24ORE BUSINESS SCHOOL

PIAGGIO garage

MASTER "INNOVATION STRATEGY & DIGITAL TRANSFORMATION"

MILANO, 11 DICEMBRE 2019

TEAM DEVELOPER

Daniele Ferraioli
Danilo Russo
Andrea Quieto
Fabrizio Griggio
Marco Papale

- ANALISI BISOGNI -

1° BISOGNO:
*« BISOGNO DI **FIDUCIA** »*

**Questo quartiere è fuori mano e non mi piace molto.
In più, ultimamente, lo scooter fa anche uno strano rumore!
ho paura di non sapere come fare né a chi rivolgermi se dovesse fermarsi!**

PIAGGIO garage

2° BISOGNO:
« *BISOGNO DI* ***TRASPARENZA*** »

Già immagino un eventuale **meccanico** che se ne approfitta della situazione e di quelli **non autorizzati non mi fido!**
Del resto non ho proprio esperienza sui veicoli… e questo mese ho avuto già tante spese…

3° BISOGNO:
*« BISOGNO DI **TEMPESTIVITA'** »*

- COME FUNZIONA -

APP **PIAGGIO GARAGE**

CUSTUMERS version

L'app per il tuo veicolo Piaggio sempre sotto controllo!

L'*app* PIAGGIO GARAGE è disponibile su:

Google Play App Store

PIAGGIO garage

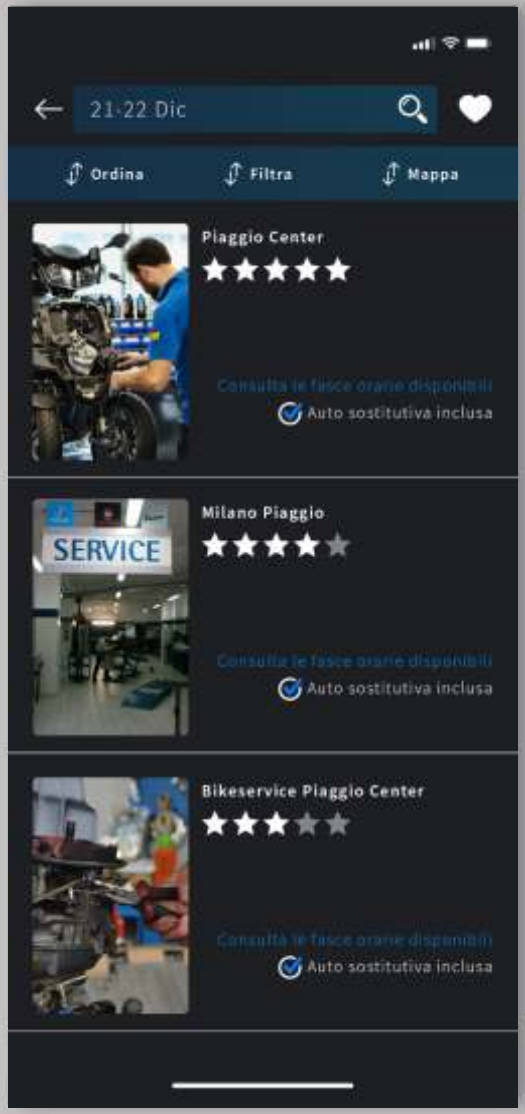
MASTER "INNOVATION STRATEGY & DIGITAL TRANSFORMATION"

MILANO, 11 DICEMBRE 2019

24ORE BUSINESS SCHOOL

Ciao Margherita!
Medley 150ie
PIAGGIO
Medley
Matricola.....8324750824
Data di acquisto.....21/06/2018
Data di immatricolazione.....26/06/2018
Targa.....FF0287PP
Cilindrata.....155CC
Ultimo tagliando.....01/02/2018
PRENOTA INTERVENTO

Località...
SELEZIONA DATA
Dicembre 2019
Tariffa
Gennaio 2020


21-22 Dic
Ordina
Filtra
Mappa
Piaggio Center
Auto sostitutiva inclusa
SERVICE
Milano Piaggio
Auto sostitutiva inclusa
Bikeservice Piaggio Center
Auto sostitutiva inclusa

Recensioni
4.0
Cortesi e puntuali.
Da consigliare!
Ho avuto bisogno di sostituire la forcella a causa di un piccolo incidente. L'intervento è stato effettuato nei tempi prestabiliti e la mia moto è come nuova!
di Maria Rossi
11.10.2019
+76
Piace questo
LEGGI PIÙ TARDI

INTERVENTI
Seleziona tipologia interventi
Ordina
Filtra
Mappa
CAMBIO OLIO E FILTRI
da € 59,00 - € 99,00
SOSTITUZIONE FRENI
da € 99,00 € 149,00
INSTALL. PARAVENTO
PRENOTA INTERVENTO

HAI SELEZIONATO
SOSTITUZIONE FRENI
da € 99,00 - € 149,00
SELEZIONA SERVIZI AGGIUNTIVI:
Veicolo sostitutivo
Ritiro mezzo a domicilio
Consegna mezzo a domicilio
CONFERMA PRENOTAZIONE

RICHIESTA DI PRENOTAZIONE EFFETTUATA!
Riceverai la conferma di prenotazione quanto prima.
TORNA ALLA HOME

APP **PIAGGIO GARAGE**

OFFICINA/RIVENDITORE version

Il miglior amico del tuo meccanico !

