perdere, chi non lotta ha già perso. **”**

1. NOME: Andrea
2. ETA': 45
3. PROFESSIONE: Assessore
4. LAVORO: Comune di Bergamo

5. STATUS: Convivente
6. RESIDENZA: Bergamo
7. BAMBINI: No
8. ENTRATE: Stipendio medio/alto

9. Quattro aggettivi descrittivi:
1. Determinato 3. Propositivo
2. Attivo 4. Organizzato

10. Abitudini e passioni:
Sono assessore al Comune. Nel tempo libero gioco a calcio, passo il tempo con la mia compagna e gli amici. Partecipo attivamente alla vita della mia città.

11. Oggetti rappresentativi:


12. Utilizzo dei social:

13. Capacità tecnologiche:

14. Mezzo di trasporto più utilizzato:
Automobile e mezzi pubblici

15. Ragioni per utilizzare questo/i mezzi di trasporto:
L'automobile per comodità e velocità. Se riesco utilizzo i mezzi pubblici.

16. Competenza nell'utilizzo della automobile elettrica:

17. Sentimento rispetto a automobile elettrica:
Entusiasta

SPOSTAMENTI

Cerco di arrivare al lavoro con i mezzi pubblici quando possibile

H. 8.00 - 17.00

Se devo fare spostamenti o riunioni utilizzo l'automobile di servizio

Se è una giornata con appuntamenti fino a tardi uso l'automobile, altrimenti uso i mezzi pubblici

H. 17.00

DIFFICOLTA':
Trovare parcheggio durante gli spostamenti di lavoro

PERSONAS - ASSESSORE COMUNE DI BERGAMO

Esperienza scelta:

Missione di lavoro in ZTL

Stato d'animo generale:

Prevalentemente positivo ed incuriosito, ma nel contempo un pò preoccupato

Feedback:

- Bisogno di maggiori informazioni rispetto al tema ZTL
- Possibilità di verificare se vi siano colonnine di ricarica vicino al luogo di arrivo

Richieste

- Possibilità di poter calcolare tramite App E-Vai il percorso e i km e quindi di poter scegliere l'automobile con la carica idonea
- Possibilità di prolungare una prenotazione se l'automobile fosse eventualmente libera

Bergamo La App

Seconda attività:

Rosa, spina e bocciolo



L'obiettivo:

Analizzare la App aggiornata evidenziando aspetti positivi, negativi e opportunità di implementazione

L'attività:

Che cosa analizzare della App:

- Riesce a **risolvere** i timori che avete evidenziato nell'esperienza della personas? Ne **crea** di nuovi?
- Rispecchia le vostre aspettative?
- Che cosa bisognerebbe **ripensare**?
- Che cosa **manca** e come si potrebbe **migliorare**?

Il cartellone:

Spiegare, ridisegnare, commentare **la App esistente**

Ri-disegnare **l'interfaccia della App per renderla più intuitiva** (usare disegni, descrizioni, suoni, scritte, etc...)

Tempo: 50 minuti

Attività 2 - L'App Esempio

L'attività:

3 colori di post its:

- **Rosa:** Aspetti positivi
- **Blu:** Aspetti negativi
- **Verde:** Opportunità

Divisione in 2 gruppi
(RISPETTO A UTENZE):

Gruppo **Rosso**

Gruppo **Blu**

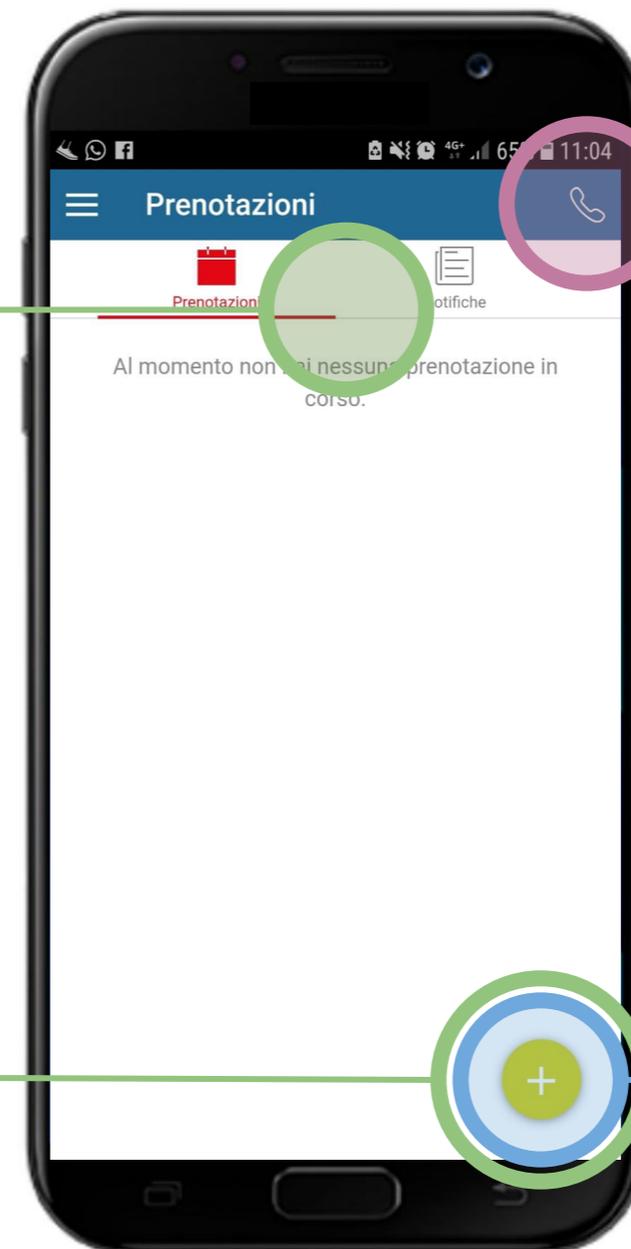
Tempo: 50 minuti

Restituzione:

10 minuti per gruppo

Aggiungere
sezione archivio
prenotazioni

Cambiare
colore del tasto,
farlo "pulsare",
ingrandirlo...



Facile capire
che è il tasto
per chiamare il
call center

Il tasto per
creare una
nuova
prenotazione
risulta poco
visibile

Come funziona la App



1 Accesso all'account

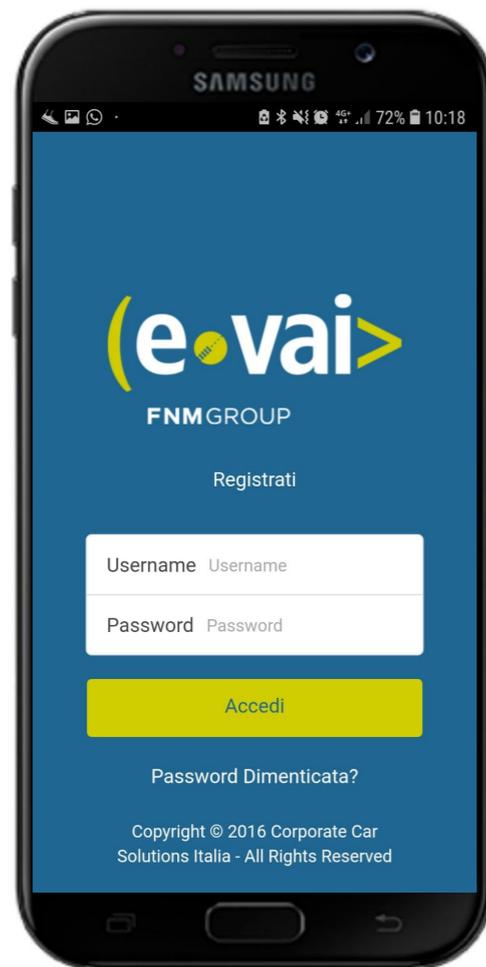
POSITIVI

NEGATIVI

→ Grafica poco attrattiva

OPPORTUNITA'

→ Possibilità di salvare le credenziali



Come funziona la App

2 Nuova prenotazione



POSITIVI

NEGATIVI

- Sezione “Notifiche” poco chiara, meglio sostituire la parola “Notifiche” con una più significativa
- Il tasto per effettuare nuove prenotazioni risulta poco visibile perchè è piccolo e di un colore poco visibile

OPPORTUNITA'

- Possibilità di salvare le credenziali di prenotazione
- Condividere con l'utente la CO2 risparmiata in ogni viaggio o quanta batteria ha utilizzato durante il viaggio
- Aggiungere una sezione con lo storico dei pagamenti, in modo che si possa anche sapere attraverso grafici o tabelle l'eventuale risparmio ottenuto con l'utilizzo di un'auto elettrica
- Aggiungere un tutorial (breve) tramite link che spieghi tutte le fasi del noleggio di un'automobile
- Sostituire l'icona della cornetta con un “Chiama” o “Help”, in modo che risulti più intuitiva
- Aggiungere un link che porti al manuale delle istruzioni

Come funziona la App



3 Scegli il servizio da utilizzare

POSITIVI

NEGATIVI

→ Visualizzare solo i profili a cui l'utente è registrato per non creare confusione

OPPORTUNITA'



Come funziona la App



4 Scegliere il parcheggio



POSITIVI

- Possibilità di ritiro e consegna dell'automobile in parcheggi differenti (utente occasionale)

NEGATIVI

- Non vi sono geolocalizzati i parcheggi in cui è possibile lasciare l'automobile e non vi sono indicazioni delle automobili disponibili in ciascun parcheggio
- Capire quando l'automobile è disponibile per tentativi in quanto l'App non suggerisce delle alternative se l'automobile non è disponibile in quell'orario

