

# Project Work

Gianluca Campo  
Luca Giacolini  
Elena Tecce  
Eleonora Turchi Sassi

# Cliente

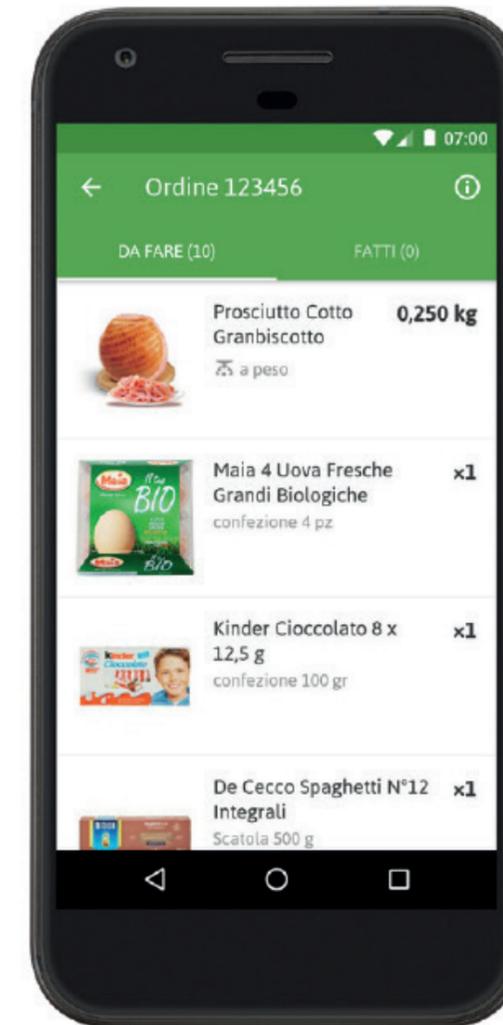
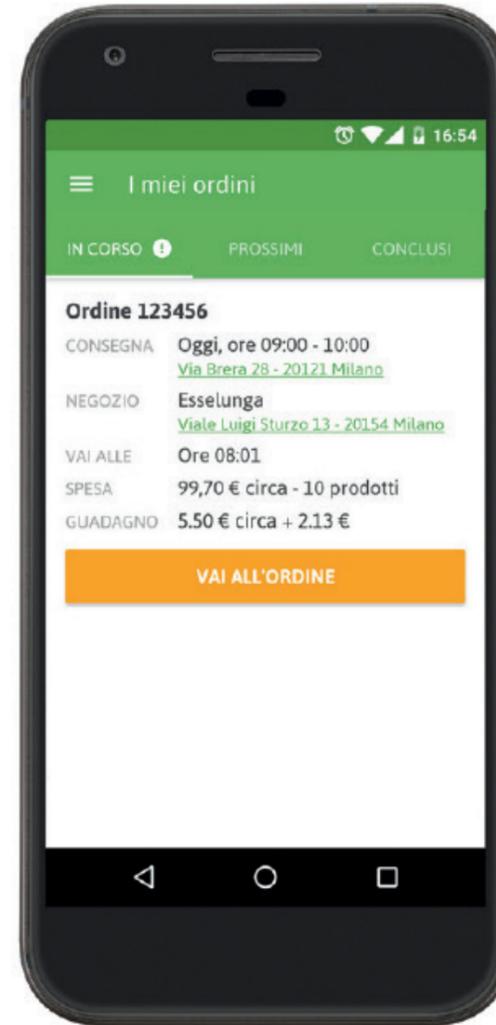
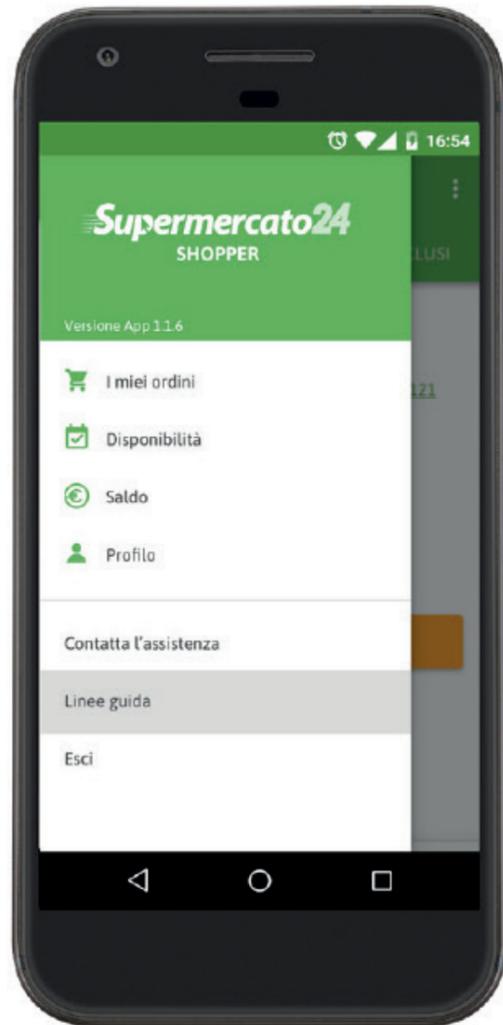
Con Supermercato24 gli utenti possono selezionare il loro supermercato preferito, selezionare i prodotti desiderati e riceverli a casa all'orario desiderato.



# Brief

Ridisegnare l'App dello shopper con l'obiettivo di:

- Migliorare la gerarchizzazione delle informazioni dell'ordine.
- Ripensare il processo di sostituzione dei prodotti che non si trovano a disposizione nel supermercato, in particolare agevolando la comunicazione tra shopper e cliente.



# Analisi e Benchmark



**Cinzia Pronesti** ▶ Supermercato24

Primo ordine fatto oggi ... tutto davvero perfetto! Sono davvero soddisfatta ...Grazie Alessandro

**Buona ma**

★★★★☆

Mer

Paulettv

Come app è buona ma secondo me c'è poca scelta, potrebbero aggiungere altro supermercato tipo L'eurospin e ovviamente più prodotti!



**Federica Chirco** ▶ Supermercato24

Ho usato per la prima volta il vostro servizio di spesa on Line e consegna a domicilio. Ho fatto l'ordine ieri sera e stamattina con la massima puntualità lo shopper Daniele, incaricato del mio ordine, era davanti alla mia porta. Molto premuroso e cordiale nel chiamarmi, durante la spesa, ed accertarsi del tipo di pane e di burro che avevo scelto tutto curato nei minimi dettagli servizio impeccabile. Seguiranno sicuramente altri ordini, spero che lo standard del



**Claudia Grigolon** ▶ Supermercato24

Non avrei potuto essere più contenta di Supermercato24 ringrazio tanto la mia personal shopper Maria e sicuramente utilizzerò ancora il vostro servizio e ho già passato parola grazie grazie grazie!

**Molto utile!**

★★★★★

25 gen

mikimas8

La APP funziona molto bene, peccato solo per la poca scelta dei supermercati disponibili! Sono rimasta contenta, anche per lo sconto di benvenuto!!!

**Sconsigliata**

★☆☆☆☆

24 gen

Dirla01

Purtroppo il servizio non riesce a decollare. I prodotti in lista sono decisamente inferiori a quelli presenti nel market reale. Non è possibile fare una ricerca del prodotto. Non è vero che la consegna è in giornata. Oggi alle 11 mi diceva che la prima consegna, per tutti i punti vendita della zona,era per domani in mattinata inoltrata. Gli ho dato diverse possibilità,ma ormai nulla.

**Fantastico**

★★★★★

24 gen

stefania1970@2018

Questo servizio risolve la vita e riduce lo stress!!!!

