

## **Documento di visione**

La nostra applicazione permette di gestire l'organizzazione e il coordinamento delle spedizioni di pacchi attraverso una rete di utenti. Il nostro obiettivo è eliminare la dipendenza dai corrieri tradizionali, in modo da abbassare i costi di consegna. Ciò sarà reso possibile grazie alla creazione di una rete collaborativa di utenti i quali, segnalando i propri viaggi, potranno contribuire attivamente alla consegna dei pacchi.

### **Registrazione**

Le persone che vogliono usufruire del nostro servizio si devono registrare sull'applicazione.

Al primo accesso viene richiesta la verifica dell'identità tramite la foto di un documento (carta d'identità, passaporto o patente) e verranno richiesti inoltre nome, cognome, data di nascita, numero di telefono, email e indirizzo civico. L'indirizzo email e il numero di telefono verranno verificati tramite un codice generato dall'applicazione.

L'utente deve accettare l'informativa sul trattamento dati imposto dal GDPR, Regolamento UE 2016/679.

In seguito alla validazione dell'account l'utente potrà utilizzare l'applicazione e sarà in grado di avviare una nuova spedizione o effettuare il trasporto di un pacco.

### **Modalità di spedizione**

Inizialmente saremo operativi nelle principali città del nord Italia, successivamente estenderemo il servizio in tutto lo Stato.

In queste città e in alcuni punti di raccordo tra esse, ad esempio nelle aree di servizio, saranno installati dei locker operativi ventiquattr'ore su ventiquattro e sette giorni su sette.

Gli utenti potranno depositare nei locker i pacchi da consegnare: il pacco da spedire viene messo nel locker di partenza col fine di arrivare, direttamente o transitando in locker intermedi, nel locker di destinazione.

La spedizione può non essere svolta in un'unica tratta, ma può essere divisa in più tappe, in base alla disponibilità degli utenti che prendono in carico la spedizione.

Se un utente vuole spedire un pacco, esso specificherà in un apposito spazio dedicato in app il locker di partenza, quello di arrivo, il peso, la dimensione e

la mail dell'utente destinatario del pacco. Gli verrà quindi reso disponibile un codice QR per aprire lo scompartimento del locker assegnato. Nel momento in cui il mittente inserisce il pacco nel locker, verrà pubblicato in automatico un annuncio sulla richiesta di spedizione.

Il pagamento potrà essere effettuato attraverso carta di credito, saldo dell'applicazione o punti accumulati.

Nell'annuncio l'utente dovrà specificare la dimensione del pacco che vuole spedire, in modo che gli verrà assegnato uno scomparto con dimensioni compatibili nei relativi locker.

Se il mittente seleziona un locker di partenza che risulta pieno verrà avvisato e dovrà scegliere un altro punto di partenza.

Un secondo utente ("*carrier*") che sta pianificando un viaggio, inserisce sull'applicazione la sua destinazione. Verranno quindi calcolati uno o più percorsi che l'utente può decidere di seguire per arrivare a destinazione, con le relative proposte di spedizione pacchi (tra locker).

Le tratte del carrier verranno calcolate tenendo anche conto delle disponibilità di spazio dei vari locker.

Un carrier può prendere in carico più spedizioni contemporaneamente (con la stessa tappa di destinazione o tappe diverse), ma ogni spedizione è associata ad un solo pacco.

Una volta presa in carico la spedizione, il *carrier* dovrà consegnare il pacco al locker di destinazione per quella tratta entro un tempo stabilito (calcolato in base alla distanza da percorrere).

### **Interazione con i locker**

Quando il mittente vuole spedire un pacco verrà generato un QRcode dall'applicazione e gli sarà reso disponibile.

L'utente potrà aprire il locker attraverso la scansione del codice in un apposito lettore installato sul locker, che aprirà uno scomparto libero dove depositare il pacco.

Se il codice QR viene riconosciuto dal sistema installato sul locker, si aprirà uno scomparto che permetterà all'utente di depositare il pacco al suo interno e verrà aggiornato in automatico lo stato della spedizione.

