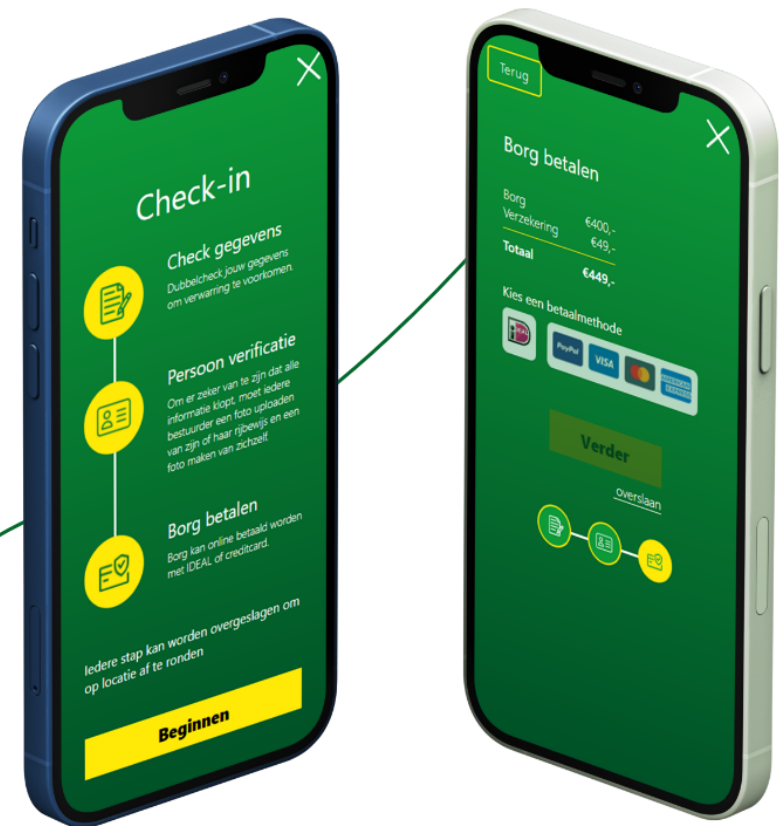


Design Rationale

Car check-in

Sam Slotemaker
18 juni 2021



Inhoud

Debriefing	3
Design Challenge	4
Oplossing	5
- Gegevens checken	6
- Verificatie	7
- Borg betalen	8
- Incheck afronden	9
Code structuur	10
Toekomst	11

Debriefing

Probleemstelling

Het incheckproces van Europcar Nederland kan al gauw 15 minuten duren. Europcar wilt een mogelijkheid aanbieden om de gehele check-in zelf te regelen. Denk hierbij aan het verifiëren, valideren en betalen van de borg, zodat er op locatie enkel een code hoeft worden gescand, en de huurovereenkomst ondertekend wordt. De gebruiker kan vervolgens snel op pad.

Klantomschrijving

Europcar Nederland is een franchisenemer van Europcar International en is één van de grootste autoverhuurbedrijven van Nederland. Europcar voorziet in diverse mobiliteitsbehoeften van haar klanten. Zo kun je bij Europcar terecht voor het huren of leasen van auto's, zowel zakelijk als particulier. Het wagenpark van Europcar loopt uiteen, van personenauto's en bestelwagens tot verhuis- en vrachtauto's.

Ook biedt Europcar het GoforGreen label aan, waaronder uitsluitend hybride auto's vallen.

De klanten van Europcar zijn divers, zo zijn er onder meer gebruikers die sporadisch een auto huren, omdat ze deze nodig hebben, gebruikers die wekelijks of maandelijks een auto huren, of zakelijke bedrijven die een contract hebben met Europcar en op basis hiervan de auto's huren.

Opdracht omschrijving

Een gebruiker reserveert vaak ruim van te voren een auto om te huren. Het inchecken van de gebruiker gaat tot op heden altijd fysiek, op locatie bij Europcar. Dit kost al gauw zo'n 15 minuten per gebruiker.

Maak een digitaal incheckproces voor Europcar, zodat er weinig tot geen fysieke interactie nodig is voor het ophalen van de huurauto. Het incheckproces bestaat uit het inloggen van de gebruiker, het inchecken van de reservering, bevestigen van de identiteit en rijbewijs, en het reserveren van de borg op de desbetreffende creditcard.