**Terrificante**

★☆☆☆☆

20 gen

luglio17

Non una mail di riepilogo ordine appena concluso, non una bolla di consegna. La giornata storta può capitare e non mi altro

# Recensioni positive e negative

Terrore  
★★★★☆  
Non una mail di riepilogo ordine appena concluso, non una bolla di consegna. La giornata storta può capitare e non mi permetto di lamentarmi dello shopper che trovo pessimo. Il supermercato che ho scelto è da evitare la spesa in ritardo (colpo di consenso) ed è arrivato con forte ritardo, portandomi delle cose delle quali mi accontenterò. Io avevo scelto un pesce che non era in offerta e me ne è arrivato uno in offerta non fresco, puzza. È chiaro che se per colpa vostra siete costretti ad andare in un supermarket più caro, non posso certo pagarla io ricevendo cose di bassa qualità per non farvi perdere soldi a voi e sono sicura che non è colpa dello

**Sembra perfetta**

★★★★★

Ven

Patrik656

Trovare di tutto, app ben fatta. Consigliatela



**Monica Battaglia** ▶ Supermercato24

In questi giorni in cui sono bloccata nel far la spesa dalla necessità di usare le stampelle, ho scoperto questo servizio. La comodità di poter scegliere una fascia oraria di una sola ora, e dell'essere chiamata per scegliere l'eventuale alternativa al prodotto mancante, è impagabile! ho fatto due acquisti, e ogni volta ho trovato cortesia e puntualità. Da ripetere!



**Elisabetta Ely** ▶ Supermercato24

...vivi... tempi! E Senza affaticarci! Neanche un marito... è capace di tanto: preciso e oculato, puntuale, veloce, ...ooo !! altroché malumori!! W supermercato24 !!! Abbasso lo stress !!!

**Ottimo**

★★★★★

Ven

Tartamoni

Servizio ottimo gentili e precisi

**Pessimo**

★☆☆☆☆

Dom

So\_le

Speravo che cambiando città (da torino a parma) ci potesse essere un miglioramento ed invece.... Orari non rispettati, a volte senza avvisare, proposte di cambio orari all'ultimo. Professionalità pari a zero  
Non consiglio a meno di essere disperati

**Peggiorata notevolmente**

★☆☆☆☆

20 mag

dauidi.galati

Utilizzo il servizio da circa un anno e inizialmente andava bene molto bene. Da circa un paio di mesi la situazione è peggiorata drasticamente. Per ben due volte mi hanno lasciato senza acqua senza minimamente avere l'accortezza di avvisare. Consegne perennemente in ritardo rispetto all'orario stabilito e ogni volta diversi prodotti non trovati. Molto più professionali le app di Esselunga e Carrefour.



**LaVirginia Melli** ▶ Supermercato24

Ottimo servizio, ottimi tempi, disponibilità incredibile...davvero super!! Un grande grazie va soprattutto a Giovanni V. che sapendo che si trattava del mio primo acquisto, si è prodigato per renderlo il migliore possibile. Ho scoperto la mia America!!

# Shipt

Shipt è una startup Americana che, in maniera analoga a quanto succede con Supermercato 24, consegna la spesa a domicilio.

Fondata nel 2014, oggi conta circa 50.000 shopper negli Stati Uniti.

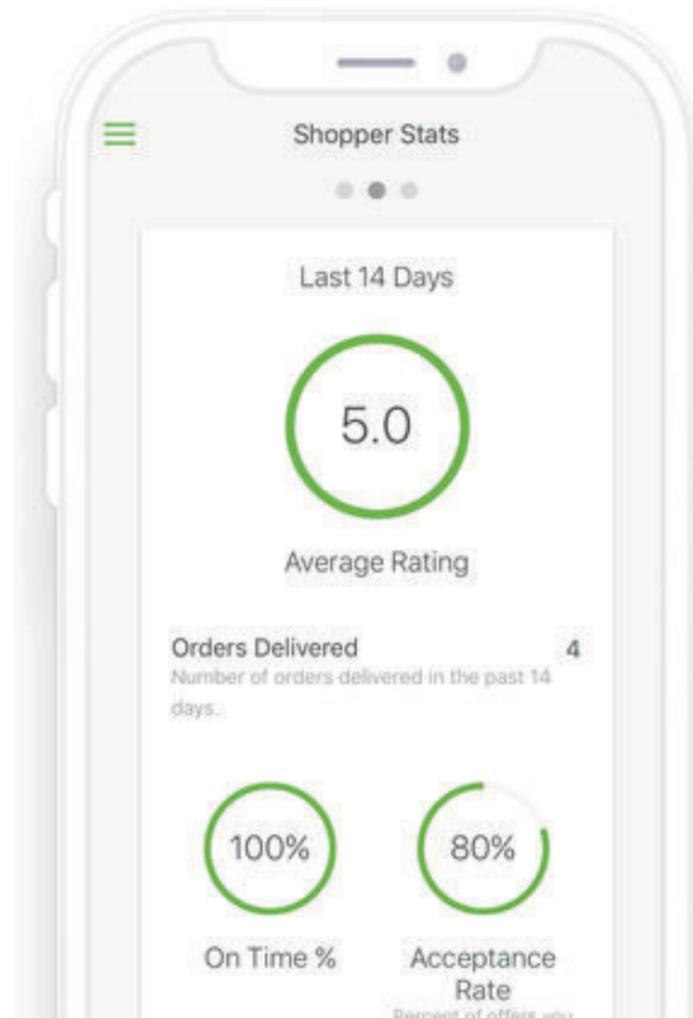


# SHIPT



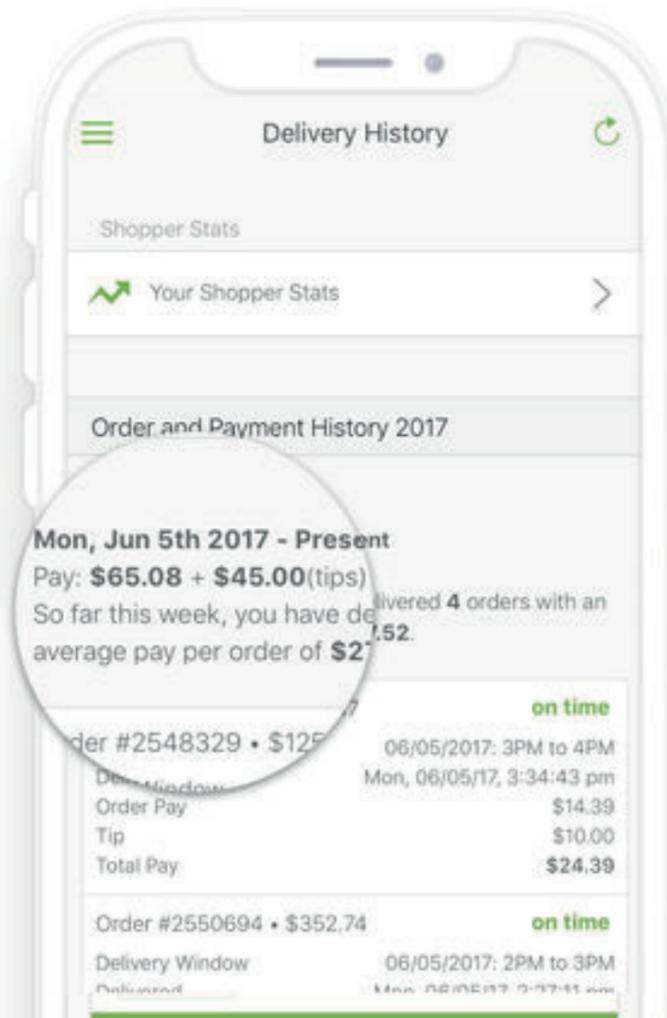
## Track your performance.

Improve your rating and earn more tips.