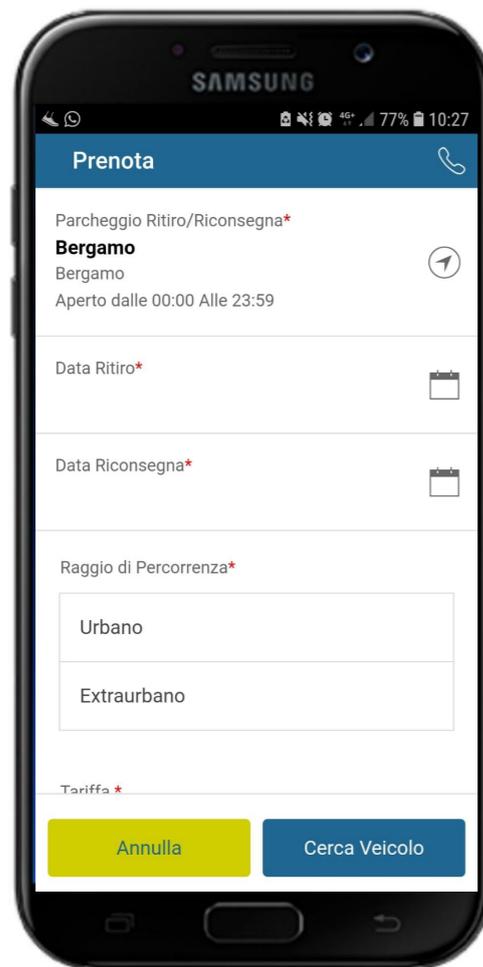
OPPORTUNITA'

- Mostrare i parcheggi su una mappa al momento della scelta della prenotazione del parcheggio in cui dovrò consegnare l'automobile in modo da potersi orientare
- Far attivare la geolocalizzazione già da questa fase così da poter cercare vetture nelle vicinanze
- Evidenziare i parcheggi che hanno automobili disponibili o in alternativa non far vedere tutte le automobili e i parcheggi, ma solo quelli disponibili

Come funziona la App



5 Completare la prenotazione



POSITIVI

NEGATIVI

- Nella sezione "Raggio di percorrenza" non si capisce la differenza tra urbano e extraurbano
- Bisogna inserire il luogo di ritiro e consegna prima di sapere se l'automobile è disponibile in quello specifico parcheggio

OPPORTUNITA'

- Togliere la sezione "Raggio di Percorrenza" (urbano-extraurbano), farlo calcolare automaticamente dalla App

Come funziona la App



6 Scegliere la data e l'orario di ritiro



POSITIVI

NEGATIVI

OPPORTUNITA'

- Mostrare un calendario come quello ad es. di Ryanair, e quindi mostrare quando l'auto è occupata e/o libera in modo tale da poter cambiare il proprio orario di prenotazione in base alla disponibilità dell'automobile
- Possibilità di avere luogo, data ed ora flessibili per le prenotazioni dell'automobile per esempio durante la giornata lavorativa in azienda
- Mostrare le prenotazioni della stessa automobile in modo da orientarsi e scegliere altri orari di utilizzo

Come funziona la App



A Impossibilità di prenotare il veicolo



POSITIVI

NEGATIVI

- Difficile vedere il messaggio "Attenzione". Rendere omogenea la grafica in tutta la App

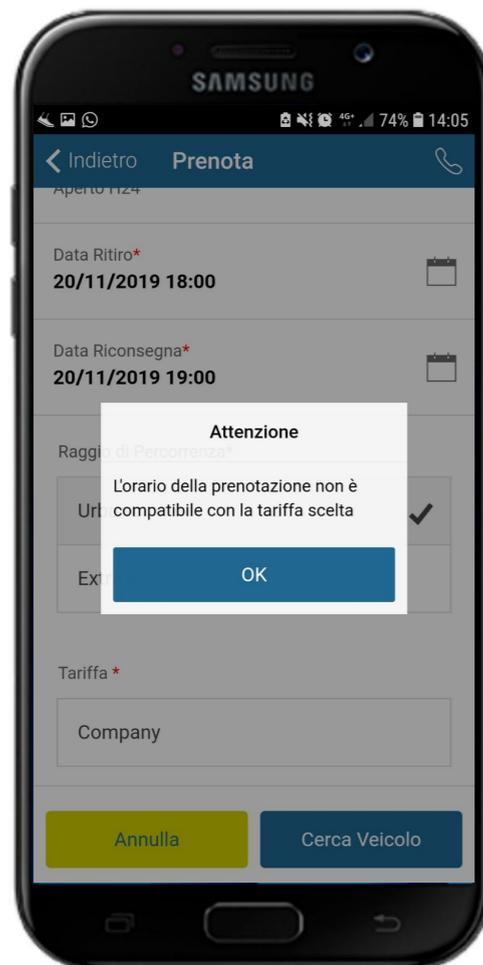
OPPORTUNITA'

- Utilizzare lo stesso modo di notifiche di attenzione con tutte le schermate
- Suggestire altri orari in cui l'automobile è disponibile, come in Amazon che si suggeriscono nuovi prodotti
- Quando l'automobile non è disponibile mostrare quando l'automobile è disponibile durante la stessa giornata

Come funziona la App



B Impossibilità di prenotare il veicolo



POSITIVI

NEGATIVI

- Profilare meglio il messaggio di Attenzione, per esempio con un ricordati che puoi prenotare da-a.
- Creare diversi messaggi rispetto a differenti utenti

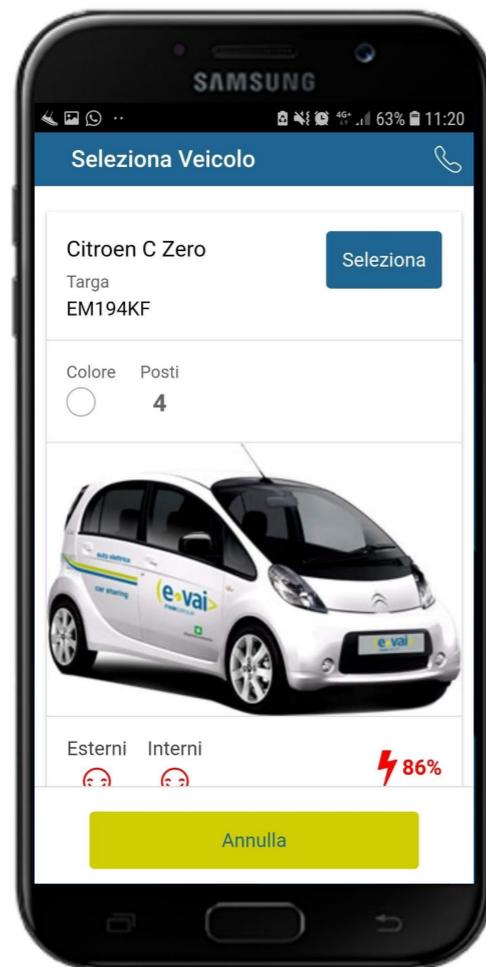
OPPORTUNITA'

- Utilizzare lo stesso modo di notifiche di attenzione con tutte le schermate

Come funziona la App



7 Riepilogo



POSITIVI

NEGATIVI

OPPORTUNITA'

- Dare possibilità di estendere la prenotazione del veicolo se questo risulta libero dopo l'orario di prenotazione
- Esplicitare entro quante ore è possibile cancellare gratuitamente la prenotazione
- Mostrare le percentuale di carica della batteria al momento della prenotazione

Come funziona la App



8 Conferma prenotazione

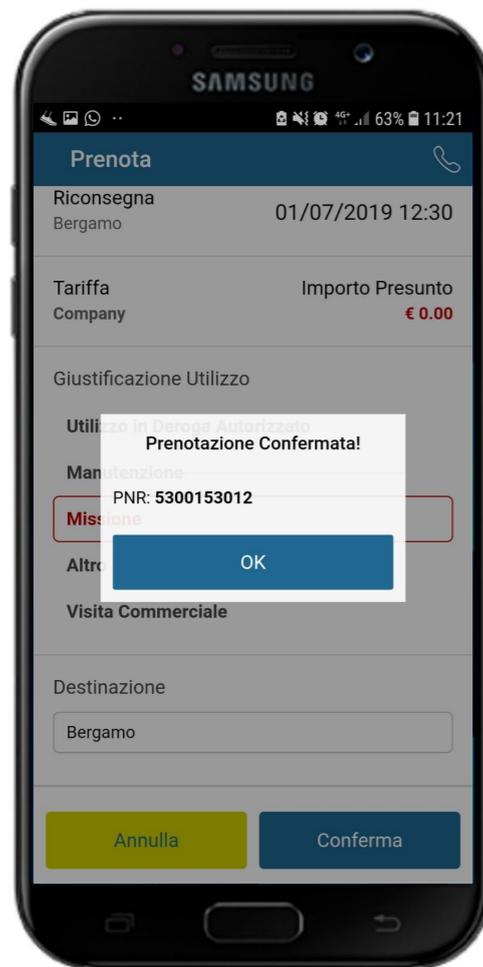
POSITIVI

NEGATIVI

→ Quando l'automobile non è disponibile, è necessario ricominciare da capo la fase di prenotazione

OPPORTUNITA'

