

## 6.5 Ανάλυση Αποτελεσμάτων

### 6.5.1 Εφαρμογή (Application)

Σενάρια Εφαρμογής	Ζητούμενο Ποσοστό Επιτυχίας	Τελικό Ποσοστό Επιτυχίας	Εντός/Εκτός Στόχων
Εγγραφή στο σύστημα & Είσοδος νέου πελάτη	90%	100%	ΕΝΤΟΣ
Κράτηση κοντινότερου αυτοκινήτου για άμεση χρήση μισής ώρας με εκτίμηση κόστους	90%	100%	ΕΝΤΟΣ
Ακύρωση ενοικίασης λόγω σκασμένου λάστιχου	80%	73%	<u>ΕΚΤΟΣ</u>
Αλλαγή αποθηκευμένου τηλεφώνου	95%	100%	ΕΝΤΟΣ
Προβολή ιστορικού διαδρομών	100%	100%	ΕΝΤΟΣ

Σενάρια Εφαρμογής	Μέσος Χρόνος	Target Time	Ζητούμενο Ποσοστό Εντός Target Time	Τελικό Ποσοστό Εντός Target Time	Εντός/Εκτός Στόχων
Εγγραφή στο σύστημα & Είσοδος νέου πελάτη	04:11	04:30	65%	60%	<u>ΕΚΤΟΣ</u>
Κράτηση κοντινότερου αυτοκινήτου για άμεση χρήση μισής ώρας με εκτίμηση κόστους	0:34	0:40	60%	67%	ΕΝΤΟΣ
Ακύρωση ενοικίασης λόγω σκασμένου λάστιχου	0:53	01:20	80%	100%	ΕΝΤΟΣ
Αλλαγή αποθηκευμένου τηλεφώνου	0:37	0:40	60%	53%	<u>ΕΚΤΟΣ</u>
Προβολή ιστορικού διαδρομών	0:06	0:10	80%	93%	ΕΝΤΟΣ

Παραπάνω φαίνονται συνοπτικά οι πίνακες που αποτυπώνουν κατά πόσο πιάσαμε τους στόχους μας στο εκάστοτε σενάριο. Σε αυτό το εδάφιο θα αναλύσουμε τα αποτελέσματα για κάθε ένα σενάριο ξεχωριστά, παρουσιάζοντας και τα θετικά αλλά και τα αρνητικά στοιχεία που παρατηρήθηκαν. Ο τρόπος με το οποίο λειτουργούμε σε αυτό το στάδιο είναι να διαβάζουμε τα τελικά αποτελέσματα κάθε σεναρίου ξεχωριστά και σε συνδυασμό με τα σχόλια που έχουν σημειωθεί να καταλήγουμε σε ορισμένα συμπεράσματα. Συνεπώς γίνεται ανάλυση σε δύο επίπεδα. Στο πρώτο μεταφράζουμε τα «νούμερα» και τα ποσοστά, ενώ στο δεύτερο επίπεδο εμβαθύνουμε και ψάχνουμε με περισσότερη λεπτομέρεια τι πήγε καλά ή τι πήγε λάθος. Προσοχή, στο επόμενο εδάφιο θα προταθούν ορισμένες από τις αλλαγές που

χρειάζονται ορισμένα σενάρια, προκειμένου να εμφανίσουν πιο ικανοποιητικά ποσοστά επιτυχίας.

- *Εγγραφή στο σύστημα & Είσοδος νέου πελάτη*

Αρχικά παρατηρούμε ότι και οι 15 συμμετέχοντες στην αξιολόγηση κατάφεραν να φέρουν εις πέρας με επιτυχία το συγκεκριμένο σενάριο. Αρκετά αναμενόμενο, καθώς συνιστά ένα από τα ευκολότερα σενάρια και θεωρούμε ότι είναι ξεκάθαρη η διαδοχή των βημάτων που πρέπει να κάνει ο χρήστης. Ο μέσος χρόνος διεπεραίωσής του ήταν στα 04:11, λίγο μικρότερος από τον Target Time που είχαμε οριοθετήσει. Παρόλα αυτά, αν και εκτιμούσαμε ότι ένα ποσοστό άνω του 65% θα κατάφερνε να υλοποιήσει το σενάριο σε χρόνο μικρότερο από τον Target Time που ήταν στα 04:30, πέσαμε έξω καθώς μόνο το 60% ήταν εντός αυτό του χρόνου. Παρατηρώντας τους μέγιστους και ελάχιστους χρόνους των χρηστών παρατηρούμε μεγάλη απόκλιση μεταξύ του μικρότερου και μεγαλύτερου, γεγονός που μπορεί να οφείλεται και σε δικά μας λάθη. Πιο συγκεκριμένα, μπορεί σε κάποιους να ήμασταν πιο ελαστικοί ως προς τα στοιχεία που συμπλήρωναν, ενώ σε άλλους πιο σχολαστικοί. Αν και θεωρούμε ότι κρατήσαμε ουδέτερη στάση σε κάθε χρήστη, πολλοί ήταν αυτοί που απάνταγαν πιο σοβαρά σε αυτές τις ερωτήσεις ρουτίνας, ενώ αρκετοί ήταν και αυτοί που απαντούσαν πιο βεβιασμένα με στόχο να πάνε στο επόμενο σενάριο.

Τα σχόλια που μας έγιναν ως προς την εγγραφή δεν φανέρωναν κάποιο ελάττωμα στην διαδικασία, αλλά ήταν κυρίως αισθητικά σχόλια. Οι χρήστες δεν ξαφνιάστηκαν με τον τρόπο εγγραφής αλλά ούτε και με τον τρόπο εισόδου. Μάλιστα υπήρχαν αρκετές θετικές γνώμες για την είσοδο με χρήση 4-ψήφιου κωδικού που αποστέλλεται στο κινητό τηλέφωνο.

- *Κράτηση κοντινότερου αυτοκινήτου για άμεση χρήση μισής ώρας με εκτίμηση κόστους*

Το συγκεκριμένο σενάριο το θεωρούσαμε εξ' αρχής αρκετά δύσκολο. Αυτό οφείλεται στο ότι οι χρήστες δεν ήταν τόσο εξοικειωμένοι με την ολιγόλεπτη κράτηση αλλά ούτε και παρόμοιου είδους υπηρεσίες. Όλοι κατάφεραν να υλοποιήσουν το σενάριο κράτησης αλλά από την πρώτη στιγμή ανιχνεύτηκε ένα σημαντικό σχεδιαστικό λάθος που είχαμε κάνει. Αυτό το λάθος ήταν ο χώρος τοποθέτησης του «Υπολογισμού Κόστους» στην διεπαφή. Ήταν ξεκάθαρο ότι οι χρήστες δεν μπορούσαν να την εντοπίσουν με αποτέλεσμα να μην ολοκληρώνουν με επιτυχία όλα τα σκέλη του σεναρίου. Αυτό το αντιληφθήκαμε από την πρώτη στιγμή της αξιολόγησης, αλλά επιλέξαμε να μην αλλάξουμε ούτε το πρωτότυπο ούτε το σενάριο, προκειμένου να δείξουμε που ακριβώς μας βοήθησε η αξιολόγηση. Κατά τα άλλα, το τελικό ποσοστό που ήταν Εντός του Target Time ήταν αποδεκτό. Παράλληλα ο μέσος χρόνος διεπεραίωσης του σεναρίου ήταν 0:34 και ήταν αρκετά κοντά με τον Target Time που ήταν 0:40.

Όπως προαναφέρθηκε, το σχόλιο που μονοπώλησε στο συγκεκριμένο σενάριο ήταν η δυσκολία εύρεσης της Προσέγγισή Κόστους. Αυτό βεβαίως

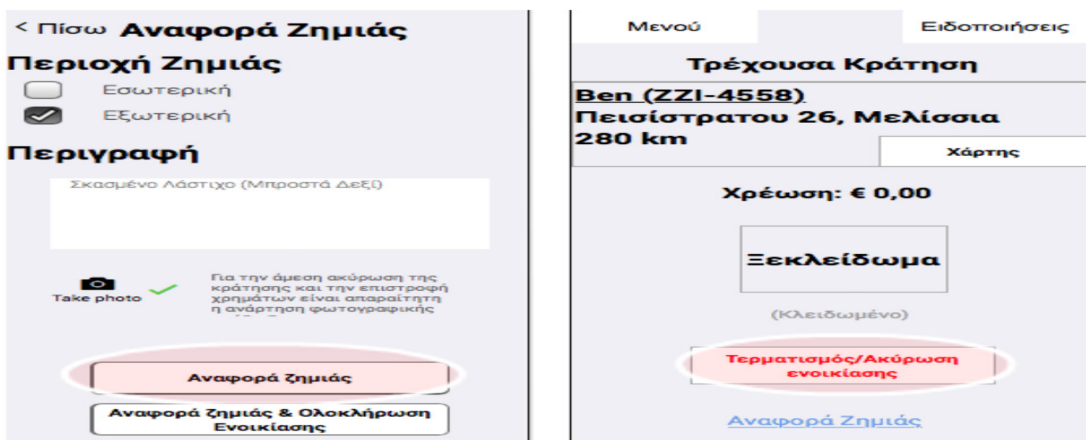


ήταν εμφανές και από την πρώτα αποτελέσματα που λαμβάναμε. Αποδεχόμενοι το σχεδιαστικό μας λάθος δείξαμε περισσότερη επιείκεια στο σενάριο αυτό. Ένας χρήστης δεν κατάλαβε τον τρόπο απεικόνισης των αυτοκινήτων πάνω στο χάρτη και πήγε μέσω λίστας. Δεδομένο ότι οι περισσότεροι δεν είχαν πρόβλημα εντοπισμού των αυτοκινήτων και κατανόησης του χάρτη, δεν το θεωρούμε τόσο πρόβλημα. Αρκετά αρνητικό ήταν το γεγονός ότι οι χρήστες δεν νοιάζονταν καθόλου να ανοίξουν τα information buttons δίπλα από κάθε επιλογή, αν και ήταν ξεκάθαρα τα βήματα που έπρεπε να κάνουν.

- *Ακύρωση ενοικίασης λόγω σκασμένου λάστιχου*

Ένα ακόμα δύσκολο σενάριο στο οποίο δυστυχώς φάνηκε να μην ανταπεξέρχονται σύμφωνα με τα προσδοκόμενα οι χρήστες. Μόνο το 73% των χρηστών κατάφερε να ολοκληρώσει με επιτυχία το συγκεκριμένο σενάριο, αν και το ζητούμενο ποσοστό επιτυχίας που είχαμε οριοθετήσει ήταν αρκετά χαμηλά, ζητούσαμε επιτυχία για το 80%. Παρόλα αυτά, όσοι ανταποκρίθηκαν με επιτυχία στο σενάριο ακύρωσης, το έκαναν σε αρκετά γρήγορο χρόνο. Ο μέσος χρόνος υλοποίησης του σεναρίου ήταν 0:53 ενώ ο Target Time που είχαμε θέσει ήταν στο 01:20. Παρατηρούμε ότι κάναμε λάθος υπολογισμό στον εκτιμώμενο χρόνο αυτού του σεναρίου. Αυτό οφείλεται κυρίως στον υψηλό βαθμό δυσκολίας που είχαμε θέσει. Παρόλα αυτά ήμασταν εντός και στους δύο στόχους που είχαμε θέσει.

Αναλύοντας βέβαια τα σχόλια των χρηστών, συνειδητοποιήσαμε ότι ολοκλήρωναν το σενάριο μέσω μιας εναλλακτικής οδού. Πιο συγκεκριμένα, αφού έκαναν την αναφορά ζημιάς, προτιμούσαν να επιστρέφουν στην αρχική οθόνη και να ακυρώνουν από εκεί την κράτηση. Δηλαδή, αντί να πατήσουν Αναφορά Ζημιάς και Ολοκλήρωση Ενοικίασης, επέλεξαν να πατήσουν Αναφορά Ζημιάς και μετά να ακυρώσουν την κράτηση. Τα βήματα που ακολουθούσαν είναι πιο ευδιάκριτα και στην εικόνα παρακάτω. Η ουσία είναι ότι κατάφεραν να ολοκληρώσουν το σενάριο, αλλά με τρόπο διαφορετικό από αυτόν που θεωρούσαμε εμείς ενδεδειγμένο.



Εξίσου σημαντικές ήταν οι παρατηρήσεις για την διαδικασία επιστροφής χρημάτων, την οποία πολλοί χρήστες έδειχναν να μην την είχαν αντιληφθεί. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι είναι αρκετά μικρά τα γράμματα και ο χώρος που αφιερώνεται στην συγκεκριμένη λειτουργία. Επιπρόσθετα, έδειχνε να δημιουργεί μια σύγχυση η επιλογή Τερματισμός/Ακύρωση Ενοικίασης.

- *Αλλαγή αποθηκευμένου τηλεφώνου*

Πρόκειται για ένα αρκετά εύκολο σενάριο στο οποίο σημειώθηκε το απόλυτο ποσοστό επιτυχίας. Όλοι οι χρήστες κατάφεραν να φέρουν εις πέρας το σενάριο, όμως λίγοι ήταν αυτοί που ήταν εντός του Target Time. Ο μέσος χρόνος ήταν 0:37 και ο Target Time στα 0:40, άρα δεν πέρασε έξω. Παρόλα αυτά παρατηρήθηκε ότι σε κάποιους έπαιρνε πιο πολύ ώρα να ακολουθήσουν την κατάλληλη διαδρομή, ενώ άλλοι ήταν αρκετά γρήγοροι.

- *Προβολή ιστορικού διαδρομών*

*Αποτελεί το συντομότερο χρονικά σενάριο(μέσος χρόνος 0:06) αλλά ίσως και το ευκολότερο, καθώς προέρχεται μετά από την εξοικείωση του χρήστη με την εφαρμογή από τα προηγούμενα σενάρια. Αν και ο χρήστης δεν έχει πραγματοποιήσει το συγκεκριμένο σενάριο στα προηγούμενα, υποψιάζεται και έχει δει τα στοιχεία που θα τον οδηγήσουν την ολοκλήρωση αυτού. Αυτό φανερώνεται και από τα υψηλά ποσοστά επιτυχίας, αλλά και από το γεγονός ότι 93% των χρηστών ήταν ενός του Target Time που είχαμε θέσει.*

### 6.5.2 Οθόνη Αυτοκινήτου

Σενάρια Οθόνης Αυτοκινήτου	Ζητούμενο Ποσοστό Επιτυχίας	Τελικό Ποσοστό Επιτυχίας	Εντός/Εκτός Στόχων
Δυσαρέσκεια για κατάσταση αυτοκινήτου(βρώμικο εσωτερικά) αλλά συνέχεια ενοικίασης & είσοδος πελάτη	85%	93%	ΕΝΤΟΣ
Πλοήγηση προς τελευταίο προηγούμενο προορισμό	95%	100%	ΕΝΤΟΣ
Πλοήγηση προς το κοντινότερο βενζινάδικο	95%	100%	ΕΝΤΟΣ
Ανεφοδιασμός	70%	100%	ΕΝΤΟΣ
Κράτηση κοντινότερης θέσης παρκινγκ και πλοήγηση προς αυτήν	85%	80%	<u>ΕΚΤΟΣ</u>
Τερματισμός Ενοικίασης ενώ έχεις παρατηρήσει ότι τα φρένα δεν έπιαναν καλά και έχεις προκαλέσει βαθούλωμα στο αμάξι	85%	93%	ΕΝΤΟΣ

## Αξιολόγηση

Σενάρια Οθόνης Αυτοκινήτου	Μέσος Χρόνος	Target Time	Ζητούμενο Ποσοστό Εντός Target Time	Τελικό Ποσοστό Εντός Target Time	Εντός/Εκτός Στόχων
Δυσaréσκεια για κατάσταση αυτοκινήτου(βρώμικο εσωτερικά) αλλά συνέχεια ενοικίασης & είσοδος πελάτη	0:34	0:45	75%	86%	ΕΝΤΟΣ
Πλοήγηση προς τελευταίο προηγούμενο προορισμό	0:11	0:20	85%	93%	ΕΝΤΟΣ
Πλοήγηση προς το κοντινότερο βενζινάδικο	0:13	0:15	80%	73%	<u>ΕΚΤΟΣ</u>
Ανεφοδιασμός	0:39	0:55	85%	93%	ΕΝΤΟΣ
Κράτηση κοντινότερης θέσης παρκινγκ και πλοήγηση προς αυτήν	0:16	0:20	80%	69%	<u>ε</u>
Τερματισμός Ενοικίασης ενώ έχεις παρατηρήσει ότι τα φρένα δεν έπιαναν καλά και έχεις προκαλέσει βαθούλωμα στο αμάξι	0:40	0:48	70%	79%	ΕΝΤΟΣ

- *Δυσaréσκεια για κατάσταση αυτοκινήτου (βρώμικο εσωτερικά) αλλά συνέχεια ενοικίασης & είσοδος πελάτη*

Στο συγκεκριμένο σενάριο ήταν άκρως θετική η ανταπόκριση των χρηστών οι οποίοι το ολοκλήρωσαν με μεγάλη επιτυχία. Αυτό φαίνεται και από το ποσοστό επιτυχίας το οποίο ανέρχεται στο 93% αλλά και από την υλοποίηση του εντός του Target Time που είχε τεθεί. Αν και δεν είναι από τα πιο εύκολα σενάρια που τίθενται στην διεπαφή της οθόνης του αυτοκινήτου, φάνηκε να γίνεται κατανοητή η διαδικασία και τα βήματα. Ο μέσος χρόνος είναι 0:34, αρκετά σύντομος, γεγονός που επιδιώκουμε για όλα τα σενάρια εντός του αυτοκινήτου. Αφενός θέλουμε μικρούς μέσους χρόνους για να μην χρονοτριβεί ο πελάτης και νιώθει ότι τον εκμεταλευόμαστε για να τον χρεώσουμε, αλλά και αφετέρου επειδή θέλουμε να έχει την προσοχή του στον δρόμο και όχι στην οθόνη.

Δεν υπήρξαν αρνητικά σχόλια ούτε για τον τρόπο αξιολόγησης αλλά ούτε ως προς τον τρόπο εισόδου και ταυτοποίησης του πελάτη. Ακόμα ακούστηκαν θετικά σχόλια για την ύπαρξη προσωπικής ερώτησης στην θέση κάποιου κωδικού CarMeNow από τους περισσότερους. Το μόνο που μπέρδεψε λίγο ήταν το GIF που δείχνει το σημείο παραλαβής των κλειδιών. Δεν υπήρχε παραστατική εικόνα απεικόνισης του τρόπου παραλαβής των κλειδιών και αυτό φαινόταν περίεργο στους χρήστες.

- *Πλοήγηση προς τελευταίο προηγούμενο προορισμό*

Όλοι οι χρήστες κατάφεραν να υλοποιήσουν το συγκεκριμένο σενάριο, με μεγάλο ποσοστό (93%) να είναι εντός του Target Time. Ο μέσος χρόνος παραμένει αρκετά σύντομος στα 0:11 όπως και επιδιώκουμε. Η μόνη παρατήρηση που μας έκανε ένας χρήστης αφορούσε το button Οδηγίες με το οποίο άρχιζε η πλοήγηση προς τον προηγούμενο προορισμό. Παρόλα αυτά, θεωρούμε ότι είναι λογικό, καθώς τα συστήματα πλοήγησης που έχουν χρησιμοποιήσει οι χρήστες μας στο παρελθόν μπορεί να διαφέρουν μεταξύ τους. Είναι πολύ απλή διαδικασία και όλοι μπορούν να οδηγηθούν στο ζητούμενο.

- *Πλοήγηση προς το κοντινότερο βενζινάδικο*

Αν και όλοι οι χρήστες κατάφεραν να διεπεραιώσουν το παραπάνω σενάριο, μόνο το 73% κατάφερε να το κάνει εντός του Target Time. Σε αυτό ίσως να οφείλεται και η δικιά μας εκτίμηση για το Target Time, ίσως να έπρεπε να ήταν λίγο μεγαλύτερο. Παράλληλα ένας λόγος που δύο χρήστες καθυστέρησαν με αποτέλεσμα να εμφανίζεται η αποτυχία να πιάσουμε το ποσοστό εντός του Target Time, ήταν το γεγονός ότι δεν μπορούσαν να διακρίνουν τις πινέζες που αποτύπωναν τα πρατήρια καυσίμου.

- *Ανεφοδιασμός*

Αν και όλοι οι χρήστες κατάφεραν να φέρουν εις πέρας αυτό το σενάριο, το ζητούμενο ήταν η κατανόηση της διαδικασίας ανεφοδιασμού. Σε αυτό το σενάριο δεν είναι σκόπιμο να μιλήσουμε για χρόνους και ποσοστά, αλλά κυρίως για τα σχόλια τα οποία έγιναν από τους χρήστες αλλά και τις παρατηρήσεις που σημειώσαμε. Οι περισσότεροι χρήστες κατάφεραν να περιγράψουν με επιτυχία την διαδικασία του ανεφοδιασμού, στο μόνο σημείο που κολλούσαν αρκετά όμως ήταν στην Refuel Card. Προφανώς επειδή είναι μια καινοτόμα διαδικασία που δύσκολα έχει επαναλάβει κανείς, είχαν αρκετές απορίες για αυτή την κάρτα. Παρόλα αυτά, η πρώτη τους εικασία ήταν ότι είναι σαν να πληρώνουν οι ίδιοι με την χρεωστική τους κάρτα αντί με μετρητά. Η πρόβλεψή τους αυτή ήταν πολύ σωστή και για αυτό τον λόγο κατάλαβαν την διαδικασία του ανεφοδιασμού. Το μόνο πρόβλημα που προέκυψε αφορούσε την τοποθεσία που βρίσκεται αυτή η Refuel Card. Αν και αναγράφεται στην περιγραφή των βημάτων ότι η Refuel Card βρίσκεται εντός μιας εσοχής, δεν αναφέρομε που ακριβώς είναι αυτή η εσοχή. Έχουμε να κάνουμε με ένα σχεδιαστικό λάθος όπου δεν αναφέρομε το ακριβές σημείο της εσοχής, άρα και της κάρτας.

- *Κράτηση κοντινότερης θέσης παρκινγκ και πλοήγηση προς αυτήν*

Σε αυτό το σενάριο κατάφερε 80% να το φέρει εις πέρας, αν και επιθυμούσαμε ποσοστό επιτυχίας άνω του 85% των χρηστών. Μάλιστα πέρασε αρκετά έξω ως προς τον Target Time, μιας και μόνο το 69% ήταν εντός αυτού. Ο μέσος χρόνος ήταν 0:16, γεγονός που επαληθεύει την προτιμολογητά μας για γρήγορους χρόνους διεκπεραίωσης για την συσχετισμένη διεπαφή.

Σε επίπεδο σχολίων και παρατηρήσεων, τρεις χρήστες δεν αντελήφθησαν εξ' αρχής το σημάκι παρκαρίσματος και η πρώτη τους κίνηση ήταν να πάνε στο Menu. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα να κάνουν περισσότερη ώρα, αλλά και να βρεθούν σε μια σύγχυση ώσπου τελικά να εντοπίσουν το σημάκι παρκαρίσματος. Συνολικά 2 χρήστες απέτυχαν στο συγκεκριμένο σενάριο, ο πρώτος έφτασε αρκετά κοντά αλλά δεν πρόσεξε ότι έπρεπε να πλοηγηθεί σε αυτόν, ενώ ο άλλος προσπάθησε να επικοινωνήσει μέσω τηλεφώνου.

- *Τερματισμός Ενοικίασης ενώ έχεις παρατηρήσει ότι τα φρένα δεν έπιαναν καλά και έχεις προκαλέσει βαθούλωμα στο αμάξι*

Το συγκεκριμένο σενάριο έχει τον μεγαλύτερο βαθμό δυσκολίας από όλα τα προηγούμενα στην οθόνη του αυτοκινήτου. Παρόλα αυτά, το 93% των χρηστών κατάφερε να το ολοκληρώσει ενώ μάλιστα, το 79% ήταν εντός του Target Time. Μείναμε αρκετά ικανοποιημένοι με τα παραπάνω ποσοστά, αλλά και με τον μέσο χρόνο ο οποίος ήταν 0:40.

Παρόλα αυτά, σε αυτό το σενάριο ήταν ευδιάκριτα από την πρώτη στιγμή ορισμένα σχεδιαστικά λάθη. Αναλύοντας το σενάριο, σε πρώτο στάδιο ζητάμε να αναφέρει κάτι που τον ενόχλησε(τα φρένα δεν πιάναν καλά) και σε δεύτερο στάδιο να αναφέρει μια νέα ζημιά που έκανε(βαθούλωμα). Η ροή ήταν τέτοια ώστε να δηλώνει πρώτα τι παρατήρησε και τον ενόχλησε και έπειτα την νέα ζημιά. Αν και οι περισσότεροι δήλωναν ότι παρατήρησαν πως τα φρένα δεν πιάναν καλά, πήγαιναν σε ένα ορθογώνιο πλαίσιο το οποίο ήταν για περαιτέρω σχόλια στην περίπτωση που τον είχε ενοχλήσει ή είχε παρατηρήσει κάτι το οποίο δεν ήταν στην λίστα, με αποτέλεσμα να γράφουν την νέα ζημιά εκεί. Η σκοπιμότητα αυτού του πλαισίου σχολίου ήταν να καλύψουμε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση είχε συναντήσει ο οδηγός, αλλά εκ των υστέρων αποδείχτηκε λανθασμένη. Όσοι έπρατταν αυτό το λάθος και πάταγαν Επόμενο, με το που εμφανιζόταν η αναφορά νέας ζημιάς, καταλάβαιναν το λάθος τους. Παρόλα αυτά εμάς μας απασχολεί να επιλύσουμε το συγκεκριμένο ζήτημα, κάτι το οποίο θα αναλυθεί στην ακριβώς επόμενη υποενότητα. Τέλος, ελέγξαμε και κατά πόσον οι χρήστες καταλαβαίνουν τι κάνουν και που εναποθέτουν τα κλειδιά. Και πάλι εάν είχαμε μια παραστατική εικόνα, θα ήταν πιο ξεκάθαρο, αν και οι περισσότεροι γνώριζαν την απάντηση.

### 6.5.3 Ιστοσελίδα (Web)

Σενάρια Ιστοσελίδας	Ζητούμενο Ποσοστό Επιτυχίας	Τελικό Ποσοστό Επιτυχίας	Εντός/Εκτός Στόχων
Εγγραφή στο σύστημα & Είσοδος νέου πελάτη	95%	100%	ΕΝΤΟΣ

## Αξιολόγηση

Κράτηση αυτοκινήτου με αυτονομία μεγαλύτερη από 200 χιλιόμετρα(>200km) για 2 μέρες και παραλαβή σε 4 ώρες από τώρα	90%	100%	ΕΝΤΟΣ
Ακύρωση κράτησης	90%	100%	ΕΝΤΟΣ
Αλλαγή αποθηκευμένου mail	95%	100%	ΕΝΤΟΣ
Προσθήκη καινούριου τρόπου πληρωμής & διαγραφή του ιδίου	90%	100%	ΕΝΤΟΣ
Αγορά πακέτου χρόνου αξίας 50€	95%	100%	ΕΝΤΟΣ

Σενάρια Ιστοσελίδας	Μέσος Χρόνος	Target Time	Ζητούμενο Ποσοστό Εντός Target Time	Τελικό Ποσοστό Εντός Target Time	Εντός/Εκτός Στόχων
Εγγραφή στο σύστημα & Είσοδος νέου πελάτη	03:17	03:30	75%	80%	ΕΝΤΟΣ
Κράτηση αυτοκινήτου με αυτονομία μεγαλύτερη από 200 χιλιόμετρα(>200km) για 2 μέρες και παραλαβή σε 4 ώρες από τώρα	0:37	0:45	70%	73%	ΕΝΤΟΣ
Ακύρωση κράτησης	0:16	0:20	80%	73%	<u>ΕΚΤΟΣ</u>
Αλλαγή αποθηκευμένου mail	0:32	0:45	70%	93%	ΕΝΤΟΣ
Προσθήκη καινούριου τρόπου πληρωμής & διαγραφή του ιδίου	0:40	0:50	80%	80%	ΕΝΤΟΣ
Αγορά πακέτου χρόνου αξίας 50€	0:15	0:20	75%	73%	<u>ΕΚΤΟΣ</u>

- *Εγγραφή στο σύστημα & Είσοδος νέου πελάτη*

Όπως και στην διεπαφή της εφαρμογής, έτσι και στην διεπαφή της ιστοσελίδας, έχουμε το σενάριο εγγραφής και εισόδου στο σύστημα. Να σημειώσουμε ότι η είσοδος στην εφαρμογή διαφοροποιείται με την είσοδο στην ιστοσελίδα. Είναι εμφανές από τον παραπάνω πίνακα ότι είμαστε πλήρως ικανοποιημένοι από τα ποσοστά επιτυχίας του σενάριου αλλά και με τον μέσο χρόνο ο οποίος είναι 03:17. Μάλιστα το 80% των χρηστών ολοκλήρωσε το σενάριο πριν το Target Time που είχαμε ορίσει. Τα ίδια πράγματα που είχαμε αναφέρει και στο σενάριο εγγραφής & εισόδου στην εφαρμογή ισχύουν και εδώ πέρα. Εν συντομία, οι χρήστες δεν αντιμετώπισαν πρόβληματα κατά την εγγραφή απλά ίσως να ήμασταν περισσότερο ή λιγότερο ανεκτικοί με κάποιους ως προς τα στοιχεία που συμπλήρωναν.

Αναφερόμενοι στον τρόπο εισόδου ο οποίος γίνεται με χρήση του τηλεφώνου και απάντηση στην προσωπική ερώτηση που είχε θέσει ο πελάτης, δύο

χρήστες αντιμετώπισαν πρόβλημα. Συγκεκριμένα ξέχασαν να συμπληρώσουν το τηλέφωνό τους και πάτησαν επόμενο. Το λάθος μας ήταν ότι επιτρεπόταν η μετάβαση στην επόμενη οθόνη και δεν γινόταν έλεγχος για το εάν ο πελάτης έχει συμπληρώσει το τηλέφωνό του.

- *Κράτηση αυτοκινήτου με αυτονομία μεγαλύτερη από 200 χιλιόμετρα(>200km) για 2 μέρες και παραλαβή σε 4 ώρες από τώρα*

Πρόκειται για το πιο δύσκολο σενάριο καθώς περιλαμβάνει αρκετά σκέλη. Αρχικά το φίλτρο βενζίνης για αυτονομία >200km, την κράτηση για 2 μέρες και την παραλαβή σε 4 ώρες. Όπως φανερώνει ο παραπάνω πίνακας οι χρήστες ανταπεξέληθην αποτελεσματικά, με μέσο χρόνο 0:37, αρκετά κοντά στον προβλεπόμενο Target Time. Παρόλα αυτά, παρατηρώντας τους χρήστες να προσπαθούν να κάνουν αυτό το σενάριο, καταλάβαμε κάποια λάθη που είχαμε κάνει. Αρχικά το φίλτρο δεν ήταν τόσο εύκολα εντοπίσιμο, αυτό φάνηκε από το γεγονός πως λίγοι το χρησιμοποίησαν. Παρόλα αυτά υπήρχαν εναλλακτικοί τρόποι να πραγματοποιηθεί αυτό το σενάριο και οι χρήστες μας τους ανακάλυψαν. Ο πρώτος τρόπος ήταν να πάνε μέσω λίστας και να ελέγξουν την βενζίνη. Ο δεύτερος να πατήσουν πάνω στην καρτέλα του αυτοκινήτου και να δούν την διαθεσιμότητα καυσίμου. Με αυτό τον τρόπο απέφευγαν την χρήση του φίλτρου που κατά την άποψή μας ήταν ο ευκολότερος τρόπος. Παράλληλα, το γεγονός ότι έχουμε πάντα την καρτέλα ενός αυτοκινήτου(Ben), καθιστούσε πιο εύκολο το σενάριο στον πελάτη. Θα έπρεπε να είχαμε διαφορετικές καρτέλες αυτοκινήτων με διαφορετική αυτονομία, προκειμένου να παρατηρούσαμε εάν ο χρήστης όντως έλεγξε τα εναπομείναντα χιλιόμετρα του αυτοκινήτου.