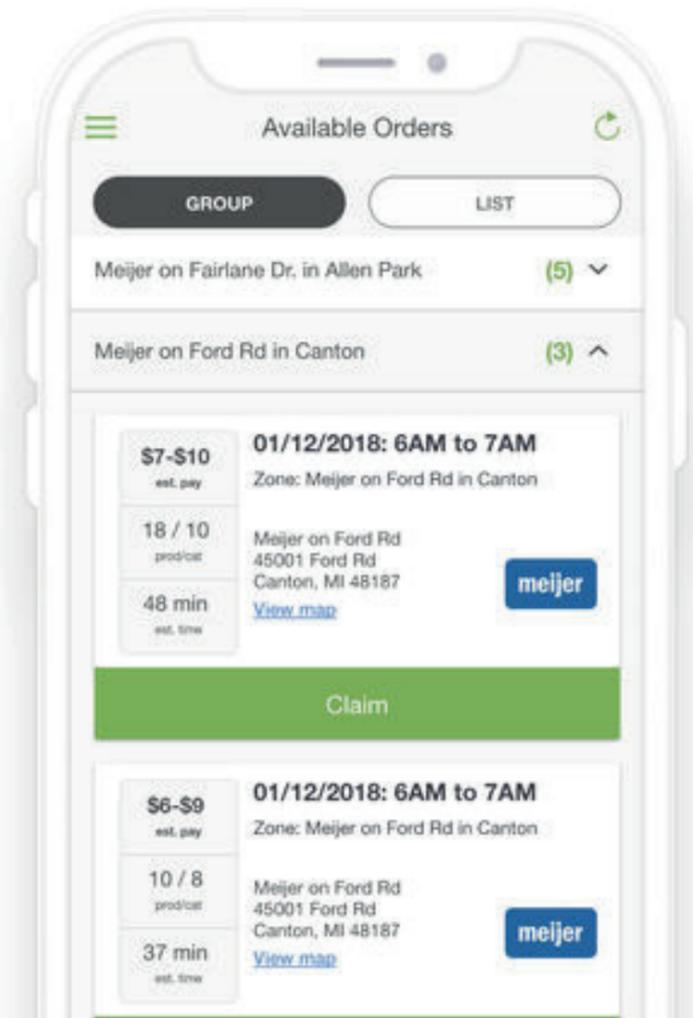
## Get paid weekly.

See your earnings and tips for each order.



## Set your own hours.

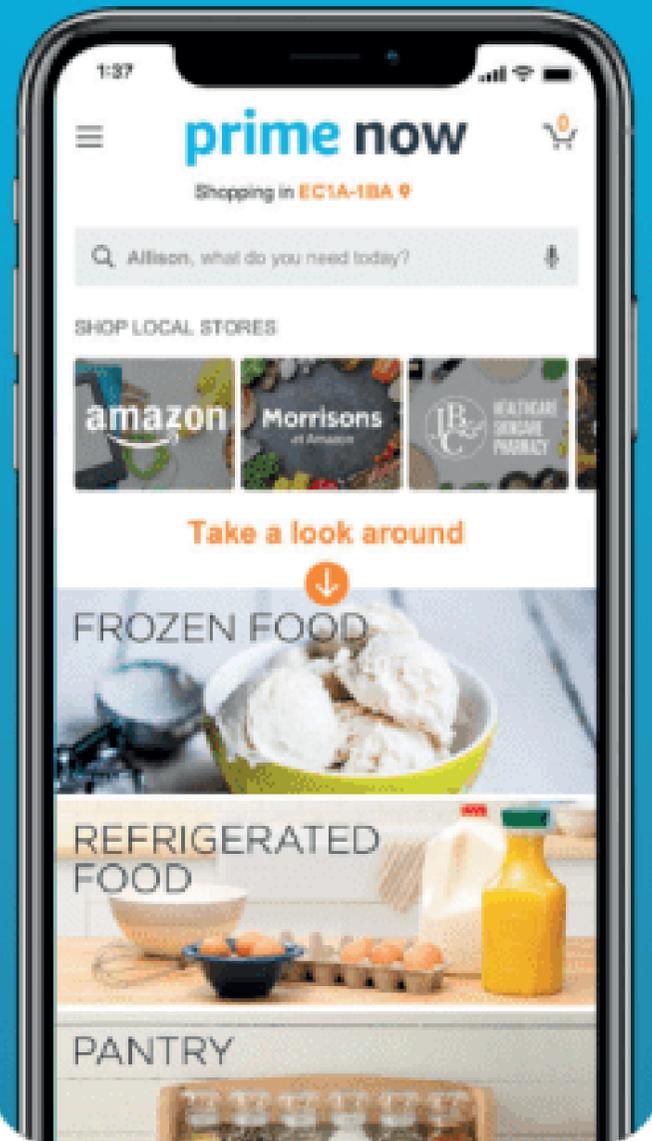
Work part time, or 7 days a week.



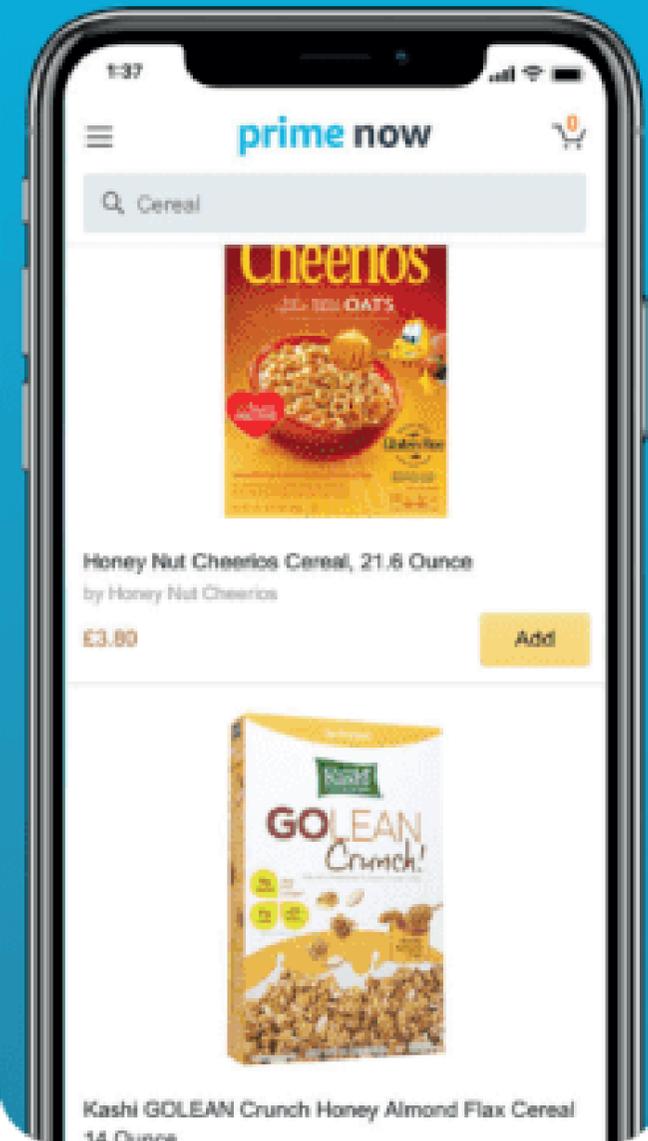
# Amazon Prime Now

Il servizio Prime Now di Amazon consegna spesa nel giro di due ore ad un costo fisso di servizio. Oggi é disponibile in tante città americane, e da poco anche a Milano.

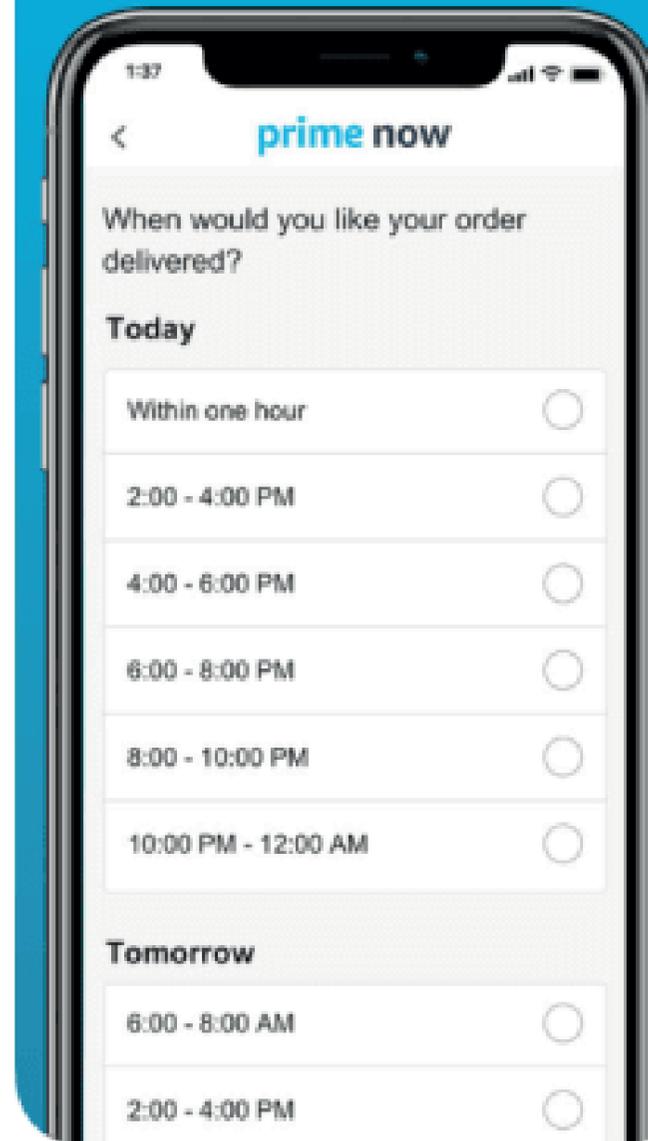
2-Hour Delivery.  
Same Day.