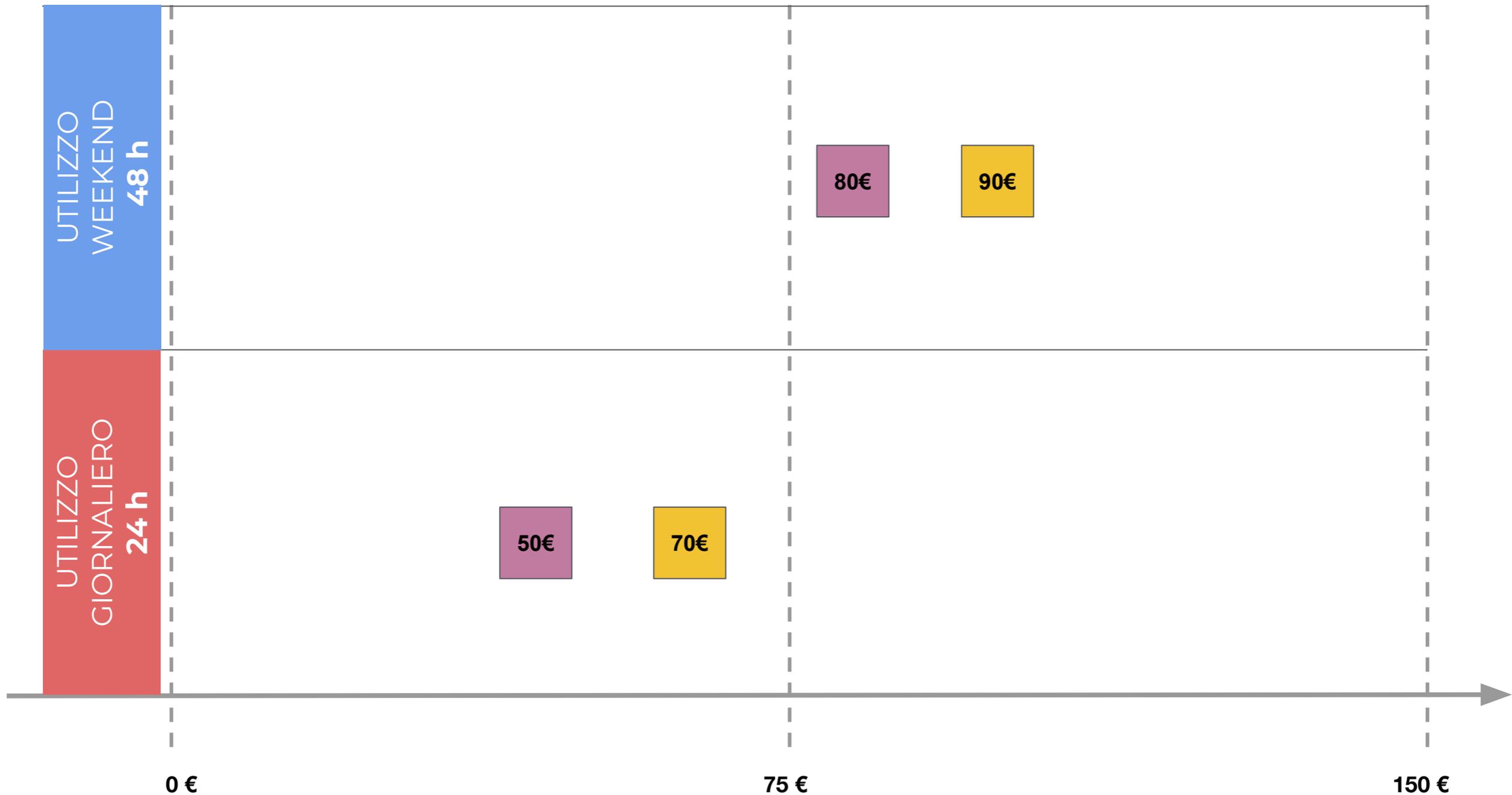
→ Poter aggiungere la prenotazione direttamente su Google Calendar



Bergamo

Le tariffe

Terza attività: Pricing - Esempio



Terza attività: Pricing



POSITIVI

NEGATIVI

Tariffa solo oraria

OPPORTUNITA'

- Prevedere delle tariffe al minuto o relative alla mezz'ora (es. ShareNow)
- Prevedere delle tariffe agevolate per fascia di utenza (Studenti, ...)
- Tariffe agevolate se si tiene la macchina nel week end



Co-design workshop

BOLLATE
12.12.2019



This project has received funding from the European Union's Life Programme under grant agreement No LIFE17 ENV/IT/000212 I-SharE LIFE



Bollate

L'esperienza

Pendolari

PROFESSORESSA-MILANO

“L'arte è fatta per disturbare, la scienza per rassicurare”

1. NOME: Cristina
2. ETA': 47
3. PROFESSIONE: Professoressa
4. LAVORO: Politecnico di Milano, Bovisio (MI)
5. STATUS: Impegnata
6. DOMICILIO: Busto Arsizio, 2km dalla stazione
7. FIGLI: Sì, uno
8. ENTRATE: Stipendio medio/alto

9. Quattro aggettivi descrittivi:
1. Propositiva 3. Positiva
2. Altruista 4. Metodica

10. Abitudini e passioni:
Mi sono trasferita a Busto Arsizio per motivi familiari, ma lavoro a Milano. Nel tempo libero passo il tempo con mia figlia, mio marito e con le mie amiche.

11. Oggetti rappresentativi:


12. Utilizzo dei social:

13. Capacità tecnologiche:

14. Mezzo di trasporto più utilizzato:
Coi mezzi pubblici o in automobile quando a disposizione

15. Ragioni per utilizzare questo/i mezzi di trasporto:
Vado coi mezzi pubblici solo quando non ho a disposizione l'automobile.

16. Competenza nell'utilizzo della automobile elettrica:

17. Sentimento rispetto a automobile elettrica:
Positiva

SPOSTAMENTI

H. 7.00: Mi accompagna in stazione il mio compagno in automobile, se invece non gli serve la uso io per andare al lavoro

H. 17.30: Per tornare a casa da Milano prendo il treno e il pullman o vado in automobile se disponibile

H. 20.00: La sera esco a fare commissioni per la famiglia o vado a fare sport mentre mia figlia è a danza e poi la vado a prendere

DIFFICOLTA':
Mancanza di un'automobile propria
Dipendenza da altre persone

PERSONAS - PROFESSORESSA

Esperienza scelta:

Andare e tornare dalla stazione ferroviaria

Stato d'animo generale:

Prevalentemente positivo ed incuriosito

Feedback:

- Paura che il servizio sia una truffa (vi è un bisogno di fidelizzazione)
- Paura che vi siano dei contrattempi con il servizio (es. l'utente precedente non consegna il veicolo in orario...) e non vi sia un piano B in caso di problemi

Richieste

- Aggiungere un link o un QR code sulla vettura stessa
- Conferme rapide per la registrazione

ASSISTENTE - MILANO

“Devi amare ciò che fai per volerlo fare ogni giorno”

1. NOME: Luca
2. ETA': 28
3. PROFESSIONE: Assistente
4. LAVORO: Studio Legale, Milano
5. STATUS: Single
6. RESIDENZA: Castellazzo, 3 km da Bollate Nord FS
7. FIGLI: No
8. ENTRATE: Stipendio basso

9. Quattro aggettivi descrittivi:
1. Propositivo 3. Dinamico
2. Altruista 4. Impulsivo

10. Abitudini e passioni:
Lavoro in uno Studio Legale come assistente a tempo pieno, faccio orari di ufficio. Nel tempo libero esco con amici o vado in palestra per giocare a basket.

11. Oggetti rappresentativi:


12. Utilizzo dei social:

13. Capacità tecnologiche:

14. Mezzo di trasporto più utilizzato:
Motorino, mezzi pubblici

15. Ragioni per utilizzare questo/i mezzi di trasporto:
Per recarmi in stazione utilizzo il motorino per comodità e velocità, se piove uso i mezzi pubblici.

16. Competenza nell'utilizzo della automobile elettrica:

17. Sentimento rispetto a automobile elettrica:
Curioso

SPOSTAMENTI

H. 7.00: Per recarmi in stazione utilizzo il motorino o i mezzi pubblici

H. 18.00: Per tornare a casa da Milano prendo il treno e poi i mezzi pubblici se non sono arrivato in stazione la mattina in motorino

H. 20.00: La sera esco con amici e vado in palestra, se non ho la macchina chiedo un passaggio ai miei amici

DIFFICOLTA':
Mancanza di un'automobile propria
Dipendenza da altre persone

PERSONAS - ASSISTENTE

Esperienza scelta:

Uscire con amici

Stato d'animo generale:

Prevalentemente positivo ed incuriosito

Feedback:

- Venuta conoscenza del servizio tramite cartelloni e display in stazione

Richieste

- Fare pubblicità del servizio in più stazioni ferroviarie
- Avere una tariffa specifica rispetto ai diversi bisogni

Dipendenti

STAGISTA



“
L'inizio è la parte più importante del lavoro.”
”

9. Quattro aggettivi descrittivi:

1. Propositivo	3. Dinamico
2. Ambientalista	4. Impulsivo

13. Capacità tecnologiche:

████████████████████

1. NOME: John

2. ETA': 26

3. PROFESSIONE: Ingegnere

4. LAVORO: Pirelli

5. STATUS: Impegnato

6. RESIDENZA: Milano

7. BAMBINI: No

8. ENTRATE: Stipendio medio

10. Abitudini e passioni:

Lavoro da poco come stagista a tempo pieno a Pirelli. Sono olandese. Nel tempo libero vado in bicicletta e frequento amici.

14. Mezzo di trasporto più utilizzato:

Mezzi pubblici, treno.

11. Oggetti rappresentativi:



16. Competenza nell'utilizzo della automobile elettrica:

████████████████████

15. Ragioni per utilizzare questo/i mezzi di trasporto:

Sono in Italia per un periodo limitato e non possiedo un'automobile.

12. Utilizzo dei social:

████████████████████

17. Sentimento rispetto a automobile elettrica:

Entusiasta

SPOSTAMENTI

H. 8.00: Parto dalla stazione di Milano Domodossola e arrivo a Bollate Nord uso una bicicletta che lascio alla velostazione

H. 8.30 - 17.30: Durante l'orario di lavoro utilizzo l'automobile di servizio per riunioni o per spostarmi nelle varie sedi

H. 17.30: Una volta uscito dal lavoro mi reco in stazione accompagnato dai colleghi o con la bici

DIFFICOLTA':

Scarsa sicurezza delle piste ciclabili
Difficoltà quando piove a usare la bicicletta

PERSONAS - STAGISTA

Esperienza scelta:
Spostamenti aziendali

Stato d'animo generale:
Prevalentemente propositivo

Feedback:
→ Venire a conoscenza del servizio grazie a degli incontri informativi organizzati dall'azienda

Richieste
Prolungare il noleggio se l'automobile non è prenotata

DIPENDENTE



“
Ciascuno di noi, da solo, non vale nulla.”
”

9. Quattro aggettivi descrittivi:

1. Timida	3. Dinamica
2. Altruista	4. Metodica

13. Capacità tecnologiche:

████████████████████

1. NOME: Ivana

2. ETA': 51

3. PROFESSIONE: Dipendente

4. LAVORO: AGESP

5. STATUS: Sposata

6. RESIDENZA: Parabiago, 1km dalla stazione

7. BAMBINI: Sì, due

8. ENTRATE: Stipendio medio

10. Abitudini e passioni:

Lavoro a tempo pieno ad Agesp. Nel tempo libero sto in famiglia e partecipo agli incontri di volontariato della mia associazione.