Design Challenge

"Hoe kunnen wij ervoor zorgen dat de klanten die een auto hebben gereserveerd bij Europcar Nederland, zichzelf gemakkelijk online kunnen inchecken, zodat zij hun gereserveerde auto snel kunnen ophalen bij de desbetreffende locatie en de wachttijden verkort worden."

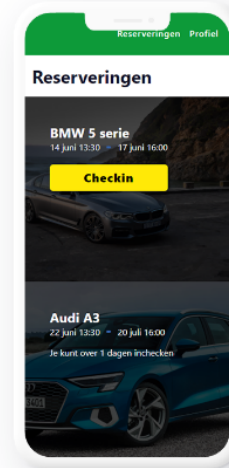
Oplossing

Gebruikers kunnen in de applicatie hun reserveringen inzien en deze online inchecken.

Bij het inchecken wordt de gebruiker door de volgende stappen heen geholpen:

- Het controleren van de reserveringgegevens.
- Het verifiëren van alle bestuurders op rijbewijs.
- Het betalen van de borgsom.

Alle stappen kunnen zo nodig worden overslagen om later in de applicatie of op locatie af te ronden.



Gegevens checken

De gegevens dienen altijd gecheckt te worden, deze kunnen ook niet overgeslagen worden. Wanneer de gegevens niet correct zijn kunnen deze gewijzigd worden.

De check bestaat uit twee stappen: De reserveringsgegevens en de opbouw van de borgsom.

Wanneer de borg bevestigd is wordt de handeling opgeslagen doormiddel van een POST request naar de server en zal de stap worden overslagen wanneer de check-in wordt onderbroken en op een later moment wordt vervolgt.

Terug

Check gegevens

Sam Slotemaker
06-01-2000
14 juni 13:30
17 juni 16:00

Westerweg 311
Heiloo
1922 PS
Nederland

[Wijzigen](#)

bevestig

Navigation icons: Home, Reservation, Profile

Reservering gegevens

Terug

Check gegevens

Borg	€400,-
Verzekering	€49,-
Totaal	€449,-

bevestig

Navigation icons: Home, Reservation, Profile

Borgsom opbouw

Verificatie

De verificatie verloopt als volgt:

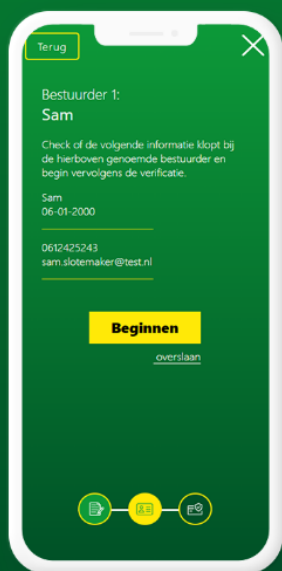
- De bestuurder checkt zijn gegevens.
- De bestuurder verifieert zichzelf via de externe service: Veriff, waar een foto van het rijbewijs en een foto van het gezicht nodig is.
- De bestuurder krijgt feedback van het ontvangen van het rijbewijs
- De verificatie is voltooid

Een bestuurder kan op ieder moment worden overgeslagen om deze op locatie af te ronden.

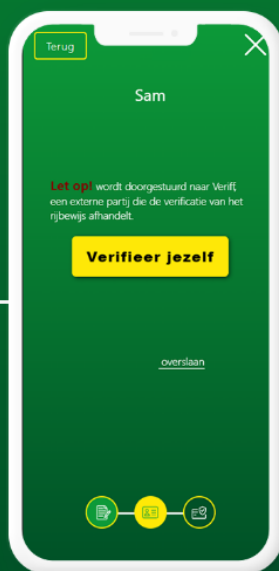
Dynamisch

Aan het begin van de verificatie wordt er per persoon gecheckt of de verificatie al is afgerond. Wanneer een bestuurder is afgerond wordt de volgende bestuurder getoond.

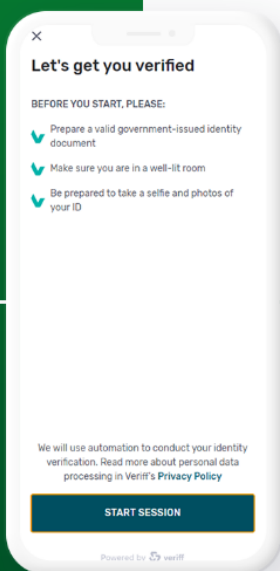
Aan het eind van de verificatie wordt de verificatiestatus opgeslagen en er wordt gekeken of dit de laatste bestuurder was, wanneer dit niet het geval is wordt de volgende bestuurder getoond.