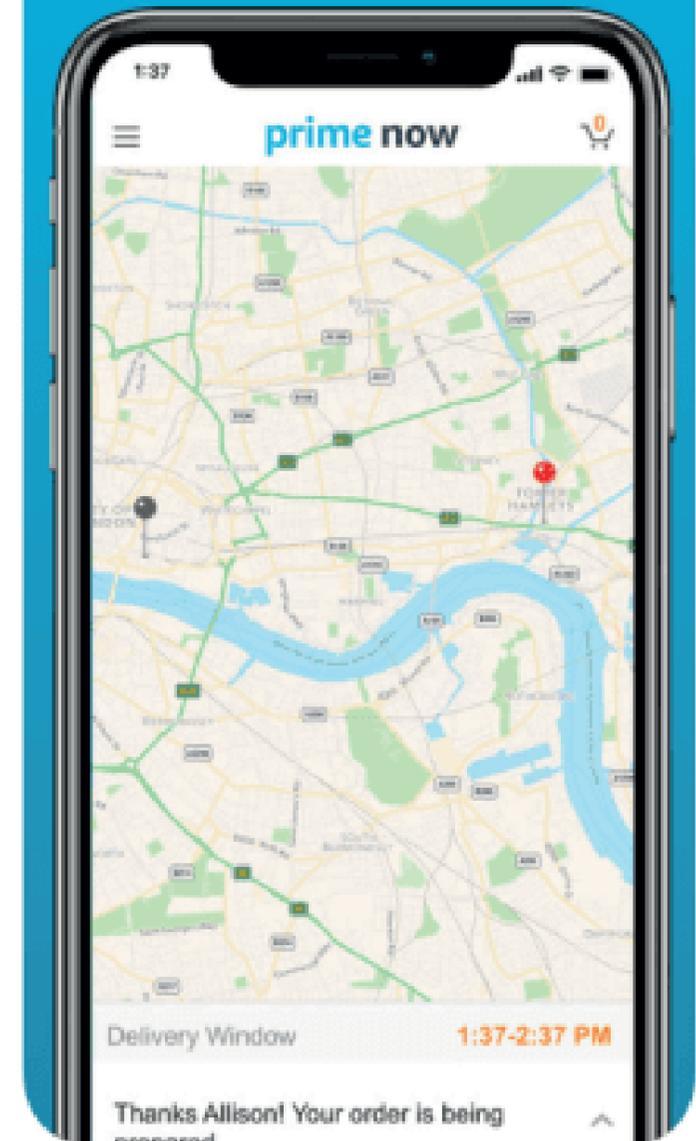
Shop for tens of thousands of  
daily essentials and gift items.



Choose your delivery slot.

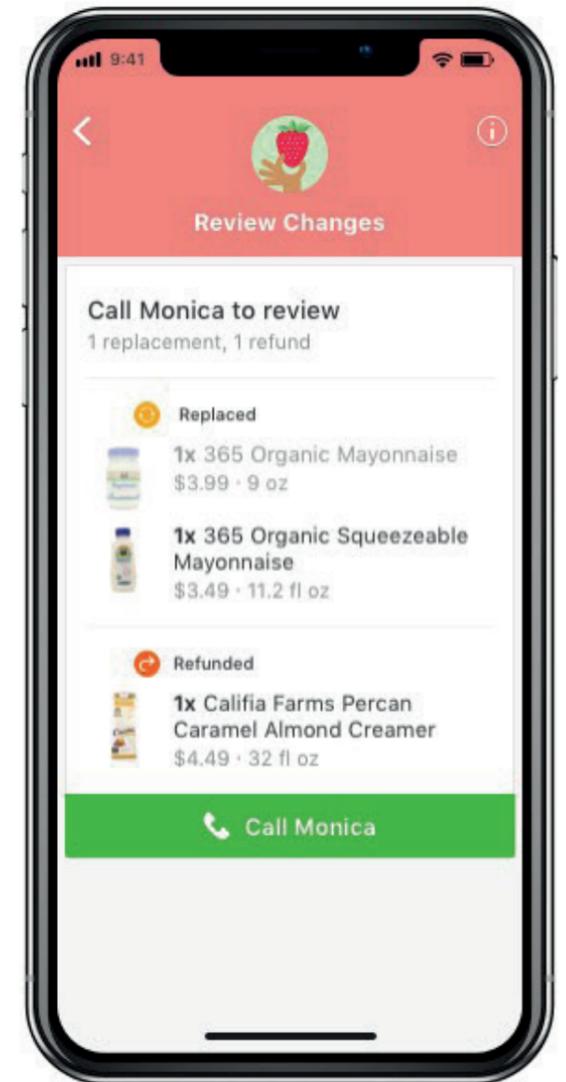
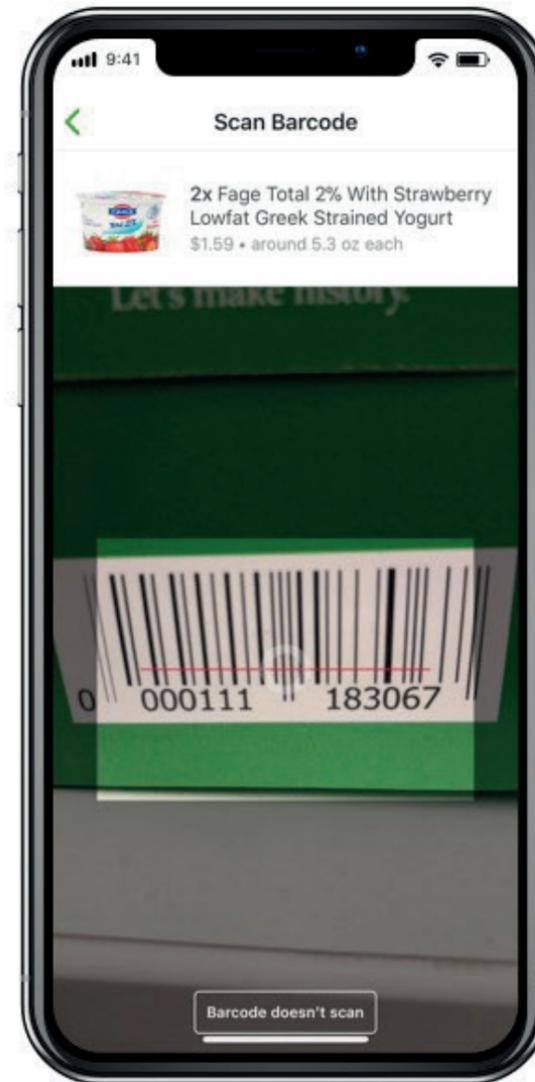
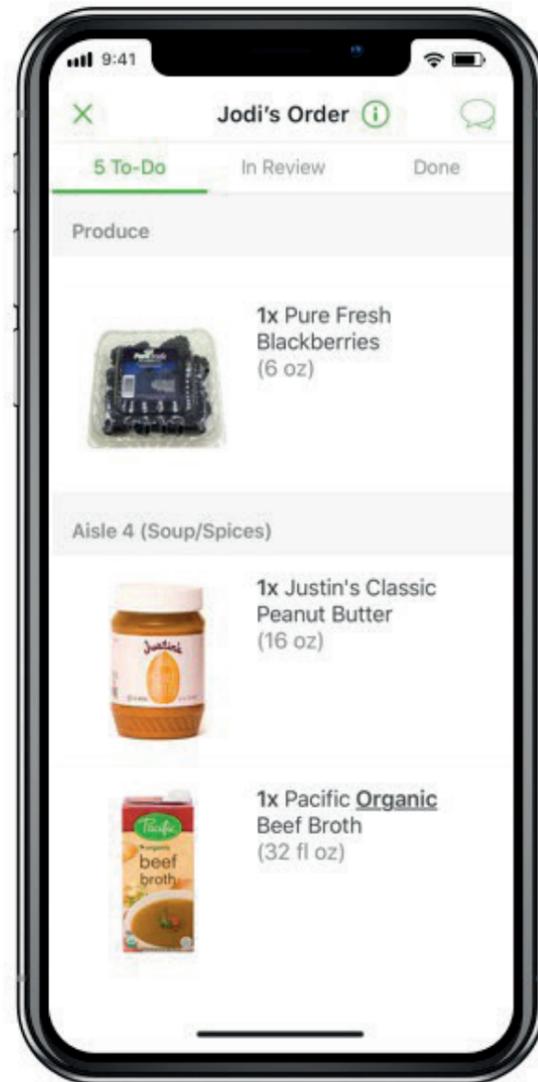


Watch as your delivery person  
brings your order to you.