14. Mezzo di trasporto più utilizzato:

Mezzi pubblici e treno

11. Oggetti rappresentativi:



16. Competenza nell'utilizzo della automobile elettrica:

████████████████████

15. Ragioni per utilizzare questo/i mezzi di trasporto:

Per comodità e velocità e per non incontrare traffico.

12. Utilizzo dei social:

████████████████████

17. Sentimento rispetto a automobile elettrica:

Preoccupata

SPOSTAMENTI

H. 8.00: Prendo il treno alla stazione di Parabiago a 5 minuti a piedi da casa e arrivata a Busto A. cammino altri 15 minuti per raggiungere AGESP

H. 8.30 - 17.30: Durante l'orario di lavoro utilizzo l'automobile di servizio per missioni.

H. 17.30: Una volta uscita dal lavoro mi reco in stazione accompagnata dai colleghi o camminando

DIFFICOLTA':

Difficoltà per i tratti a piedi quando piove

PERSONAS - DIPENDENTE

Esperienza scelta:
Missioni lavorative

Stato d'animo generale:
Prevalentemente positivo ed incuriosito

Feedback:
→ Presentazione del servizio ai dipendenti durante eventi aziendali
→ Condivisione delle proprie esperienze anche su social
→ Condivisione della propria esperienza anche con passaparola

Richieste
→ Durante gli eventi di presentazione del servizio portare una testimonianza di un'altra azienda

Gestore flotte aziendali

GESTORE FLOTTE



1. NOME:
Gloria

2. ETA':
45

3. PROFESSIONE:
Gestore flotte

4. LAVORO:
Solvay

5. STATUS:
Sposata

6. RESIDENZA:
Bollate

7. BAMBINI:
Si, uno

8. ENTRATE:
Stipendio medio/ alto

9. Quattro aggettivi descrittivi:

1. Propositiva	3. Positiva
2. Altruista	4. Metodica

10. Abitudini e passioni:
Lavoro a Solvay a tempo pieno. Passo il mio tempo libero con la mia famiglia facendo sport, giri in bicicletta e giardinaggio. Mi piace molto anche cucinare.

11. Oggetti rappresentativi:



12. Utilizzo dei social:



13. Capacità tecnologiche:



14. Mezzo di trasporto più utilizzato:
Automobile e bicicletta

15. Ragioni per utilizzare questo/i mezzi di trasporto:
L'automobile per comodità e velocità. Se riesco utilizzo la bicicletta.

16. Competenza nell'utilizzo della automobile elettrica:



17. Sentimento rispetto a automobile elettrica:
Entusiasta

SPOSTAMENTI



PERSONAS - FLEET MANAGER

Esperienza scelta:

Andare in palestra con le amiche

Stato d'animo generale:

Interessata

Feedback:

- Ha sentito parlare del servizio da altre aziende durante un convegno
- Fatica nel coordinamento con altri impegni

Richieste

Necessità di avere informazioni chiare e puntuali

MOBILITY MANAGER



1. NOME:
Andrea

2. ETA':
50

3. PROFESSIONE:
Mobility manager

4. LAVORO:
AGESP

5. STATUS:
Convivente

6. RESIDENZA:
Busto Arsizio

7. BAMBINI:
No

8. ENTRATE:
Stipendio medio/ alto

9. Quattro aggettivi descrittivi:

1. Determinato	3. Propositivo
2. Attivo	4. Organizzato

10. Abitudini e passioni:
Lavoro ad AGESP a tempo pieno. Passo il mio tempo libero con la mia compagna. Quando riesco gioco a calcetto con amici e faccio lavori in casa.

11. Oggetti rappresentativi:



12. Utilizzo dei social:



13. Capacità tecnologiche:



14. Mezzo di trasporto più utilizzato:
Automobile e mezzi pubblici

15. Ragioni per utilizzare questo/i mezzi di trasporto:
L'automobile per comodità e velocità. Se riesco utilizzo i mezzi pubblici.

16. Competenza nell'utilizzo della automobile elettrica:



17. Sentimento rispetto a automobile elettrica:
Preoccupato

SPOSTAMENTI



PERSONAS - MOBILITY MANAGER

Esperienza scelta:

Acquisizione servizio

Stato d'animo generale:

Prevalentemente positivo ed incuriosito

Feedback:

- Diversi vantaggi sia di carattere ambientale, risparmio economico che di welfare aziendale
- Verifica fattibilità del servizio contattando aziende che lo hanno già

Richieste

- Utilizzare l'automobile anche in pooling

Bollate

Le istruzioni

Come funziona la App



PROCEDURE DI NOLEGGIO SERVIZIO

POSITIVI

NEGATIVI

- Formato Brochure A4/A3, non è molto facile da consultare

OPPORTUNITA'

- Fare dei mini video esplicativi dei vari passaggi del servizio da integrare nell'App

Come funziona la App



COSA CONTIENE QUESTA GUIDA

1. Il servizio
2. Come utilizzare il servizio
3. Informazioni utili
4. Contatti

POSITIVI

NEGATIVI

- Se l'automobile non è disponibile, bisogna ricominciare da capo la fase di prenotazione

OPPORTUNITA'

- Poter aggiungere la prenotazione direttamente su Google Calendar

CANALI

- Rispetto alle informazioni che si devono dare fornire il pdf o un video. Per esempio per le varie tipologie di servizio e per le opzioni di abbonamento fornire cartaceo, mentre per come funziona la App e il servizio integrare dei mini video all'interno della App.

Come funziona la App



1. IL SERVIZIO

Iscriversi ad almeno uno dei servizi E-Vai. Tutti i servizi E-vai sono station-based.
Ci sono **quattro** tipologie di servizi:

 E-vai <i>Regional Electric</i>	 E-vai <i>Public</i>	 E-vai <i>Corporate</i>	 E-vai <i>Easy Station</i>
REGIONAL ELECTRIC	PUBLIC	CORPORATE	EASY STATION
Per tutti	Per enti pubblici Per i cittadini	Per aziende Per i dipendenti	Per i pendolari
Sempre disponibile	Orari lavorativi Orari e giorni non lavorativi	Orari lavorativi Orari e giorni non lavorativi	Orari serali, notturni e per tutto il weekend
Prenotazione con almeno 24h di anticipo	Prenotazione istantanea	Prenotazione istantanea	Prenotazione istantanea
In tutti gli E-Vai point	Negli E-Vai point "Public"	In azienda	In stazione

POSITIVI

- Molto positivo il confronto fra i vari abbonamenti. Utile per inquadrare l'offerta del servizio e capirne le differenze.
- Grafica di immediata lettura per comprendere le opzioni e differenze di noleggio

NEGATIVI

- Controllare per il Servizio Regional quanto prima si può prenotare (24-18 h prima?)
- Mettere un collegamento diretto al sito rispetto a ciascuna offerta

OPPORTUNITA'

- Si potrebbero differenziare i manuali per ciascuna utenza con un affondo sul proprio servizio, ma comunque mostrando anche un quadro generale (in modo sintetico)
- Evidenziare meglio cosa è il servizio è A su A

Come funziona la App



1. IL SERVIZIO

Scegliere la **tipologia di account (formula)** che si vuole utilizzare basandosi sulle proprie esigenze

SCEGLI LA TUA FORMULA		
0 € Quota prepagata minima	5 € Costo a noleggio	SILVER
60 € Quota prepagata minima	0 € Costo a noleggio	GOLD

POSITIVI

NEGATIVI

- Non è chiara la differenza tra le due tipologie di account
- Bisogna specificare se queste tipologie di account valgono per tutti gli utenti o no
- Non si capisce se questa tariffa è giornaliera o mensile o se vi sono altre formule e quale sia la gerarchia di assegnazione
- Non è presente il costo orario ed il costo di drop off da aeroporti

OPPORTUNITA'

- Descrivere meglio i dettagli della prima e seconda offerta ed i vantaggi di ciascuna
- Creare unica modalità di iscrizione

Come funziona la App

2. COME UTILIZZARE IL SERVIZIO

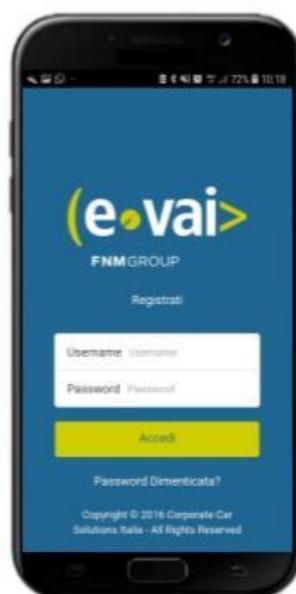
PER INIZIARE



1. Accendere il **Bluetooth**

2. Consentire all'App di accedere alla **posizione** del dispositivo

ACCEDERE



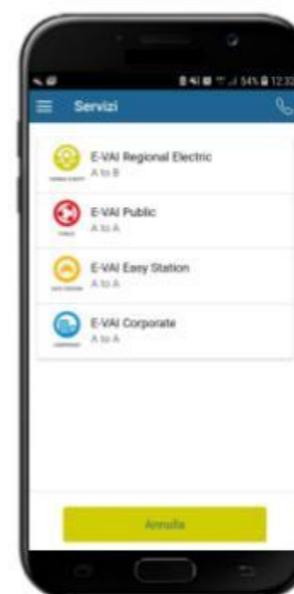
3. Accedere al proprio **account** inserendo le credenziali

