

FAQ - EasyBike

Mit Hilfe einer FAQ können Kunden leicht und schnell Antworten auf ihre Fragen gebündelt auf einer Seite finden. FAQ steht für „frequently asked questions“ und stellt eine Auflistung häufig gestellter Fragen dar. Da die Benutzererfahrung verbessert wird, wenn Antworten auf klassische Fragen schnell und einfach zugänglich sind,

Deutsch

Kunden FAQ

Q: Wo kann ich die Mietfahräder nutzen?

A: Die Fahrräder sind in ausgewählten Städten und Regionen verfügbar. Du kannst die unterstützten Gebiete einsehen, indem du die Karte in der EasyBike App öffnest.

Q: Wie miete ich ein Fahrrad?

A: Nutze die Karte in EasyBike, finde das nächstgelegene gesperrte Fahrrad und entsperre es durch Scannen der Kennung mittels der EasyBike App. Falls kein Fahrrad in deiner Nähe ist, so kannst du eine Fahrradlieferung durch einen anderen nahegelegenen Kunden über die App anfordern, welcher sein Fahrrad direkt bei dir abgeben kann.

Q: Wie bringe ich ein Fahrrad zurück?

A: Sperre einfach dein Fahrrad innerhalb des unterstützten Gebiets. Alternativ kannst du auch dein Fahrrad bei einem wartenden Kunden in deiner Nähe abgeben, um Belohnungen zu erhalten.

Q: Wie bezahle ich für das Fahrrad?

A: Aktuell ist keine Bezahlung notwendig, um den EasyBike Prototypen nutzen zu können.

Q: Ich habe kein Smartphone, kann ich trotzdem ein Fahrrad mieten?

A: Leider unterstützen wir derzeit nur mobile Endgeräte für die Nutzung der EasyBike Services.

Q: Die neue App funktioniert nicht auf meinem Smartphone, was jetzt?!

A: Bitte berichte uns über den Fehler über die Kontaktsektion in der App, damit wir den Fehler beheben können.

Q: Man soll sich die App für den Museumsbesuch herunterladen, was aber, wenn jemand das nicht möchte?

A: Diese App ist für eine interaktive Erfahrung, um den Fahrradausleihprozess der Zukunft zu demonstrieren. Die App ist vollständig optional, falls Sie also keine App herunterladen möchten, so können Sie gerne alternativ auch eines der bereitgestellten Tablets nutzen.

Q: Ich habe ein Fahrrad zum Mieten gefunden, was jetzt?

A: Du kannst entweder die Fahrrad-ID eingeben oder den Barcode des Fahrrades mit deiner Handykamera scannen, alternativ kannst du auch dein Telefon an den NFC-Tag des Fahrrades halten. Für mehr Details folge den Anweisungen auf dem Bildschirm.

Q: Wofür ist die Funktion "Fahrrad finden"?

A: "Fahrrad finden" sucht einen EasyBike-Fahrer in deiner Nähe. Sobald jemand gefunden wurde, wird dieser Benachrichtigt, dass du ein Fahrrad suchst und kann diese Anfrage akzeptieren. Anschließend bringt der User das Fahrrad zu dir. Im Rahmen der Ausstellung wird diese Erfahrung durch einen Zähler und einen "Austauschpunkt" auf dem bereitgestellten Tisch simuliert.

Q: Wofür ist die Funktion "Fahrrad scannen"?

A: "Fahrrad scannen" ermöglicht es dir, ein aktuell ungenutztes Fahrrad zu mieten, indem es das gewünschte Fahrrad identifiziert.

Stakeholder FAQ

Q: Wann können wir die App einsetzen?

A: Der aktuelle Prototyp ist für rein demonstrative Zwecke im Rahmen einer Museumsausstellung. Bevor die App weiterentwickelt wird, sollte Feedback von der Zielgruppe eingeholt werden.

Q: Wie können unsere Kunden Zugriff auf die App erhalten?

A: Diese App ist verfügbar für Android Geräte. IOS Unterstützung ist geplant.

Q: Wie werden die Nutzer mit der App interagieren?

A: Der Prototyp wird innerhalb des Kontextes einer Museumsausstellung genutzt werden. Die Nutzer können die App auf den bereitgestellten Tablets nutzen, um mit der Umgebung der Ausstellung zu interagieren.

Q: Wie werden die Nutzerdaten gespeichert?

A: Die Nutzer werden über einen Nutzernamen identifiziert, welchen diese zu Beginn auswählen. Die Daten aller Nutzer werden in einer gemeinsamen Datenbank gespeichert. Die Datenbank wird täglich zurückgesetzt.