# Instacart

Il servizio Instacart, attivo negli Stati Uniti e in Canada, è un servizio di consegna della spesa nell'arco di una giornata.



# Definizione Personas e Customer Journey



### Luca

38 anni  
*Milano*

Impiegato Part-time e shopper  
per Supermercato 24.

Luca è un perito informatico presso un'azienda di telecomunicazioni nell'hinterland milanese. Il lavoro gli piace parecchio, nonostante la paga mediocre dopo tutti questi anni di dedizione.

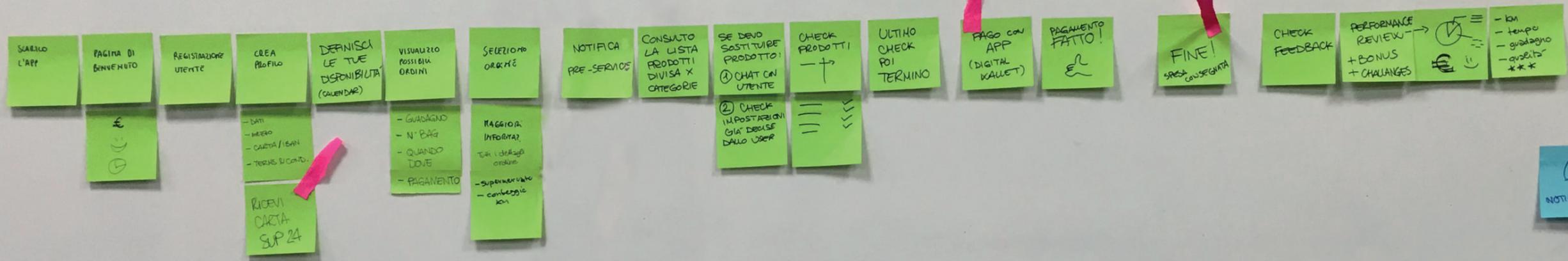
Tutti i giorni timbra il cartellino di uscita alle 17, gioca a calcio con gli amici saltuariamente e nel finesettimana viaggia parecchio insieme alla sua compagna.

Lavora per Supermercato 24 fino a 3 serate a settimana per la durata di circa 3 ore ciascuna.

**“Mi piace arrotondare il mio stipendio  
lavorando per Supermercato 24.  
Sono libero di fare quanto voglio.”**

**“Credo che la nuova App non debba farmi perdere tempo mentre mi muovo all'interno del supermercato, il tempo è sempre poco!”**

FASI    STATO DI FATTO    OPPORTUNITÀ    CRITICITÀ

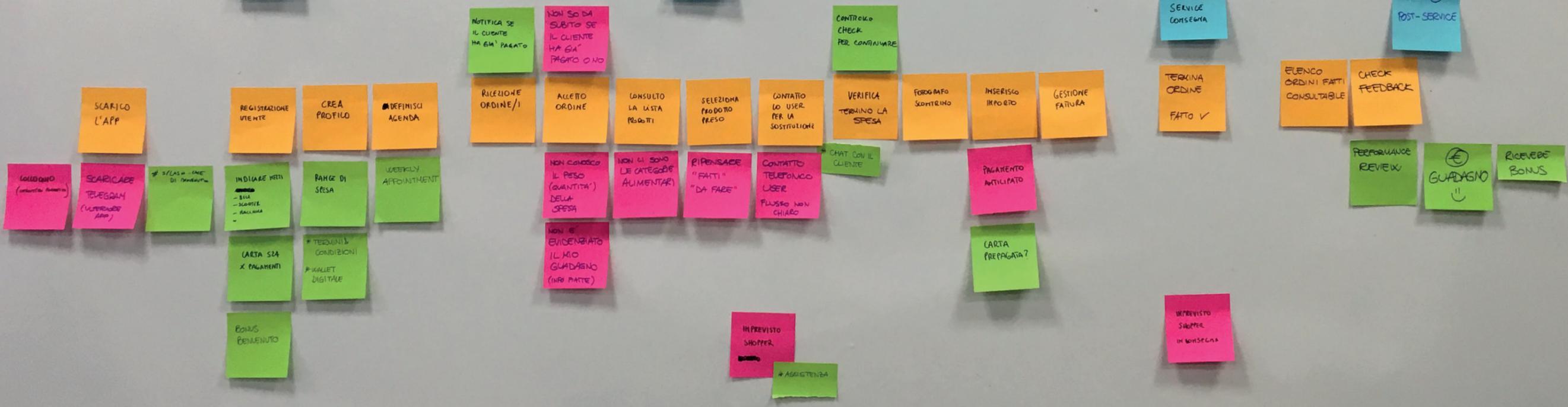


FASE ①  
PRE-SERVICE

FASE ②  
SERVICE AL SUPERMERC

FASE ③  
SERVICE CONSEGNA

FASE ④  
POST-SERVICE



AS-IS FLOW

PRE > SERVICE > SERVICE - AT THE MARKET >

Accesso e registrazione

Visualizzazione ed accettazione ordini

Consulta lista della spesa

Visualizzazione scheda prodotto

Aggiungi prodotto al carrello

Sostituzione prodotto

Termina e paga

Consegna a domicilio

## PAIN POINTS

Colloquio personale

Non conoscere esattamente il peso della spesa

Avere il telefono sempre in mano

Per un imprevisto lo shopper non riesce ad effettuare il servizio

Leggere tutti i termini e le condizioni

Non sapere da subito lo stato del pagamento

Documentare tramite foto ogni singolo prodotto preso

Visualizzo uno solo o piu' ordini? Posso scegliere?

Contattare il cliente per telefono in caso di sostituzione. Il cliente potrebbe non rispondere ed impedire allo shopper di proseguire con la spesa.

Possibilità di visualizzare la lista solo un'ora prima della partenza

Dover anticipare il pagamento

Per un imprevisto lo shopper non riesce ad effettuare il servizio

## OPPORTUNITIES

Esplorare l'App senza essere iscritto

Notifica pre-service 1 ora prima

Suddividere i prodotti per categorie alimentari così da facilitare la spesa e seguire la suddivisione per reparto