- *Ακύρωση κράτησης*

Στο παραπάνω σενάρια εμφανίζονται υψηλά ποσοστά επιτυχίας αλλά μόλις το 73% κατάφερε να το κάνει εντός του Target Time. Όπως φανερώνει το ζητούμενο ποσοστό εντός Target Time θα ήμασταν ευχαριστημένοι με ένα ποσοστό άνω του 80%, το οποίο δυστυχώς και δεν πιάσαμε. Το συγκεκριμένο σενάριο βασίζεται κυρίως στην παρατηρητικότητα του χρήστη και κατά πόσον «πήγε» το μάτι του στο Status. Όλοι οι χρήστες κατάφεραν να εντοπίσουν την αλλαγή στο Status τους και για αυτό δικαιολογείται το καθολικό ποσοστό επιτυχίας.

- *Αλλαγή αποθηκευμένου mail*

Παρόμοιο σενάριο με την αλλαγή τηλεφώνου στην διεπαφή της εφαρμογής. Πολύ ικανοποιητικά ποσοστά επιτυχίας αλλά και ποσοστά εντός του Target Time. Δεν υπήρξε καμία παρατήρηση ούτε σχόλιο από την πλευρά των χρηστών, οπότε δεν είναι άξιο παραπάνω σχολιασμού

- *Προσθήκη καινούριου τρόπου πληρωμής & διαγραφή του ίδιου*

Σε αυτό το σενάριο οι χρήστες δεν αντιμετώπισαν κανένα πρόβλημα διεκπεραίωσης, όντας μάλιστα κατά το ζητούμενο ποσοστό εντός του αρχικά

οριοθετημένου χρόνου. Ο μέσος χρόνος υλοποίησης του σεναρίου ήταν 0:40, δίχως να αντιμετωπίζεται κανένα πρόβλημα. Η δυνατότητα που δίναμε για να μεταβεί κανείς στον λογαριασμό του και συνάμα στην επεξεργασία των προσωπικών του στοιχείων και των τρόπων πληρωμής, έγινε απόλυτα κατανοητός από τους χρήστες.

- *Αγορά πακέτου χρόνου αξίας 50€*

Πέρα από την υλοποίηση του συγκεκριμένου σεναρίου, στόχος μας ήταν η κατανόηση της συγκεκριμένης διαδικασίας της CarMeNow. Οι χρήστες φάνηκε να είναι πιο αργοί από όσο αναμενόταν στην διεπεραίωση του συγκεκριμένου σεναρίου, και αυτό φανερώνεται ότι το 73% ήταν εντός του Target Time. Παράλληλα δεν υπήρξαν σχόλια των χρηστών για τον τρόπο υλοποίησης του συγκεκριμένου σεναρίου, άρα θεωρούμε ότι δεν υπάρχει κάτι άλλο άξιο αναφοράς.

## **6.6 Συμπεράσματα & Αλλαγές στα Πρωτότυπα**

Στο συγκεκριμένο εδάφιο θα παρουσιάσουμε τα συμπεράσματα που προέκυψαν από την αξιολόγηση των διεπαφών μας. Παράλληλα θα αναφέρουμε και θα δείξουμε ορισμένες από τις αλλαγές τις οποίες πρέπει να κάνουμε, προκειμένου τα πρωτότυπά μας να είναι πιο λειτουργικά. Όλα αυτά προέκυψαν μέσω της αξιολόγησης των πρωτοτύπων μας από τους χρήστες. Έτσι λοιπόν, αναφερόμενοι σε κάθε σενάριο, θα σημειώνουμε τις αλλαγές τις οποίες θα πραγματοποιούσαμε.

### **6.6.1 Εφαρμογή-Application**

- *Εγγραφή στο σύστημα & Είσοδος νέου πελάτη*

Από το πρώτο σενάριο προέκυψε ότι χρειάζονται κάποιες αλλαγές στο αισθητικό κομμάτι του πρωτοτύπου. Συγκεκριμένα θα κάναμε εντονότερα τα γράμματα συμπλήρωσης των στοιχείων για να είναι πιο ξεκάθαρο στον εκάστοτε χρήστη αυτά που πληκτρολογεί. Βέβαια το συγκεκριμένο κομμάτι δεν αφορούσε τόσο τα πλαίσια της συγκεκριμένης εργασίας, αλλά σίγουρα πρέπει να το έχουμε κατά νου μιας και θέλουμε η διεπαφή μας να είναι στην βέλτιστη δυνατή μορφή όταν φτάσει στο τελικό στάδιο.

- *Κράτηση κοντινότερου αυτοκινήτου για άμεση χρήση μισής ώρας με εκτίμηση κόστους*

Στο δεύτερο σενάριο είναι απαραίτητη η αλλαγή θέσης της «προσέγγισης κόστους» για να είναι εύκολα ορατή από τους χρήστες, ενώ παράλληλα θα δίναμε μεγαλύτερη έμφαση στα information buttons. Ταυτόχρονα, θεωρούμε ότι ένας λόγος σύγχυσης των χρηστών στο συγκεκριμένο σενάριο ήταν τα πολλά σκέλη, άρα ίσως έπρεπε να απλουστεύαμε το σενάριο. Ενδεικτικά, παρακάτω φαίνεται η θέση που θα έπρεπε να είχε η προσέγγιση κόστους.



ΠΡΙΝ ΤΗΝ  
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

< Πίσω **Πληροφορίες Κράτησης**

**Διάρκεια Ενοικίασης** ⓘ

0-10h

>10h (Ημερήσια Χρέωση)

**Παραλαβή** ⓘ

Άμεσα (20' χωρίς χρέωση)

Σε 3 ώρες/8 ώρες

**Τρόπος Πληρωμής**

Πιστωτική Κάρτα (\*\*\*\*5989)

Χρεωστική Κάρτα (\*\*\*\*5989)

PayPal - finos.giwrkos@gmail.com

**Επιβεβαίωση Κράτησης**

[Προσέγγιση Κόστους](#) ⓘ

ΜΕΤΑ ΤΗΝ  
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

< Πίσω **Πληροφορίες Κράτησης**

**Διάρκεια Ενοικίασης** ⓘ

0-10h

>10h (Ημερήσια Χρέωση)

**Παραλαβή** ⓘ

Άμεσα (20' χωρίς χρέωση)

Σε 3 ώρες/8 ώρες

**Τρόπος Πληρωμής**

Πιστωτική Κάρτα (\*\*\*\*5989)

Χρεωστική Κάρτα (\*\*\*\*5989)

PayPal - finos.giwrkos@gmail.com

[Προσέγγιση Κόστους](#) ⓘ

**Επιβεβαίωση Κράτησης**

- *Ακύρωση ενοικίασης λόγω σκασμένου λάστιχου*

Σε αυτό το σενάριο θα μεγαλώναμε την δυνατότητα λήψης φωτογραφίας για αποζημίωση του πελάτη, προκειμένου να γίνεται ευκολότερα αντιληπτή από τους χρήστες. Δεν ξεχνάμε ότι αρκετοί δεν κατάλαβαν την συγκεκριμένη διαδικασία. Επιπρόσθετα, μιας και είδαμε ότι η περισσότεροι χρήστες πρώτα ανέφεραν την ζημιά και μετά ολοκλήρωναν την ενοικίαση, ίσως θα έπρεπε να τους ωθούμε προς αυτό τον δρόμο. Δηλαδή να βγάλουμε τελείως το button Αναφορά Ζημιάς & Ολοκλήρωση Ενοικίασης. Τέλος, φάνηκε ότι ήταν απαραίτητη η αναδιατύπωση του Τερματισμού/Ακύρωση Ενοικίασης καθώς προκαλούσε μπερδεμα σε κάποιους χρήστες. Στις παρακάτω εικόνες μπορείτε να δειτε τις αλλαγές που κάναμε σε σύγκριση με τα προηγούμενα.

ΠΡΙΝ ΤΗΝ  
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

< Πίσω **Αναφορά Ζημιάς**

**Περιοχή Ζημιάς**

Εσωτερική

Εξωτερική

**Περιγραφή**

Σκασμένο Λάστιχο (Μπροστά Δεξιά)

**Take photo** Για την άμεση ακύρωση της κράτησης και την επιστροφή χρημάτων είναι απαραίτητη η ανάρτηση φωτογραφικής απόδειξης

**Αναφορά Ζημιάς**

**Αναφορά Ζημιάς & Ολοκλήρωση Ενοικίασης**

ΜΕΤΑ ΤΗΝ  
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

< Πίσω **Αναφορά Ζημιάς**

**Περιοχή Ζημιάς**

Εσωτερική

Εξωτερική

**Περιγραφή**

Σκασμένο λάστιχο (μπροστά δεξιά)

**Take photo** Για την άμεση ακύρωση της κράτησης και την επιστροφή χρημάτων είναι απαραίτητη η ανάρτηση φωτογραφικής απόδειξης

**Αναφορά Ζημιάς**

## ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

Μενού	Ειδοποιήσεις
<b>Τρέχουσα Κράτηση</b>	
<b>Ben (ZZI-4558)</b>	
Πεισίστρατου 26, Μελίσια	
280 km	Χάρτης
Χρέωση: € 0,00	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Ξεκλείδωμα</div> <p style="text-align: center; font-size: small;">(Κλειδωμένο)</p>	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto; color: red;">Τερματισμός/Ακύρωση ενοικίασης</div>	
<a href="#">Αναφορά Ζημιάς</a>	

## ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

Μενού	Ειδοποιήσεις
<b>Τρέχουσα Κράτηση</b>	
<b>Ben (ZZI-4558)</b>	
Πεισίστρατου 26, Μελίσια	
280 km	Χάρτης
Χρέωση: € 0,00	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Ξεκλείδωμα</div> <p style="text-align: center; font-size: small;">(Κλειδωμένο)</p>	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto; color: red;">Τερματισμός ενοικίασης</div>	
<a href="#">Αναφορά Ζημιάς</a>	

- *Αλλαγή αποθηκευμένου τηλεφώνου*

Στο σενάριο αλλαγής τηλεφώνου το μόνο αρνητικό ήταν ότι το τελικό ποσοστό εντός του Target Time ήταν μικρότερο από το ζητούμενο. Συνεπώς το μόνο που ίσως θα έπρεπε να είχαμε κάνει θα ήταν η προσεκτικότερη εκλογή του Target Time. Άλλες αλλαγές είναι περιττές.

- *Προβολή ιστορικού διαδρομών*

Στο συγκεκριμένο σενάριο δεν χρειάζονται να γίνουν σχεδιαστικές αλλαγές, αλλά ίσως θα έπρεπε να το είχαμε κάνει κάπως πιο σύνθετο προκειμένου να αντλούσαμε παραπάνω πληροφορίες.

### **6.6.2 Οθόνη Αυτοκινήτου**

- *Δυσaréσκεια για κατάσταση αυτοκινήτου(βρώμικο εσωτερικά) αλλά συνέχεια ενοικίασης & είσοδος πελάτη*

Σε αυτό το σενάριο το μόνο που θα μπορούσαμε να κάνουμε θα ήταν να αντικαταστήσουμε το GIF το οποίο δείχνει το σημείο και τον τρόπο παραλαβής των κλειδιών από την κατάλληλη εσοχή. Επειδή όμως δεν μας αφορά σε αυτό το επίπεδο, επιλέγουμε να μην προβούμε σε αλλαγές.

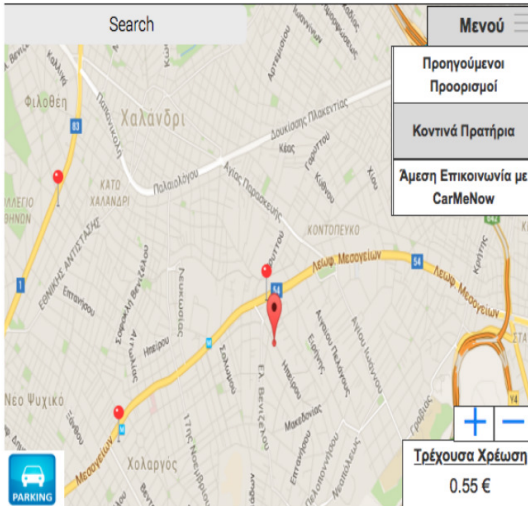
- *Πλοήγηση προς τελευταίο προηγούμενο προορισμό*

Δεν χρειάζεται κάποια αλλαγή στις οθόνες που λαμβάνουν μέρος στην υλοποίηση του σεναρίου. Επιλέγουμε να το αφήσουμε έτσι όπως είναι. Αλλαγές θα γίνουν σε μετέπειτα στάδιο, κυρίως σε αισθητικό επίπεδο.

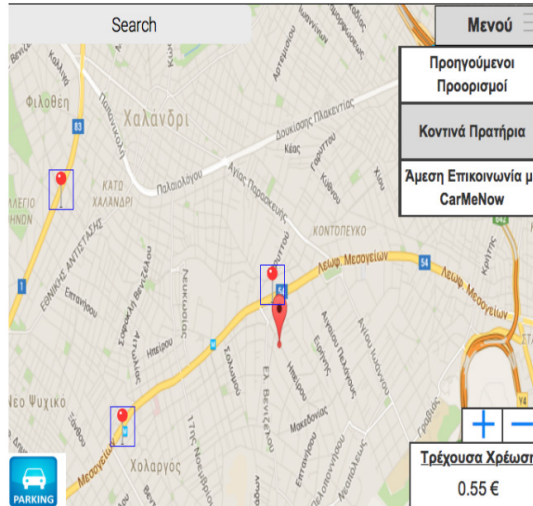
- *Πλοήγηση προς το κοντινότερο βενζινάδικο*

Από τα σχόλια προκύπτει ότι χρειάζεται να κάνουμε πιο έντονες τις πινέζες που αποτυπώνουν τα κοντινά πρατήρια. Αυτό οφείλεται στις παρατηρήσεις ορισμένων χρηστών ότι δεν ήταν και τόσο ευδιάκριτες. Ενδεικτικά παρουσιάζουμε ένα τρόπο επίλυσης του συγκεκριμένου προβλήματος.

### ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ



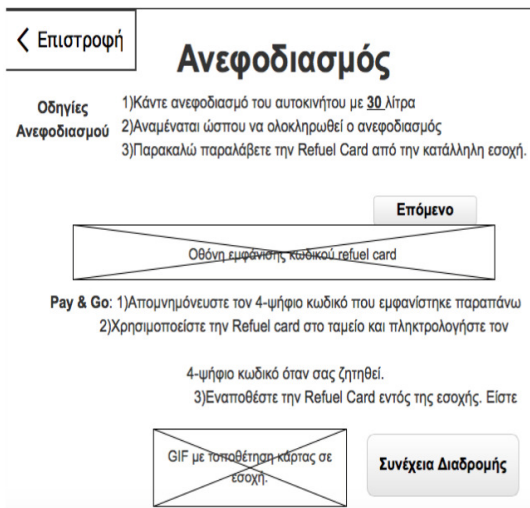
### ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ



- Ανεφοδιασμός

Σε αυτό το σενάριο καλούμαστε να αναφέρουμε με μεγαλύτερη λεπτομέρεια πλέον την θέση της εσοχής που βρίσκεται η Refuel Card, καθώς πολλοί ήταν οι χρήστες που αναρωτιόντουσαν από που την παίρνουν ή που βρίσκεται. Επιπρόσθετα, κάνουμε πιο παραστατικό το πρωτότυπο αποτυπώνοντας έναν 4-ψήφιο κωδικό που χρησιμοποιείται για να ολοκληρωθεί η πληρωμή με την Refuel Card. Στην παρακάτω εικόνα μπορείτε να δείτε αυτές τις αλλαγές.

### ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ



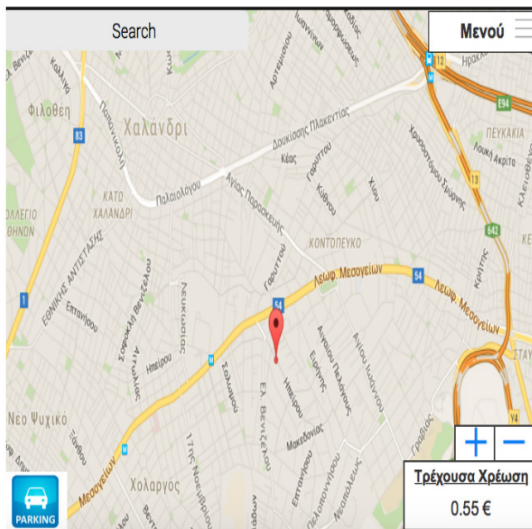
### ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ



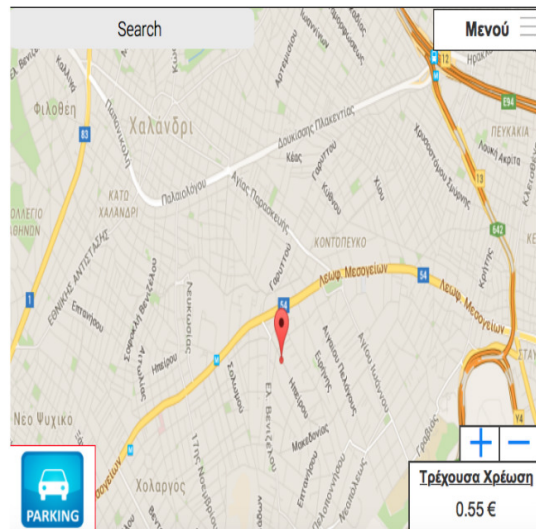
- Κράτηση κοντινότερης θέσης παρκινγκ και πλοήγηση προς αυτήν

Αρκετοί ήταν οι χρήστες που άργησαν να εντοπίσουν το σημάκι parking το οποίο εμφανίζει τους σταθμούς CarMeNow στο σύστημα. Έτσι λοιπόν η πρώτη σχεδιαστική αλλαγή είναι η μεγένθυση του ή η χρήση πιο έντονου περιγράμματος ώστε να γίνεται πιο εύκολα αντιληπτό. Επιπλέον, δεν ήταν λίγοι οι χρήστες που η πρώτη τους κίνηση ήταν να πάνε στο Menu. Συνεπώς θα μπορούσαμε να το ενσωματώσουμε και στα περιεχόμενα του Menu.

## ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ



## ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ



- Τερματισμός Ενοικίασης ενώ έχεις παρατηρήσει ότι τα φρένα δεν έπιαναν καλά και έχεις προκαλέσει βαθούλωμα στο αμάξι

Στο συγκεκριμένο σενάριο εμφανίστηκαν αρκετά προβλήματα με βασική αιτία την σύγχυση μεταξύ αναφορά νέας ζημιάς και αναφορά παρατηρήσεων-σχολίων κατά την διάρκεια της οδήγησης. Επιλέγουμε να μην αλλάξουμε την δομή, δηλαδή πρώτα ρωτάμε για παρατηρήσεις ή σχόλια του πελάτη ως προς το αμάξι και μετά γίνεται η αναφορά νέων ζημιών. Η βασική αλλαγή είναι ότι στην αναφορά σχολίων προστίθενται νέες επιλογές προκειμένου να καλυφθεί ένα μεγάλο εύρος πιθανών προβλημάτων, ενώ το πλαίσιο εισαγωγής σχολίου δεν υπάρχει πλέον. Ο λόγος που διαγράφουμε αυτό το πλαίσιο σχολίου είναι διότι έκανε πολλούς από τους πελάτες να καταγράφουν εκεί την νέα ζημιά. Επιπρόσθετα, σκεφτήκαμε να μην είναι κρυμμένη η αναφορά νέας ζημιάς αλλά να είναι εμφανή η ερώτηση “Παρακαλώ αναφέρετε εάν προκαλέσατε νέες ζημιές στο αυτοκίνητο”., όσο ο χρήστης αναφέρει ότι παρατήρησε κατά την οδήγηση του αυτοκινήτου



## ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

[← Επιστροφή](#)

### Τερματισμός ενοικίασης

Παρακαλώ αναφέρατε εάν παρατηρήσατε κάποιο από τα παρακάτω φαινόμενα κατά την οδήγηση του αυτοκινήτου.  
Επιλέξτε κάποιο από τα παραπάνω αλλιώς πατήστε Επόμενο.

<input type="checkbox"/> Το αμάξι γλιστρούσε	<input type="checkbox"/> Τα φρένα δεν πάναν καλά	Προσθήκη σχολίου...
<input type="checkbox"/> Η μηχανή έκανε περιέργους θορύβους	<input type="checkbox"/> Άναψαν λαμπάκια στο αυτοκίνητο	
<input type="checkbox"/> Το τιμόνι ήταν πολύ σκληρό	<input type="checkbox"/> Άλλο	

**Επόμενο**

Παρακαλώ αναφέρατε εάν προκαλέσατε νέες ζημιές στο αυτοκίνητο

**ΝΑΙ**      **ΟΧΙ**

## ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

[← Επιστροφή](#)

### Τερματισμός ενοικίασης

Παρακαλώ αναφέρατε εάν παρατηρήσατε κάποιο από τα παρακάτω φαινόμενα κατά την οδήγηση του αυτοκινήτου.  
Επιλέξτε κάποιο από τα παραπάνω αλλιώς πατήστε Επόμενο.

<input type="checkbox"/> Το αμάξι γλιστρούσε	<input type="checkbox"/> Τα φρένα δεν πάναν καλά
<input type="checkbox"/> Η μηχανή έκανε περιέργους θορύβους	<input type="checkbox"/> Άναψαν λαμπάκια στο αυτοκίνητο
<input type="checkbox"/> Το τιμόνι ήταν πολύ σκληρό	<input type="checkbox"/> Το GPS ήταν αργό
<input type="checkbox"/> Δεν είχε νερό για τους υαλοκαθαριστήρες	<input type="checkbox"/> Στο φρενάρισμα ακουγόταν θόρυβος

**Επόμενο**

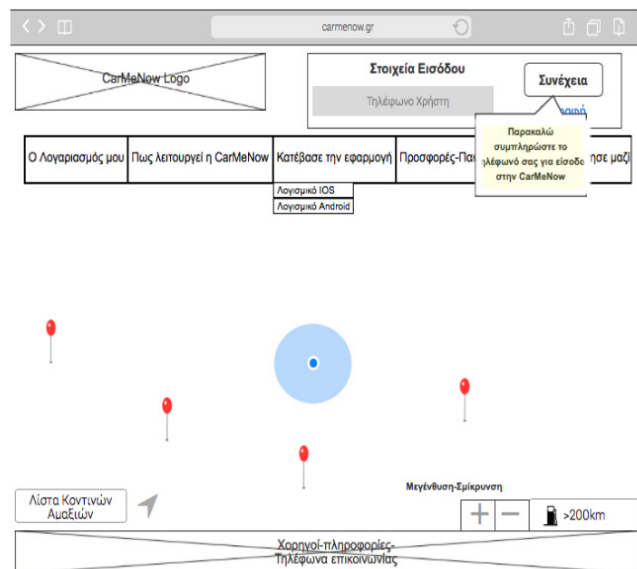
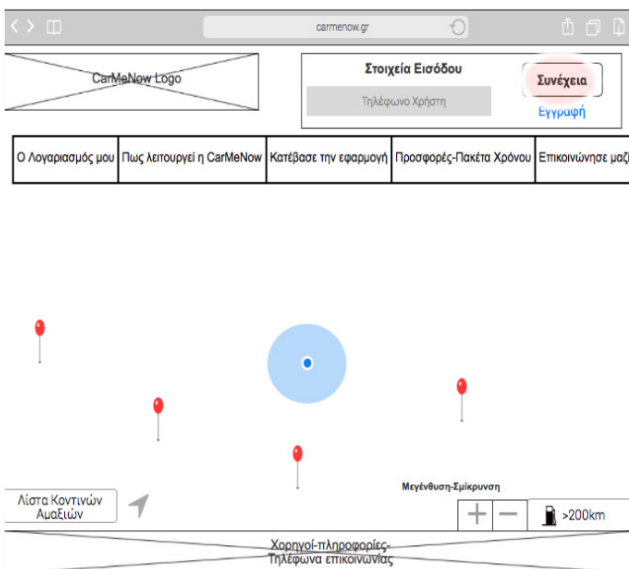
Παρακαλώ αναφέρατε εάν προκαλέσατε νέες ζημιές στο αυτοκίνητο

**ΝΑΙ**      **ΟΧΙ**

### 6.6.3 Ιστοσελίδα (Web)

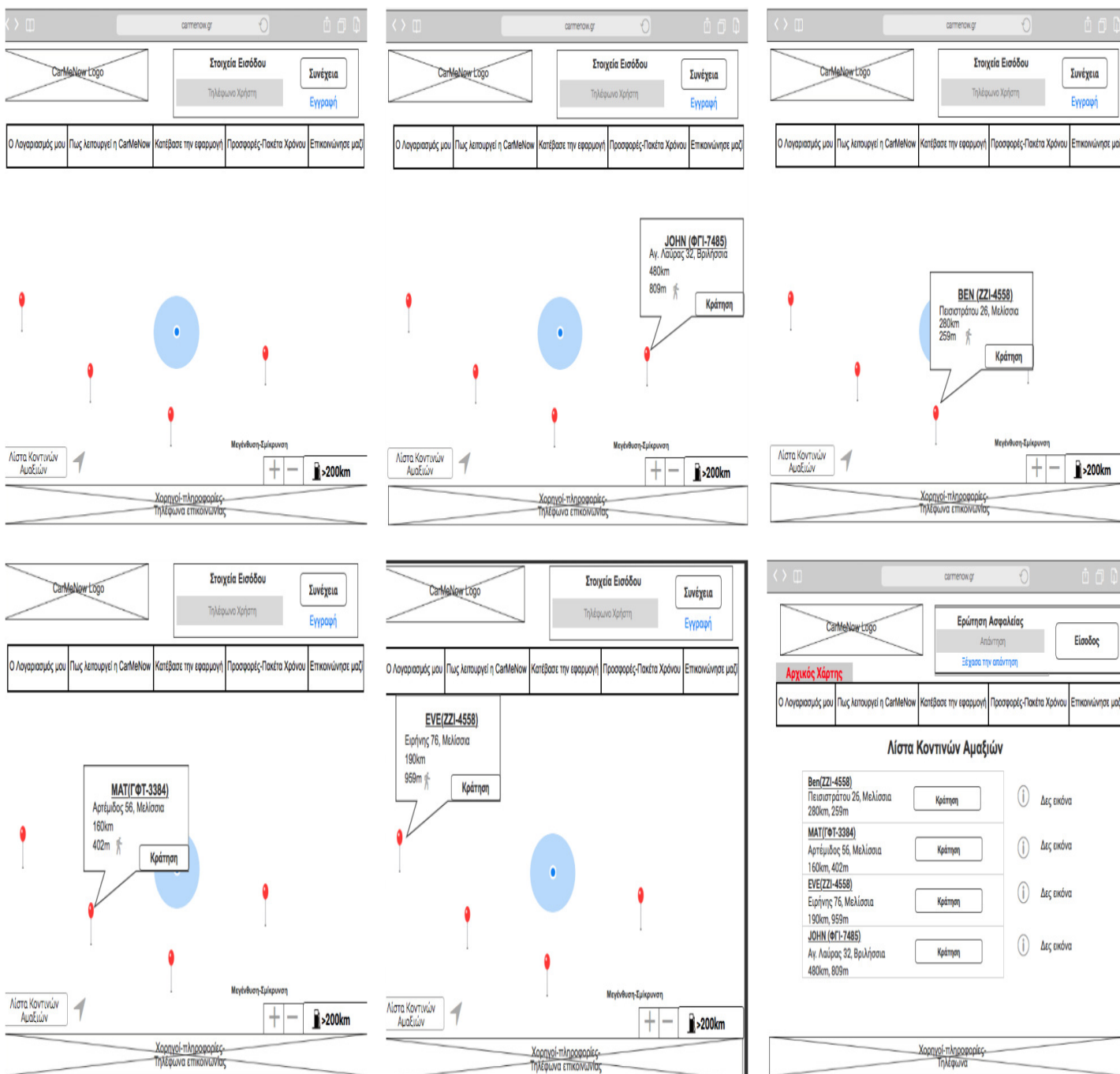
- *Εγγραφή στο σύστημα & Είσοδος νέου πελάτη*

Στις οθόνες αυτού του σεναρίου, το μόνο μας σφάλμα ήταν το γεγονός ότι επιτρέπαμε στους χρήστες να κάνουν είσοδο χωρίς αυτοί να έχουν βάλει τον αριθμό τηλεφώνου τους. Η είσοδος στο Web γίνεται με καταγραφή του τηλεφώνου ως username και απάντηση στην προσωπική ερώτηση ασφαλείας. Πολλοί χρήστες ξέχναγαν να βάλουν το κινητό τους και πατούσαν είσοδο, γεγονός μην αποδεκτό. Η σχεδιαστική λύση που θα προτείναμε φαίνεται παρακάτω και δείχνει να λύνει το συγκεκριμένο πρόβλημα.



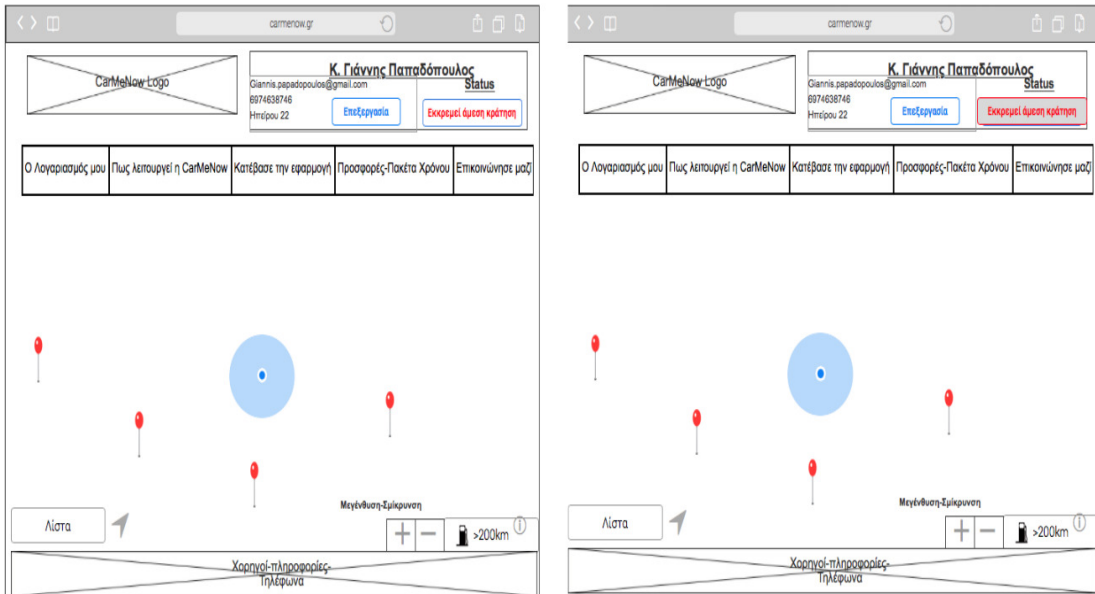
- Κράτηση αυτοκινήτου με αυτονομία μεγαλύτερη από 200 χιλιόμετρα(>200km) για 2 μέρες και παραλαβή σε 4 ώρες από τώρα

Λίγοι ήταν οι χρήστες που εντόπισαν με επιτυχία το φίλτρο βενζίνης. Αυτό σημαίνει ότι πρέπει να γίνει πιο εύκολα εντοπίσιμο, γεγονός που μπορούμε να το επιτύχουμε με χρήση χρωμάτων. Η εναλλακτική οδός για εύρεση αυτοκινήτου με αυτονομία >200km ήταν μέσω λίστας ή μέσω διαβάσματος της καρτέλας κάθε αυτοκινήτου(πινέζας). Αντί να είχαμε συμπεριλάβει μόνο ένα αμάξι θα μπορούσαμε να είχαμε λάβει και άλλα με αυτονομία καυσίμου κάτω των 200km. Με αυτό τον τρόπο θα ελέγχαμε εάν ο χρήστης εξετάζει το σκέλος τους σεναρίου που αναφέρεται στην αυτονομία βενζίνης.



