**תרגיל 3 – Design Thinking**

**פרטי הארגון**

**שם:** Car4U

**לוגו:**

**תיאור:** Car4U היא חברה שמתמחה במכירת והשכרת רכבי יוקרה לכל דורש במחירים אטרקטיביים ונוחים לכל כיס החל מ6 ספרות. אם גם אתם רוצים להנות מלמבורגיני בכביש 6 ו- BMW לבילוי לילה אז בואו אלינו להתרשמות.

**דמות מרכזית בארגון**

**שם:** דוד ביטון

**גיל:** 43

**מקום מגורים:** רחובות

**השכלה:** תואר שני במעשייה וטיול

**מקום עבודה:** משקיע נדל"ן

**מצב משפחתי:** גרוש + 2 + Tesla מחמד

**תפקיד:** לקוח ומשקיע ראשוני

**תמונה:**

**מאפיינים:**

* נמרץ
* אוהב כסף
* אוהב מכוניות
* חובב ריגושים

**תרחישים:**

דוד רוצה לסגור עסקה של נדל"ן במגדלי היוקרה בתל אביב. הוא יודע שבאזור הזה רק הכסף מדבר. הוא רוצה ליצור רושם ראשוני של איש עמיד ביותר ובכך לסגור את העסקה לפני שהיא החלה בכלל. לצורך זה הוא החליט להשכיר " Bugatti Centodieci"". בדרך כלל רכישה של רכב זה היא פשוטה ביותר ודורשת סכום זעום של 8 מיליון דולר. אבל בCar4U הוא יכול להשכיר את הרכב לשבוע ולשלם רק חלקיק מהעלות שלו ולהשאיר רושם ראשוני שלא יישכח לעולם.

**Empathy Map**

**שאלות בראיון:**

1. באיזה תדירות אתה צריך להשכיר רכבים?
2. מה הקושי העיקרי בהשכרת רכבי יוקרה אצל המתחרים?
3. כמה זמן לוקח מרגע ההזמנה ועד קבלת מפתחות הרכב?
4. תאר את חווית המשתמש של חברת Car4U?
5. למה השקעת בחברה?

**תשובות:**

1. אני אוהב כל פעם לחדש לכן אני משכיר לפחות כל חודשיים רכב אחר. לפעמים שיש עסקה חשובה אני מקדים את השכירות ובוחר רכב יוקרה מיוחד מיותר ואקסקלוסיבי.
2. בישראל בניגוד למדינות אחרות הרכבים הם מאוד יקרים וגם יש אגרת מיסוי אגרסיבית על הרכבים. לכן יש מחסור ברכבי יוקרה בפרט רכבי הספורט היקרים ביותר שאין לאף חברה מלאי ויש קושי בלמצוא ביטוח על הרכבים הללו.
3. ביצעתי כבר 5 השכרות בחברת Car4U השירות הוא אישי ומהיר, נותנים תחושה של יוקרה בכל שלב בתהליך וכבר לאחר 45 דק' + 5 דק' לשתיית ויסקי שנתון 98' היו לי את המפתחות ביד והרכב עבר פוליש ווקס.
4. האתר של Car4U הוא מפורט מאוד, מכיל את כל פרטי הרכבים הקיימים בנוסף לכך אופציה לבקש הזמנות מיוחדות מחו"ל וטיפול בכל תהליכי המכס.
5. היחס החם של הבעלים בנוסף לבלעדיות על שוק רכבי היוקרה גרם לי לרצות להשקיע באתר וברעיון הייחודי שצץ ממנו.

|  |  |
| --- | --- |
| **Thinks**   * המחירים קצת יקרים * אולי עדיף לוותר על הלמבורגיני * מה רע בKia Picanto * מה שחשוב זה לשדר יוקרה | **Says**   * אתר מדהים * שירות אישי, חם ואוהב * יוקרה ובלעדיות * שווה להשקיע * ניתן להשיג כל מכונית |
| **Feels**   * בכל רכישה הוא מרגיש פרץ של אדרנלין וריגוש * אחרי שבוע יש ירידת מתח * לחץ כלכלי שהוא צופה בחשבון הבנק שלו * סיפוק אדיר שהוא מפעיל את המנוע בכביש הראשי וכולם מסתכלים עליו | **Does**   * קונה רכבי יוקרה * לקוח חוזר ונאמן למותג * משתמש פעיל באתר * משקיע כסף רב בפעילות |

**Divergent Thinking**

* ביצוע עסקה באתר וקבלת הרכב עד הבית בלחיצת כפתור
* תמחור המכוניות ופריסת תשלומים נוחה
* רכישת ביטוח למכונית בהוזלה מהאתר
* מכירת רכבי יוקרה דרך האתר ללא צורך בהגעה לסניף
* שירות טיפול שנתי ותיקון תקלת דרך של החברה במוסכים בפריסה בכל הארץ
* אפשרות להזמנה אישית והוספת תוספות לרכב כראות עיניו של הלקוח
* אפשרות לקבלת עדכונים חמים כמו רכבים חדשים שהגיעו לסניף ומבצעים מיוחדים
* רכישה באמצעות זהב, יהלומים וBitcoin
* מכירת כליות, ריאות ולב בתמורה לגלגלים חלופיים
* השכרת לימוזינות לאירועים מיוחדים
* המלצה אישית על מכוניות דרך בינה מלאכותית בהתאם למכוניות שרכשת\השכרת בעבר
* השוואת מחירים מול המתחרים ווידוא שבאתר יש את המחיר היקר ביותר לעומת התחרות (בכדי לשמור על אלמנט היוקרה)

**Convergent Thinking**

**המלצה אישית על מכוניות דרך למידת מכונה בהתאם למכוניות שרכשת\השכרת בעבר:**

האתר יישמור היסטוריה של כל ההזמנות שהתבצעו, ויבצע פילוח ומערכת המלצות ודירוגים בהתאם להיסטוריה האישית של כל משתמש. יבוצע על ידי למידת מכונה בדומה למערכת המלצות של סרטים וסדרות (כמו Netflix) ושל מוצרים (כמו Amazon).

**רכישת ביטוח למכונית בהוזלה מהאתר:**

עבור רכבי יוקרה יש קושי ברכישת ביטוח, לכן אצלנו בCar4U נוסיף אפשרות לבטח את הרכב דרכנו וכל זה בקלות ובנוחות דרך האתר על ידי לחיצת כפתור ומילוי פרטים אישיים. במידה וזוהי לא הרכישה הראשונה של הלקוח, פרטיו ישמרו במערכת, תחת סודיות מרבית, ויחסכו ממנו את הצורך למלא את פרטיו בשנית ובכך נתנהל ביעילות ובמינימום זמן לביצוע פעולות באתר.

**רכישה באמצעות זהב, יהלומים וBitcoin:**

אנו בCar4U מבינים את צרכי הלקוח, רוב המוחלט של לקוחותינו שומר את ממונו דרך השקעה בנתיבים חלופיים ולא בחשבון עו"ש בבנק. לכן אנו נספק שער יציב לכל אחד מערוצי הרכישה הפופולריים ונאפשר רכישה ותשלום באמצעותם תחת ההגבלות המותרות בחוק של בנק ישראל ורשות המיסוי.