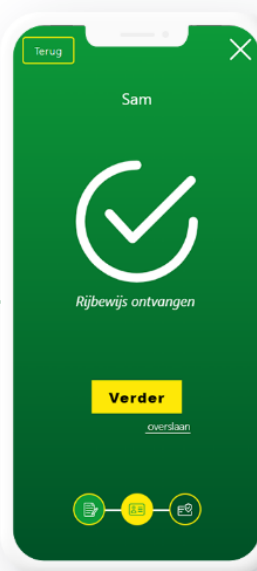
Bestuurder info



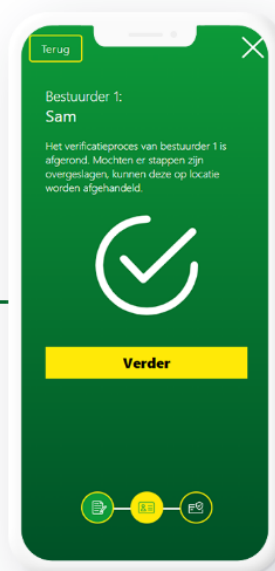
Verificatie



Veriff



Rijbewijs ontvangen

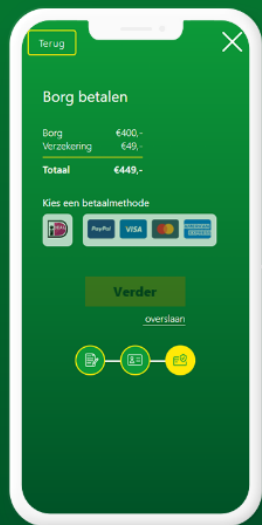


Bestuurder afgerond

Borg betalen

Bij het betalen van de borg krijg je eerst opnieuw een kleine bevestiging van de prijs, waarna je een betaalmethode moet kiezen. Wanneer de pagina als 'niet betaald' gerenderd wordt, is de verder knop niet beschikbaar.

Na het kiezen van een betaalmethode vul je deze juist in en wordt de borgsom betaald.



Borg betalen



Creditcard



Creditcard: Loading state



Creditcard: Betaald

Betaald

Wanneer de betaling succesvol is wordt er een POST request gedaan richting de server om de betalingsstatus aan te passen.

Hierna wordt dezelfde pagina gerenderd met een 'betaald' status, waardoor de Betalen knop naar Betaald veranderd, er een bevestigingsmelding tevoorschijnkomt en de verder knop beschikbaar is.

Incheck afronden

Wanneer het einde van de incheck bereikt wordt worden de gegevens van de reservering opgehaald, er wordt hierbij gekeken wat de huidige status is van iedere stap. Wanneer de stap nog niet volledig voltooid is wordt er een mogelijkheid gegeven deze alsnog af te ronden.

De incheck kan altijd voltooid worden, ook als niet alle stappen volledig voltooid zijn, deze stappen kunnen dan op locatie afgerond worden.

QR code

Wanneer de check-in is afgerond wordt je doorgestuurd naar de detailpagina van de auto waar de QR code beschikbaar is die op locatie gescand kan worden. De code kan gedownload worden zodat deze offline beschikbaar is.