- **Ακύρωση κράτησης**

Παρατηρήσαμε ότι ήμασταν εκτός του Target Time και αυτό το μεταφράζουμε ότι δεν ήταν αντιληπτό το πρώτο βήμα για την ακύρωση κράτησης. Το πρώτο βήμα είναι η μετάβαση στο Status και στο button που ενημερώνει ότι εκκρεμή κράτηση. Αποφασίσαμε λοιπόν να μεγαλώσουμε το συγκεκριμένο button για να είναι πιο εύκολα αντιληπτό.



- **Αλλαγή αποθηκευμένου mail**

Σε αυτό το σενάριο δεν βρέθηκε κάτι επιλύσιμο άρα μένει όπως έχει δίχως σχεδιαστικές αλλαγές στην διεπαφή μας.

- **Προσθήκη καινούριου τρόπου πληρωμής & διαγραφή του ιδίου**

Όπως και στο προηγούμενο σενάριο σημειώθηκαν ικανοποιητικά ποσοστά και χρόνοι ενώ δεν υπήρξαν ούτε σχόλια, επομένως δεν κάνουμε αλλαγές.

- **Αγορά πακέτου χρόνου αξίας 50€**

Ολοκληρώνοντας με αυτό το σενάριο, παρατηρήθηκε εξίσου μεγάλη επιτυχία άρα δεν χρήζει περαιτέρω σχολιασμού ή μετατροπών.

## 7. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Στο παρακάτω κεφάλαιο θα προσπαθήσουμε να κάνουμε μια σύντομη αποτίμηση της διπλωματικής μας εργασίας. Θεωρούμε ότι σε αυτό το σημείο η δουλειά μας έφτασε το τέλος της, χωρίς βέβαια να μην χρειάζονται περαιτέρω βελτιώσεις. Μην ξεχνάτε ότι το τελευταίο κεφάλαιο της αξιολόγησης, είναι μέρος μιας επαναληπτικής διαδικασίας ώσπου να βρεθεί το βέλτιστο αποτέλεσμα των διεπαφών. Μετά την αξιολόγηση ακολουθούν οι διορθώσεις, οι αλλαγές στο σύστημα και μετά επαναξιολογούμε. Αυτή η διαδικασία επαναλαμβάνεται ώσπου να έρθουν τα επιθυμητά αποτελέσματα. Ήταν αδύνατον να κάνουμε τόσες φορές αυτή την επαναληπτική διαδικασία, επομένως ολοκληρώσαμε την πτυχιακή μας με το πέρας της πρώτης αξιολόγησης και της ανάλυσης των αποτελεσμάτων αλλά και αλλαγών.

Στόχος αυτού του κεφαλαίου είναι να κάνουμε μια σύντομη αναδρομή στον πίνακα περιεχομένων της εργασίας μας και να κάνουμε μια αξιολόγηση των όσων έχουμε κάνει. Δεν επιδιώκουμε να επαναλαμβάνουμε όσα έχουμε καταγράψει στα κεφάλαια αυτά, αλλά να αναφέρουμε ορισμένα λάθη ή ελλείψεις που είχαμε, αλλά και ενδεχομένως πόσο ευχαριστημένοι είμαστε με το αποτέλεσμα κάθε κεφαλαίου. Ενδεχομένως θα αναφέρουμε και κάποιες προσθήκες που θα μπορούσαμε να έχουμε κάνει.

### **Κεφάλαιο 1 – Εισαγωγή**

Στην Εισαγωγή προσπαθήσαμε να αναφερθούμε στο θέμα της διπλωματικής μας, αλλά και τον στόχο αυτής της διπλωματικής εργασίας. Επιδιώξαμε να μιλήσουμε και για τον τρόπο που προέκυψε η ιδέα, ενώ ολοκληρώνοντας κάναμε μια σύντομη περιγραφή των υπηρεσιών της CarMeNow. Παρόλα αυτά στην εισαγωγή αναφέρουμε και κάποιους λόγους που η ιδέα της CarMeNow μπορεί να μην ευδοκιμήσει στην ελληνική πραγματικότητα. Αν και αυτό συνιστά μέρος του απαισιόδοξου σεναρίου, εμείς οφείλαμε να αναφέρουμε όσα μας προβληματίζουν. Εν συντομία, κρίνουμε αρκετά κατατοπιστική την εισαγωγή στην διπλωματική μας, δίνοντας μια πρώτη ιδέα στον αναγνώστη για το περιεχόμενο της διπλωματικής.

### **Κεφάλαιο 2 – Ανάλυση Αγοράς**

Στο πρώτο σκέλος του κεφαλαίου, προσπαθήσαμε να βρούμε κάποια χαρακτηριστικά των δυνητικών χρηστών μας. Θέσαμε ως κριτήρια μελέτης την σχέση των Αθηναίων με I.X/M.M.M/Ταξί, την σχέση με τα smartphones/application και τέλος την σχέση με τις online αγορές. Προφανώς θα μπορούσαμε να είχαμε βρει και άλλους πυλώνες όπως η αναζήτηση κατόχων πιστωτικών καρτών, χρεωστικών, paypal accounts κ.λ.π. Εστιάσαμε όμως μόνο στους τρεις παραπάνω πυλώνες,



προσπαθώντας να βγάλουμε ένα συμπέρασμα ότι όντως μπορεί να ευδοκιμήσει η CarMeNow, καθώς τηρούνται τα προαπαιτούμενα και υπάρχουν οι συνθήκες ανάπτυξης της ιδέας. Εν κατακλείδι, αφού όλο και περισσότεροι Έλληνες ξοδεύουν παραπάνω χρόνο στα κινητά τους και τις εφαρμογές και αγοράζουν online, τόσο πιο θετικό είναι το κλίμα που διαμορφώνεται για την CarMeNow. Αντίστοιχα, δεδομένου ότι οι Έλληνες-Αθηναίοι οδηγοί φοβούνται να πάρουν το αμάξι τους κάποιες φορές ή κάποιιο δεν έχουν πάντα στην διάθεσή τους αυτοκίνητο, θα μπορούν να δουν την CarMeNow ως προοπτική.

Είναι σκόπιμο να αναφέρουμε και κάποια μειονεκτήματα που εμφανίζονται στην παρούσα ενότητα του κεφαλαίου 2. Αρχικά, έχουμε λάβει πληροφορίες από έρευνες οι οποίες είχαν γίνει 2 ή 3 χρόνια πριν, οπότε προφανώς κάποια δεδομένα έχουν αλλάξει σε σχέση με σήμερα. Για παράδειγμα, ήταν αδύνατο να βρούμε άλλη έρευνα πέρα από αυτή της Public Issue για την σχέση των Αθηναίων με τα Μ.Μ.Μ/Ι.Χ. Αναγκαστικά λοιπόν στραφήκαμε στις συγκεκριμένες έρευνες. Επιπρόσθετα, έχουμε συμπεριλάβει πληθώρα στοιχείων από διαγράμματα ως και στατιστικά στοιχεία και είναι πολύ πιθανό να μπερδέψουν τον αναγνώστη. Με κάθε στοιχείο που παραθέτουμε, προσπαθούμε να υποστηρίξουμε την ιδέα της CarMeNow με αποδείξεις.

Η επόμενη ενότητα της ανάλυσης αγοράς ήταν η διαμόρφωση και δημοσίευση του ερωτηματολογίου. Θεωρούμε ότι έγινε αρκετά καλή δουλειά και πήραμε τα συμπεράσματα τα οποία θέλαμε. Οι στόχοι και οι πληροφορίες που θέλαμε να αντλήσουμε από κάθε ερώτηση ήταν συγκεκριμένες, εστιάζοντας κυρίως στο αρχικό στάδιο δραστηριοποίησης της CarMeNow, δίχως να βάζουμε τους δυνητικούς χρήστες σε λεπτομέρειες και υποθετικές ερωτήσεις. Παράλληλα αντλήσαμε και σημαντικά στοιχεία για τα χαρακτηριστικά των υποψήφιων χρηστών μας. Η ανάρτηση του ερωτηματολογίου διήρκεσε μια εβδομάδα και λάβαμε συνολικά 653 απαντήσεις. Προφανώς και μπορεί να εντοπίσει κανείς στο ερωτηματολόγιο ελαττώματα, αλλά η προσπάθειά μας εξ' αρχής ήταν το στήσιμο του όσο πιο αντικειμενικά και ουδέτερα γίνεται.

Σημαντικότερο μέρος του ερωτηματολογίου ήταν η ανάλυση των αποτελεσμάτων. Προχωρώντας στις κατάλληλες συσχετίσεις, καταλήξαμε σε συμπεράσματα για τους δυνητικούς χρήστες της CarMeNow. Όλα αυτά τα αποτελέσματα βρίσκονται στα συμπεράσματα του ερωτηματολογίου. Ολοκληρώνοντας, θεωρούμε ότι με την δημιουργία του ερωτηματολογίου αλλά και με την έρευνα βάση των τριών πυλώνων που προαναφέρθηκαν, είμαστε σε θέση πλέον να αντικατοπτρίσουμε αρκετά χαρακτηριστικά του κοινού στο οποίο αναφερόμαστε.

### **Κεφάλαιο 3 – Παρόμοιες Εταιρείες**

Η αναζήτηση εταιρειών παρόμοιας ή παρεμφερής δραστηριότητας ήταν βασικό σημείο αυτής της διπλωματικής εργασίας, καθώς αποτελεί τον ενδεξιγμένο τρόπο να αντλήσουμε πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο δράσης του CarSharing αλλά και πως οραματιζόμαστε την CarMeNow. Σε πρώτο στάδιο αναφέρουμε όσες εταιρείες βρήκαμε, μικρής και μεγάλης κλίμακας, που έχουν ενταχθεί στον κλάδο του CarSharing και καταγράψαμε βασικές πληροφορίες για αυτές. Ασχοληθήκαμε και με

εταιρείες που προσφέρουν υπηρεσίες μεταφοράς-μετακίνησης εντός της πόλης, όπως είναι η Taxibeat, η Uber, Moovel κ.α. Ο λόγος αναζήτησης πέρα από τον κλάδο του CarSharing, οφείλεται στην πετυχημένη πορεία αυτών των εταιρειών αλλά και στην εστίασή τους στην λειτουργία μέσω εφαρμογής.

Η επιλογή των τεσσάρων εταιρειών (Car2Go, Zipcar, DriveNow, Autolib') για τις οποίες έγινε εκτενή ανάλυση, συνέβαλαν και στην συνέχεια στην κατάστρωση του συστήματος της CarMeNow. Για την ανάλυση αυτών των τεσσαρων εταιρειών δημιουργήσαμε κάποιες επιμέρους κατηγορίες οι οποίες συνιστούν διαδικασίες κάθε μίας. Ενδεχομένως να μπορούσαμε να έχουμε παραπάνω κατηγορίες για να είναι ακόμα εκτενέστερη η ανάλυση που έγινε. Βέβαια βασικός στόχος ήταν να μην επαναλαμβάνουμε πληροφορίες που αναλύθηκαν σε προηγούμενες διαδικασίες. Συνοψίζοντας, θα εκτιμούσαμε ότι έγινε μια αρκετά διεξοδική ανάλυση των συγκεκριμένων εταιρειών και βάση αυτής της αναζήτησης προέκυψαν ιδέες για την κατάστρωση του συστήματος της CarMeNow συμβατή με τα αθηναϊκά δεδομένα.

### **Κεφάλαιο 4 – Κατάστρωση Συστήματος CarMeNow**

Σε αυτό το κεφάλαιο αρχίζει να διαμορφώνεται η ιδέα της CarMeNow. Καταληγουμε σε βασικές αποφάσεις για την λειτουργία της, οι οποίες όλες ακολουθούνται από αιτιολόγηση. Επιδιώκουμε να είναι ξεκάθαρο γιατί απορρίψαμε κάποιες ιδέες, αλλά και με ποιον τρόπο αντιμετωπίσαμε τα όποια διλήμματα αντιμετωπίσαμε. Βασικό στοιχείο στην προσπάθειά μας αυτήν, ήταν η ανάλυση απαιτήσεων-αναγκών την οποία και συμβουλευόμασταν καθόλη την διάρκεια κατάστρωσης του συστήματος. Παρατηρώντας κανείς τα διλήμματα που προέκυπταν και έχουν καταγραφεί στην αρχή του κεφαλαίου, μπορεί να καταλήξει σε αδιέξοδο, μιας και δεν ακολουθούν πάντα την συλλογιστική πορεία σχεδιασμού του συστήματος. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι νέες ιδέες ερχόντουσαν διαρκώς στο προσκήνιο μετά το εκτεταμένο brainstorming που κάναμε.

Είναι άξιο αναφοράς το γεγονός πως εκμεταλλευτήκαμε ότι στοιχεία υπήρχαν για να διαμορφώσουμε τόσο την τιμολογιακή μας πολιτική, όσο και το utilization rate των αυτοκινήτων μας. Μέσω της συγκεκριμένης έρευνας, μετατρέψαμε τα στοιχεία αυτά σε χρήσιμα συμπεράσματα για την CarMeNow και συνετέλεσαν στην απόφαση ένταξης μακροχρόνιας ενοικίασης στις υπηρεσίες μας. Επιπρόσθετα, έχουμε κάνει κάποια σενάρια για τον αριθμό των αυτοκινήτων χρήσης, τα οποία και θέλουμε να διατηρούμε κάποιες επιφυλάξεις για το αν θα βγούνε αληθινά.

Ολοκληρώνοντας, η καταγραφή του συστήματος ήταν ίσως από τα πιο κουραστικά σημεία της διπλωματικής μας εργασίας. Αυτό διότι περιελάμβανε ατελείωτες ώρες συζήτησης μεταξύ μας, και έντονων αντιπαραθέσεων, με στόχο να βρούμε τον καλύτερο τρόπο λειτουργίας της CarMeNow. Σε κάθε απόφαση που παίρναμε, σκεφτόμασταν τα θετικά και τα αρνητικά, αναλογιζόμενοι παράλληλα και άλλες εναλλακτικές. Όσο πιο πολύ εμβαθύνουμε σε κάποια σημεία, τόσο πιο πολλά προβλήματα προέκυπταν. Ήταν άκρως θετικό ότι ήμασταν δύο άτομα και πολλές φορές ο ένας αξιολογούσε την ιδέα του άλλου ή την απέρριπτε με επιχειρήματα. Αν και θα ήταν λιγότερο χρονοβόρο εάν ήταν μόνο ένας από εμάς και έπαιρνε τις

εκάστοτε αποφάσεις για το σύστημα, θεωρούμε ότι με τους δυό μας έγινε αρκετά καλύτερη δουλεία.

## **Κεφάλαιο 5 – Σχεδιασμός Συστήματος CarMeNow**

Στο συγκεκριμένο κεφάλαιο κληθήκαμε να σχεδιάσουμε τις διεπαφές οι οποίες θα συνιστούν το μέσο διάδρασης των χρηστών με την CarMeNow. Η διαδικασία σχεδιασμού ήταν καθορισμένη και ακολουθεί διαφορετικά στάδια. Αρχικά έγινε το sketching το οποίο και είναι μέρος του paper prototyping, στην συνέχεια ακολούθησε η κατασκευή των wireframes και τέλος καταλήξαμε στα high fidelity prototypes. Όπως διαβάσατε στο κεφάλαιο 5, υπάρχει μια αλληλουχία μεταξύ των συγκεκριμένων σταδίων σχεδιασμού. Προτού αναφερθούμε εκτενέστερα για αυτά τα στάδια και την άποψή μας ως προς την δουλειά που κάναμε, είναι αρκετά σημαντικό να τονίσουμε την σημασία που είχαν οι μοντελοποιήσεις που δημιουργήσαμε. Εξ'αρχής θεωρούσαμε ότι οι μοντελοποιήσεις θα πρέπει να είναι το μονοπάτι που θα έχουμε στις διάφορες φάσεις του σχεδιασμού, οπότε δώσαμε και ιδιαίτερη έμφαση. Αυτό δεν σημαίνει βέβαια ότι δεν προέκυψαν και αλλαγές στις μοντελοποιήσεις στην προσπάθεια βελτιστοποίησης του συστήματος.

Στο στάδιο του sketching έγινε ικανοποιητική προσπάθεια εκ μέρους μας αλλά προφανώς θα μπορούσε να είχε γίνει πολύ καλύτερη δουλειά. Δηλαδή να είχαμε σχεδιάσει ακόμα περισσότερες οθόνες, ίσως να έδειχναν πιο καλαίσθητες και να τις είχαμε δοκιμάσει σε κάποιους χρήστες να πάρουμε κάποια πρώτα σχόλια. Παρόλα αυτά, η ανυπομονησία μας να χρησιμοποιήσουμε το λογισμικό που θα φτιάχναμε τα wireframes και στην συνέχεια τα πρωτότυπα υψηλής πιστότητας, ήταν τέτοια που αποφασίσαμε να μην αναλώσουμε πολύ χρόνο στο sketching. Το επόμενο βήμα που ήταν το wireframing, ήταν σαφώς πιο ευχάριστο αλλά συναντήσαμε κάποιες δυσκολίες. Στο wireframing δεν χρειάζεται να μπαίνεις σε λεπτομέρειες οι οποίες θα επέλθουν στο επόμενο βήμα του σχεδιασμού. Ήταν αρκετά δύσκολο να κρατήσουμε τους εαυτούς μας στα όρια και σε κάποιους κανόνες του wireframing, με αποτέλεσμα να μεταβαίνουμε κάποιες φορές στο στάδιο σχεδιασμού των πρωτοτύπων υψηλής πιστότητας. Αυτό συνέβαινε διότι ήταν η πρώτη φορά που μπαίναμε στην διαδικασία να σχεδιάσουμε διεπαφές για κάτι που θα έχουμε στο μυαλό μας πως θα λειτουργεί και πως θέλουμε να το βλέπει ο χρήστης, με αποτέλεσμα να έχουμε κατά νου την τελική εικόνα. Παρόλα αυτά, μετριάσαμε κάποια λάθη και όποτε ξεφεύγαμε, προβαίναμε στις κατάλληλες κινήσεις για να τα διορθώσουμε.

Δουλεύοντας πάνω στα ολοκληρωμένα wireframes, άρχισε ο σχεδιασμός των πρωτοτύπων υψηλής πιστότητας. Πέρα από το ότι επιτελούνται οι βασικές λειτουργίες της CarMeNow, επιδιώξαμε να τους δώσουμε και μια αξιοπρεπή αισθητική μορφή μιας και θα είναι τα πρωτότυπα που θα εξετάσουν οι χρήστες στην φάση της αξιολόγησης. Είναι δεδομένο πως υπήρξαν σχεδιαστικά λάθη σε κάθε φάση, αλλά σίγουρα και σε αυτό το στάδιο, όμως αυτό αποσκοπούσαμε να το μάθουμε μέσω της διαδικασίας της αξιολόγησης. Σε συνεννόηση με τον κ.Ναθανάηλ αποφασίστηκε να μην ασχοληθούμε παραπάνω με το αισθητικό κομμάτι των διεπαφών αλλά να δώσουμε μεγαλύτερη σημασία στο λειτουργικό και σημειολογικό

τους κομμάτι. Ακολουθήσαμε την συγκεκριμένη συμβουλή, προσπαθώντας μόνο να δώσουμε κάποια ωραία όψη και μορφή στα τελικά πρωτότυπα βάση δικών μας εμπειριών με άλλα λογισμικά.

Ολοκληρώνοντας, τα σενάρια παρουσιάζουν το τελικό μέρος της δουλειάς μας. Δεδομένου ότι δουλέψαμε αρκετά, θελήσαμε να αποτυπώσουμε όλα αυτά τα σενάρια που καλύπτονται μέσω των διεπαφών. Είναι διαφορετικό να περιγράφουμε τα σενάρια και να τα αποτυπώνουμε μέσω printscreens από το να βάλουμε όποιον ενδιαφερομένο να περιηγηθεί στα πρωτότυπά μας. Δυστυχώς όμως είναι ανέφικτο, άρα παρουσιάζουμε όσα περισσότερα σενάρια γίνεται προκειμένου να εξοικειωθεί ο αναγνώστης με τις λειτουργίες των διεπαφών της CarMeNow.

### **Κεφάλαιο 6 – Αξιολόγηση**

Σε αυτό το κεφάλαιο περιγράφουμε το τελικό μέρος της πτυχιακής μας στο οποίο και αξιολογούμε τις διεπαφές που σχεδιάσαμε στο προηγούμενο κεφάλαιο. Διαμορφώσαμε ορισμένα σενάρια τα οποία θα απευθύνονται στους χρήστες κατά την φάση της αξιολόγησης, ενώ παράλληλα διαμορφώθηκαν και κάποιοι στόχοι οι οποίοι θα ελέγχονταν με το τέλος της διαδικασίας. Συνοψίζοντας τα δεδομένα, σχόλια και χρόνους από κάθε σενάριο, καταλήξαμε σε ορισμένες αλλαγές που ενδείκνυται να γίνουν και προβάλλαμε κάποιες από αυτές.

Όλη η φάση της αξιολόγησης περιγράφηκε περιληπτικά στην παραπάνω παράγραφο, όμως σημαντικότερο είναι να σταθούμε σε κάποια πράγματα που κάναμε λάθος ή δεν κάναμε. Αρχικά έπρεπε να είχαμε προέβει σε αξιολόγησης των διεπαφών σε παραπάνω άτομα και όχι μόνο στα 15 που επιλέχτηκαν. Με την λήξη της αξιολόγησης, συνειδητοποιήσαμε ότι ορισμένα από τα σενάρια είτε ήταν διαμορφωμένα με περίεργο τρόπο είτε δεν προσέφεραν χρήσιμα συμπεράσματα για εμάς, επομένως ίσως να αναθεωρούσαμε κάποια σενάρια. Ολοκληρώνοντας, αν και στο τέλος της αξιολόγησης κάναμε κάποιες αλλαγές ήταν απαραίτητες σε σχεδιαστικό επίπεδο, ίσως θα έπρεπε να ψάξουμε τις βαθύτερες αιτίες για άλλα λάθη που προκύπτουν και ξεφεύγουν από την φάση του σχεδιασμού. Δηλαδή εάν πρέπει να αναθεωρήσουμε τους υποψήφιους χρήστες ή τις αποφάσεις του συστήματος. Στα πλαίσια αυτής της εργασίας δεν έχουμε αναζητήσει τόσο τις βαθύτερες αιτίες μιας «κακής» αξιολόγησης, επικεντρώνοντας κυρίως στην φάση του σχεδιασμού.

### **Παράρτημα Α**

Αποφασίστηκε στο κεφάλαιο 5 ,που παρουσιάζονται τα σενάρια και ο ενδεδειγμένος τρόπος υλοποίησής τους, να συμπεριλάβουμε μερικά από αυτά λόγω του μεγέθους της υποενότητας παρουσίασης των σεναρίων. Όσοι από τους αναγνώστες ενδιαφέρονται να δουν όχι μόνο τα βασικά σενάρια που μπορεί να διεκπεραιώσει κανείς μέσω των πρωτοτύπων που κατασκευάσαμε, μπορεί να μεταβεί στο Παράρτημα Α στο οποίο βρίσκονται πιο σύνθετα σενάρια. Θεωρούμε ότι τα σενάρια και τα printscreens παρουσιάζονται με το κατάλληλο τρόπο, ενώ έχουμε συμπεριλάβει όσα περισσότερα μπορούμε. Η ροή των σεναρίων είναι τέτοια ώστε να εισάγει στους αναγνώστες σταδιακά κάθε καινοτόμο λειτουργία της CarMeNow.



## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- 1.
2. Κεφάλαιο 2 – Αναλυση Αγοράς
  - 2.1. Αυτοκίνητα και Έλληνες
    - 2.1.1. <http://www.kathimerini.gr/796212/article/epikairothta/ellada/oiellhnes-protimoyn-to-aytokinhhto>
    - 2.1.2. <http://www.publicissue.gr/503/auto-bicycle/>
    - 2.1.3. [http://www.statistics.gr/portal/page/portal/ESYE/BUCKET/General/ELLAS\\_IN\\_NUMBERS\\_GR.pdf](http://www.statistics.gr/portal/page/portal/ESYE/BUCKET/General/ELLAS_IN_NUMBERS_GR.pdf)
  - 2.2. Application και Έλληνες
    - 2.2.1. [http://medianalysis.net/2013/08/01/mobile\\_apps/](http://medianalysis.net/2013/08/01/mobile_apps/)
    - 2.2.2. [http://www.sepe.gr/files/1/SEPEnews/SEPEnews\\_Issue35/pdf/OPA.pdf](http://www.sepe.gr/files/1/SEPEnews/SEPEnews_Issue35/pdf/OPA.pdf) (2010)
    - 2.2.3. [http://www.neo2.gr/web/neo2.gr/searchpagebasedontags/-/asset\\_publisher/Ep0Q/content/εξοικειωμενοι-οι-ελληνες-στη-χρηση-των-smartphones?redirect=%2Fweb%2Fneo2.gr%2Fsearchpagebasedontags%3Fp\\_p\\_id%3D101\\_INSTANCE\\_Ep0Q%26p\\_p\\_lifecycle%3D0%26p\\_p\\_col\\_id%3Dcolumn-1%26p\\_p\\_col\\_count%3D1%26p\\_r\\_p\\_564233524\\_tag%3Dsymbian%26p\\_r\\_p\\_564233524\\_folksonomy%3Dtrue](http://www.neo2.gr/web/neo2.gr/searchpagebasedontags/-/asset_publisher/Ep0Q/content/εξοικειωμενοι-οι-ελληνες-στη-χρηση-των-smartphones?redirect=%2Fweb%2Fneo2.gr%2Fsearchpagebasedontags%3Fp_p_id%3D101_INSTANCE_Ep0Q%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_col_id%3Dcolumn-1%26p_p_col_count%3D1%26p_r_p_564233524_tag%3Dsymbian%26p_r_p_564233524_folksonomy%3Dtrue)
    - 2.2.4. <http://tech.in.gr/analysis/article/?aid=1231069637>
    - 2.2.5. <http://www.taxheaven.gr/news/news/view/id/16171>
    - 2.2.6. <http://apigee.com/about/press-release/apigee-study-mobile-appdependency-high-varies-country>
    - 2.2.7. <http://www.nielsen.com/us/en/insights/news/2014/smartphonesso-many-apps--so-much-time.html>
    - 2.2.8. <http://www.candianews.gr/2015/02/19/ellines-protimoun-tisonline-agores/>
    - 2.2.9. <http://www.euro2day.gr/news/economy/article/1282208/protokrit-hrio-h-timh-gia-to-online-shopping.html>
    - 2.2.10. <http://www.neolaia.gr/2014/06/17/ereuna-ellhnessmartphones-tablets/>
  - 2.3. Έλληνες & Online Αγορές
    - 2.3.1. <http://www.epistimonikomarketing.gr/to-on-line-lianemporio->

- stinellada-eukairia-kai-prooptikes/  
2.3.2. <http://www.neolaia.gr/2014/12/05/ereyna-ellines-diadiktyo/>  
2.3.3. <http://www.kathimerini.gr/553820/article/tecnologia/diadiktyo/prwta8lhtes-oi-ellhnes-katanalwtes-meta3y-twn-notioeyrwpaiwn-stise-agores>  
2.3.4. <https://iguru.gr/2015/03/09/paypal-smartphones-worldmarketing-45397/>  
2.3.5. <http://www.iefimerida.gr/news/211244/oi-ellines-anakalyptoynonline-shopping-ti-psonizoyn-diadiktyaka>  
2.3.6. <http://www.kathimerini.gr/821588/article/oikonomia/epixeirhseis/yaxnoyn-diadiktyaka-alla-agorazoyn-apo-ta-katasthmata-oiellhnes>  
2.3.7. [http://www.neo2.gr/web/neo2.gr/retail/-/asset\\_publisher/bp2S/content/oi-ellhnes-epilegouv-online-agores-gia-yrhgora-kai-ftina;jsessionid=941C7E6096174A6CB39CC6B91287715E](http://www.neo2.gr/web/neo2.gr/retail/-/asset_publisher/bp2S/content/oi-ellhnes-epilegouv-online-agores-gia-yrhgora-kai-ftina;jsessionid=941C7E6096174A6CB39CC6B91287715E)  
2.3.8. <http://www.skai.gr/news/business/article/291481/thetikes-oiprovlipseis-gia-tis-online-agores-gia-to-2015-/>  
2.3.9. <http://www.newsbeast.gr/technology/arthro/764305/oi-ellineslennai-stis-ilektronikes-agores/>

#### 2.4. Ερωτηματολόγιο

- 2.4.1. <https://www.google.com/forms/about/>  
2.4.2. <http://www.makeuseof.com/tag/10-advanced-tips-tricks-forgoogle-forms/>  
2.4.3. <http://www.gcflearnfree.org/google-tips/use-google-forms-tocreate-quizzes-surveys-and-more>  
2.4.4. [http://mycourses.ntua.gr/courses/MECH1002/document/%C4%E9%E1%EB%DD%EE%E5%E9%F2%02\\_%D7%F1%E7%F3%F4%EF%EA%E5%ED%F4%F1%E9%EA%FC%F2\\_%D3%F7%E5%E4%E9%E1%F3%EC%FC%F2%01\\_Data\\_Collection.pdf](http://mycourses.ntua.gr/courses/MECH1002/document/%C4%E9%E1%EB%DD%EE%E5%E9%F2%02_%D7%F1%E7%F3%F4%EF%EA%E5%ED%F4%F1%E9%EA%FC%F2_%D3%F7%E5%E4%E9%E1%F3%EC%FC%F2%01_Data_Collection.pdf)  
2.4.5. [http://www.apostaseis.gr/loc\\_ap/kostos-taxi.asp](http://www.apostaseis.gr/loc_ap/kostos-taxi.asp)  
2.4.6. <http://www.oasa.gr/search.php?id=searchroute>

### 3. Κεφάλαιο 3– Παρόμοιες Εταιρείες

#### 3.1. Εισαγωγή σε CarSharing

- 3.1.1. [http://en.wikipedia.org/wiki/Carsharing#How\\_it\\_works](http://en.wikipedia.org/wiki/Carsharing#How_it_works)  
3.1.2. <http://www.autorentalnews.com/channel/rentaloperations/article/story/2015/03/carsharing-overview-of-theindependent-market.aspx>  
3.1.3. <http://www.reviews.com/car-sharing/chicago/>

## Βιβλιογραφία

- 3.1.4. [http://eartheasy.com/move\\_car\\_sharing.html](http://eartheasy.com/move_car_sharing.html)
- 3.1.5. <http://www.carsharing.net>
- 3.1.6. <http://tsrc.berkeley.edu/sites/tsrc.berkeley.edu/files/Carsharing%20in%20Europe%20and%20North%20America.pdf>

### 3.2. Αναζήτηση Παρόμοιων Εταιρειών

- 3.2.1. <https://www.car2go.com/en/roma/>
- 3.2.2. <https://en.wikipedia.org/wiki/Car2Go>
- 3.2.3. <http://www.avis.gr>
- 3.2.4. <http://www.zipcar.com>
- 3.2.5. <https://en.wikipedia.org/wiki/Zipcar>
- 3.2.6. <https://de.drive-now.com>
- 3.2.7. <https://en.wikipedia.org/wiki/DriveNow>
- 3.2.8. <https://www.autolib.eu/en/>
- 3.2.9. <https://en.wikipedia.org/wiki/Autolib%27>
- 3.2.10. <https://www.citycarclub.co.uk>
- 3.2.11. <https://www.youtube.com/watch?v=Yea-c4FI90o>
- 3.2.12. <https://www.greenwheels.com/book/search/nlen/index?navType=private>
- 3.2.13. <http://www.justshareit.com/jsi/website/howItWorks.do>
- 3.2.14. <https://www.stadtmobil.de/english/>
- 3.2.15. <http://www.zoomcar.com/>
- 3.2.16. <https://www.hertz247.com/itmoxy/en-GB/home/Index>
- 3.2.17. <http://www.modo.coop/about/>
- 3.2.18. <http://www.enterprisecarshare.com/>
- 3.2.19. <https://www.getaround.com/>
- 3.2.20. <https://www.uber.com>
- 3.2.21. <https://taxibeat.gr>