PRENOTAZIONE



4. Creare una nuova **prenotazione** cliccando il tasto in basso a destra

SCELTA SERVIZIO



5. Selezionare la **tipologia** di servizio alla quale si è iscritti

La App mostrerà **solo** le tipologie di servizio a cui si è iscritti

POSITIVI

- La presenza di immagini aiuta a comprendere come funziona il servizio e come bisogna prenotare

NEGATIVI

OPPORTUNITA'

- Creare video complessivo e dei mini video che mostrino i vari step necessari per poter utilizzare il servizio
- Esplicitare che il servizio è possibile prenotarlo SOLO con il bluetooth ACCESO

CANALI

- Creare microvideo per App
- Aggiungere il link del video intero su Youtube
- Integrare il pdf delle istruzioni alla App oppure consentire di scaricarlo, non mandandolo solo per mail

Come funziona la App

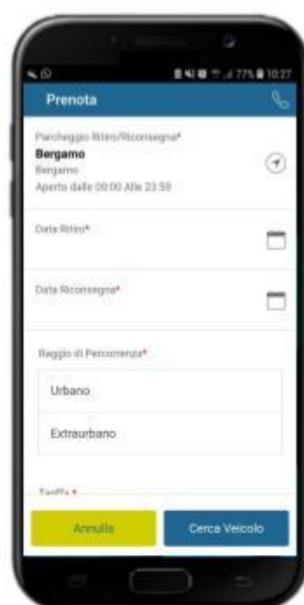
2. COME UTILIZZARE IL SERVIZIO

PARCHEGGIO



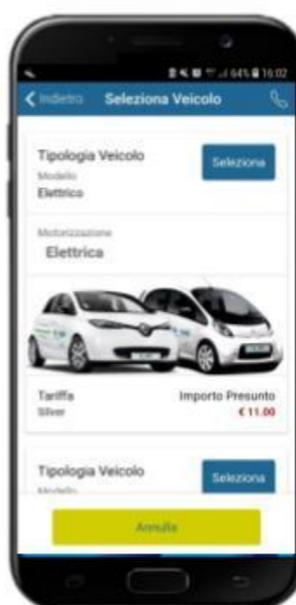
6. Scegliere il **parcheggio** di prelievo e di restituzione dell'automobile

PRENOTAZIONE



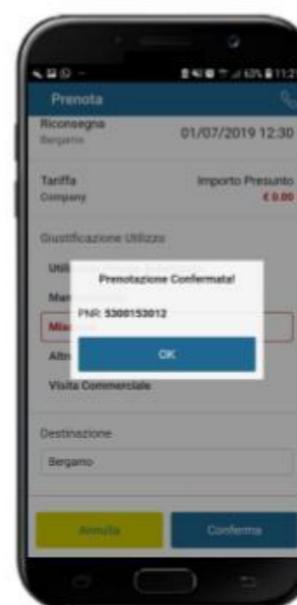
7. Completare tutti i **campi** richiesti

RIEPILOGO



8. Selezionare il tipo di **veicolo** da utilizzare e verificare la correttezza della prenotazione che si sta per compiere

CONFERMA



9. Ricevere **conferma** della prenotazione con codice PNR

POSITIVI

NEGATIVI

- Possibilità di flessibilità rispetto ai campi proposti
- Spiegare per cosa potrebbe essere utile il PNR se lo si mostra. OPPURE mostrarlo solo nell'archivio delle prenotazioni
- Le prenotazioni possono essere fatte ogni 15 minuti, quindi inserire gli orari a tendina corretti

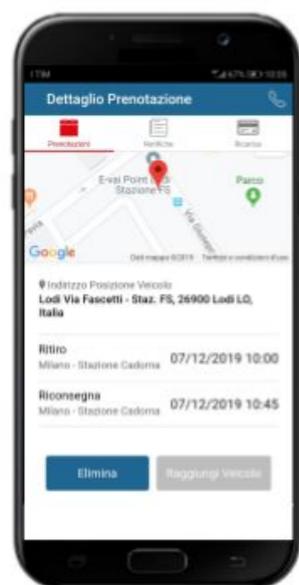
OPPORTUNITA'

- Tenere in memoria le preferenze delle prenotazioni così che il sistema le inserisca automaticamente e l'utente sceglierà poi se mantenere la stessa prenotazione o se la vorrà cambiare
- Spiegare o togliere la scelta tra tragitto "urbano ed extraurbano". Oppure rendere automatica la selezione in base alla scelta delle variabili. Se questo venisse fatto il passaggio 6-7-8 possono essere uniti

Come funziona la App

2. COME UTILIZZARE IL SERVIZIO

TROVARE IL VEICOLO



10. Raggiungere il **veicolo** utilizzando l'indirizzo che è stato selezionato durante la prenotazione

APRIRE VEICOLO



11. Una volta raggiunta l'automobile premere il **TASTO VERDE "INIZIO CORSA"**.

L'auto si aprirà nel giro di 30 secondi.

TESSERA E CHIAVI



12. Prendere dal vano portaoggetti la **tessera blu** per la ricarica e le **chiavi**.



SCOLLEGARE CAVO



13. Appoggiare la **tessera blu** sul sensore della **colonnina** per permettere lo scollegamento del cavo



POSITIVI

→ Molto positiva la presenza di fotografie reali, aiuta a capire molto bene il contesto

NEGATIVI

→ Alcune delle fotografie sono scure

OPPORTUNITA'

→ Aggiungere le istruzioni plastificate anche nell'automobile e segnalare bene dove sono posizionate

Come funziona la App

2. COME UTILIZZARE IL SERVIZIO

SCOLLEGARE COLONNINA



14. Scollegare il cavo dalla colonnina e riporre nel **bagagliaio**



SCOLLEGARE VEICOLO



15. Per **scollegare il cavo** dalla vettura premere il **tasto** a sinistra del volante o il **pulsante** con spina elettrica sulle chiavi.



ACCENSIONE



16. Per l'accensione del veicolo inserire la **chiave** nell'apposita fessura e premere il **freno** con il cambio in **posizione P**, successivamente premere il tasto **START/STOP**



ATTENZIONE

Una volta accesa l'automobile non genera rumore

GUIDA



17. Per guidare:
D = marcia diretta;
R = retromarcia;
N = folle;
P = parcheggio (marcia da inserire anche per accendere l'automobile).



PER SOSTE

Per soste durante l'utilizzo del servizio utilizzare le chiavi, non la App

POSITIVI

→ Informazioni molto utili

NEGATIVI

OPPORTUNITA'

- Specificare come si stacca il cavo dalla colonnina, se tirandolo o solo o premendo pulsanti o altro
- Fare anche degli ingrandimenti del cruscotto, e mantenere comunque l'immagine generale per far capire dove sono posizionati i pulsanti
- Spiegare meglio come funziona il noleggio per il weekend, dove si può ricaricare e quando si può pagare

Come funziona la App

2. COME UTILIZZARE IL SERVIZIO

SPORTELLO CAVO



18. Una volta terminato il viaggio è **obbligatorio collegare il veicolo alla colonnina**. Premere quindi il tasto a sinistra del volante o il pulsante con spina elettrica sulle chiavi per aprire lo **sportello** della presa.



TESSERA E CAVO



19. Prendere **tessera blu** dal vano porta oggetti ed il **cavo** dal bagagliaio



COLLEGARE VEICOLO



20. Collegare il cavo allo **sportello** precedentemente aperto (passo 16)



COLONNINA



21. Appoggiare la **tessera blu** sul lettore e seguire istruzioni sulla colonnina



COLONNINE ELETTRICHE

Sono utilizzabili gratuitamente colonnine di A2A su suolo lombardo

POSITIVI

→ Informazioni molto chiare

NEGATIVI

OPPORTUNITA'

Come funziona la App



2. COME UTILIZZARE IL SERVIZIO

COLLEGARE COLONNINA



22. Collegare il cavo alla **presa della colonnina** di ricarica

RIPORRE CHIAVI



23. Riporre le chiavi nell'apposito alloggiamento e attendere **segnale acustico**. Riporre la **tessera blu** nel portaoggetti dell'automobile.

CHIUSURA



24. Controllare la chiusura dei finestrini e chiudere le portiere. Cliccare sulla App **"Fine corsa"**

CONCLUSIONE



25. Attendere la **conferma di chiusura** dell'automobile e l'avvenuta chiusura delle porte.

POSITIVI

NEGATIVI

- Mettere screenshot aggiornati dell'app

OPPORTUNITA'

- Rifare fotografia della chiave nel case, perchè non si capisce come bisogna metterla. Magari fare una foto mentre si sta inserendo la chiave nel case
- Aggiungere una conferma sonora nella App per far capire che il servizio è terminato correttamente

Come funziona la App



3. INFORMAZIONI UTILI

A bordo vettura è presente una tessera di A2A da utilizzare per mettere in carica le vetture presso le **colonnine pubbliche in Lombardia**, al seguente link potete trovare le informazioni necessarie:

<https://www.e-moving.it/home/cms/emv>

Scaricate l'app **Nextcharge** per trovare i punti di ricarica attivi in Italia e la modalità di accesso alle colonnine (gratuite, a pagamento, abbonamento, etc...)