Incheck: af te ronden stappen

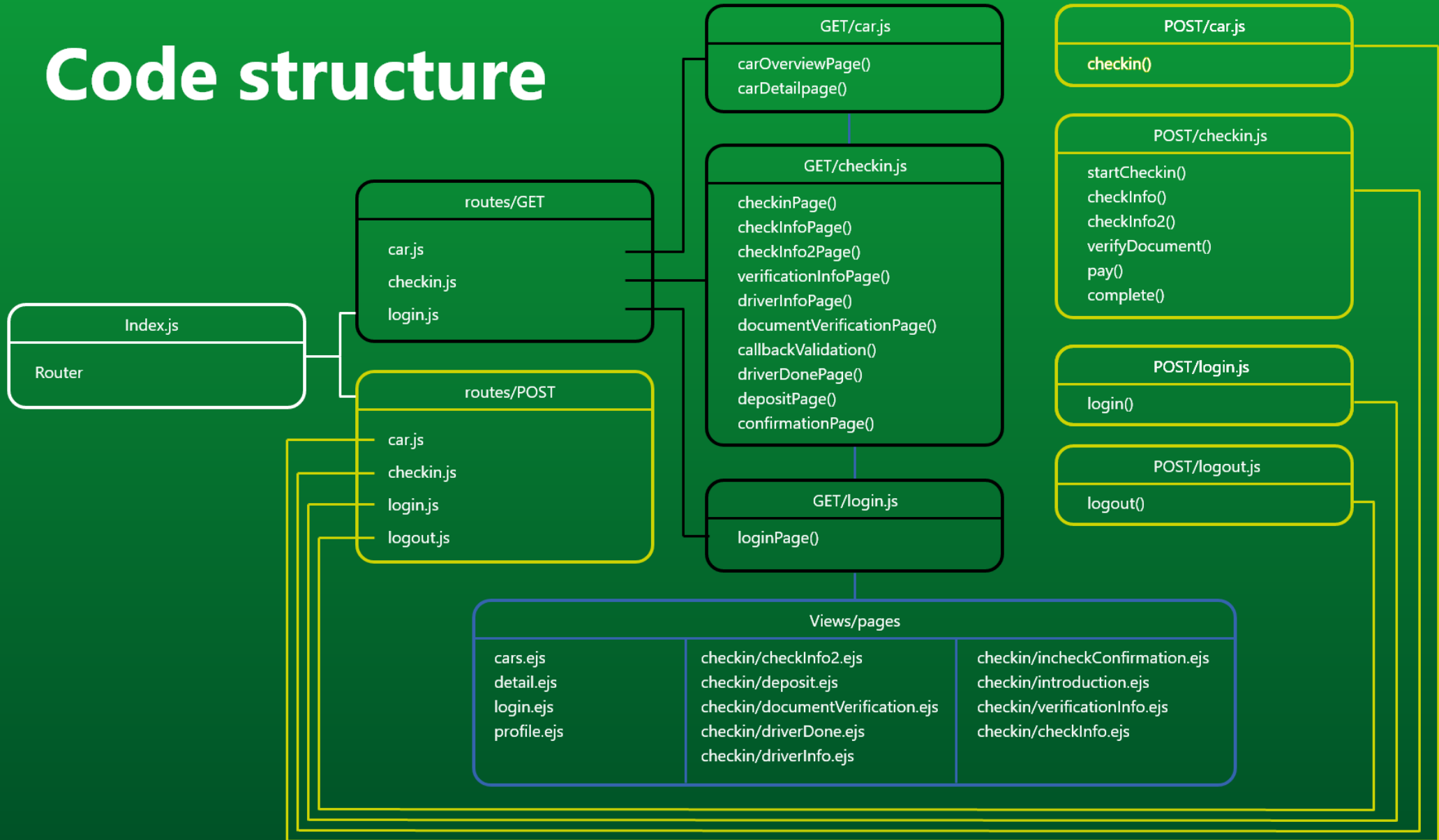


Incheck compleet



QR-code

Code structure



Toekomst

Als er meer tijd geweest zou zijn voor de ontwikkeling van de applicatie zou ik mij graag willen richten op de volgende punten:

Begeleiden gebruiker

Ik zou de gebruiker graag meer duidelijke feedback geven of het incheck proces, waarom moet een gebruiker inchecken? Waarom hebben wij zijn rijbewijs nodig en wat doen wij met deze gegevens? Waarom is een afgeronde stap overgeslagen?

App-like

Ik zou de applicatie graag wat meer laten voelen als een web app, in plaats van een gewone site. Ik zou hem graag offline beschikbaar maken doormiddel van een service worker, op laten starten in full-screen en de overbodige iPhone navigatie elimineren. Hierdoor zou de app meer moeten voelen als de check-in van bijvoorbeeld vliegtickets in een app.

Vormgeving

Ik zou ook graag meer tijd besteden en beter nadenken over de vormgeving.

Ik heb mij binnen dit project vooral gericht op de werking van de applicatie en ik zou de vormgeving graag professioneler laten ogen.

UX

Bovenstaand geldt idem dito voor de UX. Ik ben van mening dat de UX nog voor een groot deel verbeterd zou kunnen worden, vooral op een mobiel apparaat. Er is te weinig rekening gehouden met de werking van browsers op mobiel waardoor het ontwerp niet de juiste ervaring creëert zoals bedoelt.