### 3.3. Ανάλυση Car2go-Zipcar-DriveNow-Autolib'

- 3.3.1. <https://www.car2go.com/en/berlin/faq/>
- 3.3.2. <http://www.zipcar.com/how>
- 3.3.3. <https://uk.drive-now.com/#!/faq>
- 3.3.4. <https://www.autolib.eu/faq/>
- 3.3.5. <https://www.youtube.com/watch?v=VclAxWxVhG4>
- 3.3.6. <https://www.youtube.com/watch?v=kVyMmb37tag>
- 3.3.7. [https://www.youtube.com/watch?v=o0AdDDv\\_IAE](https://www.youtube.com/watch?v=o0AdDDv_IAE)
- 3.3.8. <https://www.youtube.com/watch?v=ytXOcZJo87g>
- 3.3.9. [https://www.youtube.com/watch?v=O\\_E5lrQSZ0Q](https://www.youtube.com/watch?v=O_E5lrQSZ0Q)
- 3.3.10. <https://www.youtube.com/watch?v=nNdeLjdzl-s>
- 3.3.11. [https://www.youtube.com/watch?v=UDfAP-a\\_oU4](https://www.youtube.com/watch?v=UDfAP-a_oU4)
- 3.3.12. <https://www.youtube.com/watch?v=yUcd8CCa4BE>
- 3.3.13. <https://www.youtube.com/watch?v=0TJ1EztCycM>
- 3.3.14. [https://www.youtube.com/watch?v=F86rHvhTA\\_k](https://www.youtube.com/watch?v=F86rHvhTA_k)
- 3.3.15. <https://www.youtube.com/watch?v=7PwRJ4o61sl>
- 3.3.16. <https://www.youtube.com/watch?v=r8BOh82Pwvo>
- 3.3.17. [https://www.youtube.com/watch?v=1BbCm7DW\\_5A](https://www.youtube.com/watch?v=1BbCm7DW_5A)



- 3.3.18. <https://www.youtube.com/watch?v=TANWkXMrVt8>
- 3.3.19. <https://www.youtube.com/watch?v=jZ2wreTEKn4>
- 3.3.20. <https://www.youtube.com/watch?v=SRVj5TeZ-jM>
- 3.3.21. <https://www.youtube.com/watch?v=hX8kttjvojq>
- 3.3.22. <https://www.youtube.com/watch?v=yHms1ez3abY>
- 3.3.23. <https://www.youtube.com/watch?v=yHms1ez3abY>
- 3.3.24. [https://www.youtube.com/watch?v=sSckLB-SS\\_s](https://www.youtube.com/watch?v=sSckLB-SS_s)
- 3.3.25. <https://www.youtube.com/watch?v=HV5CmJj0omU>
- 3.3.26. <https://www.youtube.com/watch?v=xxTm1G313dU>

#### 4. Κεφάλαιο 4 – Κατάστρωση συστήματος CarMeNow

##### 4.1. Utilization Rate

- 4.1.1. <http://www.autoblog.com/2014/12/14/car2go-1000000-members/>
- 4.1.2. [http://en.wikipedia.org/wiki/Car2Go#cite\\_note-49](http://en.wikipedia.org/wiki/Car2Go#cite_note-49)
- 4.1.3. <http://bikeportland.org/2014/12/02/portland-car2go-capital-northamerica-114155>

##### 4.2. Τεχνολογικές Ανάγκες

- 4.2.1. <http://www.viper.com>
- 4.2.2. <https://el.wikipedia.org/wiki/RFID>
- 4.2.3. [https://el.wikipedia.org/wiki/Global\\_System\\_for\\_Mobile\\_Communications](https://el.wikipedia.org/wiki/Global_System_for_Mobile_Communications)
- 4.2.4. <https://el.wikipedia.org/wiki/NFC>
- 4.2.5. <http://www.gsmsystems.com>
- 4.2.6. <http://www.techradar.com/news/phone-andcommunications/what-is-nfc-and-why-is-it-in-your-phone-948410>
- 4.2.7. <http://www.technovelgy.com/ct/technology-article.asp>

##### 4.3. Storyboards

- 4.3.1. <https://www.storyboardthat.com>

#### 5. Κεφάλαιο 5 – Prototyping

##### 5.1. Εισαγωγή

- 5.1.1. <http://www.usability.gov/how-to-andtools/methods/prototyping.html>
- 5.1.2. [https://en.wikipedia.org/wiki/Software\\_prototyping](https://en.wikipedia.org/wiki/Software_prototyping)
- 5.1.3. <https://en.wikipedia.org/wiki/Prototype>
- 5.1.4. <https://www.youtube.com/watch?v=nhjQINCOhxE>
- 5.1.5. <https://www.youtube.com/watch?v=3eTJWEl9TLE>
- 5.1.6. <http://www.uxmatters.com/mt/archives/2010/05/sketches-andwireframes-and-prototypes-oh-my-creating-your-own-magicalwizard-experience.php>

##### 5.2. Μοντελοποιήσεις

- 5.2.1. [http://edu.eap.gr/pli/pli24\\_old/B-tomos/Parousiaseis/P10.pdf](http://edu.eap.gr/pli/pli24_old/B-tomos/Parousiaseis/P10.pdf)
- 5.2.2. <http://mycourses.ntua.gr/document/document.php?cmd=exChDi&file=%2F%C4%E9%E1%EB%DD%EE%E5%E9%F2>

##### 5.3. Paper Prototyping

- 5.3.1. [http://www.paperprototyping.com/what\\_prosandcons.html](http://www.paperprototyping.com/what_prosandcons.html)
- 5.3.2. [https://en.wikipedia.org/wiki/Paper\\_prototyping](https://en.wikipedia.org/wiki/Paper_prototyping)
- 5.3.3. <https://popapp.in/sketchpad/>
- 5.4. Wireframes
  - 5.4.1. [http://en.wikipedia.org/wiki/Website\\_wireframe](http://en.wikipedia.org/wiki/Website_wireframe)
  - 5.4.2. <http://webdesign.tutsplus.com/articles/a-beginners-guide-to-wireframing--webdesign-7399>
  - 5.4.3. <http://wireframes.tumblr.com>
  - 5.4.4. <http://www.smashingmagazine.com/2009/09/01/35-excellent-wireframing-resources/>
  - 5.4.5. <https://www.youtube.com/watch?v=T0vt3nLZKks>
  - 5.4.6. <https://www.youtube.com/watch?v=NWO2vIBHPvI>
  - 5.4.7. [https://www.youtube.com/watch?v=i4Zg6\\_yKOh8](https://www.youtube.com/watch?v=i4Zg6_yKOh8)
  - 5.4.8. <http://www.justinmind.com>
  - 5.4.9. <http://www.techsmith.com/snagit.html>
- 5.5. High Fidelity Prototypes
  - 5.5.1. <http://svpg.com/high-fidelity-prototypes/>
  - 5.5.2. <http://www.telono.com/en/articles/lo-fi-vs-hi-fi-prototyping-how-real-does-the-real-thing-have-to-be/>
  - 5.5.3. <http://ux.stackexchange.com/questions/19339/what-is-the-difference-between-a-hi-fidelity-prototype-and-a-visual-design>
  - 5.5.4. <http://www.atlargeinc.com/insights/high-fidelity-vs-low-fidelity-prototyping-web-design-and-app-development>
  - 5.5.5. [http://eduportal.dmst.aueb.gr/html/det/2\\_week7\\_prototyping\\_\\_17466.pdf](http://eduportal.dmst.aueb.gr/html/det/2_week7_prototyping__17466.pdf)
  - 5.5.6. [http://www.syros.aegean.gr/courses/06/511\\_6100/tsp\\_03\\_03.pdf](http://www.syros.aegean.gr/courses/06/511_6100/tsp_03_03.pdf)
  - 5.5.7. [http://www.csd.uoc.gr/~hy464/files/lectures/Lecture\\_09\\_greek.pdf](http://www.csd.uoc.gr/~hy464/files/lectures/Lecture_09_greek.pdf)

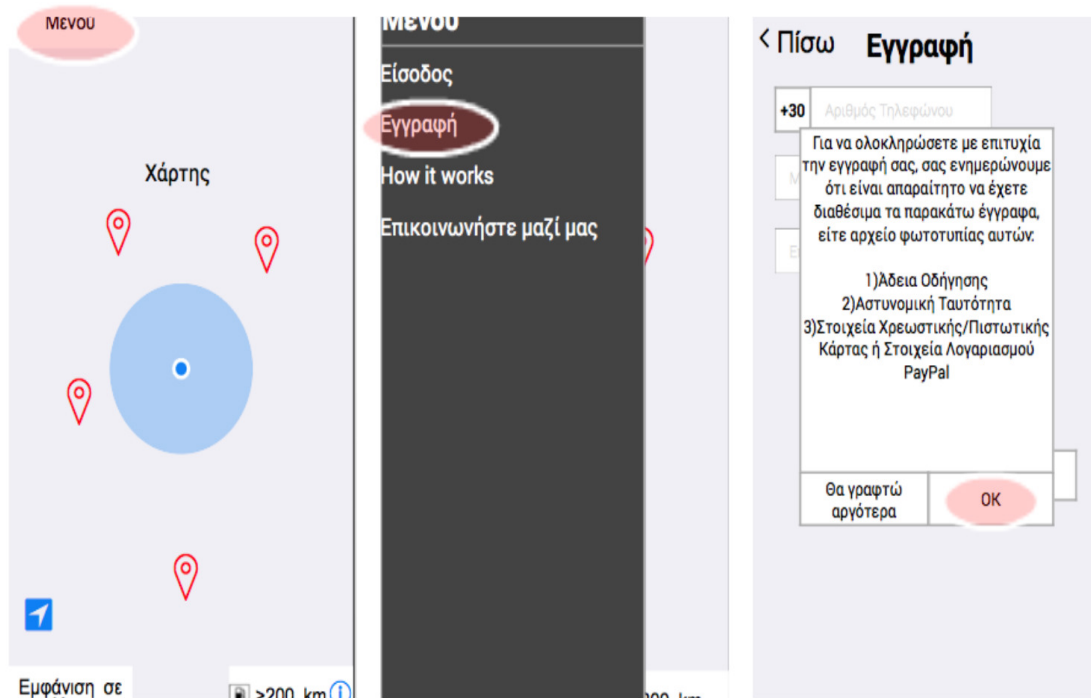
## Βιβλιογραφία

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α

### Application

#### *Εγγραφή νέου χρήστη στην CarMeNow.*

Παρακάτω παρουσιάζεται το σενάριο εγγραφής νέου πελάτη στο σύστημα της CarMeNow μέσω την εφαρμογής. Κάποια σημαντικά σημεία που αξίζει να τονίσουμε είναι ότι ο πελάτης μπορεί να ανεβάσει τα έγγραφα βγάζοντάς τα φωτογραφία εκείνη την στιγμή από το κινητό του. Παράλληλα παρουσιάζουμε και την δυνατότητα σύνδεσης του λογαριασμού με paypal account από την πρώτη στιγμή για λόγους πληρότητας.



Όπως παρατηρείται, κάθε υποψήφιος χρήστης περνάει από συγκεκριμένα βήματα. Κάθε βήμα συνδέεται αυστηρά με το επόμενο του.

## Παράρτημα Α

**< Πίσω Προσωπικά στοιχεία**

Επώνυμο  
Όνομα  
Πατρώνυμο  
Διεύθυνση  
Πόλη: Αθήνα  
Περιοχή  
Τ.Κ.  
Ημερομηνία Γέννησης

**Συνέχεια**

**< Πίσω Έγγραφα**

Άδεια οδήγησης (Μπροστινή Όψη)  
Upload file Take photo Ανέβασα αρχείο διατήρησ όφης

Άδεια οδήγησης (Πίσω Όψη)  
Upload file Take photo

Ταυτότητα(Μπροστινή Όψη)  
Upload file Take photo Ανέβασα αρχείο διατήρησ όφης

Ταυτότητα(Πίσω Όψη)  
Upload file Take photo

**Συνέχεια**

**< Πίσω Τρόποι Πληρωμής**

**Χρεωστική/Πιστωτική Κάρτα**

**Λογαριασμός PayPal**

Χρεωστική/Πιστωτική Κάρτα

Αρ. Κάρτας  
Όνομα Κατόχου  
Ημερομηνία Λήξης  
CVV

**Αποθήκευση & Προσθήκη και άλλου τρόπου πληρωμής** **Αποθήκευση & Ολοκλήρωση Εγγραφής**

**< Πίσω Τρόποι Πληρωμής**

Χρεωστική/Πιστωτική Κάρτα

**Λογαριασμός PayPal**

Λογαριασμός PayPal

E-mail  
PayPal Password

**Αποθήκευση & Προσθήκη και άλλου τρόπου πληρωμής** **Αποθήκευση & Ολοκλήρωση Εγγραφής**

**Η αίτηση για την εγγραφή σας ολοκληρώθηκε επιτυχώς!**

Αναμένετε την έγκριση από την εταιρία για την ταυτοποίηση των στοιχείων σας. (Η διαδικασία μπορεί να πάρει από μερικά λεπτά μέχρι μερικές ώρες.)

Θα σας ενημερώσουμε με αποστολή SMS και mail.

Σας ευχαριστούμε για την προτίμησή σας

**OK**

**Προσέγγιση κόστους για κράτηση περίπου 35'(ΤΩΡΑ) και απόστασης 15 κμ.  
Για παράδειγμα μετάβαση από Αγία Παρασκευή-Κηφισιά τώρα.**

**< Πίσω Πληροφορίες Κράτησης**

Διάρκεια Ενοικίασης  
 0-10h  
 >10h (Ημερήσια Χρέωση)

Παραλαβή  
 7 μεσα (20' χωρίς χρέωση)  
 Σε 3 ώρες/8 ώρες

Τρόπος Πληρωμής  
 Πιστωτική Κάρτα (\*\*\*\*5989)  
 Χρεωστική Κάρτα (\*\*\*\*5989)  
 PayPal - finos.giwrkos@gmail.com

**Επιβεβαίωση Κράτησης**

[Προσέγγιση Κόστους](#)

**< Πίσω Προσέγγιση Κόστους**

**Διάρκεια**  
35 λεπτά

**Χιλιόμετρα**  
χιλιόμετρα

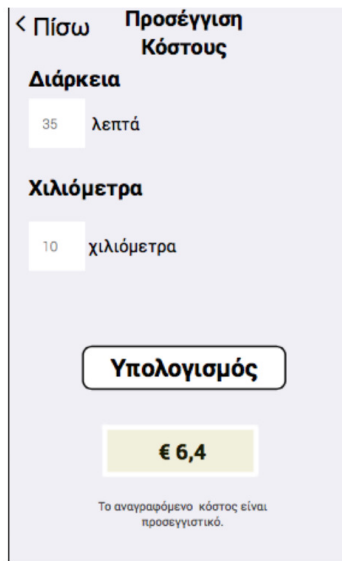
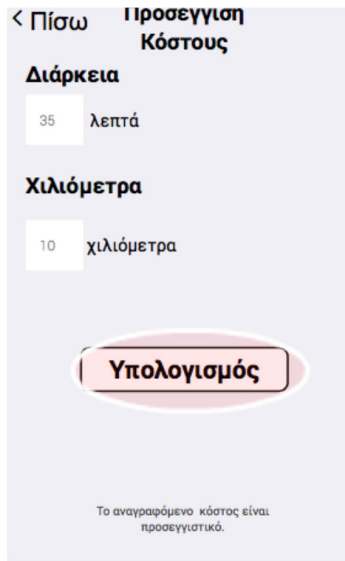
**Υπολογισμός**

**< Πίσω Προσέγγιση Κόστους**

**Διάρκεια**  
35 λεπτά

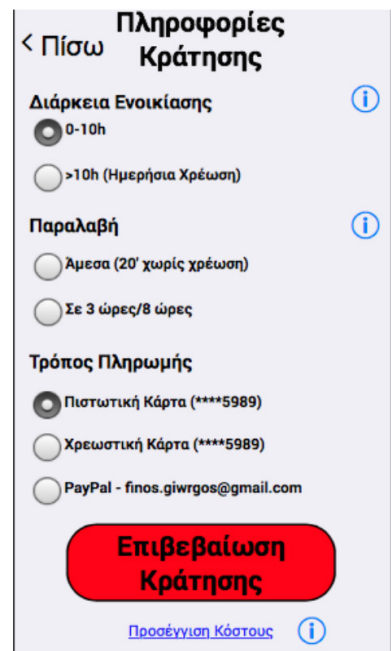
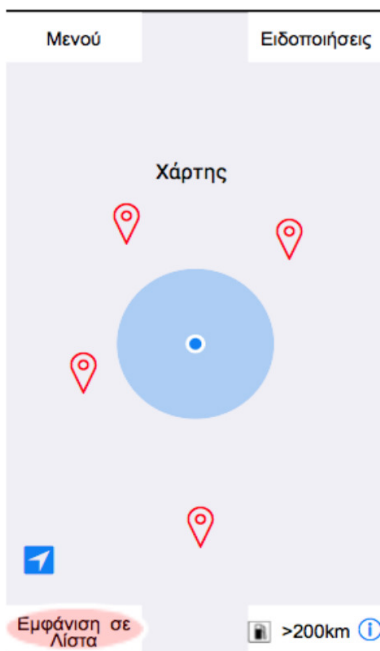
**Χιλιόμετρα**  
10 χιλιόμετρα

**Υπολογισμός**



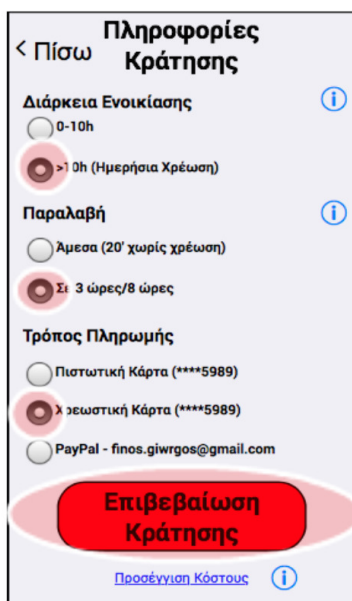
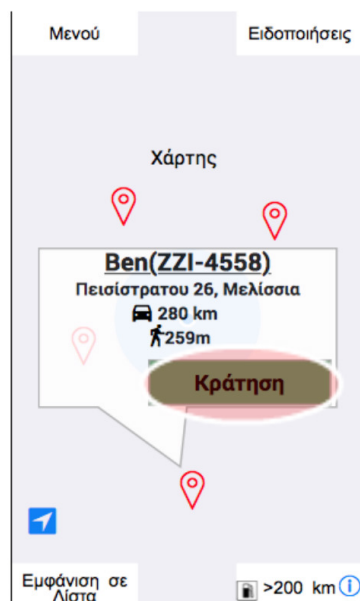
Η προσέγγιση κόστους αναφέρεται σε περιπτώσεις άμεσης βραχυχρόνιας ενοικίασης, δηλαδή από 0-10 ώρες. Απαιτεί την γνώση του εκτιμώμενου χρόνου ενοικίασης αλλά και των χιλιομέτρων. Στο κίτρινο πλαίσιο διακρίνουμε την τελική τιμή βάση του αλγορίθμου τιμολογιακής πολιτικής της CarMeNow.

**Κράτηση αυτοκινήτου με χρήση Λίστας.**



**Κράτηση για ημερήσια εκδρομή & παραλαβή σε 6 ώρες από τώρα, με το αυτοκίνητο να έχει αυτονομία βενζίνης >200km.**

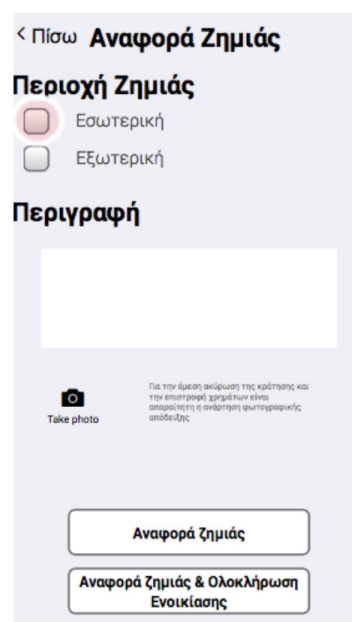
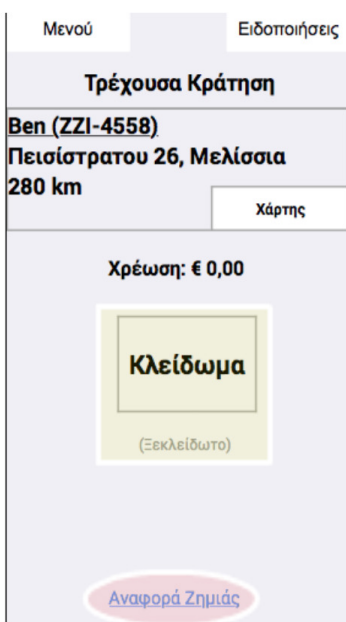
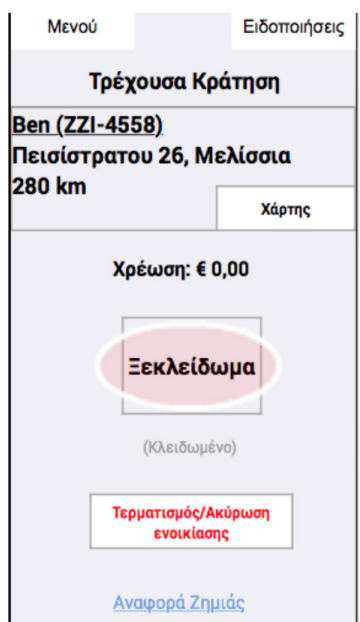
ΠΟ

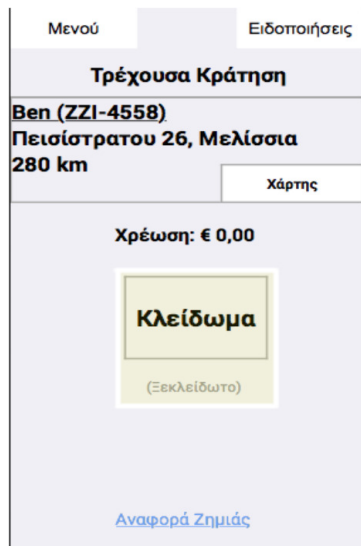
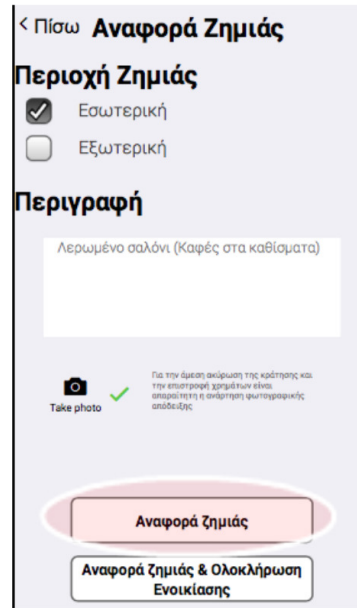
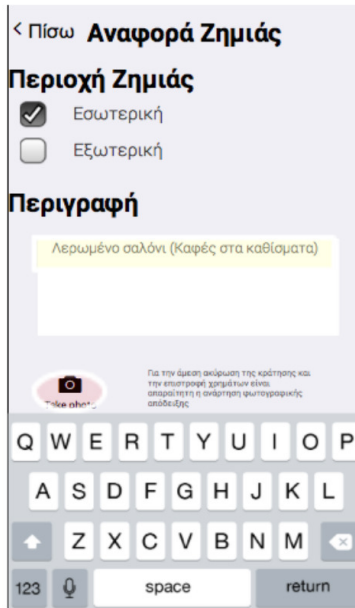
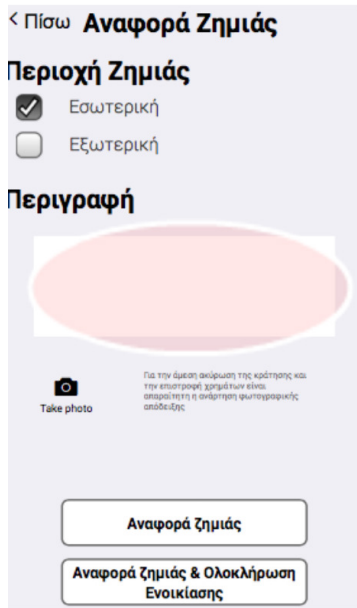


Το πρώτο πράγμα που πρέπει να κάνει ο χρήστης είναι να εντοπίσει το φίλτρο προκειμένου να κάνει πιο γρήγορα την αναζήτηση αυτοκινήτων με αυτονομία >200km. Ειδάλλως θα μπορούσε να έψαχνε κάθε αυτοκίνητο ξεχωριστά, πατώντας πάνω του, μιας και αποτυπώνονται τα εναπομείναντά του χιλιόμετρα.

**Αναφορά ζημιάς λόγω βρώμικου σαλονιού, αλλά συνέχεια ενοικίασης.**

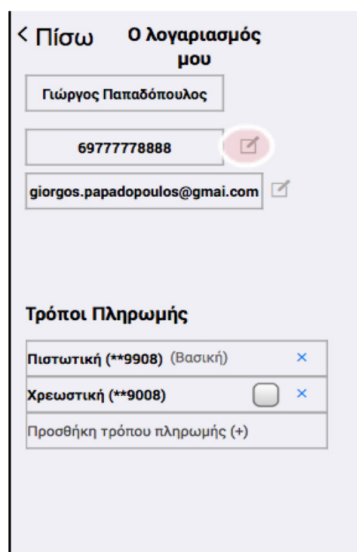
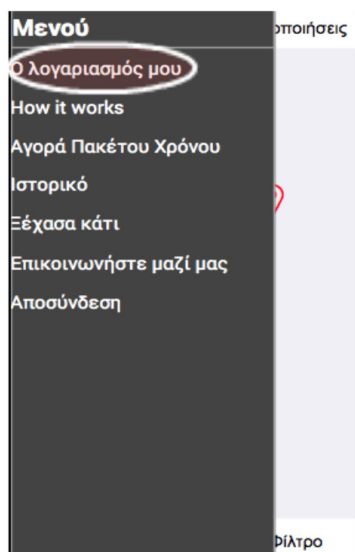
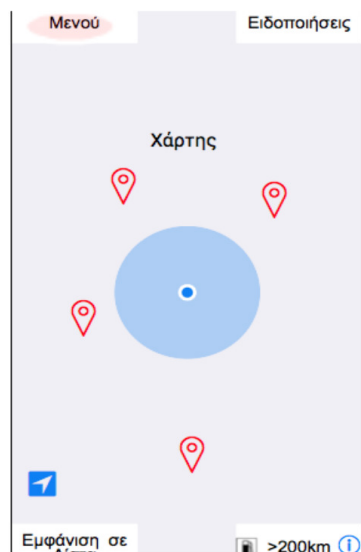
Ο πελάτης μεταβαίνει στο αυτοκίνητο, το ξεκλειδώνει αλλά παρατηρεί ότι υπάρχει μια δυσωδία λόγω καφέ ο οποίος είχε χυθεί στα καθίσματα από τον προηγούμενο πελάτη. Παρόλα αυτά επειδή βιάζεται, αναγκάζεται να πάρει το αυτοκίνητο, αν και δεν είναι ευχαριστημένος από την κατάσταση. Να επισημάνουμε ότι την συγκεκριμένη αναφορά ζημιάς μπορεί να την κάνει και εντός του αυτοκινήτου μέσω της οθόνης αμαξίου. Στο application βρίσκεται κυρίως για λόγους πληρότητας και αποσκοπεί στην αναφορά εξωτερικών ζημιών που κρίνει ο πελάτης ότι πρέπει να αναφέρει εάν είναι σχολαστικός.





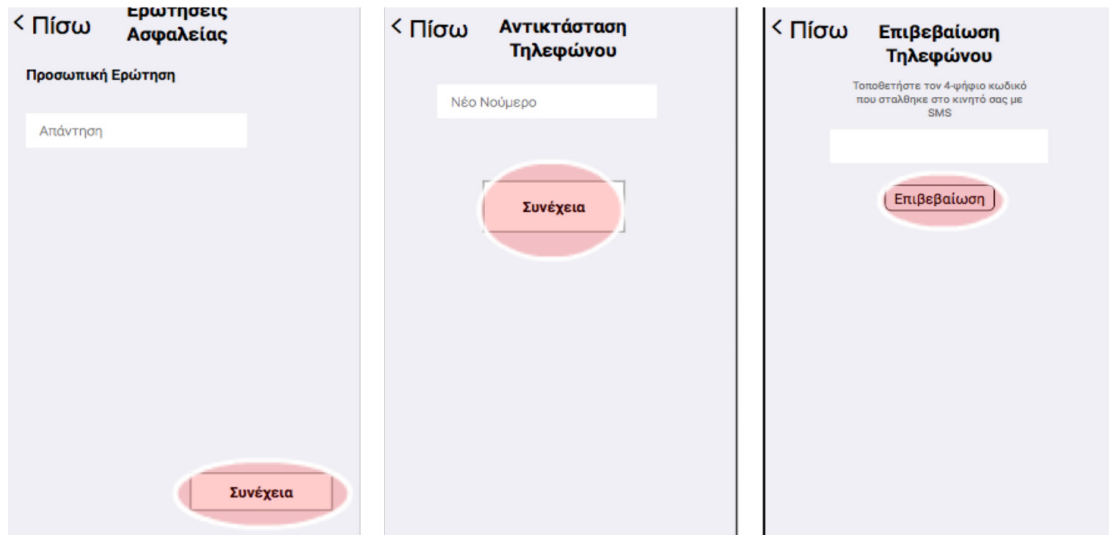
Βγαζοντας φωτογραφία ο πελάτης μπορεί να λάβει μέρος της των χρημάτων που δαπάνησε για την ενοικίαση πίσω. Αυτό το κάνει η CarMeNow καθώς δεν θέλει να έχει δυσαρεστημένους πελάτες. Σεβόμενοι λοιπόν τις όχι και τόσο ευχάριστες συνθήκες που οδήγησε ο πελάτης, του κάνουμε μια ελάφρυνση στην τιμή με το πέρας της ενοικίασης, με την προϋπόθεση ότι θα αποστείλλει κάποιο αποδεικτικό στοιχείο.