Ricevere un bonus per performance

Pagina di benvenuto con bonus monetario per nuovi shopper

Utilizzo di una chat per le comunicazioni con il cliente

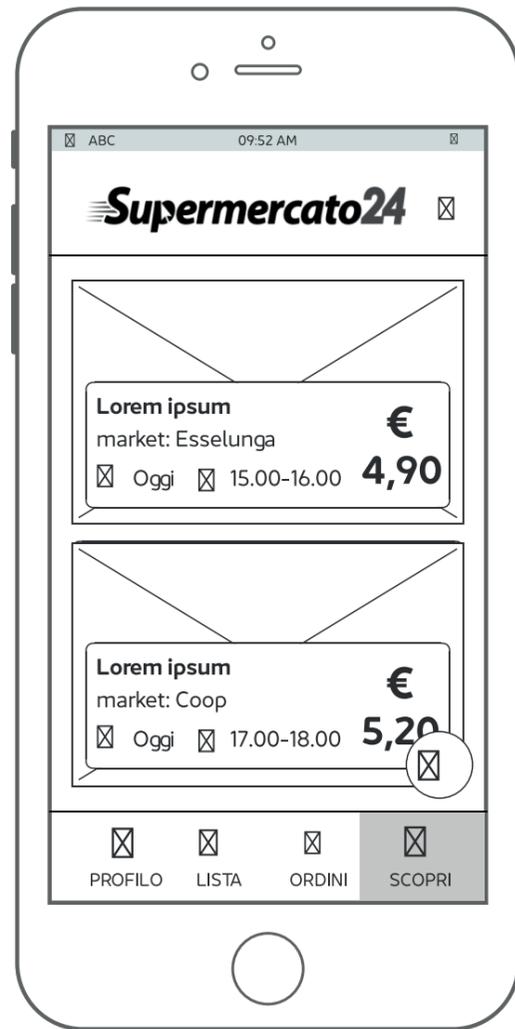
Pagamento in App – digital wallet



# Wireframe



HOME



ORDINE DISPONIBILE



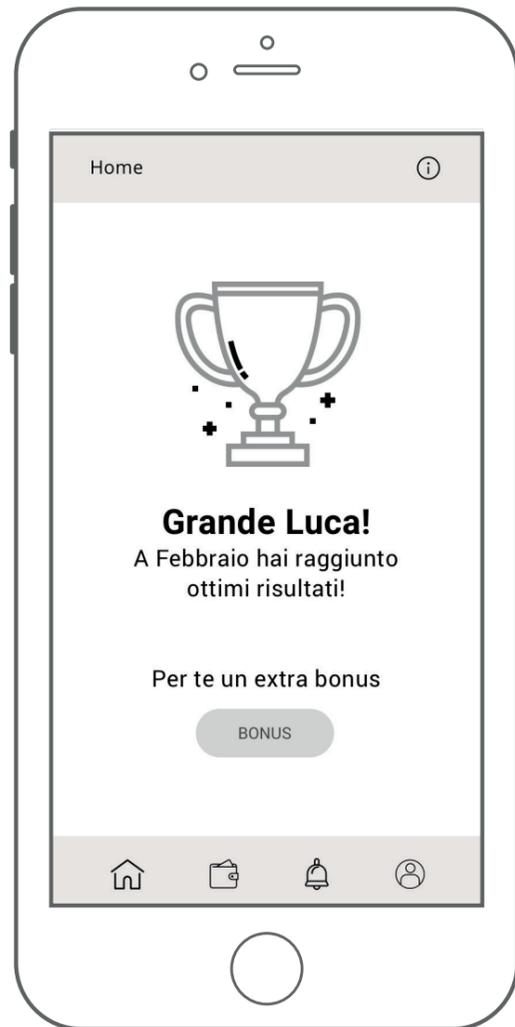
DETTAGLIO ORDINE



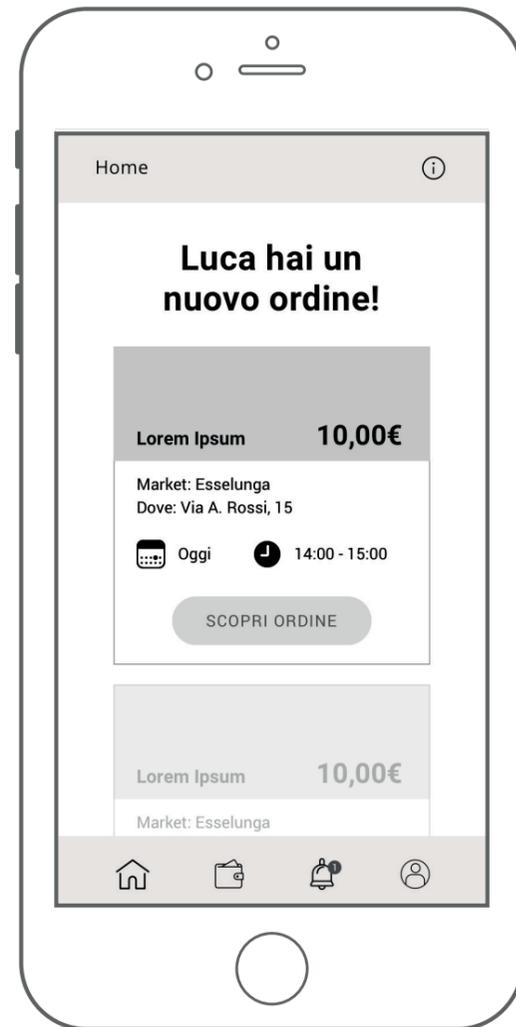
DETTAGLIO PRODOTTO



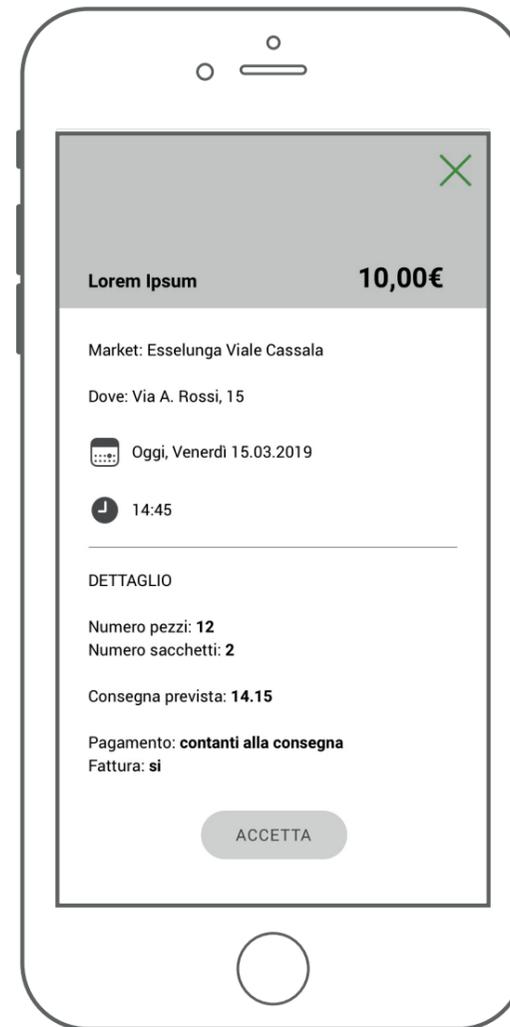
CHIUSURA ORDINE



HOME



ORDINE DISPONIBILE



DETTAGLIO ORDINE



DETTAGLIO PRODOTTO



CHIUSURA ORDINE

# Moodboard

The Passion-Fruit **JUICE** \$5.99 4L

Water Melon \$2.49 lb.

HOME MADE SANDWICH

- WHOLE WHEAT BREAD
- CREAM CHEESE
- HOUSE SPECIAL SAUCE
- EDAMAME
- FRESH RADISH
- ASPARAGUS

START

HOME MADE SANDWICH

EDAMAME

Calories 18 Steam 20 Vegen YES

ADD TO LIST

popular

MMT Walnut Calendar Pocket Watch

WOODS Oak Wood Bike Hanger

LEXON Wonder Wall

Keaton Jennings

95 Completed Project 64 In Progress

Typsetting Established 75%

My wallet

Card Number: 4383 Visa

Card Number: 4383 PayPal

Record \$876.99

Process: 50%, 75%, 25%

Un formulaire simple et rapide.

Créer un compte

Plateforme d'épargne pour enfants

Diffuser sa timeline

Créer un compte en 3 étapes.

Étape 2: Lier un compte bancaire

«Je viens d'être papa.»

Pas une liste de naissance.

Je voulais l'aider à réaliser ses rêves une fois adulte.

Anticiper

Création du compte

Choose your favorite

- Spinach 32 recipes
- Tomato 32 recipes
- Carrot 32 recipes

Vegetables

Fresh spinach recipes for all the family

MENU

1 Items DONE

Coffee

- ESPRESSO \$3
- CAPPUCCINO \$4
- LATO \$4

Sweet

Food

Drink

Emergency call

to make an appointment with a doctor

Timeline

09:00 Sunday Cardiologist appointment

It is cold today. Dress warmly -5C

WEATHER FORECAST

Lisbon Wednesday today Scattered Showers

18° feels like 23° It's sunny outside.

Thursday 25° 13°

Friday 25° 5°

Saturday 23° 17°

Sunday 27° 10°

Monday 20° 15°

Running Coach

Welcome again! Are you running today?