Q: Was müssen wir tun, um Zugriff auf die App zu erhalten?

A: Unser Prototyp nutzt AWS Services. Zur Weiterentwicklung ist es notwendig AWS Services weiter zu nutzen oder die relevanten Teile des Prototyps durch andere Service Provider oder selbstgehostete Services zu implementieren. Welche Services wir genutzt haben und wie diese genutzt werden sind in der Dokumentation beschreiben. Für die Ausstellung ist es außerdem erforderlich, dass die Tablets inkl. Tags und Peripheriegeräten vor Ort installiert und mit dem Internet verbunden werden.

Q: Wie kann NFC besser sein als QR Codes?

A: QR Codes erfordern, dass der Nutzer seine Kamera für eine Weile auf einen Code richtet, wohingegen das Scannen von NFC Tags grundsätzlich schneller und einfacher ist. Des Weiteren können NFC Tags nicht verdeckt oder abgenutzt werden.

Q: Wieso werden Digital Immigrants EasyBike nutzen?

A: Bei der Entwicklung der App wurde ganz besonders auf eine niedrige Einstiegshürde geachtet. Alle Aktionen werden dem Nutzer erklärt und die App erfordert keine komplexen Schritte, wie beispielsweise die Eingabe von Zahlungsdaten

Q: Wieso erfordert der Login kein Passwort?

A: Um die App den Ausstellungsbesuchern zugänglicher zu machen, haben wir entschieden, dass die Nutzer nur einen Benutzernamen zur Registrierung benötigen.

English

Customer FAQ

Q: Where can I use rental bikes?

A: Bikes are available in supported cities and regions, you can view supported regions using the map in the EasyBike application.

Q: How do I rent a bike?

A: Using the map, find the nearest locked bike and unlock it by scanning its identifier using EasyBike. If there are no bikes nearby, request a bike by another nearby customer, who can return their bike directly to you.

Q: How do I return a bike?

A: Simple lock your bike inside a supported service region. Alternatively, give your bike to another waiting customer in order to gain rewards.

Q: How can I pay for a bike?

A: There is currently no payment required for using the EasyBike prototype.

Q: I don't own a smartphone, can I still rent a bike?

A: Unfortunately, we currently only support mobile devices for using the EasyBike service.

Q: The new app does not work on my phone, what now!?

A: Please submit a report using the extra pane of EasyBike to help us solve the issue.

Q: I'm supposed to download this app for the museum, what if I don't want to?

A: The app is for an interactive experience showcasing the bike rental process of the future. It is entirely optional and if you wish to experience it without downloading an app, you can make use of one of the provided tablets.

Q: I found a bike to rent, what now?

A: You can either enter the biked ID, scan the bike's barcode using your phones camera or tap your phone on the bike's NFC tag. For more details, follow on-screen instructions.

Q: What does 'find bike' do?

A: Find bike searches for an easybike user in your vicinity. When found, they will be notified of your request and can accept it. For the exhibition this experience is simulated with a timer and an "exchange location" on the provided table.

Q: What does 'scan bike' do?

A: Scan bike allows you to rent a currently unused bike by identifying it's tag.

Stakeholder FAQ

Q: When can we deploy the new app?

A: Our current prototype is for demonstration purposes at a museum exhibition. Before developing a production-ready application this prototype should be used to receive feedback from key users.

Q: How can our customers access the new app?

A: The app is available for android devices. IOS support is planned.

Q: How will our users interact with the app?

A: The prototype will be used within context of the museum exhibition, the users can install the application on their private device or use a provided tablet to interact with the exhibition's environment.

Q: How are you storing the users data?

A: We identify each user by their username, this data will be stored in a database together with their previous bookings. The database is reset daily.

Q: What do we need to deploy this app?

A: Our prototype uses services by AWS. You will need to continue using AWS services or implement relevant parts of our prototype using a different service provider or self-hosted services. What services we use and how we use them are described in the documentation. For the exhibition you will also need to install the tablets, tags and peripherals with internet connectivity.

Q: How is NFC better than QR Codes?

A: QR Codes require a user to point their camera at them for some amount of time. Scanning NFC Tags is generally quicker and easier. Furthermore, NFC Tags can not be visually covered or degraded.

Q: Why will digital immigrants use your app?

A: The app is made especially with a low entry barrier in mind. All actions are explained to the user and no complex steps, such as entering payment information, are required.

Q: Why is there no password for login?

A: In order to make the app more approachable to exhibition visitors, we decided to let users register with nothing but a username.