**Αλλαγή αριθμού τηλεφώνου πελάτη.**

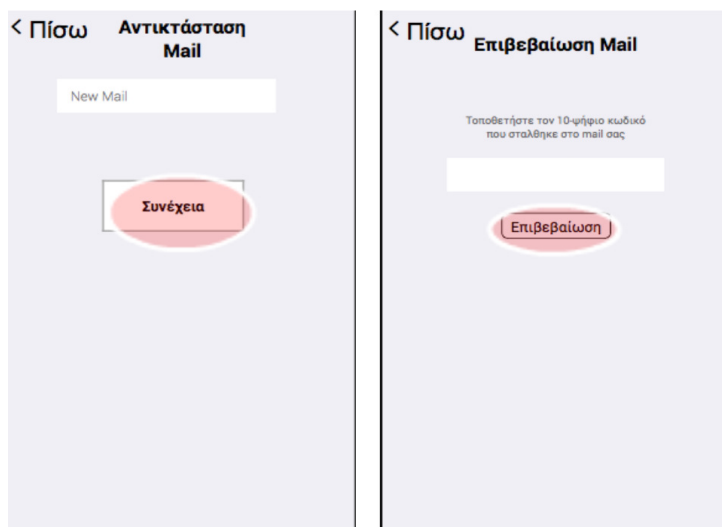
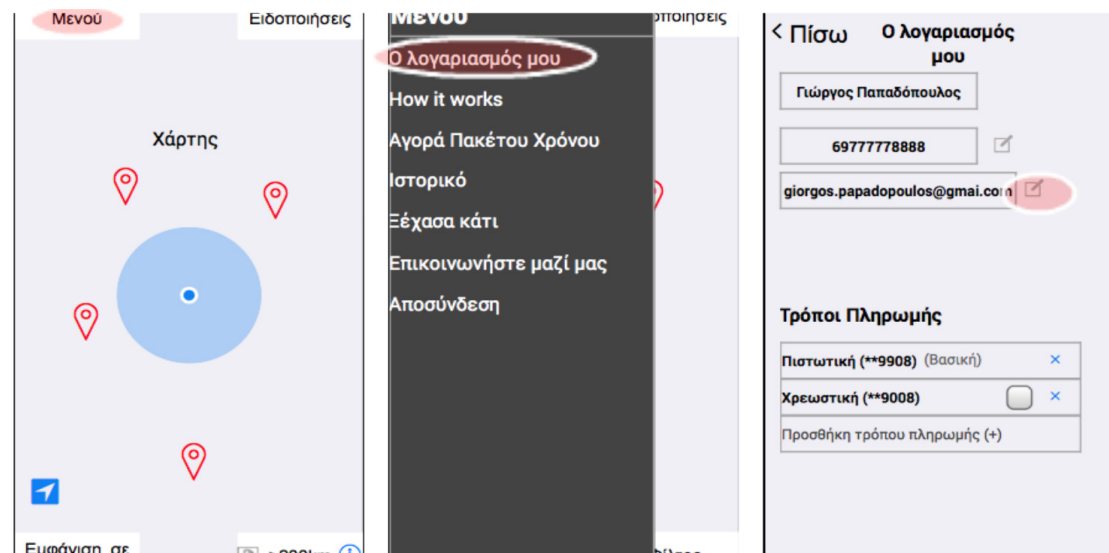




## Παράρτημα Α

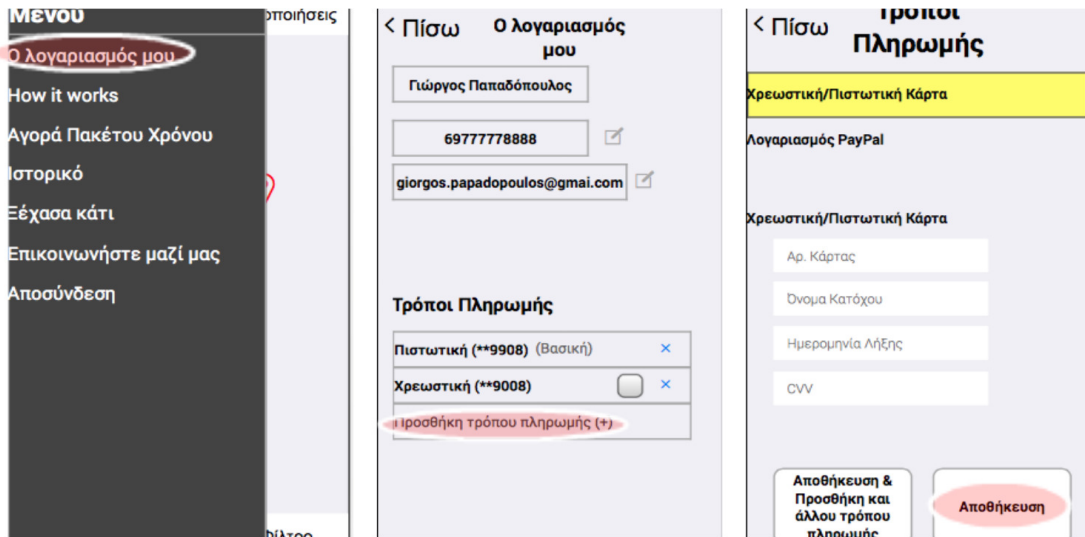


### Αλλαγή email επικοινωνίας πελάτη

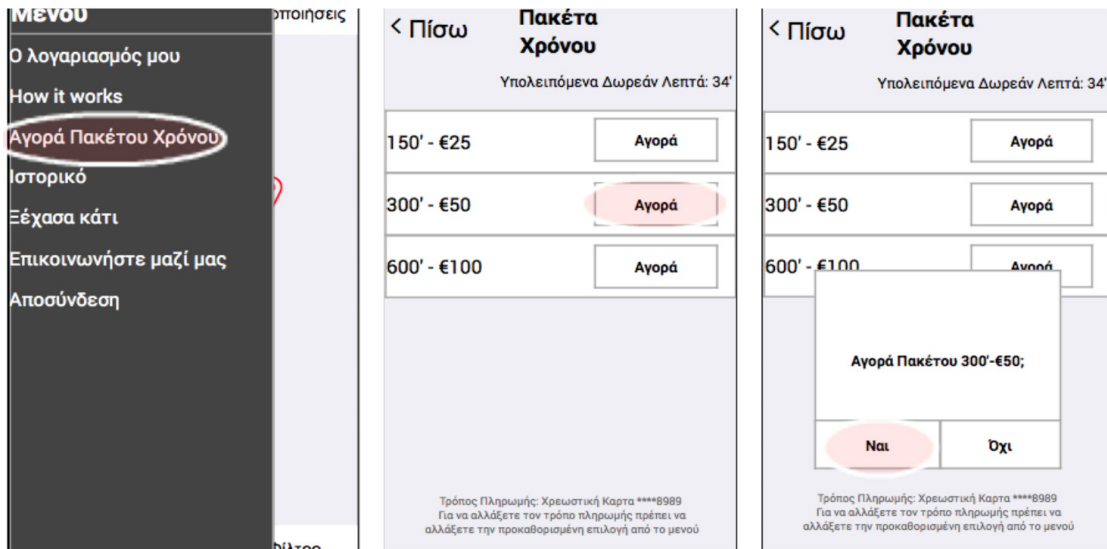


### Προσθήκη νέας κάρτας πληρωμής.

## Παράρτημα Α

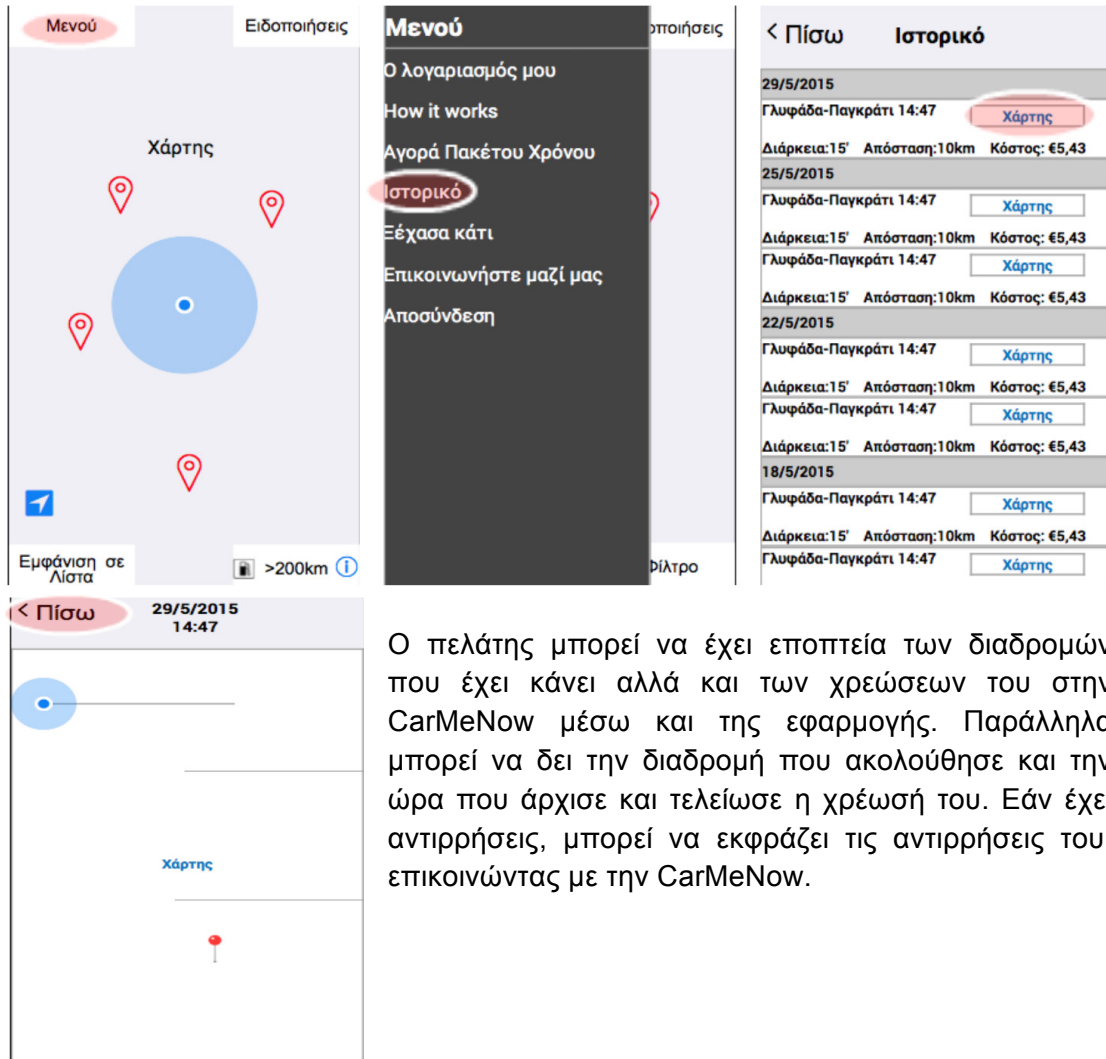


### Αγορά πακέτου χρόνου αξίας 50€.



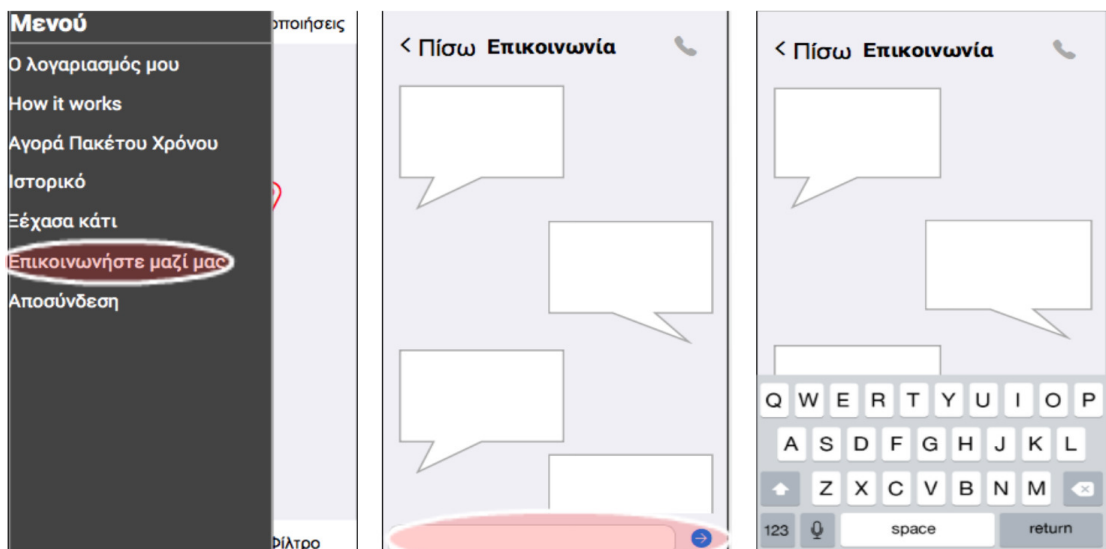
### Προβολή ιστορικού διαδρομών πελάτη – Εποπτεία Χρεώσεων

## Παράρτημα Α

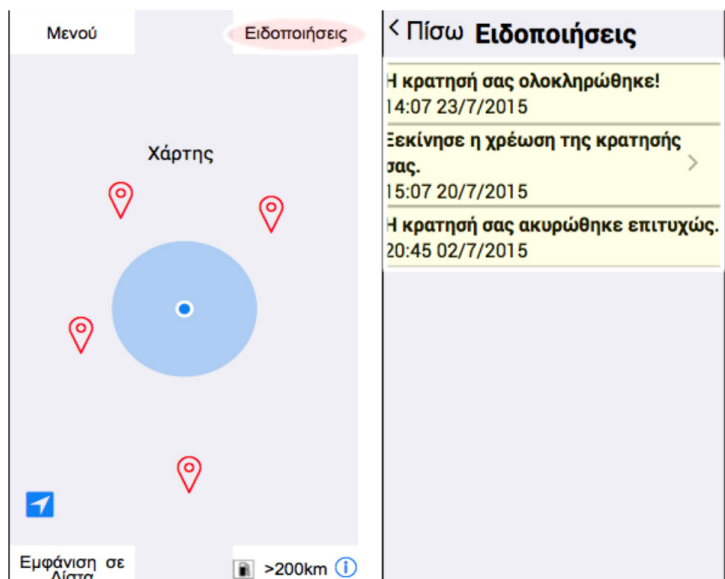


Ο πελάτης μπορεί να έχει εποπτεία των διαδρομών που έχει κάνει αλλά και των χρεώσεων του στην CarMeNow μέσω και της εφαρμογής. Παράλληλα μπορεί να δει την διαδρομή που ακολούθησε και την ώρα που άρχισε και τελείωσε η χρέωσή του. Εάν έχει αντιρρήσεις, μπορεί να εκφράζει τις αντιρρήσεις του, επικοινωνώντας με την CarMeNow.

### Επικοινωνία με την CarMeNow



### Προβολή ειδοποιήσεων

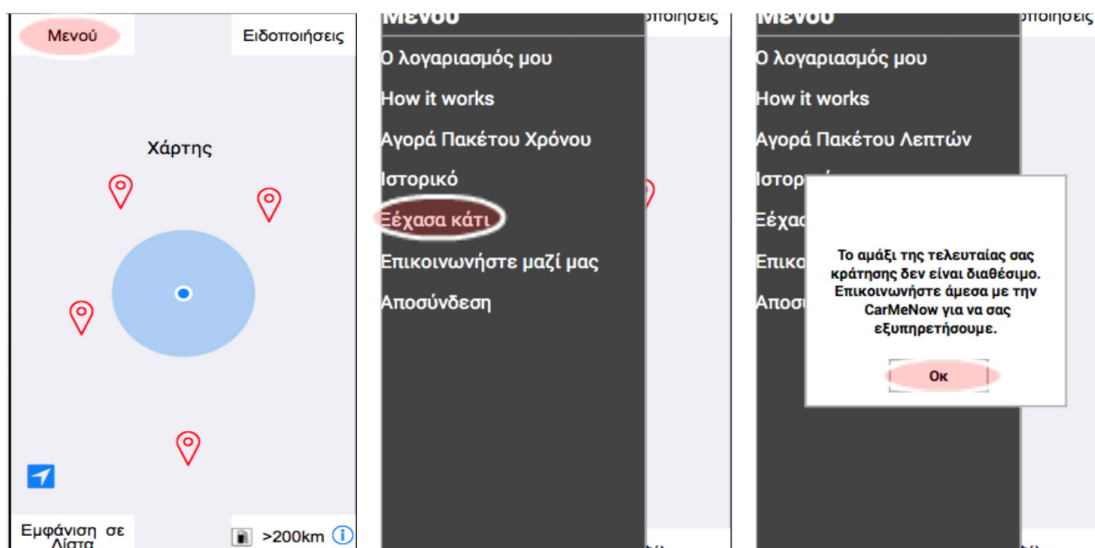


Όλα τα μηνύματα τα οποία αποστέλλει η CarMeNow στους χρήστες της, εμφανίζονται στις ειδοποιήσεις. Αυτά μπορεί να είναι η λήξη της ενοικίασης ή προσφορές κ.α.

**Ξέχασε ο πελάτης το πορτοφόλι του στο αυτοκίνητο που μόλις τερμάτισε την ενοικιάσή του.**

Η CarMeNow παρέχει την δυνατότητα να επιστρέψει κανείς στο αυτοκίνητο που χρησιμοποιούσε προηγουμένως και να παραλάβει ένα αντικείμενο που ξέχασε. Αυτό δεν έχει κάποιο κόστος, αρκεί βέβαια ο πελάτης μην καταχρηστεί τον χρόνο που έχει για να βρει το αυτοκίνητο ή δεν ξεκινήσει τον κινητήρα. Προϋπόθεση για να μπορεί κανείς να ανοίξει το αυτοκίνητο είναι να μην έχει γίνει κράτηση από κάποιον άλλον πελάτη.

Παρακάτω βλέπουμε στο ίδιο σενάριο τα δύο αυτά ενδεχόμενα. Στην τρίτη εικόνα βλέπουμε ότι ο πελάτης δεν μπορεί να εισέλθει στο αυτοκίνητο καθώς έχει προηγηθεί η κράτηση από κάποιον άλλον, ενώ στο επόμενο(τέταρτη εικόνα) ο πελάτης μπορεί να πάει να αναζητήσει το ξεχασμένο του αντικείμενο.

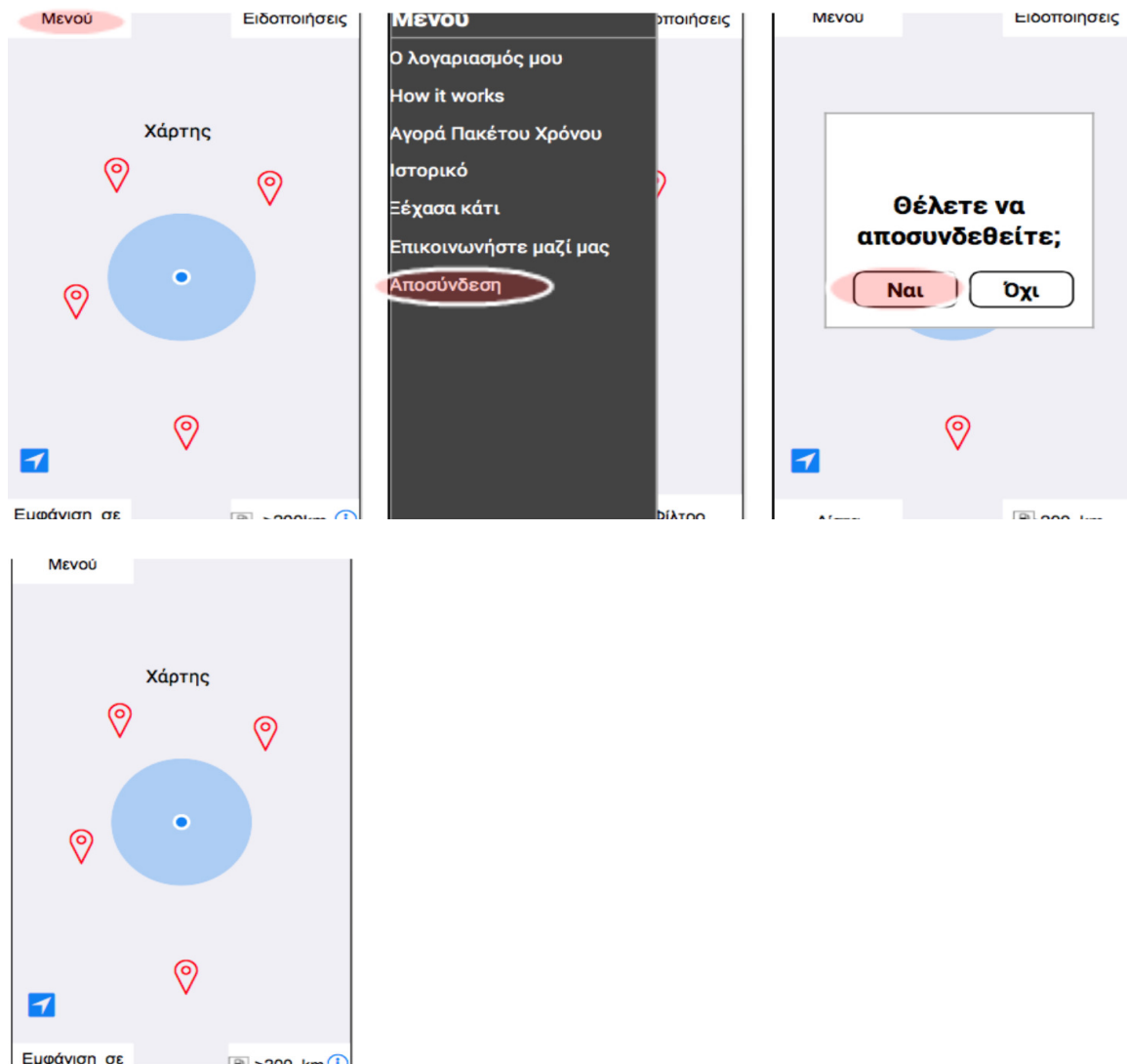


## Παράρτημα Α



Δεν πρέπει να ξεχνάμε ότι ο πελάτης οφείλει να κλειδώσει το αυτοκίνητο μετά το πέρας της συγκεκριμένη δυνατότητας.

### Αποσύνδεση



Web

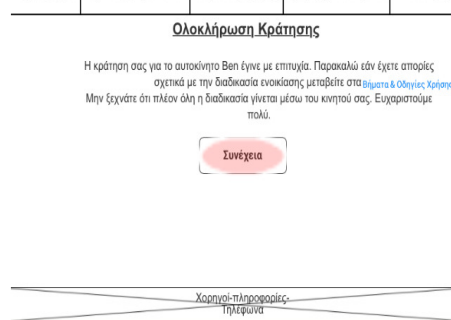
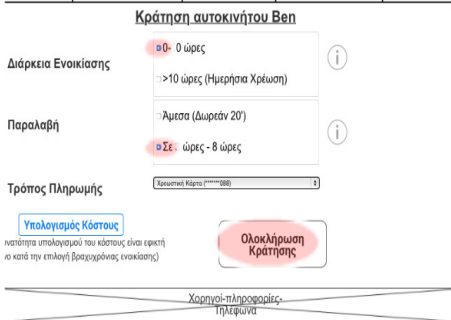
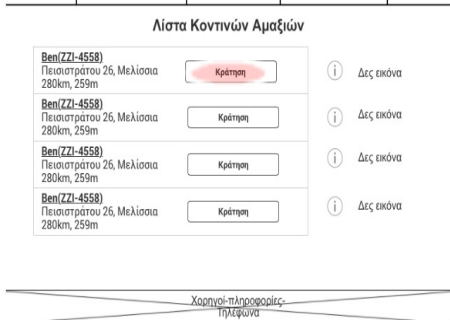
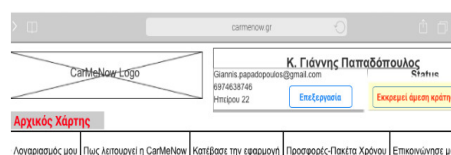
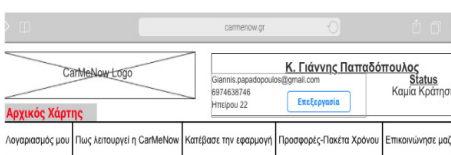
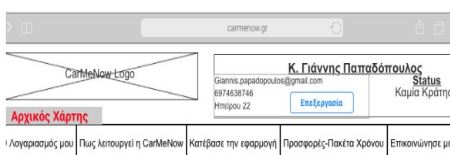
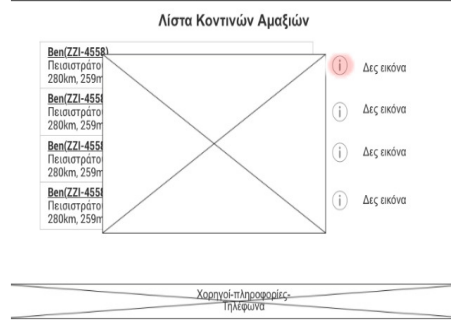
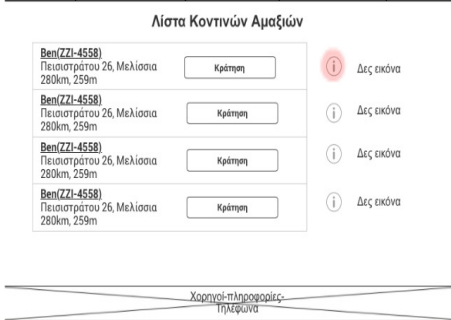
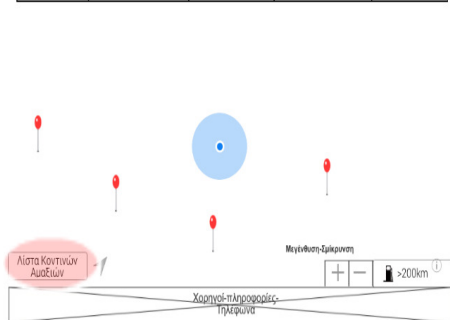
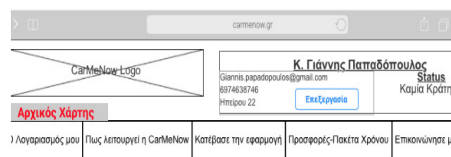
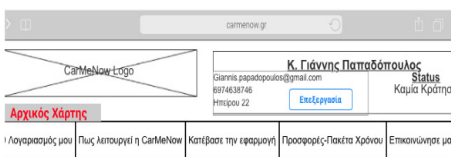
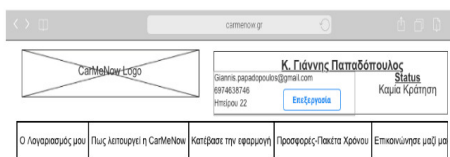
**Κράτηση αυτοκινήτου για 2 ώρες με παραλαβή τώρα. (Άμεση βραχυχρόνια ενοικίαση)**

The screenshots illustrate the user journey for booking a car. The interface includes a user profile section with the name 'Κ. Γιάννης Παπαδόπουλος', contact information, and a 'Status' indicator. A navigation menu is visible at the bottom of each page. The map view shows the current location and nearby cars, with a callout for a specific car 'BEN (ZZI-4558)'. The booking form allows users to select a rental duration and a pickup time. The confirmation screen provides a summary of the booking and a 'Συνέχεια' (Continue) button. The final screenshot shows a list of cars available for rental.

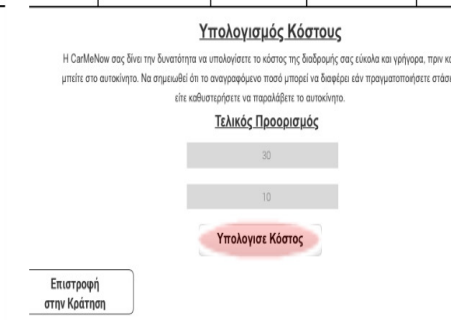
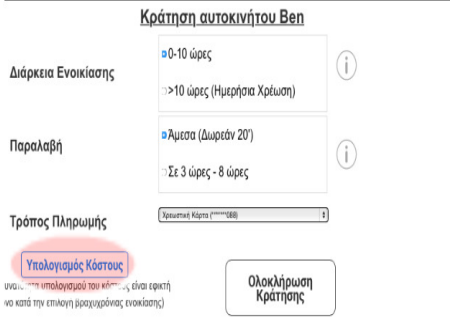
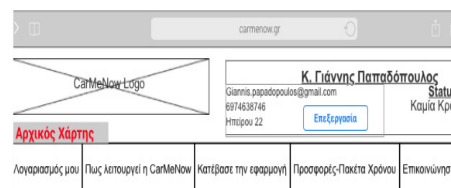
Δίπλα από τις εκάστοτε επιλογές, παρατηρούμε ότι βρίσκονται διευκρινιστικά εδάφια που ενημερώνουν το πελάτη για τις χρεώσεις. Μετά από την κράτηση, η ένδειξη Status αλλάζει σε σχέση με προηγουμένως και υποδηλώνει την ολοκλήρωση της κράτησης.



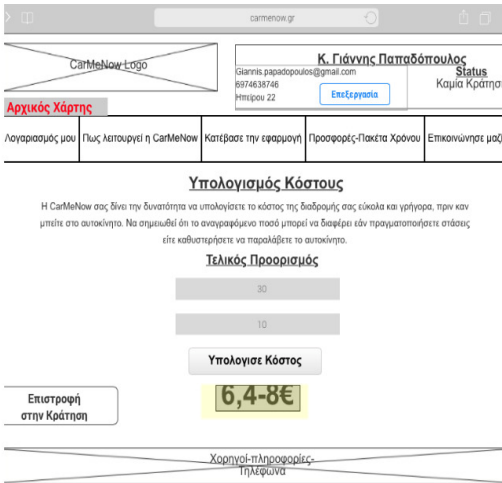
## Χρήση λίστας για κράτηση αυτοκινήτου για 3 ώρες, με παραλαβή σε 1 ώρα από τώρα.



## Εκτίμηση κόστους για την διαδρομή Πανόρμου-Κηφισιά.

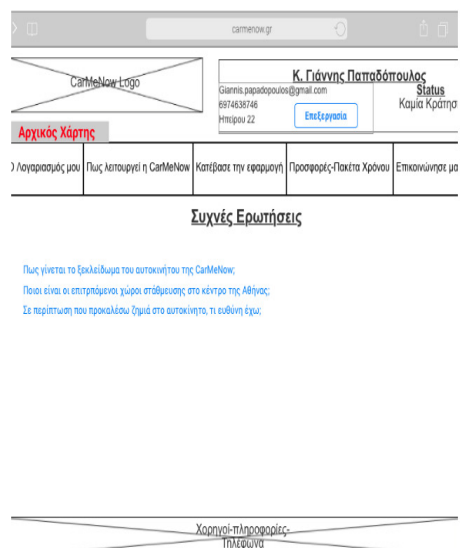
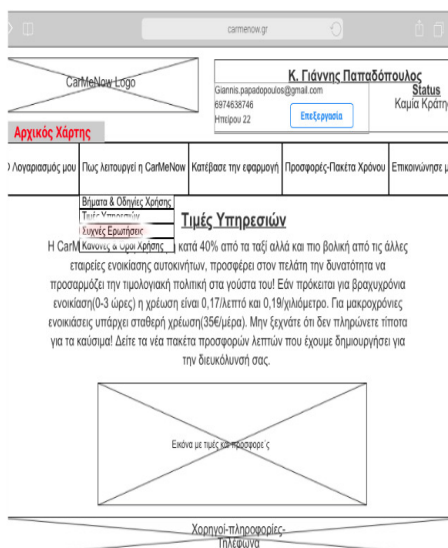
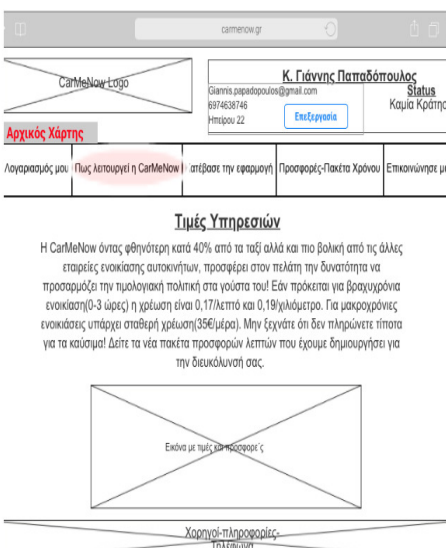
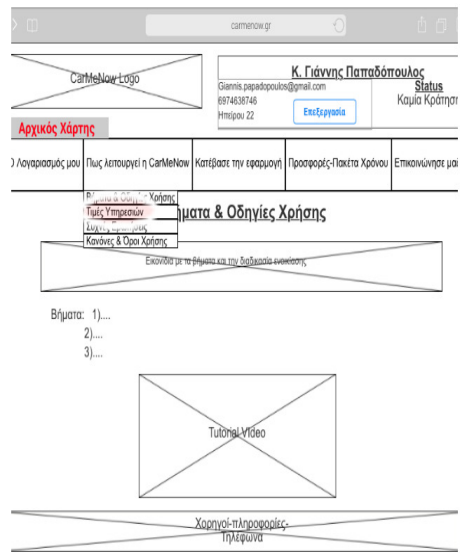
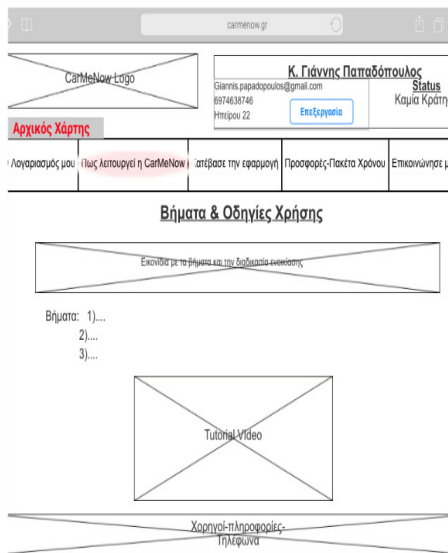
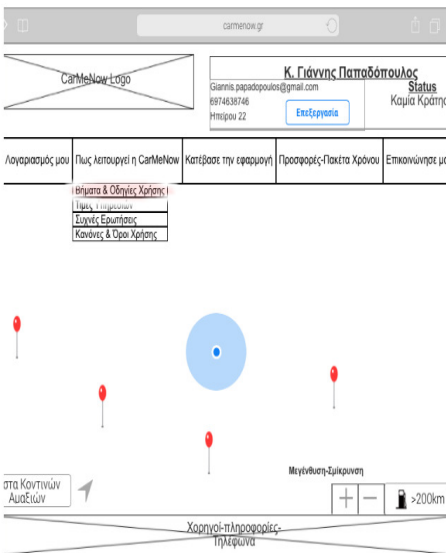


## Παράρτημα Α



Κατά την εκτίμηση κόστους της συγκεκριμένης διαδρομής, θεωρούμε ότι χρειάζεται χρόνο περίπου 30 λεπτά, ενώ η χιλιομετρική απόσταση είναι κοντά στα 10 χιλιόμετρα.