320.5 MILES / WEEK

2531 CALORIES 16.573 STEPS/DAY 58% HIT GOALS

Best Ever 2916

Longest Streak 15 Days

SAT, 2 JULY Programs

Caesar Salad \$7.5

Organic vegetable set \$7.5

Delicious healthy eating delivered to your doorstep

Vegetarian PHO \$10.50

Coconut Curry \$10.50

STARBUCKS

Your card balance 10/17/18 \$194.20

Latest Transactions:

- 19 June 2018 | 08:37 am \$16.20
- 16 June 2018 | 10:40 am \$12.80

Pay Now

Explore: Our Menu, Merchandise, Promotion

# **User Interface**

# **Guidelines**





BRAND  
Green S24  
#42842B



Orange  
#FF6F3B



Yellow  
#FFAD05



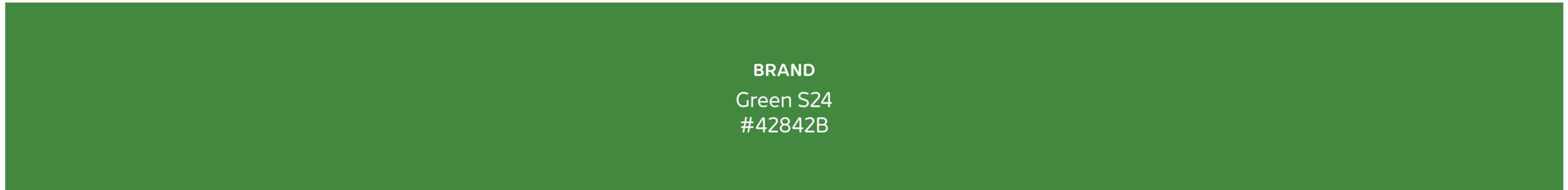
Beige  
#B68F40



BRAND  
Green S24  
#42842B



Orange  
#FFDD94 - FF6F3B



BRAND  
Green S24  
#42842B



Orange  
#FF6F3B



Yellow  
#FFAD05



Beige  
#B68F40



Orange  
#FFDD94 - FF6F3B



White  
#FAFAFA



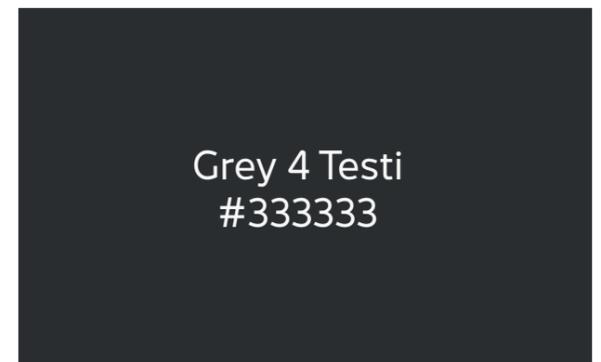
Grey 1  
#F3F3F3



Grey 2  
#E4E4E4



Grey 3 Testi  
#707070



Grey 4 Testi  
#333333

FONT STYLES

Jano Sans Pro  
Light

ABCDEFGHIJKLM  
NOPQRSTUVWXYZ  
abcdefghijklm  
nopqrstuvwxyz  
1234567890  
`àùèì|!%&/()?[]

Jano Sans Pro  
Regular

ABCDEFGHIJKLM  
NOPQRSTUVWXYZ  
abcdefghijklm  
nopqrstuvwxyz  
1234567890  
`àùèì|!%&/()?[]

Jano Sans Pro  
Medium

ABCDEFGHIJKLM  
NOPQRSTUVWXYZ  
abcdefghijklm  
nopqrstuvwxyz  
1234567890  
`àùèì|!%&/()?[]