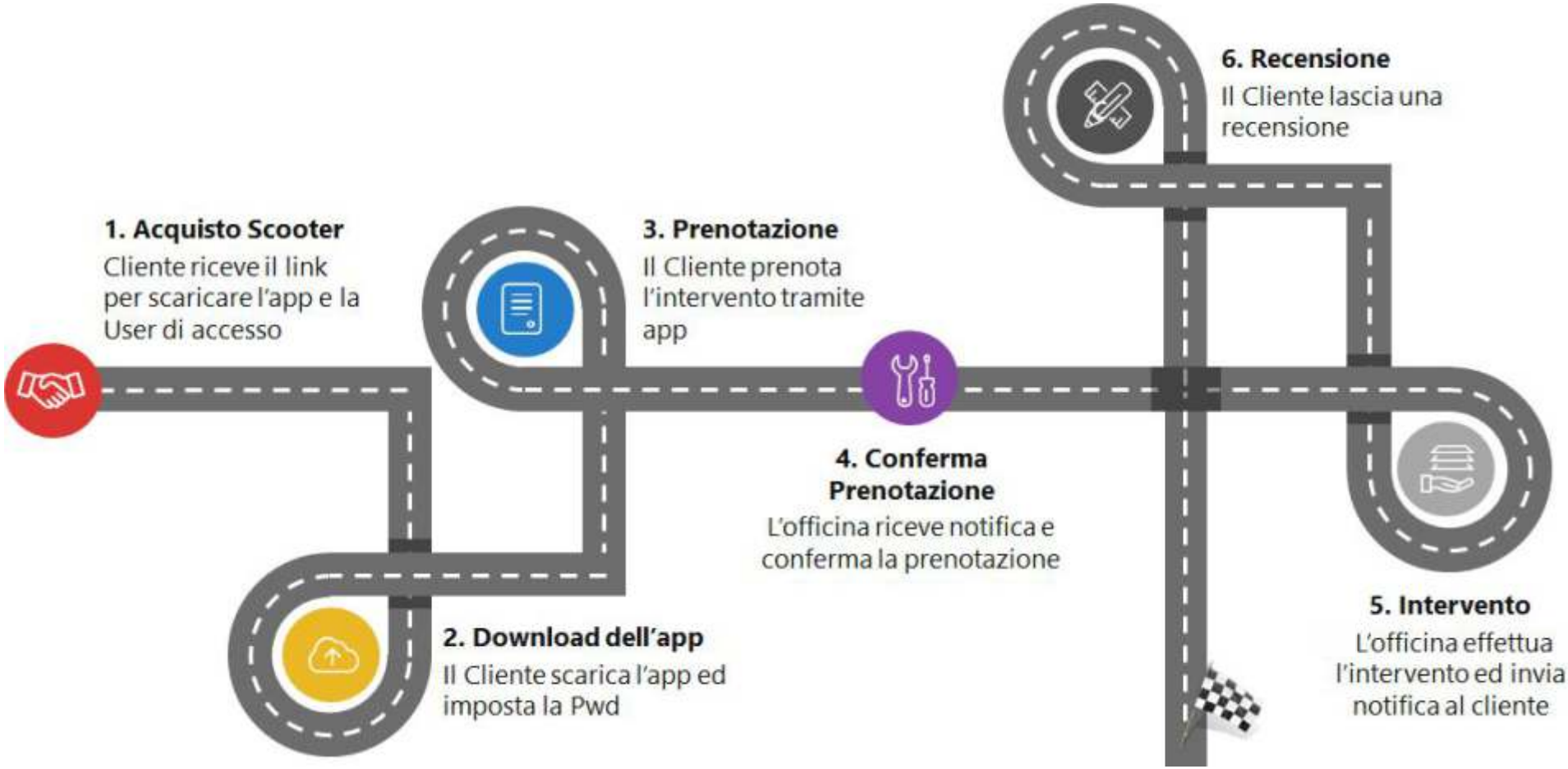
PIAGGIO garage

MASTER ''INNOVATION STRATEGY & DIGITAL TRANSFORMATION''

MILANO, 11 DICEMBRE 2019

24ORE BUSINESS SCHOOL

- USE CASE APP PIAGGIO GARAGE -



- IMPATTI / BENEFICI -

CLIENTI

- **Riduzione tempi** di ricerca officine e prenotazione
- **Trasparenza Prezzo**
- Disponibilità di **recensioni**
- **Rewarding/loyalty** programs
- Immediatezza comunicazione da **live chat**

OFFICINE

- Incremento **reach**
- Riduzione **tempi gestione** prenotazioni
- **Ottimizzazione tempario**
- Attivazione **Offerte BUNDLE** su interventi / prodotti