### Εύρεση πληροφοριών για τον τρόπο λειτουργίας της CarMeNow.

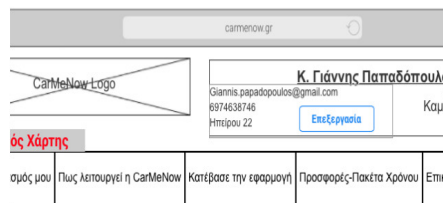
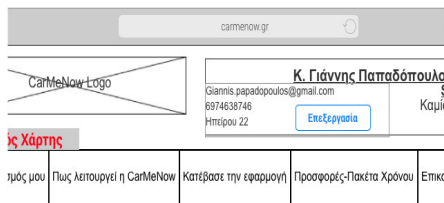
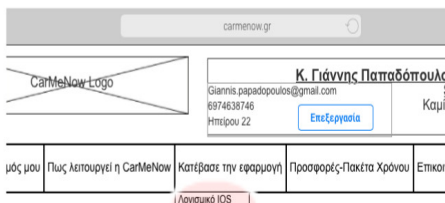


Παραπάνω παρατηρούμε ότι με το όρο πληροφορίες, εννοούμε όλα αυτά τα οποία βρίσκονται κάτω από την επιλογή «Πως λειτουργεί η CarMeNow».



## Κατέβασμα εφαρμογής CarMeNow μέσω της ιστοσελίδας.

Όπως είναι εμφανές από την παρακάτω απεικόνιση, ανάλογα με το είδος smartphone που έχει ο πελάτης, παραπέμπεται και στην κατάλληλο σύνδεσμο για λήψη της εφαρμογής.

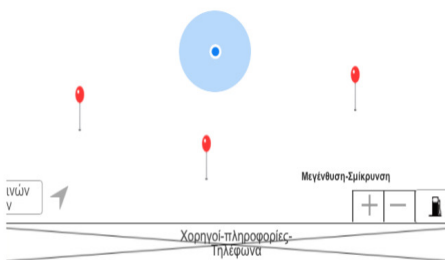


CarMeNow App για κινητή IOS

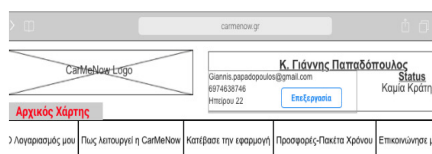
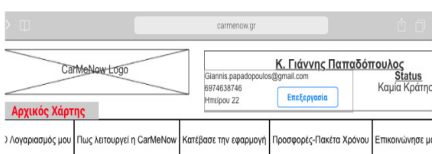
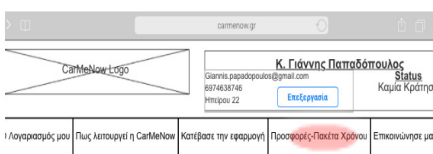
CarMeNow App για κινητά android

Τώρα μπορείτε να κατεβάσετε την εφαρμογή εύκολα και γρήγορα πατώντας στον παρακάτω σύνδεσμο: <http://www.applestore.com/download/carmenowapp> \_Συνδέου απλά με το apple id και κάνε αποδοχή στην λήψη της εφαρμογής!

Τώρα μπορείτε να κατεβάσετε την εφαρμογή εύκολα και γρήγορα πατώντας στον παρακάτω σύνδεσμο: <http://www.android.com/smartphones/download/carmenow> \_Συνδέου απλά με το android id και κάνε αποδοχή στην λήψη της εφαρμογής!



## Αγορά πακέτου χρόνου αξίας 50€.



Προσφορές & Πακέτα Χρόνου

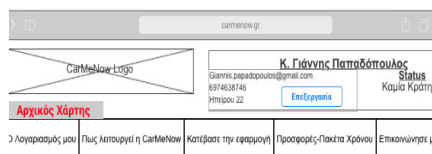
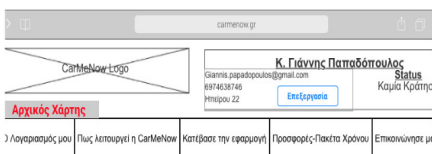
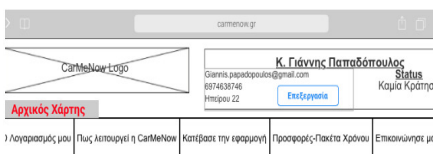
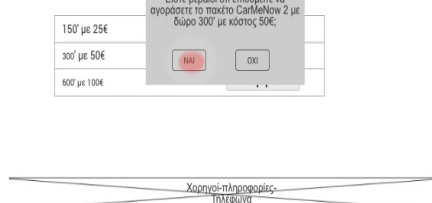
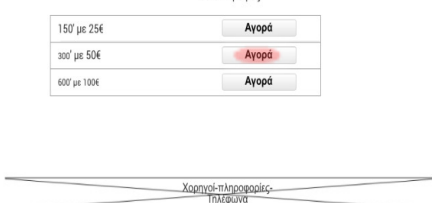
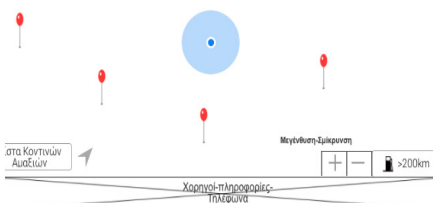
Προσφορές & Πακέτα Χρόνου

Αγοράζοντας προπληρωμένα λεπτά από την CarMeNow, η μετακίνησή σας στην πόλη γίνεται ακόμα πιο εύκολη και οικονομική. Επιλέξτε το πακέτο που σας ταιριάζει και οδηγήστε τα αυτοκίνητά μας.

Αγοράζοντας προπληρωμένα λεπτά από την CarMeNow, η μετακίνησή σας στην πόλη γίνεται ακόμα πιο εύκολη και οικονομική. Επιλέξτε το πακέτο που σας ταιριάζει και οδηγήστε τα αυτοκίνητά μας.

150' με 25€	Αγορά
300' με 50€	Αγορά
600' με 100€	Αγορά

150' με 25€	Αγορά
300' με 50€	Αγορά
600' με 100€	Αγορά



Προσφορές & Πακέτα Χρόνου

Προσφορές & Πακέτα Λεπτών

Προσφορές & Πακέτα Λεπτών

Αγοράζοντας προπληρωμένα λεπτά από την CarMeNow, η μετακίνησή σας στην πόλη γίνεται ακόμα πιο εύκολη και οικονομική. Επιλέξτε το πακέτο που σας ταιριάζει και οδηγήστε τα αυτοκίνητά μας.

Αγοράζοντας προπληρωμένα λεπτά από την CarMeNow, η μετακίνησή σας στην πόλη γίνεται ακόμα πιο εύκολη και οικονομική. Επιλέξτε το πακέτο που σας ταιριάζει και οδηγήστε τα αυτοκίνητά μας.

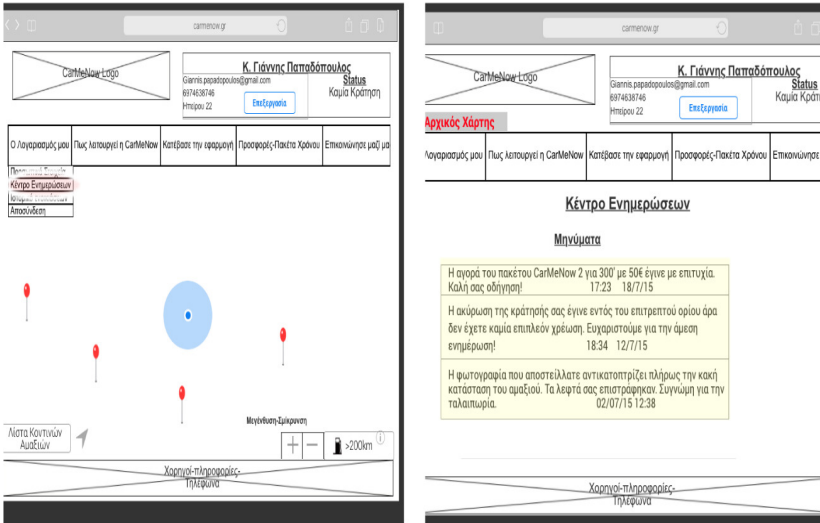
Αγοράζοντας προπληρωμένα λεπτά από την CarMeNow, η μετακίνησή σας στην πόλη γίνεται ακόμα πιο εύκολη και οικονομική. Επιλέξτε το πακέτο που σας ταιριάζει και οδηγήστε τα αυτοκίνητά μας.

150' με 25€	Αγορά
300' με 50€	Αγορά
600' με 100€	Αγορά

150' με 25€	Αγορά
300' με 50€	Αγορά
600' με 100€	Αγορά

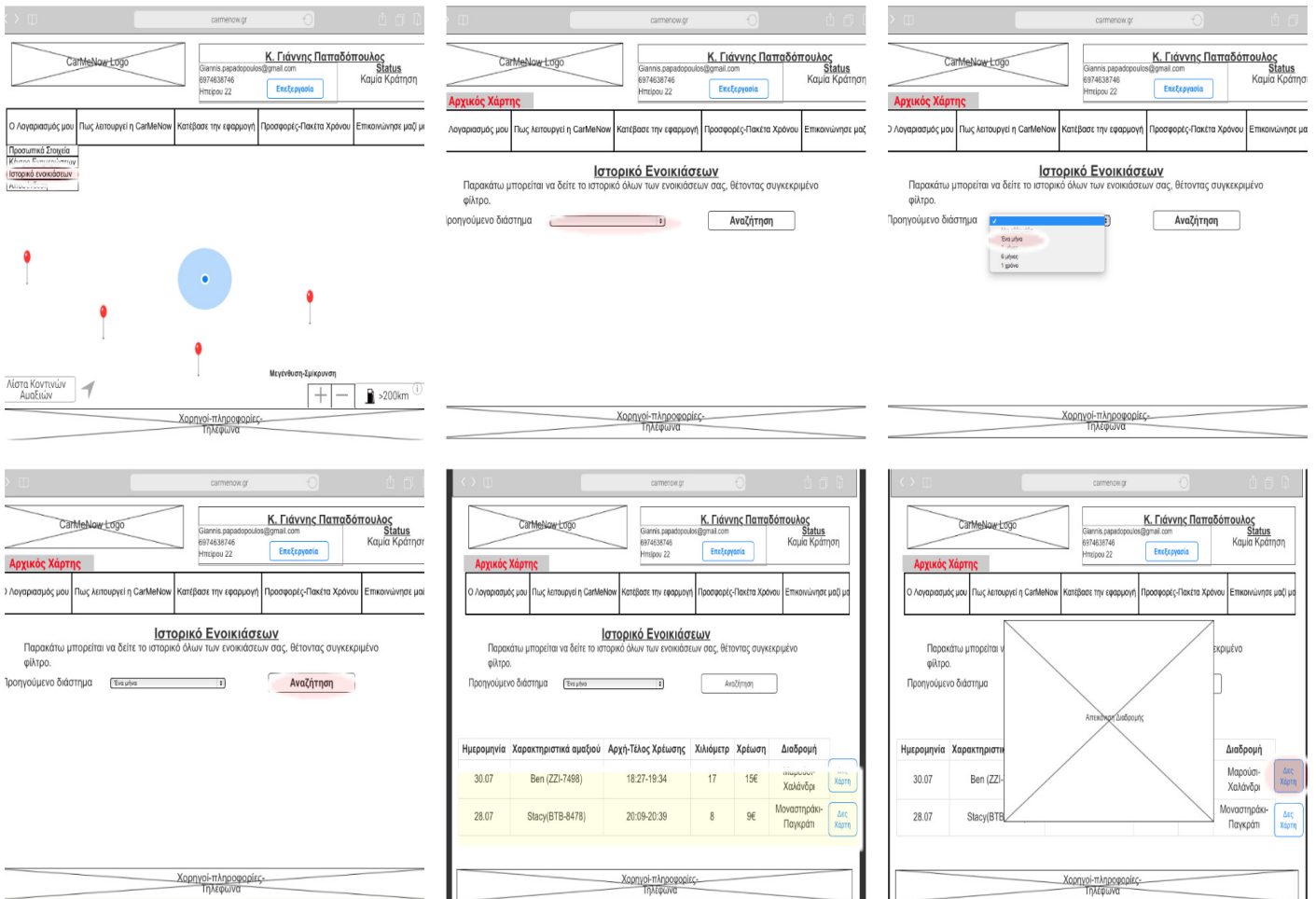
150' με 25€	Αγορά
300' με 50€	Αγορά
600' με 100€	Αγορά

**Προβολή Μηνυμάτων του Κέντρου Ενημερώσεων.**

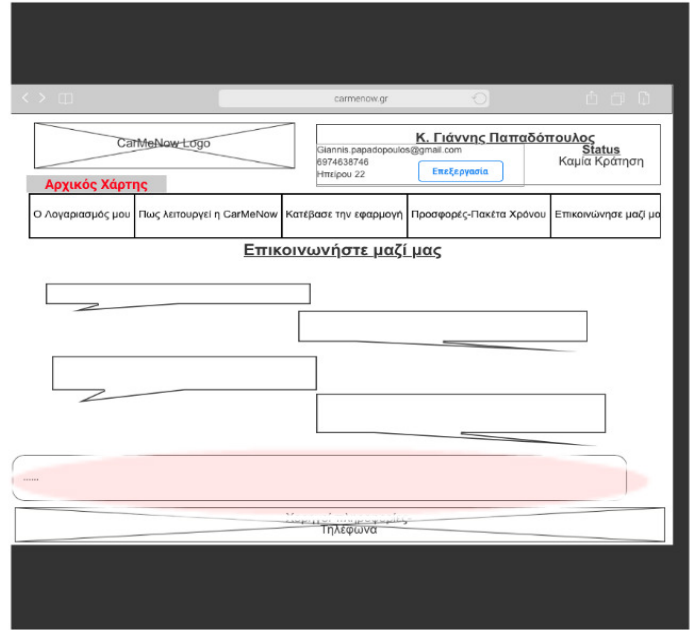
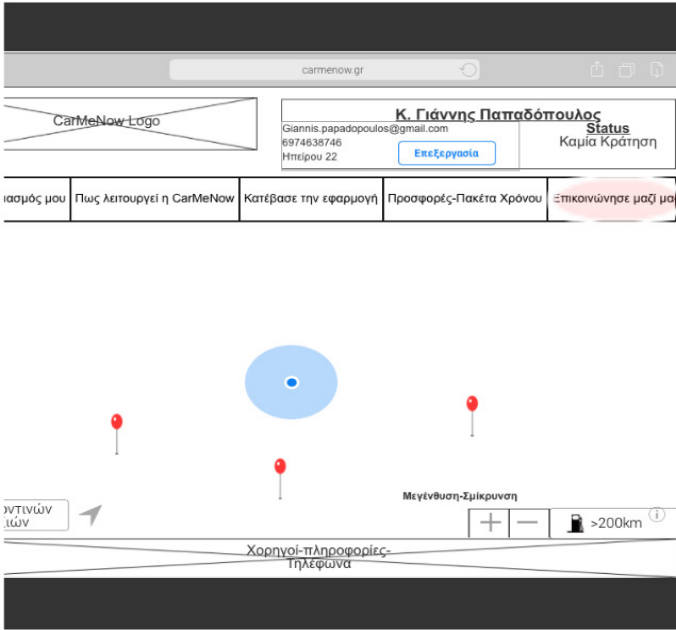


Στο Κέντρο Ενημερώσεων, φτάνουν μηνύματα τόσο με πληροφορίες για τις κινήσεις του πελάτη, όσο και με προσφορές της CarMeNow προς αυτόν. Διαφέρει αρκετά συγκριτικά με το Κέντρο Ενημερώσεων της εφαρμογής, όπου πρωταρχικό μέλημα είναι η ενημέρωση για αρχή και λήξη ενοικίασης.

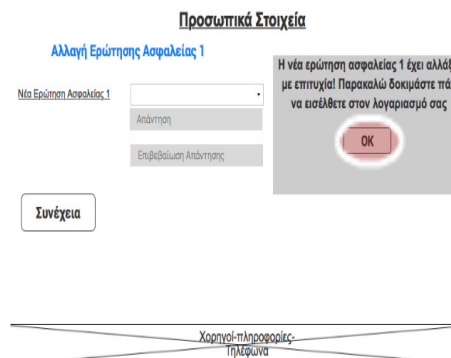
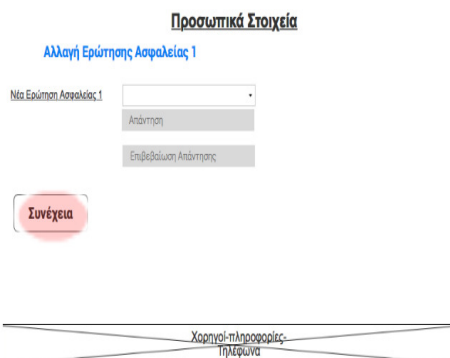
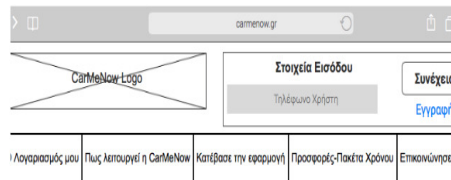
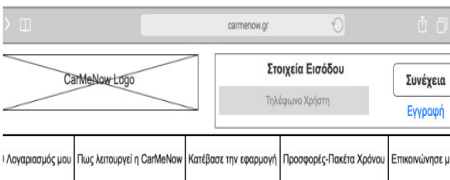
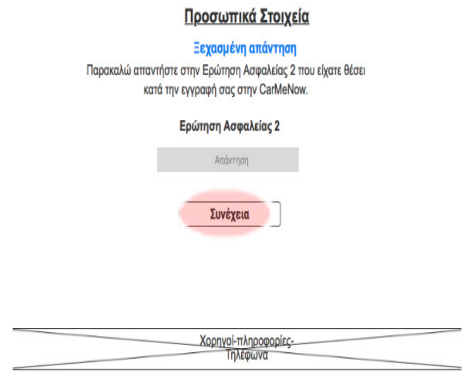
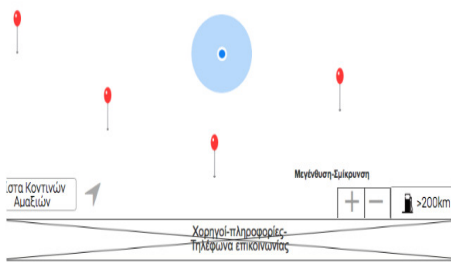
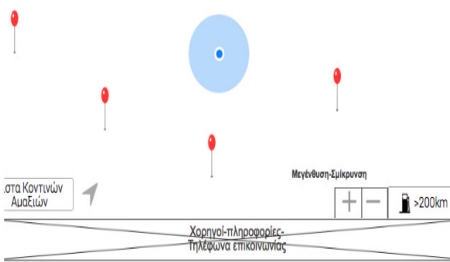
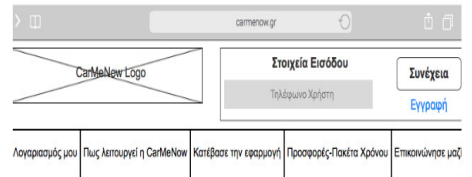
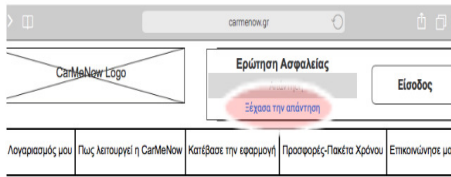
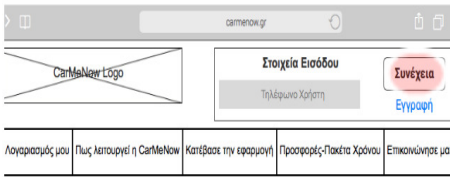
**Προβολή ιστορικού διαδρομών πελάτη τον τελευταίο μήνα.**



# Παράρτημα Α



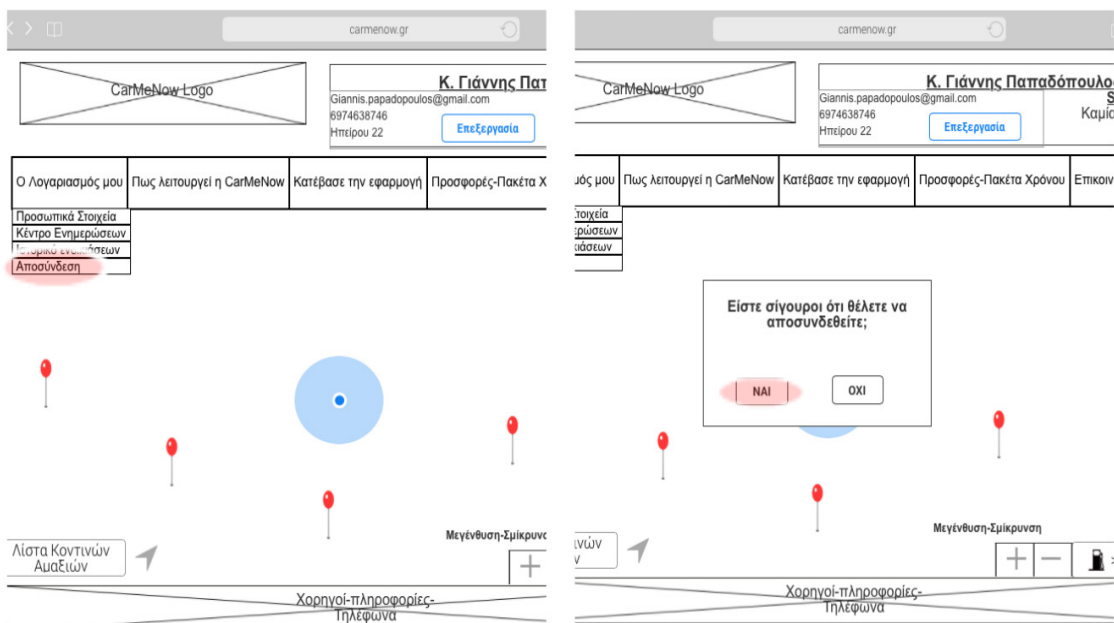
## Ξεχασμένη απάντηση στην προσωπική ερώτηση εισόδου σε CarMeNow.



Το ενδεχόμενο να έχει ξεχάσει κανείς την απάντηση στην προσωπική ερώτηση δεν πρόκειται να είναι ένα συνηθές φαινόμενο, αλλά εμείς οφείλουμε να καλύψουμε παν ενδεχόμενο, δίνοντας διάφορες

εναλλακτικές εάν συμβεί αυτό.

**Αποσύνδεση χρήστη από τον λογαριασμό του.**

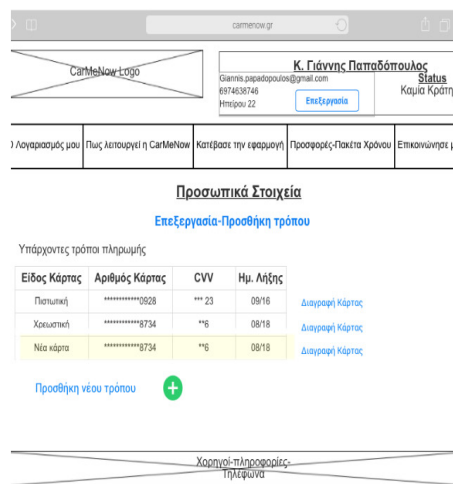
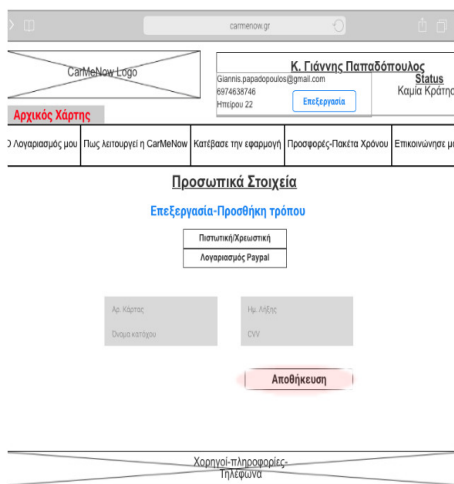
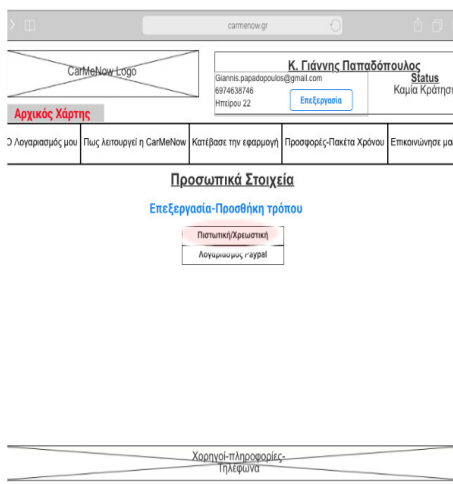
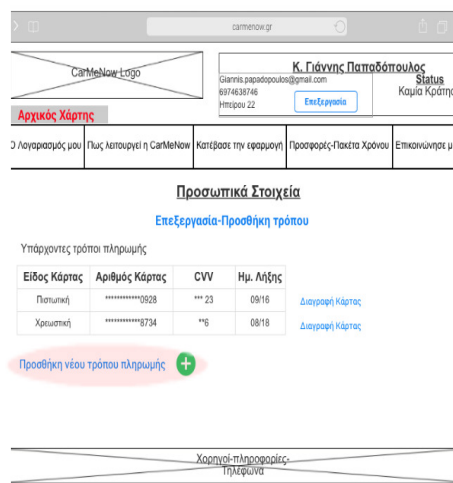
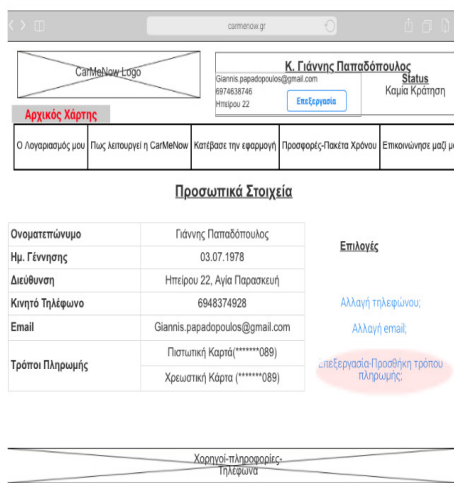
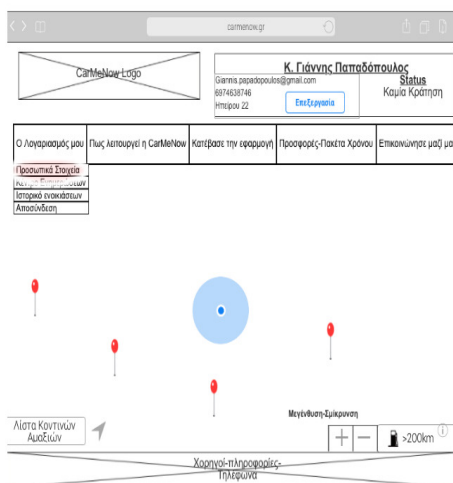


**Αλλαγή email χρήσης στην CarMeNow.**

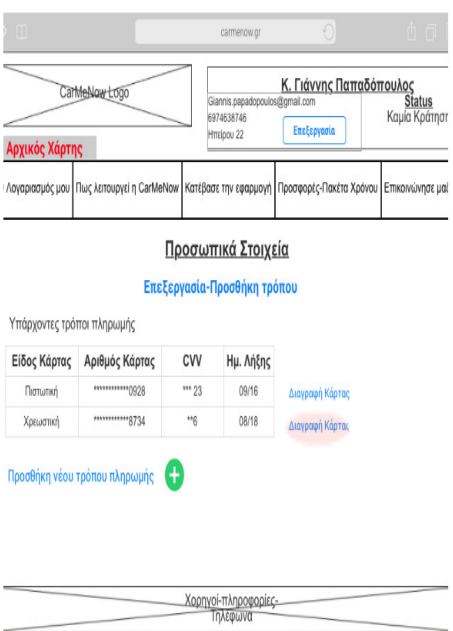
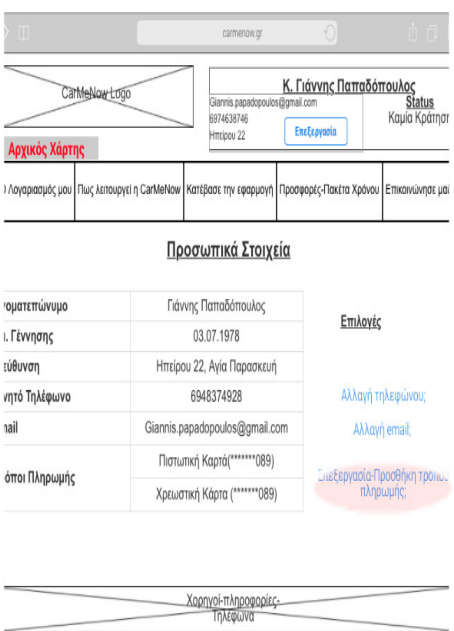
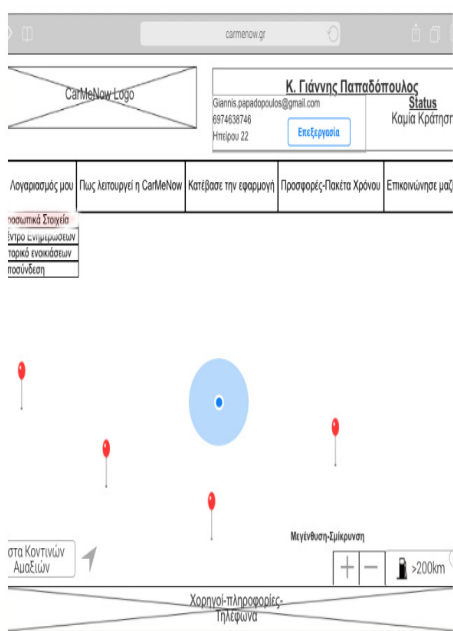




**Προσθήκη νέας χρεωστικής/πιστωτικής κάρτα πληρωμής.**



**Διαγραφή χρεωστικής κάρτας.**



## Παράρτημα Α



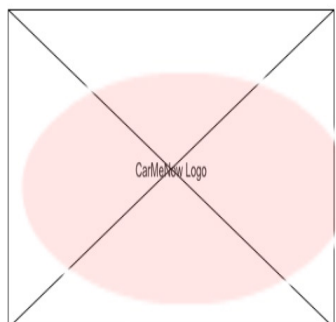
## Οθόνη Αυτοκινήτου

### Ακύρωση κράτησης λόγω σκασμένου λάστιχου.

Η συγκεκριμένη ακύρωση γίνεται κυρίως βάση της εφαρμογής, καθώς θεωρούμε ότι ο πελάτης θα αντιληφθεί όταν βρίσκεται εξωτερικά ένα σκασμένο λάστιχο. Παρόλα αυτά υπάρχουν και άλλες ζημιές που μπορεί να βρίσκονται στο εσωτερικό και να μπορούν να οδηγήσουν τον πελάτη σε ακύρωση.