Per chiarimenti guardare la sezione **FAQ sul sito**: <https://www.e-vai.com/faq/>

Per ogni altra informazione vedi **regolamento**:

<https://www.e-vai.com/wp-content/uploads/2019/04/Regolamento-E-vai-28-02-2018.pdf>

POSITIVI

NEGATIVI

- Se l'automobile non è disponibile, bisogna ricominciare da capo la fase di prenotazione

OPPORTUNITA'

- Inserire informazioni sulla colonnina anche nella App
- Integrare App Nextcharge alla App di E-vai

Come funziona la App



4. CONTATTI

Per qualsiasi problema contattare il **numero verde** di E-Vai (aperto 24h su 24):

800.77.44.55

customerservice@e-vai.com

E-VAI S.r.l. con socio unico

Piazzale Cadorna, 14

20123 Milano, Italia

Tel. +39 02 8511 1

www.e-vai.com

POSITIVI

→ Customer service molto disponibile

NEGATIVI

OPPORTUNITA'

Bollate

Il corso di formazione

Il corso di formazione: feedback



CONTENUTI

- Registrazione dipendenti dell'azienda che utilizzeranno il servizio
- Prenotazione veicoli da parte dei dipendenti
- Creazione Profilo "Super User" aziendale
- Come utilizzare il servizio
- Informazioni utili
- Contatti

POSITIVI

NEGATIVI

OPPORTUNITA'

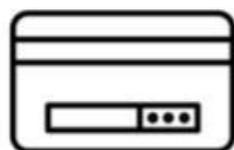
- Aggiungere un'introduzione sul servizio con spiegazione di "chi siamo", cosa offre e quali sono le differenze tra i vari profili (in base all'interlocutore si evidenzieranno differenti offerte, per esempio per il comune si parlerà del public e del regional, mentre per le aziende del corporate, del regional e dell'easy station)

Il corso di formazione: feedback



REGISTRAZIONE DIPENDENTI

PRIMA REGISTRAZIONE:



- 1) RICHIEDERE IN AZIENDA IL **CODICE** PER UTILIZZARE IL SERVIZIO



- 2) ACCEDERE AL **SITO WEB**
<https://e-vai.corporatecarsharing.it/booking-login.aspx>



- 3) INDICARE **SISTEMA OPERATIVO** (ANDROID / IOS) E INVIARE I DOCUMENTI RICHIESTI

POSITIVI

NEGATIVI

- Bisogna curare la grafica, renderla omogenea, più chiara ed accattivante
- Togliere i link se è solo una presentazione da mostrare

OPPORTUNITA'

- Creare due presentazioni, una da illustrare durante gli incontri con le aziende ed una da condividere con tutte le informazioni

Il corso di formazione: feedback



REGISTRAZIONE DIPENDENTI

REGISTRATI

Nome*

Cognome*

Email*

Conferma email*

Username*

Password*

Conferma password*

Codice Promozione

Codice Azienda

Conferma

Nel campo
CODICE AZIENDA
l'utente
inserisce il codice
indicato dal
proprio referente
aziendale

Nella sezione sopra riportata l'utente inserirà i dati richiesti e accetterà l'informativa della privacy. Per finalizzare l'iscrizione premere il tasto **CONFERMA**

POSITIVI

NEGATIVI

- Chiarire se una volta registrato sul sito il dipendente può viaggiare anche come regional
- La carta di credito da inserire è quella personale o dell'azienda? Se sì, spiegare il perchè bisogna inserirla

OPPORTUNITA'

- Chiarire all'utente se una volta registrato come corporate può utilizzare il servizio come regional o meno

Il corso di formazione: feedback



REGISTRAZIONE DIPENDENTI

COMPLETA REGISTRAZIONE

Nome

Cognome

Email

Username

Password

Codice Promozione

Codice Azienda

ACCETTAZIONI

Scegli il tuo profilo di noleggio

E-VAI Regional Electric Silver

E-VAI Regional Electric Gold

Scarica qui il contratto

Clausole art. 1341-1342

Per iscriversi e utilizzare anche il servizio Regional Electric (con auto aggiuntive) selezionare il profilo Silver o Gold in base alle esigenze.

POSITIVI

NEGATIVI

→ Spiegare meglio la differenza tra i due profili e indirizzare la scelta

OPPORTUNITA'

Nella sezione sopra riportata l'utente inserisce i dati richiesti e accetta i *termini contrattuali* come indicato. Per perfezionare l'iscrizione premere il tasto **CONFERMA**. Al termine di questa operazione è necessario inviare propri riferimenti, azienda di appartenenza, tipo di dispositivo (iOS / Android), patente di guida e carta d'identità a customerservice@e-vai.com.



FNM GROUP

Il corso di formazione: feedback



TARIFFE PROFILI SILVER E GOLD

In caso di scelta iscrizione Regional Electric

TARIFFE Auto Elettriche		TARIFFE Auto Ibride	
6€ a ora	72€ al giorno	2,40€ a ora	28,80€ al giorno
Iscrizione gratuita		Iscrizione gratuita	
SCEGLI LA TUA FORMULA			
0€ Quota prepagata minima	5€ Costo a noleggio	0€ Quota prepagata minima	5€ Costo a noleggio
SILVER		SILVER	
60€ Quota prepagata minima	0€ Costo a noleggio	60€ Quota prepagata minima	0€ Costo a noleggio
GOLD		GOLD	

COSTI DI RICONSEGNA AUTO:

- Riconsegna in qualsiasi postazione della stessa città: no costi aggiuntivi
- Riconsegna in città diversa da quella di ritiro: 10€ i.i.
- Presa / Riconsegna presso aeroporti: 20€ i.i.
- Prezzo agevolato di 5€ i.i. per le seguenti tratte:
 - Milano > Rho Fiera
 - Milano > Linate
 - Bergamo > Orio al Serio



POSITIVI

NEGATIVI

- Se utilizzo l'automobile per meno di un'ora quando devo pagare?
- Manca info cc per privati

OPPORTUNITA'

CANALE

- Da sito web

Il corso di formazione: feedback



PRENOTAZIONE

VEICOLI DISPONIBILI

Nessun veicolo è al momento disponibile per il periodo da Te richiesto.

Le Tue Prenotazioni

Back

NUOVA PRENOTAZIONE

Parcheggio

Bresso - Via Lillo Del Duca 10 - Bresso - Azienda Zambon Via Lillo D-9

Ritiro

Riconsegna

Opzioni Veicolo

Libero

Cerca Veicoli

Ricevuti i documenti e le indicazioni sul tipo di dispositivo in uso (iOs vs. Android) E-vai procede ad abilitare l'utente al servizio Aziendale "E-Vai Corporate" ed eventualmente al Regional Electric. A questo punto è possibile effettuare prenotazioni "aziendali" utilizzando il portale E-vai.

L'Utilizzatore dovrà selezionare il parcheggio dedicato e potrà effettuare le prenotazioni autonomamente. E' possibile prenotare anche senza alcun tipo di anticipo orario, previa disponibilità della vettura, per gli orari dedicati all'azienda.



POSITIVI

NEGATIVI

- Troppo scritta, meglio essere più sintetici, soprattutto per la presentazione alle aziende

OPPORTUNITA'

CANALI

- Creare un mini video per spiegare come avviene la fase di prenotazione, da mostrare durante la presentazione o da integrare con il sito web

Il corso di formazione: feedback



PRENOTAZIONE

Selezionare il veicolo e digitare il tasto "prenota".
E' possibile effettuare relativa cancellazione.
E' possibile procedere sia tramite web sia tramite App.

POSITIVI

→ Servizio molto conveniente

NEGATIVI

→ Chiarire la gestione del doppio profilo

OPPORTUNITA'

→ Mostrare quanto si risparmia rispetto ad un'automobile normale! Invogliare il consumatore ad utilizzare il servizio!

Il corso di formazione: feedback



CREAZIONE PROFILO "SUPER USER"

Sarà possibile abilitare un profilo "Superuser" per il **REFERENTE AZIENDALE**.

Tale profilo permette di:

- 1) verificare le prenotazioni inserite
- 2) supervisionare gli utilizzi

Per abilitare il profilo è necessario indicare i referenti aziendali con specifica richiesta (invio mail a customerservice@e-vai.com)



POSITIVI

→ Poco vandalismo

NEGATIVI

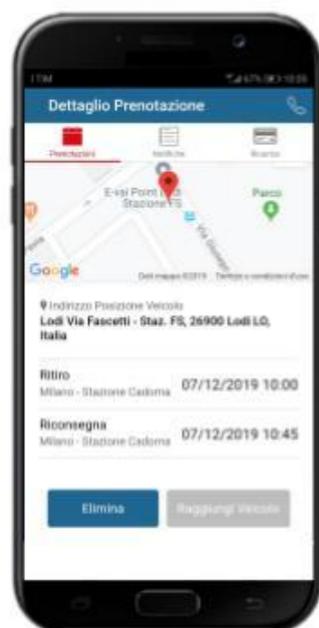
→ Difficile capire come funzione e chi può accedere

OPPORTUNITA'

Il corso di formazione: feedback

1. COME UTILIZZARE IL SERVIZIO

TROVARE IL VEICOLO



1. Raggiungere il **veicolo** utilizzando l'indirizzo che è stato selezionato durante la prenotazione cliccando sul PNR

APRIRE VEICOLO



2. Una volta raggiunta l'automobile premere il **TASTO VERDE "INIZIO CORSA"**.

L'auto si aprirà nel giro di 30 secondi.

TESSERA E CHIAVI



3. Prendere dal vano portaoggetti la **tessera blu** per la ricarica e le **chiavi**.



SCOLLEGARE CAVO



4. Appoggiare la **tessera blu** sul sensore della **colonnina** per permettere lo scollegamento del cavo



COLONNINE ELETTRICHE

Sono utilizzabili gratuitamente colonnine di A2A su suolo lombardo

POSITIVI

- Customer service molto disponibile

NEGATIVI

OPPORTUNITA'

CANALI

- Fare video di spiegazione di come funziona il servizio con annessa possibilità di consultare le istruzioni da App
- Realizzare Istruzioni plastificate da mettere nella vettura

Il corso di formazione: feedback

2. COME UTILIZZARE IL SERVIZIO

SCOLLEGARE COLONNINA



5. Scollegare il cavo dalla colonnina e riporre nel **bagagliaio**



SCOLLEGARE VEICOLO



6. Per **scollegare il cavo** dalla vettura premere il **tasto** a sinistra del volante o il **pulsante** con spina elettrica sulle chiavi.