Il *carrier* che prende in carico la spedizione (completa o per una tratta) riceverà il QR code dall'applicazione che gli permetterà di prelevare il pacco dal locker di partenza e depositarlo in quello di arrivo.

Anche il destinatario del pacco aprirà il locker tramite lo stesso meccanismo. Nel momento in cui il pacco è stato depositato nel locker di destinazione finale, il destinatario riceverà la notifica della consegna del pacco e un codice QR, che gli permetterà di aprire lo scompartimento del locker in cui si trova il suo pacco.

### **Pagamenti**

Gli utenti potranno pagare le spedizioni tramite carta di credito, saldo dell'applicazione o punti accumulati.

E' possibile inoltre scegliere la priorità di spedizione pagando un extra fisso sul totale, facendo in modo che il suo annuncio abbia maggiore visibilità rispetto agli annunci senza priorità.

Un utente che effettua una spedizione accumula punti e soldi (aggiunti al saldo), che vengono calcolati in base al numero di spedizioni effettuate, la distanza percorsa con i pacchi, il loro peso e dimensione.

I punti possono essere utilizzati in futuro come pagamento delle spedizioni.

L'utente può decidere in qualsiasi momento di trasferire il saldo accumulato su un conto corrente o carta di credito.

### **Assicurazione**

L'utente al momento del pagamento potrà scegliere quale tipo di assicurazione fare in caso di smarrimento del pacco. Potrà scegliere una copertura assicurativa per ottenere un rimborso in base all'ammontare della cifra.

In alternativa, l'utente potrà anche scegliere di non avere nessuna copertura, ma ciò non gli permetterà di chiedere un rimborso in caso di smarrimento del pacco.

In base al tipo di assicurazione che l'utente adotta, corrisponde una tassa fissa da pagare che verrà aggiunta alla spesa di spedizione.

### **Tempi per la consegna**

I tempi di consegna sono calcolati in base alla tratta da percorrere e tengono conto di eventuali ritardi dovuti al traffico, possibili soste ecc...

Se il *carrier* non consegna il pacco nel locker entro tempi stabiliti per la tratta, il pacco risulterà smarrito.

L'utente che ha preso in carico la spedizione, sarà quindi segnalato all'applicazione e verrà contattato tramite indirizzo email.

Se non si avrà risposta entro determinati giorni, l'utente verrà bloccato da un admin e verrà quindi avviata una procedura di rimborso al mittente (gestito da un servizio di assicurazioni esterno).

### **Recensioni**

Conclusa la spedizione, ogni utente che ne ha preso parte potrà lasciare una recensione esprimendo il proprio grado di soddisfazione del servizio utilizzato.

Il destinatario potrà lasciare una recensione solo se risulta registrato.

Sarà possibile valutare il servizio con un sistema di stelle e, se si desidera, lasciare un commento testuale.

Queste recensioni verranno utilizzate al fine di migliorare il nostro servizio.

### **Pacco non ritirato**

Quando il pacco arriva nel locker di destinazione verrà avvisato il destinatario, per informarlo della possibilità di ritiro. Inoltre, verrà segnalata una scadenza entro la quale il pacco deve essere prelevato.

Se il destinatario non ritira il pacco entro un certo periodo di tempo, verrà rispedito all'indirizzo del mittente tramite un servizio postale esterno.

Questo servizio non sarà a carico del mittente ma sarà a nostre spese.

### **Admin**

La figura dell'admin è un nostro operatore che ha come compito principale quello di validare gli account, verificando la validità dei documenti d'identità caricati e che le informazioni inserite corrispondano a quelle riportate sul profilo di un utente creato.

Inoltre ha il compito di intervenire durante la consegna di un pacco da parte di un carrier qualora i tempi di consegna non vengano rispettati, contattando il carrier. In seguito potrà prendere decisioni quali assegnare un tempo extra per la consegna in caso di congestione intensa del traffico o bloccare il profilo dell'utente se non si ha risposta da quest'ultimo.