## Καλωσήρθατε στον Ben

Σας ευχαριστούμε που επιλέξατε την CarMeNow για την διαδρομή σας.



Πατήστε στην οθόνη για

## Αξιολόγηση κατάστασης του Ben

Είστε ευχαριστημένος με την κατάσταση που βρίσκεται το αυτοκίνητο μας;



## Αιτιολόγηση κακής αξιολόγησης του Ben

Παρακαλώ πολύ διαλέξτε από την παρακάτω λίστα το/τα σημεία που αποτυπώνουν την δυσανεξία σας για την κακή κατάσταση αυτοκινήτου.

<input type="radio"/> Σπασμένα φανάρια	<input type="radio"/> Ξεχασμένα Σκουπίδια	Προσθήκη σχολίου...
<input type="radio"/> Σπασμένοι καθρέφτες	<input type="radio"/> Βαθουλώματα	
<input type="radio"/> Βρώμικο (Εσωτερικά)	<input checked="" type="radio"/> Σπασμένο Λάστιχο	
<input type="radio"/> Βρώμικο (Εξωτερικά)	<input type="radio"/> Άλλο	

Επόμενο

## Αιτιολόγηση κακής αξιολόγησης του Ben

Παρακαλώ πολύ διαλέξτε από την παρακάτω λίστα το/τα σημεία που αποτυπώνουν την δυσανεξία σας για την κακή κατάσταση αυτοκινήτου.

<input type="radio"/> Σπασμένα φανάρια	<input type="radio"/> Ξεχασμένα Σκουπίδια	Προσθήκη σχολίου...
<input type="radio"/> Σπασμένοι καθρέφτες	<input type="radio"/> Βαθουλώματα	
<input type="radio"/> Βρώμικο (Εσωτερικά)	<input checked="" type="radio"/> Σπασμένο Λάστιχο	
<input type="radio"/> Βρώμικο (Εξωτερικά)	<input type="radio"/> Άλλο	

Επόμενο

## Αιτιολόγηση κακής αξιολόγησης του Ben

Παρακαλώ πολύ διαλέξτε από την παρακάτω λίστα το/τα σημεία που αποτυπώνουν την δυσανεξία σας για την κακή κατάσταση αυτοκινήτου.

<input type="radio"/> Σπασμένα φανάρια	<input type="radio"/> Ξεχασμένα Σκουπίδια	Προσθήκη σχολίου...
<input type="radio"/> Σπασμένοι καθρέφτες	<input type="radio"/> Βαθουλώματα	
<input type="radio"/> Βρώμικο (Εσωτερικά)	<input checked="" type="radio"/> Σπασμένο Λάστιχο	
<input type="radio"/> Βρώμικο (Εξωτερικά)	<input type="radio"/> Άλλο	

Επόμενο

Θα θέλατε να τερματίσετε την ενοίκιασή του αυτοκινήτου;



## Ακύρωση κράτησης του Ben

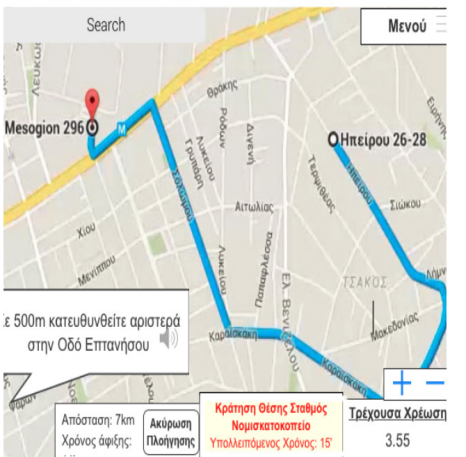
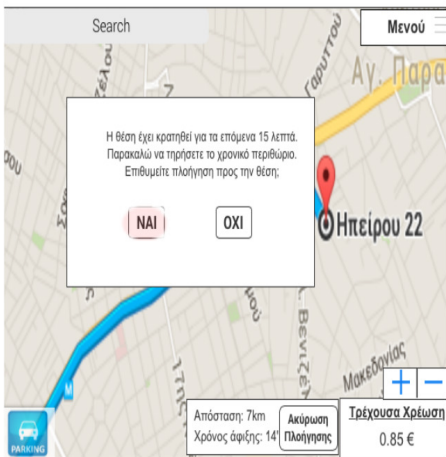
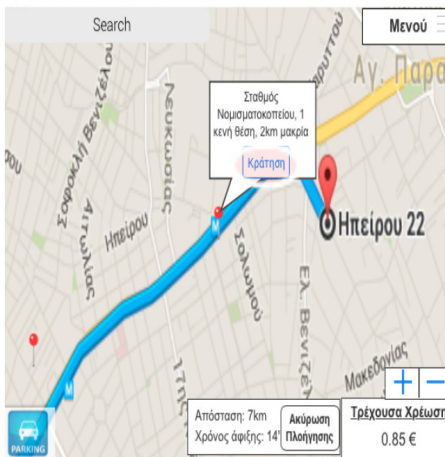
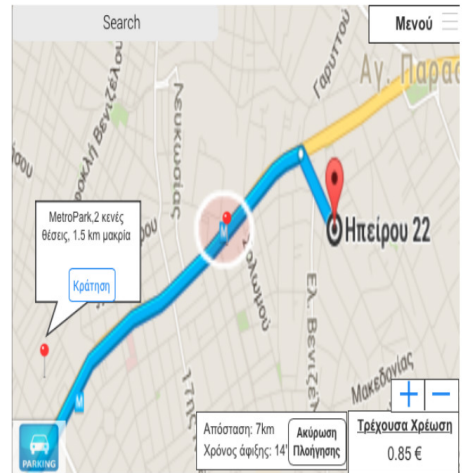
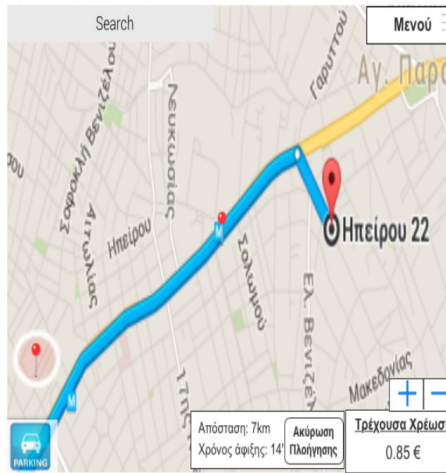
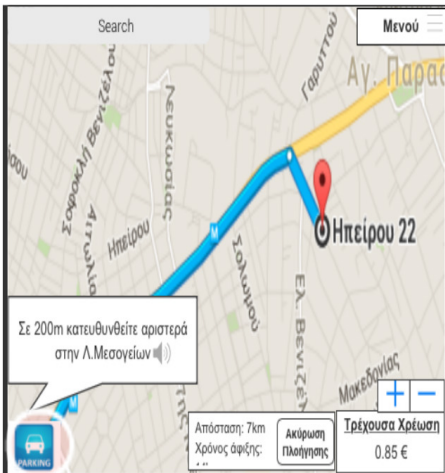
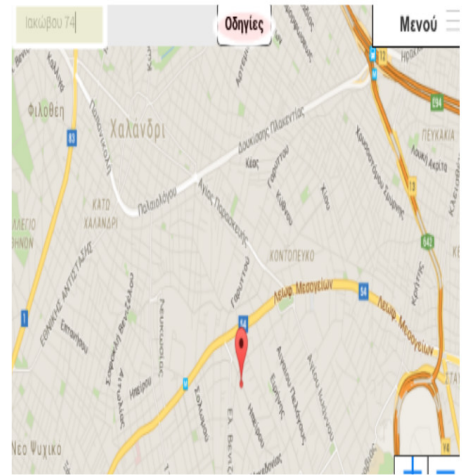
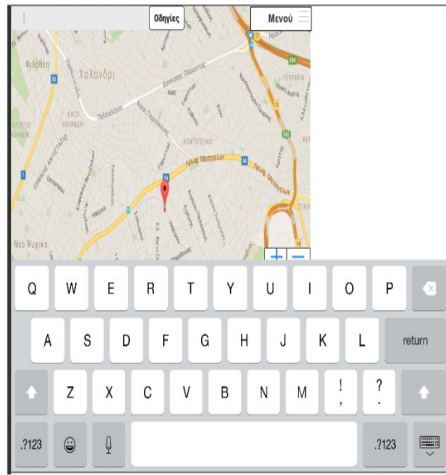
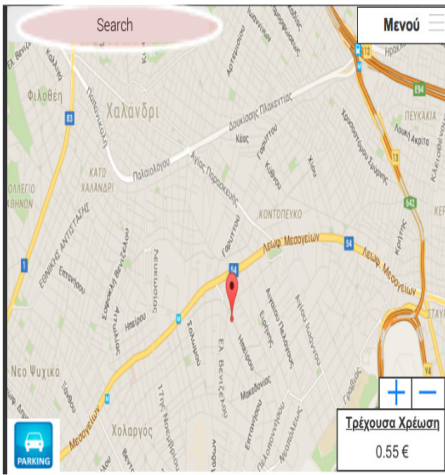
Για την ολοκλήρωση της ακύρωσής σας, παρακαλώ μεταβείτε στο application από όπου μπορείτε να επιδιώξετε την επιστροφή των χρημάτων σας.

Ευχαριστούμε πολύ που μας επιλέξατε και συγνώμη για την κατάσταση που βρήκατε το αυτοκίνητο.

## Πλοήγηση προς τελικό προορισμό & κράτηση θέσης σε σταθμό της CarMeNow με λήψη οδηγιών προς αυτών.

Σε πρώτο στάδιο ο πελάτης πληκτρολογεί τον τελικό προορισμό που θέλει να κατευθυνθεί, για παράδειγμα στην οδό Ιακώβου 14. Καθώς πλοηγείται και πλησιάζει προς αυτόν, επιθυμεί να ψάξει κοντινούς σταθμούς της CarMeNow αντί να ψάξει να παρκάρει κάπου όπου επιτρέπεται μόνος του. Έτσι λοιπόν αναζητεί τους σταθμούς CarMeNow και βρίσκει αυτόν που τον βολεύει. Επιλέγει να καθοδηγηθεί προς αυτόν καθώς μπορεί να μην ξέρει που είναι.

## Παράρτημα Α

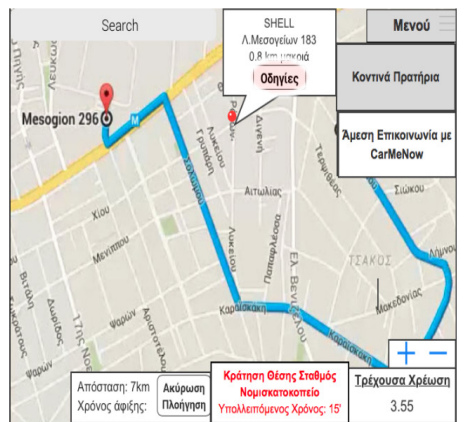
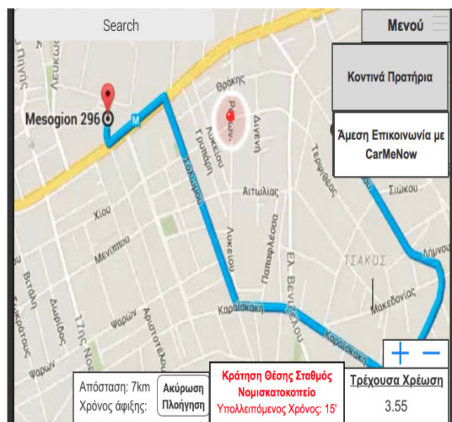
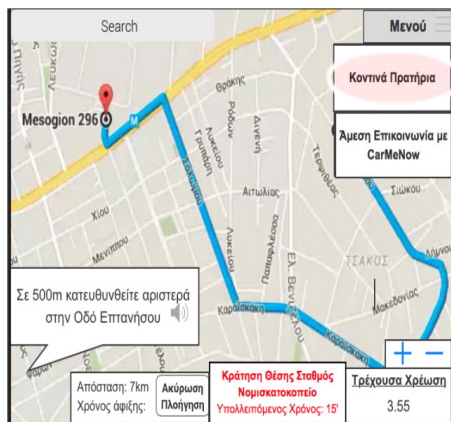
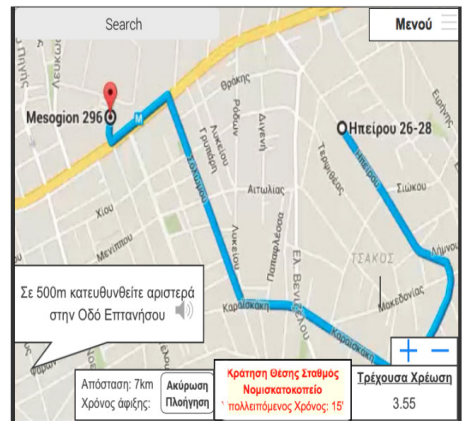
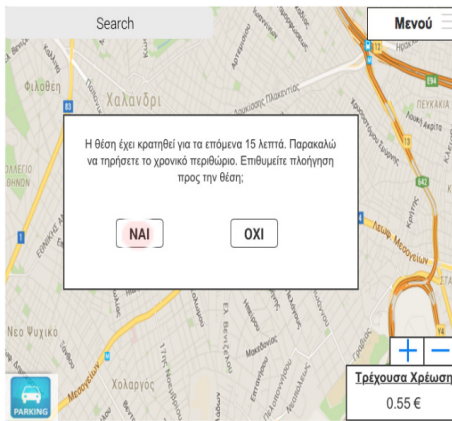
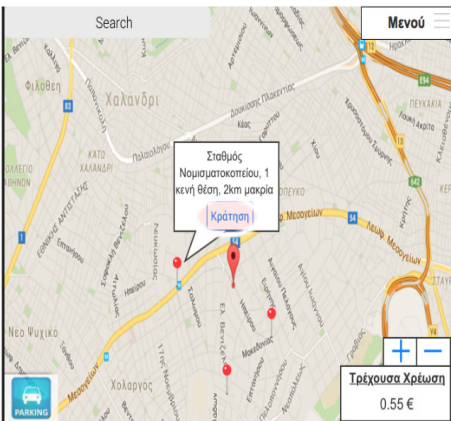
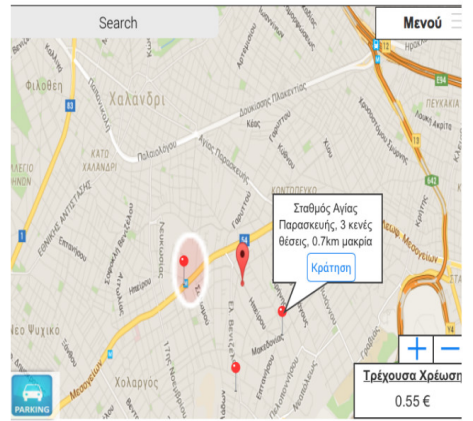
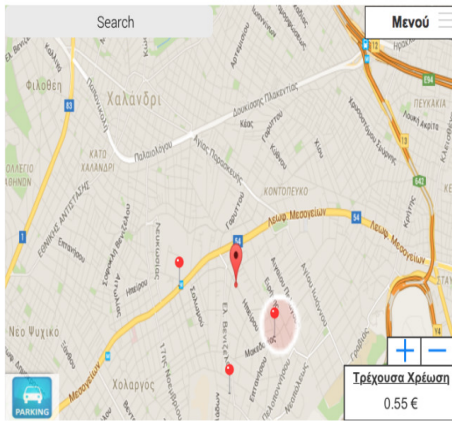
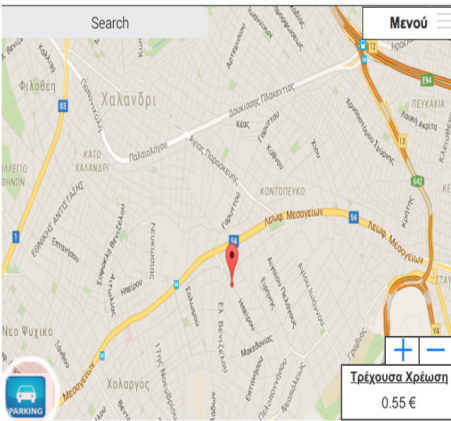


### **Κράτηση θέσης και πλοήγηση σε σταθμό στάθμευσης CarMeNow με ενδιάμεσο ανεφοδιασμό.**

Ο οδηγός αφού έχει δεσμεύσει μία θέση της CarMeNow, παρατηρεί ότι είναι σε χαμηλό επίπεδο ο δείκτης βενζίνης(ενδεχομένως και μη επιτρεπτό για τερματισμό ενοικίασης), έτσι αναγκάζεται να πάει σε ένα πρατήριο πριν πάει στον σταθμό όπου έχει κάνει την κράτηση.



# Παράρτημα Α



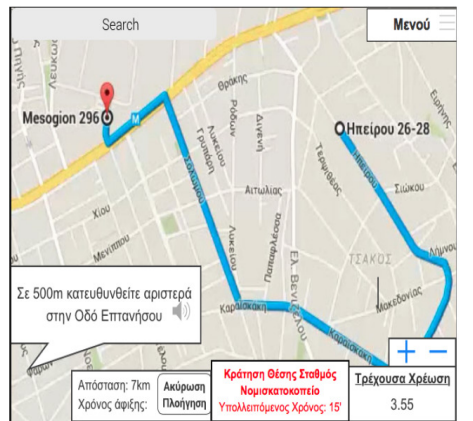
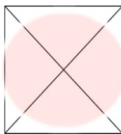
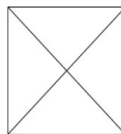
## Σβήσιμο Μηχανής

Παρακαλώ επιλέξτε μια από τις παρακάτω επιλογές:

Τερματισμός Ενοικίασης

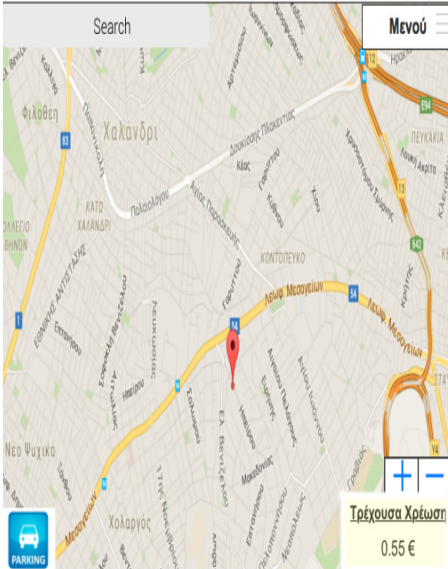
Στάση

Ανεφοδιασμός



Η διαδικασία του ανεφοδιασμού αναλύθηκε παραπάνω οπότε δεν ξαναεπεξηγείται. Θεωρούμε ότι γίνεται ο ανεφοδιασμός και συνεχίζεται η πλοήγηση προς την θέση στάθμευσης της

**Στάση σε ένα τυχαίο σημείο & επιστροφή για σύνεχεια ενοικίασης.**



### Σβήσιμο Μηχανής

Παρακαλώ επιλέξτε μια από τις παρακάτω επιλογές:

Τερματισμός Ενοικίασης	Στάση	Ανεφοδιασμός

< Επιστροφή

### Στάση

Η επιλογή σας για στάση έγινε με επιτυχία!  
Ακολουθήστε τα ακόλουθα βήματα:

- 1) Πάρτε τα κλειδιά μαζί σας
- 2) Κλειδώστε το αυτοκίνητο είτε με χρήση των κλειδιών είτε μέσω της εφαρμογής
- 3) Πραγματοποιήστε την ίδια διαδικασία για επανείσοδο στο αμάξι

Μην ξεχνάτε ότι έχετε διαρκή επικοινωνία της χρέωσής σας μέσω της εφαρμογής!

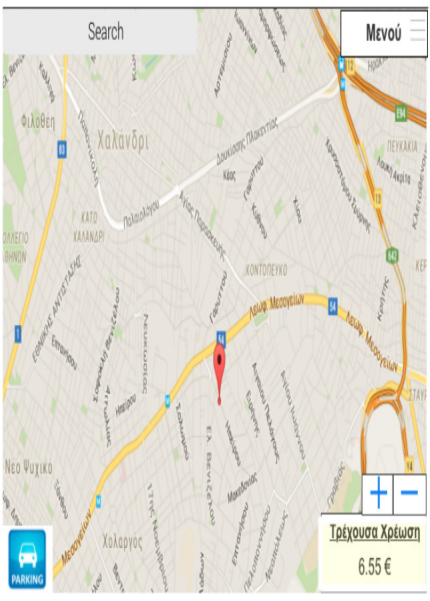
### Ταυτοποίηση Πελάτη

Παρακαλώ απαντήστε στην προσωπική ερώτηση για ταυτοποίηση της ταυτότητάς σας.

Προσωπική Ερώτηση

●●●●●●●●

Επόμενο



Μετά την επιστροφή από την στάση ο πελάτης ξαναπαντάει στην προσωπική του ερώτηση. Παρατηρούμε την διαφορά στην τρέχουσα χρέωση, η οποία οφείλεται στο ότι το αμάξι ήταν σταθμευμένο αλλά δεσμευμένο για τον πελάτη.



**Τερματισμός ενοικίασης με κανένα σχόλιο για αμάξι αλλά ο πελάτης έκανε μια νέα ζημιά(θραύση καθρέφτη).**

## Σβήσιμο Μηχανής

Παρακαλώ επιλέξτε μια από τις παρακάτω επιλογές:

Τερματισμός Ενοικίασης	Στάση	Ανεφοδιασμός
<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[← Επιστροφή](#)

## Τερματισμός ενοικίασης

Παρακαλώ αναφέρατε εάν παρατηρήσατε κάποιο από τα παρακάτω φαινόμενα κατά την οδήγηση του αυτοκινήτου.

Επιλέξτε κάποιο από τα παραπάνω αλλιώς πατήστε Επόμενο.

<input type="radio"/> Το αμάξι γλιστρούσε	<input type="radio"/> Τα φρένα δεν πίνουν καλά	Προσθήκη σχολίου...
<input type="radio"/> Η μηχανή έκανε περίεργους θορύβι	<input type="radio"/> Άναψαν λαμπάκια στο αυτοκίνητο	
<input type="radio"/> Το τιμόνι ήταν πολύ σκληρό	<input type="radio"/> Άλλο	

**Επόμενο**

[← Επιστροφή](#)

## Τερματισμός ενοικίασης

Παρακαλώ αναφέρατε εάν παρατηρήσατε κάποιο από τα παρακάτω φαινόμενα κατά την οδήγηση του αυτοκινήτου. Επιλέξτε κάποιο από τα παραπάνω αλλιώς πατήστε Επόμενο.

<input type="radio"/> Το αμάξι γλιστρούσε	<input type="radio"/> Τα φρένα δεν πίνουν καλά	Προσθήκη σχολίου...
<input type="radio"/> Η μηχανή έκανε περίεργους θορύβι	<input type="radio"/> Άναψαν λαμπάκια στο αυτοκίνητο	
<input type="radio"/> Το τιμόνι ήταν πολύ σκληρό	<input type="radio"/> Άλλο	

**Επόμενο**

Παρακαλώ αναφέρατε εάν προκαλέσατε νέες ζημιές στο αυτοκίνητο

**ΝΑΙ**

**ΟΧΙ**

## Τερματισμός ενοικίασης

### Αναφορά νέων ζημιών

Παρακαλώ επιλέξτε από την παρακάτω λίστα, το είδος της ζημιάς το οποίο προκαλέσατε. Εάν δεν υπάρχει στην λίστα, επιλέξτε άλλο και αφήστε κάποιο σχόλιο. Μην ανησυχείτε, η CarMeNow είναι εδώ για εσάς!

<input type="radio"/> Θράυση φαναριού	<input type="radio"/> Χαλασμένη πόρτα	Προσθήκη σχολίου...
<input checked="" type="radio"/> Θράυση καθρέφτη-κρυστάλλω	<input type="radio"/> Βαθουλώματα	
<input type="radio"/> Λέριμα εσωτερικά	<input type="radio"/> Σκασμένο λάστιχο	
<input type="radio"/> Εσωτερική ζημιά στο σαλόνι	<input type="radio"/> Άλλο	

**Τερματισμός Ενοικίασης**

## Τερματισμός ενοικίασης

### Αναφορά νέων ζημιών

Παρακαλώ επιλέξτε από την παρακάτω λίστα, το είδος της ζημιάς το οποίο προκαλέσατε. Εάν δεν υπάρχει στην λίστα, επιλέξτε άλλο και αφήστε κάποιο σχόλιο. Μην ανησυχείτε, η CarMeNow είναι εδώ για εσάς!

<input type="radio"/> Θράυση φαναριού	<input type="radio"/> Χαλασμένη πόρτα	Προσθήκη σχολίου...
<input checked="" type="radio"/> Θράυση καθρέφτη-κρυστάλλω	<input type="radio"/> Βαθουλώματα	
<input type="radio"/> Λέριμα εσωτερικά	<input type="radio"/> Σκασμένο λάστιχο	
<input type="radio"/> Εσωτερική ζημιά στο σαλόνι	<input type="radio"/> Άλλο	

**Τερματισμός Ενοικίασης**

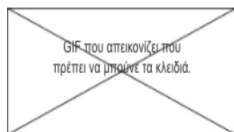
## Τερματισμός ενοικίασης

Παρακαλώ τοποθετήστε τα κλειδιά στην κατάλληλη εσοχή και βεβαιωθείτε ότι έχετε παραλάβει όλα τα προσωπικά σας αντικείμενα.



## Τερματισμός ενοικίασης

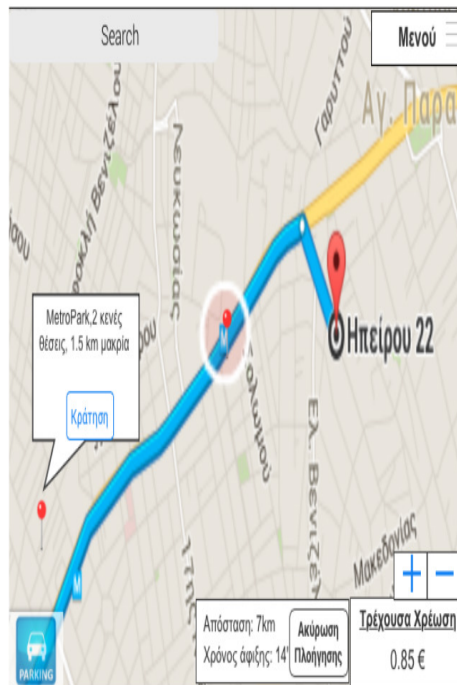
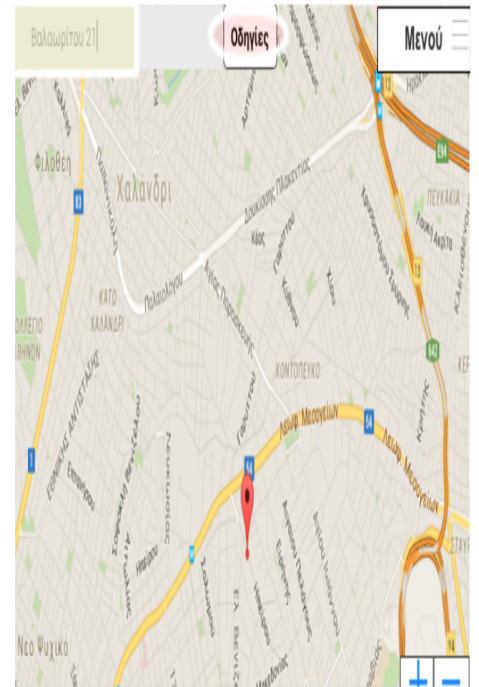
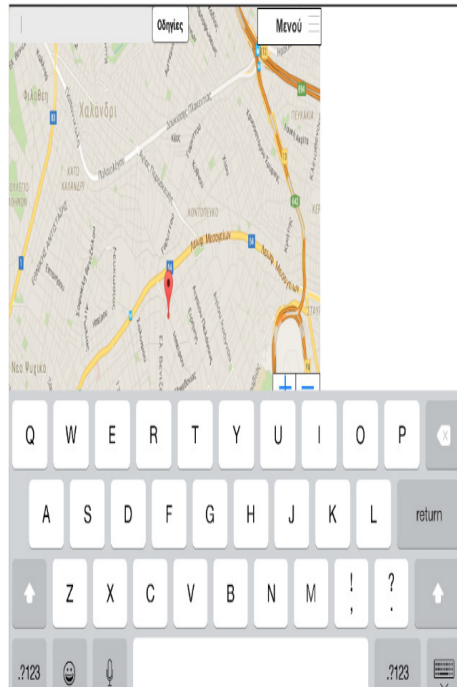
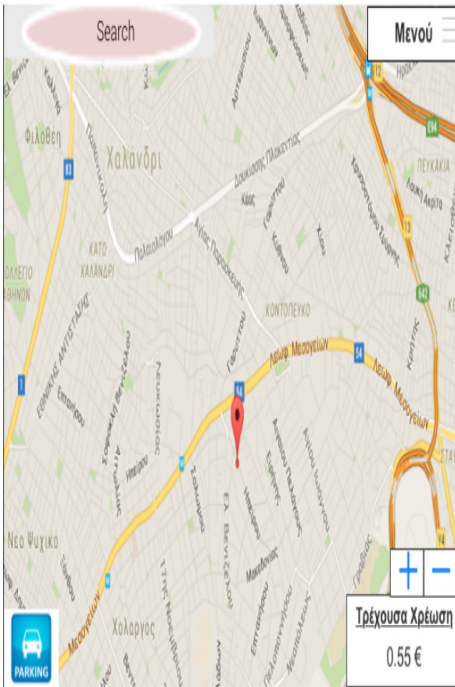
Παρακαλώ τοποθετήστε τα κλειδιά στην κατάλληλη εσοχή και βεβαιωθείτε ότι έχετε παραλάβει όλα τα προσωπικά σας αντικείμενα.