ACCENSIONE



7. Per l'accensione del veicolo inserire la **chiave** nell'apposita fessura e premere il **freno** con il cambio in **posizione P**, successivamente premere il tasto **START/STOP**



ATTENZIONE

Una volta accesa l'automobile non genera rumore

GUIDA



8. Per guidare:
D = marcia diretta;
R = retromarcia;
N = folle;
P = parcheggio (marcia da inserire anche per accendere l'automobile).



PER SOSTE

Per soste durante l'utilizzo del servizio utilizzare le chiavi, non la App

POSITIVI

→ Customer service molto disponibile

NEGATIVI

→ Inserire la spiegazione in modo più chiaro rispetto a come si guida un veicolo automatico e inserire la spiegazione anche nella vettura stessa

OPPORTUNITA'

Il corso di formazione: feedback



3. COME UTILIZZARE IL SERVIZIO

SPORTELLO CAVO



9. Una volta terminato il viaggio è **obbligatorio collegare il veicolo alla colonnina**. Premere quindi il tasto a sinistra del volante o il pulsante con spina elettrica sulle chiavi per aprire lo **sportello** della presa.



TESSERA E CAVO



10. Prendere **tessera blu** dal vano porta oggetti ed il **cavo** dal bagagliaio



COLLEGARE VEICOLO



11. Collegare il cavo allo **sportello** precedentemente aperto (passo 16)



COLONNINA



12. Appoggiare la **tessera blu** sul lettore e seguire istruzioni sulla colonnina

COLONNINE ELETTRICHE

Sono utilizzabili gratuitamente colonnine di A2A su suolo lombardo.

POSITIVI

→ Customer service molto disponibile

NEGATIVI

OPPORTUNITA'

Il corso di formazione: feedback

4. COME UTILIZZARE IL SERVIZIO

COLLEGARE COLONNINA



13. Collegare il cavo alla presa della colonnina di ricarica

RIPORRE CHIAVI



14. Inserire le chiavi nell'apposito alloggiamento e attendere **segnale acustico**. Riporre la **tessera blu** nel portaoggetti dell'automobile



CHIUSURA



15. Controllare la chiusura dei finestrini e chiudere le portiere. Cliccare sulla App **"Fine corsa"**

CONCLUSIONE



16. Attendere la **conferma di chiusura** dell'automobile e l'avvenuta chiusura delle porte.

POSITIVI

NEGATIVI

- Spiegare/scrivere in modo esplicito che se le chiavi non sono inserite nel posto giusto il servizio non potrà essere concluso
- Mettere foto schermo cellulare aggiornata

OPPORTUNITA'

- Aggiungere suono per confermare che le chiavi sono state alloggiare nel modo e nel posto giusto

Il corso di formazione: feedback



INFORMAZIONI UTILI

A bordo vettura è presente una tessera di A2A da utilizzare per mettere in carica le vetture presso le **colonnine pubbliche in Lombardia**, al seguente link potete trovare le informazioni necessarie:

<https://www.e-moving.it/home/cms/emv>

Scaricate l'app **Nextcharge** per trovare i punti di ricarica attivi in Italia e la modalità di accesso alle colonnine (gratuite, a pagamento, abbonamento, etc...)

Per chiarimenti guardare la sezione **FAQ sul sito**: <https://www.e-vai.com/faq/>

Per ogni altra informazione vedi **regolamento**:

<https://www.e-vai.com/wp-content/uploads/2019/04/Regolamento-E-vai-28-02-2018.pdf>

POSITIVI

→ Informazioni utili

NEGATIVI

→ Esplicitare queste informazioni precedentemente all'utilizzo del servizio

OPPORTUNITA'

Il corso di formazione: feedback



CONTATTI

Per qualsiasi informazione e assistenza contattare:

Stefano Fusi cellulare **345 2416494**

mail **stefano.fusi@e-vai.com**

dalle ore 09:00 alle 18:00
da lunedì a venerdì

Nei restanti orari contattare il **numero verde** di
E-Vai (aperto 24h su 24):

800.77.44.55

customerservice@e-vai.com

E-VAI S.r.l. con socio unico

Piazzale Cadorna, 14

20123 Milano, Italia

Tel. +39 02 8511 1

www.e-vai.com

POSITIVI

- Customer service molto disponibile
- C'è un numero che è sempre attivo

NEGATIVI

- Specificare se Stefano Fusi è il contatto sia per il servizio Corporate che Regional

OPPORTUNITA'

Come funziona la App



E-VAI S.r.l. con socio unico

Piazzale Cadorna, 14
20123 Milano, Italia

Tel. +39 02 8511 1

Fax +39 02 8511 4708

www.e-vai.com

POSITIVI

NEGATIVI

OPPORTUNITA'

Como
L'esperienza

Le personas

Possibili personas identificate per le attività a Como divise in **3 gruppi di Personas:**

TURISTI

TURISTA

“
C'è che non hai mai visto lo trovi dove non sei mai stato
”

1. NOME: Jens
2. ETA': 25
3. PROFESSIONE: Ingegnere
4. LAVORO: Start up olandese
5. STATUS: Single
6. RESIDENZA: Olanda, in viaggio in Italia
7. FIGLI: No
8. ENTRATE: Stipendio medie

9. Quattro aggettivi descrittivi:
1. Determinato 3. Curioso
2. Attivo 4. Organizzato

10. Abitudini e passioni:
Lavoro in una start up come ingegnere. Nel tempo libero viaggio e cerco di vedere più posti possibili. Adoro andare in bici e fare escursioni.

11. Oggetti rappresentativi:


12. Utilizzo dei social: 

13. Capacità tecnologiche: 

14. Mezzo di trasporto più utilizzato:
Mezzi pubblici e bicicletta

15. Ragioni per utilizzare questo/i mezzo/i di trasporto durante la vacanza:
Utilizzo i mezzi pubblici e la bici. Per viaggi lunghi uso l'automobile.

16. Competenza nell'utilizzo della automobile elettrica: 

17. Sentimento rispetto a automobile elettrica:
Entusiasta



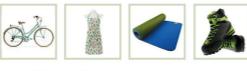
TURISTA

“
L'unione fa la forza
”

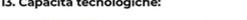
1. NOME: Rossella
2. ETA': 45
3. PROFESSIONE: Impiegata
4. LAVORO: Negozio in Trentino
5. STATUS: Sposata
6. RESIDENZA: Trento, in viaggio a Como
7. BAMBINI: Sì, due
8. ENTRATE: Stipendio medio

9. Quattro aggettivi descrittivi:
1. Premurosa 3. Propositiva
2. Attiva 4. Organizzata

10. Abitudini e passioni:
Vengo spesso a Como per passare il weekend con la famiglia. Durante il tempo libero visitiamo città o facciamo escursioni.

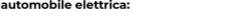
11. Oggetti rappresentativi:


12. Utilizzo dei social: 

13. Capacità tecnologiche: 

14. Mezzo di trasporto più utilizzato:
Automobile e mezzi pubblici

15. Ragioni per utilizzare questo/i mezzi di trasporto durante la vacanza:
L'automobile per comodità, mentre se riesco utilizzo i mezzi pubblici.

16. Competenza nell'utilizzo della automobile elettrica: 

17. Sentimento rispetto a automobile elettrica:
Preoccupata



DIPENDENTI

EVENTS MANAGER

“
Devi amare ciò che fai per volerlo fare ogni giorno
”

1. NOME: Giacomo
2. ETA': 28
3. PROFESSIONE: Events manager
4. LAVORO: Hotel di lusso nei pressi di Como
5. STATUS: Single
6. RESIDENZA: Tavernola
7. FIGLI: No
8. ENTRATE: Stipendio medio

9. Quattro aggettivi descrittivi:
1. Propositivo 3. Dinamico
2. Altruista 4. Impulsivo

10. Abitudini e passioni:
Lavoro full time presso una struttura alberghiera, con orari flessibili. Nel tempo libero esco con amici, faccio gite fuori porta o vado in palestra.

11. Oggetti rappresentativi:


12. Utilizzo dei social: 

13. Capacità tecnologiche: 

14. Mezzo di trasporto più utilizzato:
Automobile

15. Ragioni per utilizzare questo/i mezzi di trasporto:
Per comodità data la variabilità degli orari di lavoro

16. Competenza nell'utilizzo della automobile elettrica: 

17. Sentimento rispetto a automobile elettrica:
Curioso



MANUTENTORE

“
L'inizio è la parte più importante del lavoro
”

1. NOME: Fausto
2. ETA': 48
3. PROFESSIONE: Manutentore
4. LAVORO: Struttura alberghiera con varie sedi
5. STATUS: Sposato
6. RESIDENZA: Camnago Volta
7. FIGLI: Sì, uno
8. ENTRATE: Stipendio medio

9. Quattro aggettivi descrittivi:
1. Concreto 3. Riflessivo
2. Organizzato 4. Puntiglioso

10. Abitudini e passioni:
Lavoro full time presso una struttura alberghiera, con orari flessibili. Nel tempo libero passo il tempo con la mia famiglia facendo lavoretti o giocando a calcio.

11. Oggetti rappresentativi:


12. Utilizzo dei social: 

13. Capacità tecnologiche: 

14. Mezzo di trasporto più utilizzato:
Motorino, automobile

15. Ragioni per utilizzare questo/i mezzi di trasporto:
Per comodità dato il traffico intenso, se non riesco ad utilizzare il motorino vado in automobile

16. Competenza nell'utilizzo della automobile elettrica: 

17. Sentimento rispetto a automobile elettrica:
Scettico



DIRIGENTI

DIRIGENTE HOTEL

“
Dietro ogni impresa di successo c'è qualcuno che ha preso una decisione coraggiosa
”

1. NOME: Gloria
2. ETA': 59
3. PROFESSIONE: Dirigente hotel
4. LAVORO: Struttura alberghiera di lusso
5. STATUS: Sposata
6. RESIDENZA: Como
7. FIGLI: Sì, uno
8. ENTRATE: Stipendio alto

9. Quattro aggettivi descrittivi:
1. Decisa 3. Positiva
2. Puntuale 4. Metodica

10. Abitudini e passioni:
Dirigo un Hotel a tempo pieno. Passo il mio tempo libero con la mia famiglia e i miei nipoti. Amo la bicicletta e il giardinaggio. Mi piace molto anche cucinare.

