

## PROCESSO DI FUNZIONAMENTO TOTEM WHEELSHARE



### CICLO DETTAGLIATO DI NOLEGGIO



**Inserire carta di credito**

Il visitatore/paziente seleziona dal chiosco il tasto “NOLEGGIO” ed a video viene richiesto di inserire ed estrarre la carta di credito per valutarne l’effettiva validità senza però bloccare alcun importo.



**Inserire il numero di cellulare**

A video viene richiesto di inserire un numero di cellulare valido in modo da poter comunicare tramite SMS tutte le informazioni relative al noleggio, come numero di sedia e numero verde (vedi screenshot a fondo pagina riconsegna) e le informazioni di conferma di riconsegna avvenuta con successo con relativo importo da pagare se previsto (vedi screenshot a fondo pagina riconsegna).



**Prendere la sedia**

A video viene indicato il numero identificativo della docking station in cui ritirare la sedia e la stessa docking si illumina di verde per un riconoscimento immediato. A questo punto è possibile estrarre la sedia.



**Riconsegnare la sedia ad utilizzo concluso**

Un SMS viene inviato al cellulare indicato con tutte le informazioni e con il numero della sedia che si è presa in carico e si richiede che la sedia venga poi riconsegnata in una stazione disponibile al termine dell’utilizzo.

## CICLO DETTAGLIATO DI RICONSEGNA



**Schiacciare pulsante riconsegna**

Il visitatore/paziente seleziona dal chiosco il tasto “RICONSEGNA”.



**Introdurre il numero della sedia (visibile sotto al bracciolo)**

A video verrà richiesto di inserire il numero della sedia che si ha in uso (riportato sotto al bracciolo insieme al numero verde del call center) in modo da verificare quando la stessa è stata presa in carico.



**Ricollocare la sedia nella posizione indicata a schermo**

Il chiosco indicherà all'utente in quale delle docking libere riconsegnare la sedia aiutandolo anche visivamente accendendo una luce verde sopra di esso ed aprendo il gancio di contenimento per poter inserire la sedia.



**Attendere il “click” di chiusura**

Una volta inserita la sedia la docking chiuderà il gancio di contenimento ed un “click” informerà il visitatore che il gancio si è chiuso. A video verrà visualizzato il messaggio “riconsegna avvenuta con successo” e sul cellulare arriverà un messaggio contenente la conferma di avvenuta riconsegna (da utilizzare per il ritiro del documento di identità se consegnato), il numero di sedia utilizzata e l'eventuale importo da pagare (se previsto).

### ESEMPIO SMS PER RITIRO

Grazie per aver noleggiato la sedia a rotelle n. 2356. Al termine del periodo di utilizzo gratuito, verrà addebitato l'importo di €2/ora fino alla restituzione presso qualunque nostra stazione. Istruzioni: <https://www.youtube.com/watch?v=H1Kr-nrkCul>. Assistenza: **800 593 896**

### ESEMPIO SMS PER RICONSEGNA

Gentile cliente, la sedia a rotelle n. 2356 è stata restituita con successo dopo 0ore e 1minuti. Ti verrà addebitato l'importo di €0 per il nostro servizio. Ti chiediamo di aiutarci a migliorare dedicando un minuto per rispondere alle 3 domande del nostro sondaggio > <https://survey.zohopublic.com/zs/fwBqWs?d=19/03/2024&m=393483190038&s=Galeazzi> Wheelshare ti ringrazia.



Da presentare in caso di reclamo su eventuali addebiti