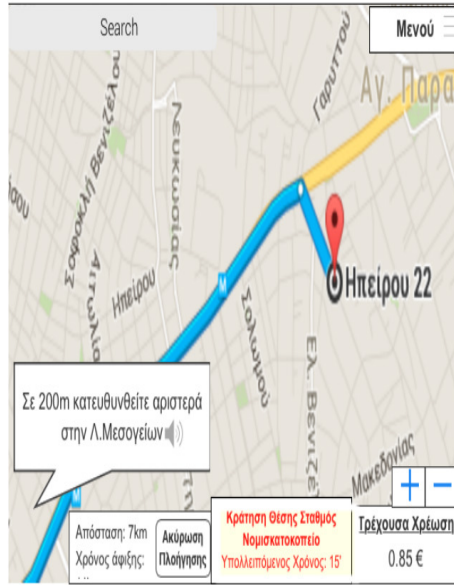
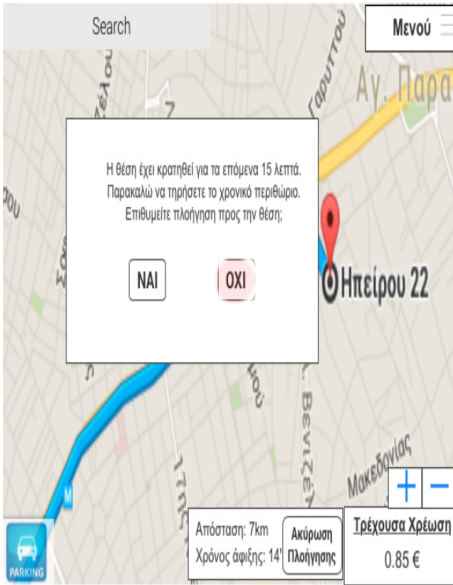


Ευχαριστούμε πολύ που επιλέξατε την CarMeNow για την διαδρομή σας. Ανυπομονούμε να σας ξαναδούμε!

Όπως και στο προηγούμενο σενάριο, έτσι και σε αυτό, αξίζει να σχολιάσουμε την πρότελευταία εικόνα και πιο συγκεκριμένα το κίτρινο ορθογώνιο πλαίσιο. Είναι μια απεικόνιση για το που πρέπει να εναποθέσει ο οδηγός τα κλειδιά. Εάν δεν τα τοποθετήσει στην κατάλληλη εσοχή, τότε η ενοικίαση δεν τερματίζει και η χρέωση συνεχίζει κανονικά. Την στιγμή που τα τοποθετήσει, τότε εμφανίζεται το ευχαριστήριο μήνυμα από την CarMeNow.

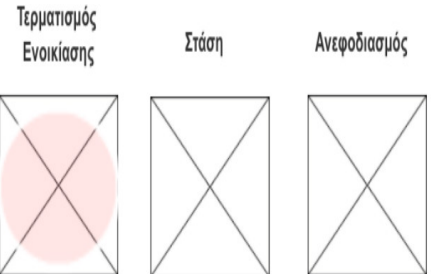
**Πλοήγηση προς οδό Βαλαωρίτου 21, κράτηση θέσης χωρίς πλοήγηση όταν πλησιάζει σε τελικό προορισμό. Τερματισμός ενοικίασης δίχως σχόλια για αμάξι αλλά με αναφορά μιας νέας ζημιάς(βαθούλωμα).**





## Σβήσιμο Μηχανής

Παρακαλώ επιλέξτε μια από τις παρακάτω επιλογές:



< Επιστροφή

## Τερματισμός ενοικίασης

Παρακαλώ αναφέρατε εάν παρατηρήσατε κάποιο από τα παρακάτω φαινόμενα κατά την οδήγηση του αυτοκινήτου.

Επιλέξτε κάποιο από τα παραπάνω αλλιώς πατήστε Επόμενο.

Το αμάξι γλιστρούσε  
 Τα φρένα δεν πιάναν καλά  
 Η μηχανή έκανε περίεργους θορύβι  
 Άναμαν λαμπάκια στο αυτοκίνητ  
 Το τιμόνι ήταν πολύ σκληρό  
 Άλλο

Επόμενο

Επιστροφή

## Τερματισμός ενοικίασης

Παρακαλώ αναφέρατε εάν παρατηρήσατε κάποιο από τα παρακάτω φαινόμενα κατά την οδήγηση του αυτοκινήτου. Πιλέξτε κάποιο από τα παραπάνω αλλιώς πατήστε Επόμενο.

Το αμάξι γλιστρούσε  
 Τα φρένα δεν πιάναν καλά  
 Η μηχανή έκανε περίεργους θορύβι  
 Άναμαν λαμπάκια στο αυτοκίνητ  
 Το τιμόνι ήταν πολύ σκληρό  
 Άλλο

Επόμενο

Παρακαλώ αναφέρατε εάν προκαλέσατε νέες ζημιές στο αυτοκίνητο

ΝΑΙ

ΟΧΙ

## Τερματισμός ενοικίασης

Αναφορά νέων ζημιών

Παρακαλώ επιλέξτε από την παρακάτω λίστα, το είδος της ζημιάς το οποίο προκαλέσατε. Εάν δεν υπάρχει στην λίστα, επιλέξτε άλλο και αφήστε κάποιο σχόλιο. Μην ανησυχείτε, η CarMeNow είναι εδώ για εσάς!

Θραύση φαναριού  
 Θραύση καθρέφτη-κρυστάλλω  
 Λέρισμα εσωτερικά  
 Εσωτερική ζημιά στο σαλόνι  
 Χαλασμένη πόρτα  
 Βασουλώματι  
 Σκασμένο λάστιχο  
 Άλλο

Τερματισμός Ενοικίασης

## Τερματισμός ενοικίασης

Αναφορά νέων ζημιών

Παρακαλώ επιλέξτε από την παρακάτω λίστα, το είδος της ζημιάς το οποίο προκαλέσατε. Εάν δεν υπάρχει στην λίστα, επιλέξτε άλλο και αφήστε κάποιο σχόλιο. Μην ανησυχείτε, η CarMeNow είναι εδώ για εσάς!

Θραύση φαναριού  
 Θραύση καθρέφτη-κρυστάλλω  
 Λέρισμα εσωτερικά  
 Εσωτερική ζημιά στο σαλόνι  
 Χαλασμένη πόρτα  
 Βασουλώματι  
 Σκασμένο λάστιχο  
 Άλλο

Τερματισμός Ενοικίασης

## Τερματισμός ενοικίασης

Παρακαλώ τοποθετήστε τα κλειδιά στην κατάλληλη εσοχή και βεβαιωθείτε ότι έχετε παραλάβει όλα τα προσωπικά σας αντικείμενα.



Ευχαριστούμε πολύ που επιλέξατε την CarMeNow για την διαδρομή σας. Ανυπομονούμε να σας ξαναδοούμε!

Πρόκειται για ένα πιο σύνθετο σενάριο το οποίο συμπεριλαμβάνει τόσο την διαδικασία πλοήγησης, κράτησης θέση και τερματισμού με αναφορά νέων ζημιών. Θεωρούμε ότι έχοντας παρακολουθήσει και κατανοήσει κανείς τα προηγούμενα σενάρια, μπορεί να καταλάβει την λογική του συγκεκριμένου.



## Εταιρεία

**Εμφάνιση αυτοκινήτων στον χάρτη με <20% βενζίνη.**



**Προβολή στοιχείων αυτοκινήτου μέσω χρήσης χάρτη.**



**Αναζήτηση αυτοκινήτων που είναι σε ακινησία 4 μέρες & προβολή ιστορικού διαδρομών τους.**

The first screenshot shows the CarMeNow search interface with the 'Ακίνητα' (Inactive) filter selected. The second screenshot shows a dropdown menu for 'Τελευταία Χρήση' (Last Used) with '4 μέρες πριν' (4 days ago) selected. The third screenshot shows the search results on a map, with a red pin indicating the location of the vehicle.

The left screenshot shows the 'Πληροφορίες Αυτοκινήτου' (Vehicle Information) section, which includes fields for ΟΝΟΜΑ (Name), Mileage, Βαθμολογία (Rating), Τελευταία Χρήση (Last Used), Τμήματα Παροχής (Service Units), Ζητός (Requested), and Ιστορικό Διαδρομών (2300) (Trip History). The right screenshot shows the 'Ιστορικό Διαδρομών Βεη' (Trip History) section, which includes a table of trip data.

Α/Α	Παραγωγή/Σειρά	Κενό/Χρησιμοποιείται	Μειλίχρα	Χρόνος	Αντί
1	19/02/2015 19:07	02.5 km	01:00:40	17%	Βεη

# Παράρτημα Α

## Αναζήτηση σταθμού CarMeNow με όνομα CarParking.

The first screenshot shows the main menu with 'Χρήστες' selected. The second screenshot shows the search results for 'Car Parking' on a map. The third screenshot shows the detailed information for the selected station, including its address and a table of parking spots.

Α/Α	Όνομα	Βαθμολογία	Τελευταία Χρήση	Διάρκεια
1	Βελ	40%	12/6/2015 15:45	2h
2	Βελ	40%	12/6/2015 15:45	2h

## Προβολή στοιχείων Γιώργου Φίνου(2) και προβολή ιστορικού διαδρομών του

The first screenshot shows the user profile for 'Giorgos Finos'. The second screenshot shows a list of trips. The third screenshot shows the details of a specific trip, including contact information and a list of nearby stations.

Α/Α	Όνομα	Κωδικός	Τελευταία Χρήση	Διάρκεια
1	Γιώργος Φίνος	239290	12/6/2015 15:45	29
2	Γιώργος Φίνος	239290	12/6/2015 15:45	29
3	Γιώργος Φίνος	239290	12/6/2015 15:45	29
4	Γιώργος Φίνος	239290	12/6/2015 15:45	29
5	Γιώργος Φίνος	239290	12/6/2015 15:45	29

Όνομα	Κωδικός	Τελευταία Χρήση	Διαδρομές
Γιώργος Φίνος	239290	12/6/2015 15:45	29
Γιώργος Φίνος	239290	12/6/2015 15:45	29
Γιώργος Φίνος	239290	12/6/2015 15:45	29
Γιώργος Φίνος	239290	12/6/2015 15:45	29
Γιώργος Φίνος	239290	12/6/2015 15:45	29

Προφανώς η λίστα με τους πελάτες αναμένεται να είναι πολύ μεγαλύτερη και υπάρχουν συγκεκριμένα φίλτρα εντοπισμού κάποιου πελάτη. Ενδεικτικά αναγράφονται 6 από αυτούς.



**Νέα αίτηση εγγραφής στην CarMeNow & Απόρριψη εγγραφής λόγω κακής ποιότητας φωτογραφιών.**

Που **CarMeNow** Αποσύνδεση

Αγία Σοφία Στάθμι Χρήσις Νέες αιτήσεις Συστηματικά Στοιχεία Επισκευα

Ποσοτή Βαθμολογίας Τάκτονα Χρήση Διαδικασία Εμφάνιση Λίστας Αναζήτηση αριθμού

Αναζήτηση Πρωτογενή

Χάρτης

Που **CarMeNow** Αποσύνδεση

Αγία	Στάθμι	Χρήσις	Νέες αιτήσεις	Συστηματικά Στοιχεία	Επισκευα
ΑΙΑ	Όνομα	Ημερομηνία Καταχώρησης	Διάρκεια αναμονής	Στοιχεία Εγγραφόμενου	
1	Γιώργος Φίνος	19/05/2015 19:07	0:19'	Γιώργος Φίνος	
2	Τάκης Φίνος	19/05/2015 19:07	0:19'	+30699595695	

giorgos.finos@gmail.com  
28/05/1990  
Αδίκου 65, Περασία  
Τρόπος Πληρωμής: Πιστωτική, Ραβδά **Επιλογή Αναμενόμενης πληρωμής**  
Επιλογή

Αίτια Απόρριξης (Μηροστική Οχημ) Αίτια Απόρριξης (Πλου Οχημ) Ταυτότητα (Μηροστική Οχημ) Ταυτότητα (Πλου Οχημ)

Απόρριψη Αποδοχή

Που **CarMeNow** Αποσύνδεση

Αγία	Στάθμι	Χρήσις	Νέες αιτήσεις	Συστηματικά Στοιχεία	Επισκευα
ΑΙΑ	Όνομα	Ημερομηνία Καταχώρησης	Διάρκεια αναμονής	Στοιχεία Εγγραφόμενου	
1	Γιώργος Φίνος	19/05/2015 19:07	0:19'	Γιώργος Φίνος	
2	Τάκης Φίνος	19/05/2015 19:07	0:19'	+30699595695	

giorgos.finos@gmail.com  
28/05/1990  
Αδίκου 65, Περασία  
Τρόπος Πληρωμής: Πιστωτική, Ραβδά **Επιλογή Αναμενόμενης πληρωμής**  
Επιλογή

Αίτια Απόρριξης (Μηροστική Οχημ) Αίτια Απόρριξης (Πλου Οχημ) Ταυτότητα (Μηροστική Οχημ) Ταυτότητα (Πλου Οχημ)

Απόρριψη Αποδοχή

Που **CarMeNow** Αποσύνδεση

Αγία	Στάθμι	Χρήσις	Νέες αιτήσεις	Συστηματικά Στοιχεία	Επισκευα
ΑΙΑ	Όνομα	Ημερομηνία Καταχώρησης	Διάρκεια αναμονής	Στοιχεία Εγγραφόμενου	
1	Γιώργος Φίνος	19/05/2015 19:07	0:19'	Γιώργος Φίνος	
2	Τάκης Φίνος	19/05/2015 19:07	0:19'	+30699595695	

giorgos.finos@gmail.com  
28/05/1990  
Αδίκου 65, Περασία  
Τρόπος Πληρωμής: Πιστωτική, Ραβδά **Επιλογή Αναμενόμενης πληρωμής**  
Επιλογή

Αίτια Απόρριξης (Μηροστική Οχημ) Αίτια Απόρριξης (Πλου Οχημ) Ταυτότητα (Μηροστική Οχημ) Ταυτότητα (Πλου Οχημ)

Απόρριψη Αποδοχή

Που **CarMeNow** Αποσύνδεση

Αγία	Στάθμι	Χρήσις	Νέες αιτήσεις	Συστηματικά Στοιχεία	Επισκευα
ΑΙΑ	Όνομα	Ημερομηνία Καταχώρησης	Διάρκεια αναμονής	Στοιχεία Εγγραφόμενου	
1	Γιώργος Φίνος	19/05/2015 19:07	0:19'	Γιώργος Φίνος	
2	Τάκης Φίνος	19/05/2015 19:07	0:19'	+30699595695	

giorgos.finos@gmail.com  
28/05/1990  
Αδίκου 65, Περασία  
Τρόπος Πληρωμής: Πιστωτική, Ραβδά **Επιλογή Αναμενόμενης πληρωμής**  
Επιλογή

Αίτια Απόρριξης (Μηροστική Οχημ) Αίτια Απόρριξης (Πλου Οχημ) Ταυτότητα (Μηροστική Οχημ) Ταυτότητα (Πλου Οχημ)

Απόρριψη Αποδοχή

Που **CarMeNow** Αποσύνδεση

Αγία	Στάθμι	Χρήσις	Νέες αιτήσεις	Συστηματικά Στοιχεία	Επισκευα
ΑΙΑ	Όνομα	Ημερομηνία Καταχώρησης	Διάρκεια αναμονής	Στοιχεία Εγγραφόμενου	
1	Γιώργος Φίνος	19/05/2015 19:07	0:19'	Γιώργος Φίνος	
2	Τάκης Φίνος	19/05/2015 19:07	0:19'	+30699595695	

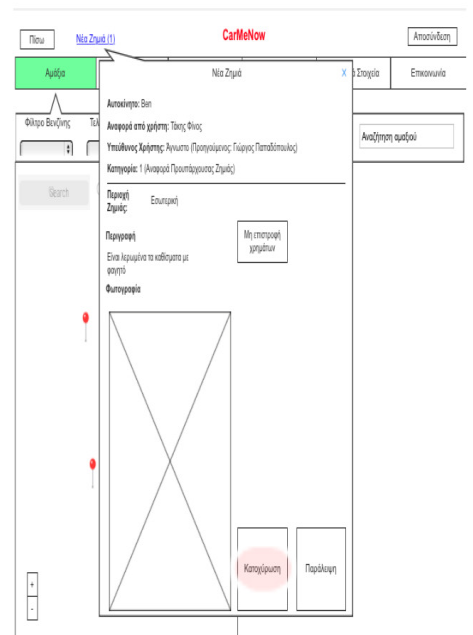
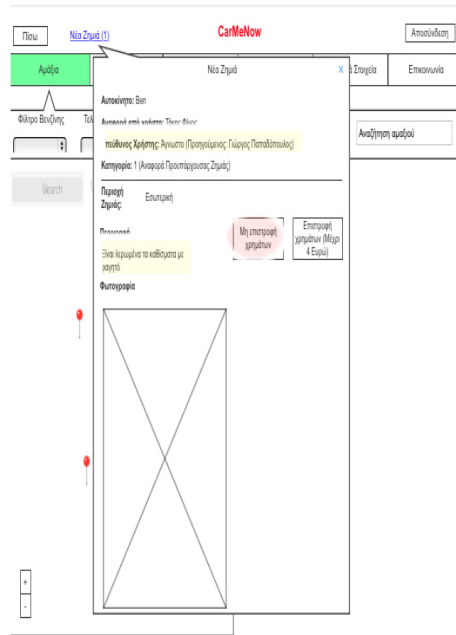
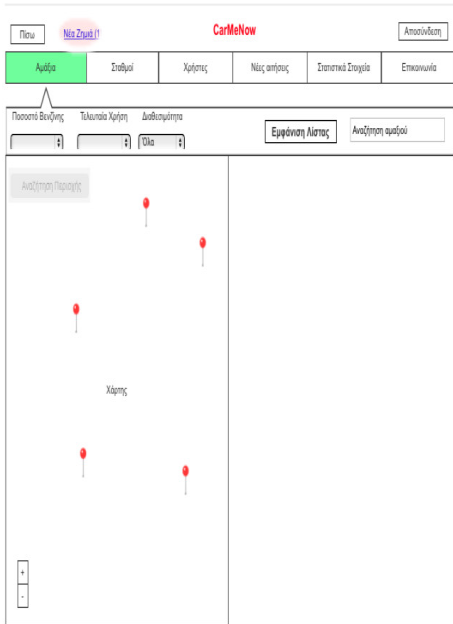
giorgos.finos@gmail.com  
28/05/1990  
Αδίκου 65, Περασία  
Τρόπος Πληρωμής: Πιστωτική, Ραβδά **Επιλογή Αναμενόμενης πληρωμής**  
Επιλογή

Αίτια Απόρριξης (Μηροστική Οχημ) Αίτια Απόρριξης (Πλου Οχημ) Ταυτότητα (Μηροστική Οχημ) Ταυτότητα (Πλου Οχημ)

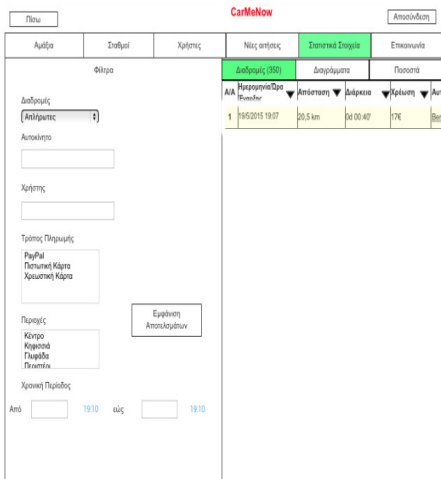
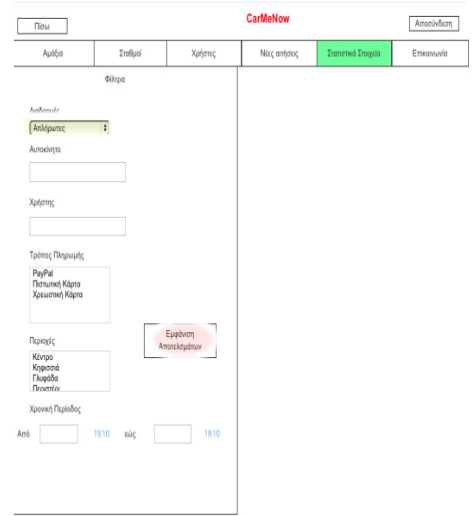
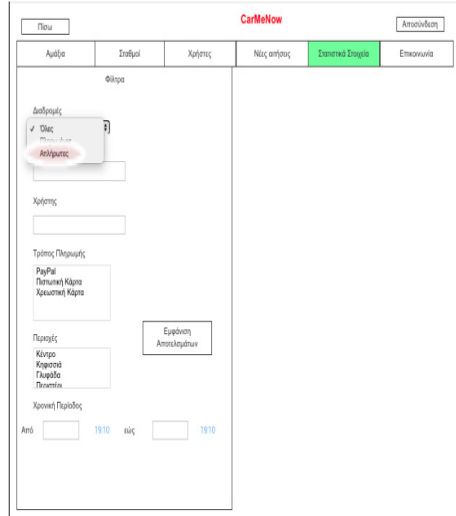
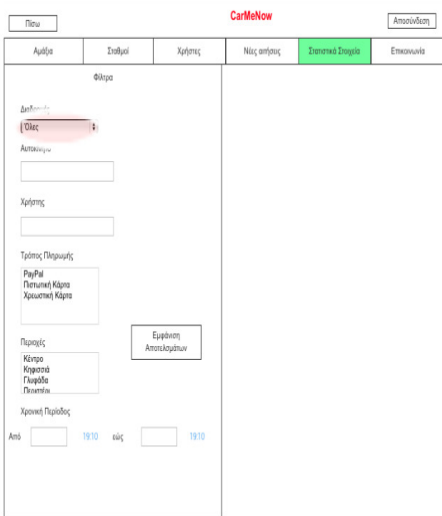
Απόρριψη Αποδοχή



**Ενημέρωση νέας ζημιάς με επιστροφή χρημάτων**



**Προβολή απλήρωτων διαδρομών**



Με αυτό τον τρόπο εμφανίζονται οι ενοικιάσεις οι οποίες μπορεί να είναι εν κινήσει, αλλά και όσες δεν πληρώθηκαν λόγω κάποιου προβλήματος στην κάρτα του πελάτη. Εντοπίζοντας αυτές τις διαδρομές, μπορούμε να επικοινωνούμε με τον πελάτη για διευθέτηση του ζητήματος.

## Παράρτημα Α

### **Αναζήτηση πληροφοριών για αυτοκίνητα που βρίσκονται στην περιοχή της Γλυφάδας.**

**CarMeNow**

Που Αποσύνδεση

Αυτά	Σταθμοί	Χρήστες	Νέες απτήσεις	Στατιστικά Στοιχεία	Επικοινωνία
Φίλτρο					
Διαδρομές (Όλες)	Αυτοκίνητο	Χρήστες	Τρόπος Πληρωμής PayPal Πιστωτική Κάρτα Χρεωστική Κάρτα	Εμφάνιση Αποτελεσμάτων	Παραγείς Κίνηση Κλασσικά Γλυφάδα
Χρονική Περίοδος Από 1910 έως 1910					

**CarMeNow**

Που Αποσύνδεση

Αυτά	Σταθμοί	Χρήστες	Νέες απτήσεις	Στατιστικά Στοιχεία	Επικοινωνία
Φίλτρο					
Διαδρομές (Όλες)	Αυτοκίνητο	Χρήστες	Τρόπος Πληρωμής PayPal Πιστωτική Κάρτα Χρεωστική Κάρτα	Εμφάνιση Αποτελεσμάτων	Παραγείς Κίνηση Κλασσικά Γλυφάδα Πικεπία
Χρονική Περίοδος Από 1910 έως 1910					

**CarMeNow**

Που Αποσύνδεση

Αυτά	Σταθμοί	Χρήστες	Νέες απτήσεις	Στατιστικά Στοιχεία	Επικοινωνία
Φίλτρο					
Διαδρομές (Όλες)	Αυτοκίνητο	Χρήστες	Τρόπος Πληρωμής PayPal Πιστωτική Κάρτα Χρεωστική Κάρτα	Εμφάνιση Αποτελεσμάτων	Παραγείς Κίνηση Κλασσικά Γλυφάδα
Χρονική Περίοδος Από 1910 έως 1910					

**CarMeNow**

Που Αποσύνδεση

Αυτά	Σταθμοί	Χρήστες	Νέες απτήσεις	Στατιστικά Στοιχεία	Επικοινωνία
Φίλτρο					
Διαδρομές (Όλες)	Αυτοκίνητο	Χρήστες	Τρόπος Πληρωμής PayPal Πιστωτική Κάρτα Χρεωστική Κάρτα	Εμφάνιση Αποτελεσμάτων	Παραγείς Κίνηση Κλασσικά Γλυφάδα
Χρονική Περίοδος Από 1910 έως 1910					

**CarMeNow**

Που Αποσύνδεση

Αυτά	Σταθμοί	Χρήστες	Νέες απτήσεις	Στατιστικά Στοιχεία	Επικοινωνία
Φίλτρο					
Διαδρομές (Όλες)	Αυτοκίνητο	Χρήστες	Τρόπος Πληρωμής PayPal Πιστωτική Κάρτα Χρεωστική Κάρτα	Εμφάνιση Αποτελεσμάτων	Παραγείς Κίνηση Κλασσικά Γλυφάδα
Χρονική Περίοδος Από 1910 έως 1910					

Διαδρομές (350)	Διαγράμματα	Ποσοστά
Διαγράμματα Εσόδων - Χρόνος		
Διαγράμματα Διαδρομής - Χρόνος		

**Προβολή διαδρομών που πληρώθηκαν με χρήση payral account.**

Πλην CarMeNow Αποσύνδεση

Αγία Σοφία Χρήσις Νέες απήσεις Στασιωκά Στοιχεία Επισκευά

Φίλτρο

Διαδρομές (Όλες)

Αυτοκίνητο

Χρήσις

Τρόπος Πληρωμής  
PayPal Πιστωτική Κάρτα Χρεωστική Κάρτα

Περιφέρειες  
Κέντρο Κηφισιά Πλευρά Πικερμίου

Εμφάνιση Αποσπασμάτων

Χρονική Περίοδος  
Από 19/10 έως 19/10

Πλην CarMeNow Αποσύνδεση

Αγία Σοφία Χρήσις Νέες απήσεις Στασιωκά Στοιχεία Επισκευά

Φίλτρο

Διαδρομές (Όλες)

Αυτοκίνητο

Χρήσις

Τρόπος Πληρωμής  
PayPal Πιστωτική Κάρτα Χρεωστική Κάρτα

Περιφέρειες  
Κέντρο Κηφισιά Πλευρά Πικερμίου

Εμφάνιση Αποσπασμάτων

Χρονική Περίοδος  
Από 19/10 έως 19/10

Πλην CarMeNow Αποσύνδεση

Αγία Σοφία Χρήσις Νέες απήσεις Στασιωκά Στοιχεία Επισκευά

Φίλτρο

Διαδρομές (550) Διαγράμματα Ποσοστά

ΑΑ	Μεταφορικά/Όρα Έσοδα	Απόσταση	Μέτρηση	Χρόνος	Απ
1	19/02/2015 18:07	33,5 km	04:00:40	17%	yes

Διαδρομές (Όλες)

Αυτοκίνητο

Χρήσις

Τρόπος Πληρωμής  
PayPal Πιστωτική Κάρτα Χρεωστική Κάρτα

Περιφέρειες  
Κέντρο Κηφισιά Πλευρά Πικερμίου

Εμφάνιση Αποσπασμάτων

Χρονική Περίοδος  
Από 19/10 έως 19/10

Πλην CarMeNow Αποσύνδεση

Αγία Σοφία Χρήσις Νέες απήσεις Στασιωκά Στοιχεία Επισκευά

Φίλτρο

Διαδρομές (Όλες)

Αυτοκίνητο

Χρήσις

Τρόπος Πληρωμής  
PayPal Πιστωτική Κάρτα Χρεωστική Κάρτα

Περιφέρειες  
Κέντρο Κηφισιά Πλευρά Πικερμίου

Εμφάνιση Αποσπασμάτων

Χρονική Περίοδος  
Από 19/10 έως 19/10

Πλην CarMeNow Αποσύνδεση

Αγία Σοφία Χρήσις Νέες απήσεις Στασιωκά Στοιχεία Επισκευά

Φίλτρο

Διαδρομές (550) Διαγράμματα Ποσοστά

Διαγράμματα Εσοδων - Χρόνος

Διαγράμματα Διαδρομής - Χρόνος

Διαδρομές (Όλες)

Αυτοκίνητο

Χρήσις

Τρόπος Πληρωμής  
PayPal Πιστωτική Κάρτα Χρεωστική Κάρτα

Περιφέρειες  
Κέντρο Κηφισιά Πλευρά Πικερμίου

Εμφάνιση Αποσπασμάτων

Χρονική Περίοδος  
Από 19/10 έως 19/10

Πλην CarMeNow Αποσύνδεση

Αγία Σοφία Χρήσις Νέες απήσεις Στασιωκά Στοιχεία Επισκευά

Φίλτρο

Διαδρομές (550) Διαγράμματα Ποσοστά

Διαδρομές	Ποσοστό
Περιωμιένες οχή	(XXXX) Ευρώ
Απλήρωτες οχή	(XXXX) Ευρώ
<b>Τρόπος Πληρωμής</b>	
ημερηια οχή	(XXXX) Ευρώ
Πιστωτική Κάρτα	(XXXX) Ευρώ
Χρεωστική Κάρτα	(XXXX) Ευρώ
<b>Χρήσις</b>	
Κηφισιά οχή	(XXXX) Ευρώ
Πικερμίου οχή	(XXXX) Ευρώ
Πλευρά οχή	(XXXX) Ευρώ
<b>Αποσπασματα</b>	
Βαση οχή	(XXXX) Ευρώ
Τοση οχή	(XXXX) Ευρώ
<b>Χρήσις</b>	
..... οχή	(XXXX) Ευρώ
Αυτοση οχή	(XXXX) Ευρώ

Διαδρομές (Όλες)

Αυτοκίνητο

Χρήσις

Τρόπος Πληρωμής  
PayPal Πιστωτική Κάρτα Χρεωστική Κάρτα

Περιφέρειες  
Κέντρο Κηφισιά Πλευρά Πικερμίου

Εμφάνιση Αποσπασμάτων

Χρονική Περίοδος  
Από 19/10 έως 19/10

**Απάντηση σε αίτημα Γιώργου Φίνου(1) για συνομιλία.**

Πρω Νέα Ζητή(1) CarMeNow Αποσύνδεση

Αιτήρα Στοιβαί Χρήστες Νέες αιτήσεις Στατιστικά Στοιχεία Επικοινωνία

Ποσοστό Ευφώνος Τελευταίο Χρήση Διαθεσιμότητα

Εμφάνιση λίστας Αναζήτηση φωνηέντο

Αναζήτηση Παραρτήρ

Χάρτης

+  
-

Πρω CarMeNow Αποσύνδεση

Αιτήρα	Στοιβαί	Χρήστες	Νέες αιτήσεις	Στατιστικά Στοιχεία	Επικοινωνία
Μηνύματα	Κλήσεις	Αναζήτηση			
Χρήστες	Ημερομηνία & Ώρα				
Γιώργος Φίνος	19/5/2015 19:07				
Γιώργος Φίνος	19/5/2015 19:07				
Γιώργος Φίνος	19/5/2015 19:07				
Γιώργος Φίνος	19/5/2015 19:07				
Γιώργος Φίνος	19/5/2015 19:07				
Γιώργος Φίνος	19/5/2015 19:07				

Πρω CarMeNow Αποσύνδεση

Αιτήρα	Στοιβαί	Χρήστες	Νέες αιτήσεις	Στατιστικά Στοιχεία	Επικοινωνία
Μηνύματα	Κλήσεις	Αναζήτηση			
Χρήστες	Ημερομηνία & Ώρα				
Γιώργος Φίνος	19/5/2015 19:07				
Γιώργος Φίνος	19/5/2015 19:07				
Γιώργος Φίνος	19/5/2015 19:07				
Γιώργος Φίνος	19/5/2015 19:07				
Γιώργος Φίνος	19/5/2015 19:07				
Γιώργος Φίνος	19/5/2015 19:07				

Πρω CarMeNow Αποσύνδεση

Αιτήρα	Στοιβαί	Χρήστες	Νέες αιτήσεις	Στατιστικά Στοιχεία	Επικοινωνία
Μηνύματα	Κλήσεις	Αναζήτηση			
Χρήστες	Ημερομηνία & Ώρα				
Γιώργος Φίνος	19/5/2015 19:07				