PIAGGIO

- Incremento **Clienti Fidelizzati**
- Incremento **qualità servizio di assistenza** ufficiale
- Raccolta **dati** per BI ed Analytics
- **Nuovo Canale** di comunicazione

- KPI: MISURARE LE PERFORMANCE -

BREVE TERMINE

- Download Rate Nuovi Clienti
- DAU/MAU
- Load Speed / Crash Report
- Impression

MEDIO TERMINE

- Conversion Rate
- Churn Rate
- Engagement Rate (30%)
- Eng Rate Officine
- App store ratings

LUNGO TERMINE

NUOVI

- Retention Rate post garanzia
- Download Rate Clienti non NUOVI (30%)
- ROI/ROAS

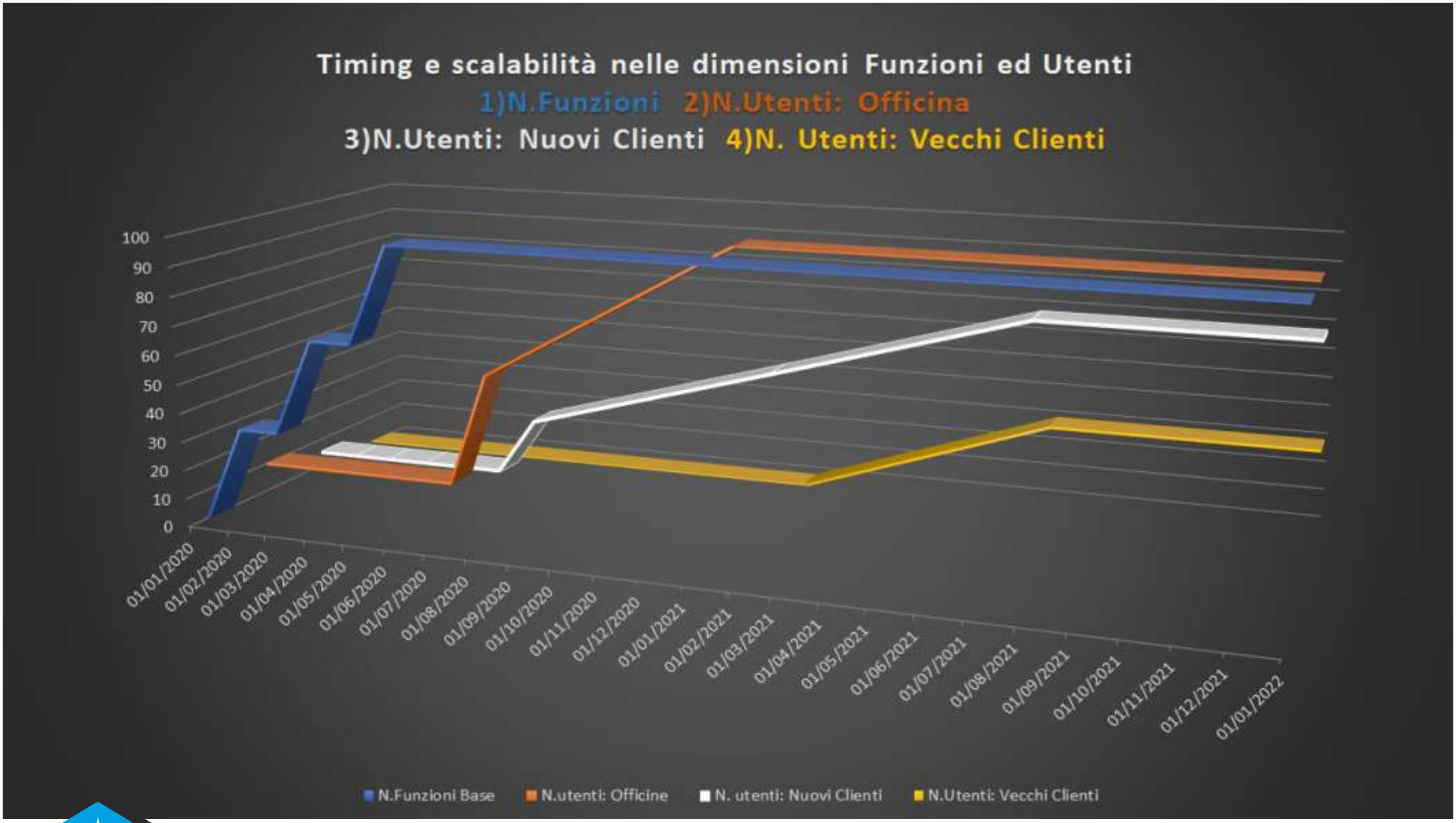
TARGET

80%
dei nuovi Clienti scaricano l'app nei primi 6 mesi

75%
dei Clienti con app effettuano una prenotazione

30%
dei clienti riutilizzano app dopo periodo di garanzia

- TIMING E SCALABILITA' -



24ORE BUSINESS SCHOOL

MASTER
''INNOVATION STRATEGY & DIGITAL TRANSFORMATION''

MILANO, 11 DICEMBRE 2019

TEAM DEVELOPER
Daniele Ferraioli
Danilo Russo
Andrea Quieto
Fabrizio Griggio
Marco Papale