11. Oggetti rappresentativi:


12. Utilizzo dei social: 

13. Capacità tecnologiche: 

14. Mezzo di trasporto più utilizzato:
Automobile e bicicletta

15. Ragioni per utilizzare questo/i mezzi di trasporto:
L'automobile per comodità e velocità. Se riesco utilizzo la bicicletta.

16. Competenza nell'utilizzo della automobile elettrica: 

17. Sentimento rispetto a automobile elettrica:
Interessata



PROPRIETARIO B&B

“
L'unione fa la forza
”

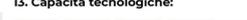
1. NOME: Andrea
2. ETA': 47
3. PROFESSIONE: Gestore B&B
4. LAVORO: Proprietario di un B&B
5. STATUS: Sposato
6. RESIDENZA: Como
7. BAMBINI: Sì, due
8. ENTRATE: Stipendio medio/alto

9. Quattro aggettivi descrittivi:
1. Determinato 3. Propositivo
2. Attivo 4. Organizzato

10. Abitudini e passioni:
Sono il proprietario di un B&B nella zona di Como. Passo il mio tempo libero con la mia compagna e a giocare a calcetto con amici.

11. Oggetti rappresentativi:


12. Utilizzo dei social: 

13. Capacità tecnologiche: 

14. Mezzo di trasporto più utilizzato:
Automobile e mezzi pubblici

15. Ragioni per utilizzare questo/i mezzi di trasporto:
L'automobile per comodità. Se riesco utilizzo i mezzi pubblici.

16. Competenza nell'utilizzo della automobile elettrica: 

17. Sentimento rispetto a automobile elettrica:
Neutro



Turista



Esperienza scelta:

Spostamento dalla stazione all'hotel

Stato d'animo generale:

Prevalentemente euforica

Feedback:

- Possibilità di fare co-marketing tra E-Vai e la struttura alberghiera, entrambi i portali fanno pubblicità
- Possibilità di preparare l'automobile rispetto alle esigenze dell'utente (es. presenza di seggiolini, buona capienza del bagagliaio per i passeggerini)
- Collegare la App ai social così da poter condividere la propria esperienza green

Richieste

- Permettere di far fare la registrazione del turista dall'hotel;
- Velocizzare la procedura di convalida;
- Non dover scaricare la App;
- Struttura alberghiera deve presentare il servizio condividendo giudizi sul servizio da altri utenti;
- Informazioni chiare per le strutture alberghiere da dare ai propri turisti. Fare dei corsi di formazione ai proprietari dell'hotel;
- Consentire alla struttura alberghiera di riposizionare il veicolo al posto del turista
- Possibilità di dare un parcheggio fisso al turista per tutta la durata della sua permanenza



Dirigente



PROPRIETARIO B&B

1. NOME: Andrea
2. ETA': 47
3. PROFESSIONE: Gestore B&B
4. LAVORO: Proprietario di un B&B
5. STATUS: Sposato
6. RESIDENZA: Como
7. BAMBINI: Sì, due
8. ENTRATE: Stipendio medio/ alto

9. Quattro aggettivi descrittivi:
1. Determinato 3. Propositivo
2. Attivo 4. Organizzato

10. Abitudini e passioni:
Sono il proprietario di un B&B nella zona di Como. Passo il mio tempo libero con la mia compagna e a giocare a calcetto con amici.

11. Oggetti rappresentativi:

12. Utilizzo dei social:

13. Capacità tecnologiche:

14. Mezzo di trasporto più utilizzato:
Automobile e mezzi pubblici

15. Ragioni per utilizzare questo/i mezzi di trasporto:
L'automobile per comodità. Se riesco utilizzo i mezzi pubblici.

16. Competenza nell'utilizzo della automobile elettrica:

17. Sentimento rispetto a automobile elettrica:
Neutro

SPOSTAMENTI

La mattina mi reco a portare i miei figli a scuola in macchina e poi torno al B&B dove abito
H. 8.30

H. 8.30 - 17.30
Durante l'orario di lavoro utilizzo l'automobile di servizio per missioni e spostamenti, offrendo passaggi ai miei clienti

H. 17.30
La sera solitamente vado a calcetto in automobile insieme ai miei amici di calcetto. Capita che mi passino a prendere se mia moglie ha l'auto

DIFFICOLTÀ:
Alto bisogno di spostarsi sia per lavoro sia per altro
Condivisione automobile con la moglie

PERSONAS - PROPRIETARIO B&B

Esperienza scelta:

Utilizzo da parte del dirigente e possibilità di noleggiare l'automobile al turista

Stato d'animo generale:

Positivo, ma preoccupato di non avere tutte le informazioni necessarie

Feedback:

- Bisogno di risposta veloce sia per eventuali dubbi che per la registrazione e convalida dei documenti

Richieste

- Avere la possibilità di registrare il turista attraverso il proprio account aziendale
- Ricevere un corso di formazione in modo da saper rispondere a tutti i dubbi del cliente
- Possibilità di condividere questo servizio anche con altre realtà alberghiere, così da avere più automobili e poter ammortizzare i costi se il servizio non è così utilizzato dai propri turisti e dipendenti
- Velocizzare la fase di certificazione dei documenti così che il turista possa usare il veicolo già durante la sera
- Possibilità di personalizzare la prenotazione in base alle esigenze del turista (es. necessità di seggiolini)

! Necessità di individuare i canali di comunicazione giusti e di capire se è fattibile far noleggiare il servizio ai propri turisti !

Como

How might we e
Brainstorming

Utente occasionale



1a FASE - How might we

Identificazione dei dubbi, preoccupazioni e desideri per ciascun tipo di utenza.

Attività: scrivere su ciascun post it **arancione** una domanda per evidenziare ciascun aspetto

2a FASE - Clustering

Raggruppamento in tematiche simili dei post it identificati in precedenza

Attività: riposizionamento dei post it **arancioni** ed identificazione delle aree di interesse

3a FASE - Brainstorming

Identificazione di idee che possono rispondere alle domande scritte in precedenza

Attività: scrivere su ciascun post it **rosa** un'idea per rispondere a uno o più post it arancioni, tenendo in considerazione tutte le tipologie di utenze

How might we



4 TEMATICHE

Pianificazione territoriale	Comunicazione esistenza del servizio	Comunicazione funzionamento del servizio	Necessita di fare rete
<p>Come potremmo incrementare la “capacità” ricettiva dei parcheggi/ricariche?</p>	<p>Come posso “rivendere” il servizio all’ospite?</p> <p>Come potremmo comunicare il servizio sul mercato in modo visibile?</p> <p>Come potremmo comunicare al meglio il servizio alle varie utenze?</p> <p>Come potremmo comunicare il servizio nel modo più chiaro possibile?</p> <p>Come far capire agli utenti che è un servizio che potrebbe essergli utile?</p> <p>Come potremmo rendere il servizio più attraente per i turisti?</p> <p>Come potremmo diminuire la “range anxiety”?</p>	<p>Come può il servizio facilitare le mansioni giornaliere delle varie utenze?</p> <p>Che tipo di utenze (dipendenti) potrebbero utilizzare il servizio?</p> <p>Che tipo di iniziative potremmo pubblicizzare per incentivare l’utilizzo del servizio durante la giornata?</p> <p>Come potremmo spiegare al meglio l’utilizzo del servizio in modo che l’hotel lo condivida tra i propri dipendenti e turisti senza intoppi?</p>	<p>Come possiamo fare rete con altri utilizzatori del servizio?</p> <p>Come potremmo coinvolgere le realtà giuste per pubblicizzare il servizio?</p>

Brainstorming



4 TEMATICHE

Pianificazione territoriale

Connettere l'App di E-Vai con altra App per identificare colonnine, la loro tipologia e se sono libere per l'utilizzo

Comunicazione esistenza del servizio

Dare possibilità di utilizzare il **servizio per spostarsi dall'aeroporto alla struttura**

Creare degli itinerari rispetto alla zona limitrofe, evidenziando il chilometraggio richiesto per raggiungere le varie mete

Comunicare il servizio su sito albergo, siti correlati per prenotazione (es. Booking), banner pubblicitario, etc...

Creare pacchetti/ offerte per eventi specifici (es. città dei balocchi o giro d'Italia)

Integrare offerta con anche altri servizi (es. tour, mostre, etc...)

Comunicazione funzionamento del servizio

Eliminare fase di registrazione per il turista, ma farlo fare all'hotel

Fare dei **corsi di formazione alle strutture alberghiere** in modo che possano rispondere a tutti i dubbi dei turisti

Spiegare come **comportarsi in caso di malfunzionamento del servizio**

Possibilità di utilizzare l'auto anche da parte dei dipendenti per **momenti extra lavorativi**

Creare un **abbonamento in base al numero di utilizzi**

Necessita di fare rete

Diventare parte del ecosistema E015, piattaforma per connettere differenti servizi

Connettere la App ai social, condivisione della propria esperienza green

Creare un label per caratterizzare l'esperienza (es. Como si muove green)

Creare dei **"gruppi" di albergatori** che utilizzano il servizio in modo da creare maggiori punti di ritiro, creare un microcircuito di pool tra albergatori

Sfruttare meglio **Federalberghi e Confcommercio**

Fare **prezzi diversi** in base all'utilizzo (es. orari, giornaliero, etc...)

Creare una **fatturazione unica** fine mese per l'hotel

Creare un sistema tra alberghi e musei, ristoranti, etc...