FONT HEADING

Jano Sans Pro Regular 40 px H1

Jano Sans Pro Medium 32 px H2

Jano Sans Pro Light 24 H3

Jano Sans Pro Medium 16 px H4

Jano Sans Pro Regular 16 px H4

## ICON MENU

-  Home
-  Account
-  Wallet
-  Notify

## ICON APP

-  Market
-  Map
-  Basket
-  Help



Go Back



Call



Chat /SMS



Notify chat

## STATUS



Sostituisci



Preso



Non Trovato



## ICON FEEDBACK



## COUNTDOWN



ORE



MIN



SEC

## SINGLE BUTTONS



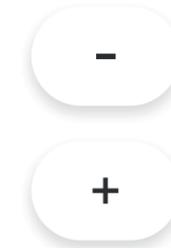
## DOUBLE BUTTONS



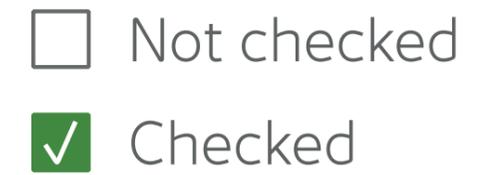
## SWIPE BUTTONS



## COUNTER BUTTONS



## CHECKBOXES



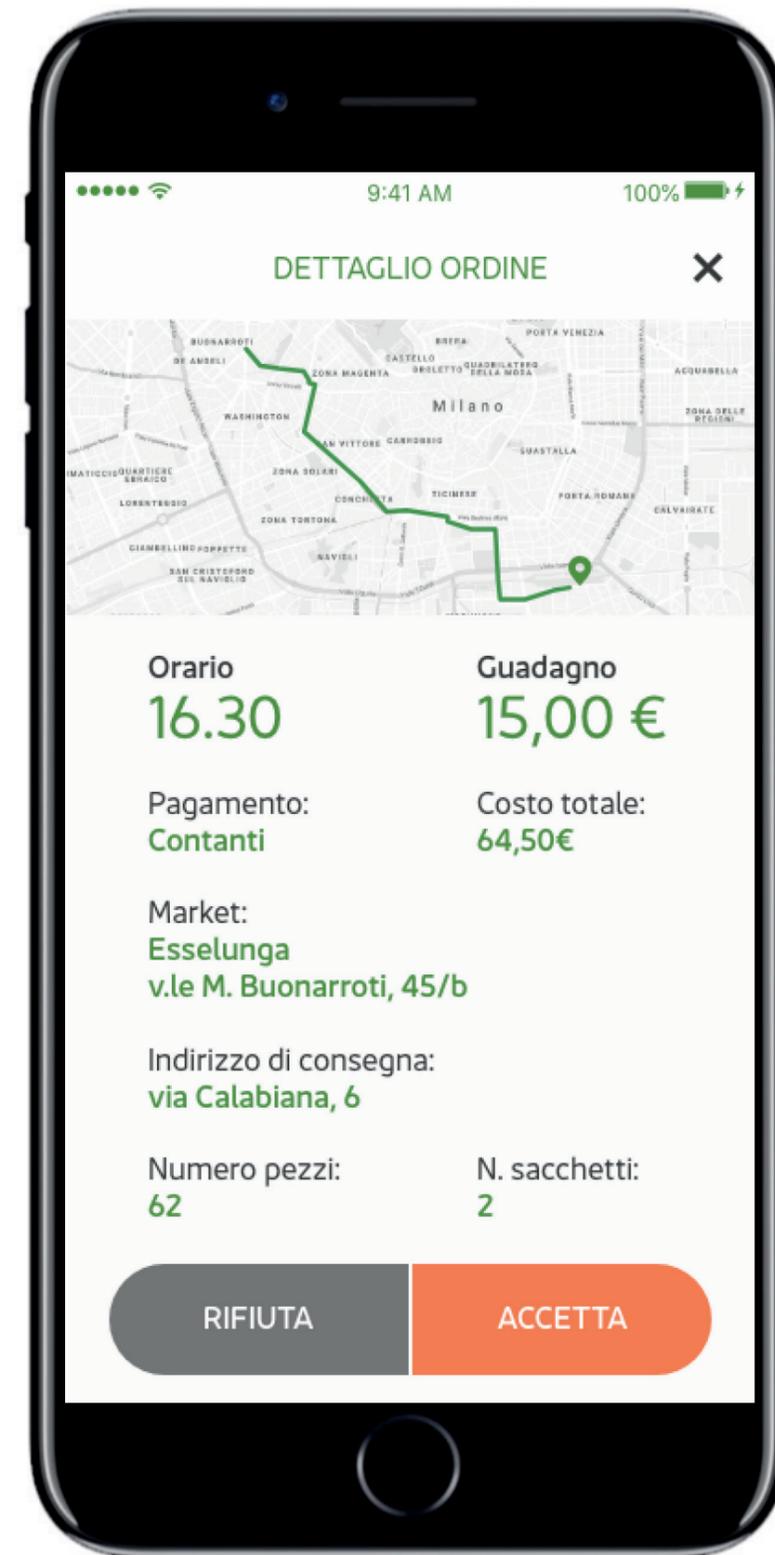
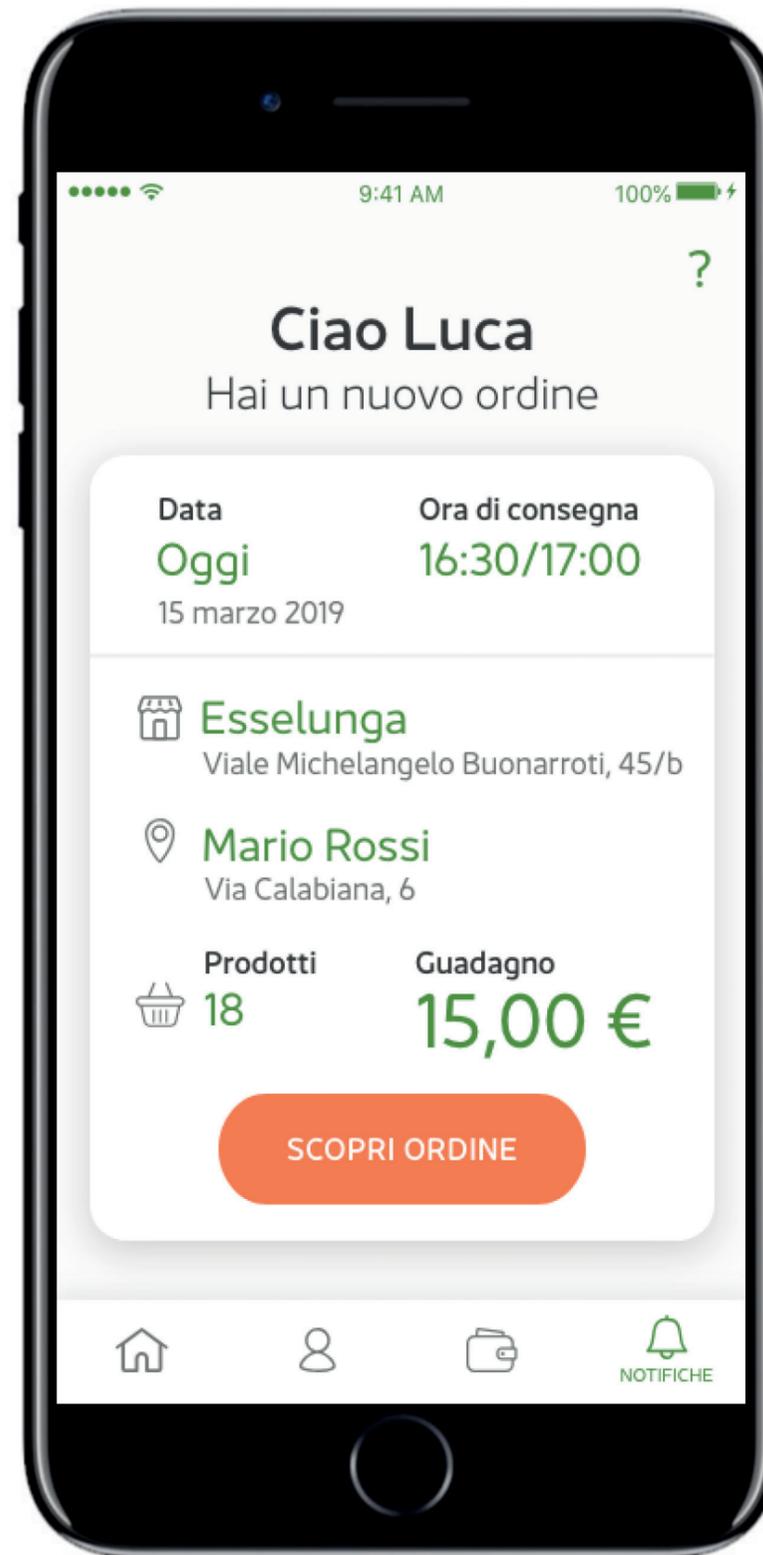
## TOGGLES BUTTONS

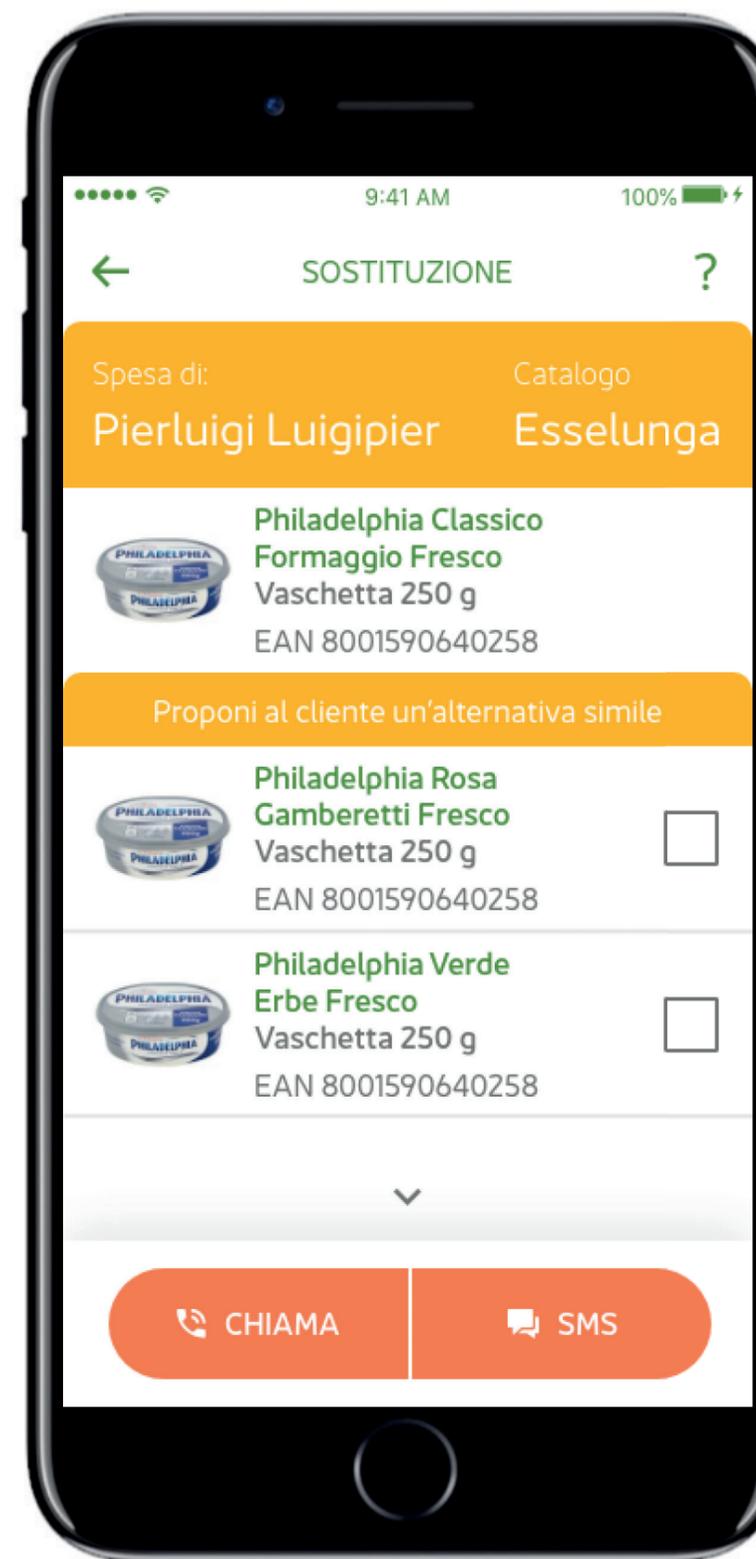
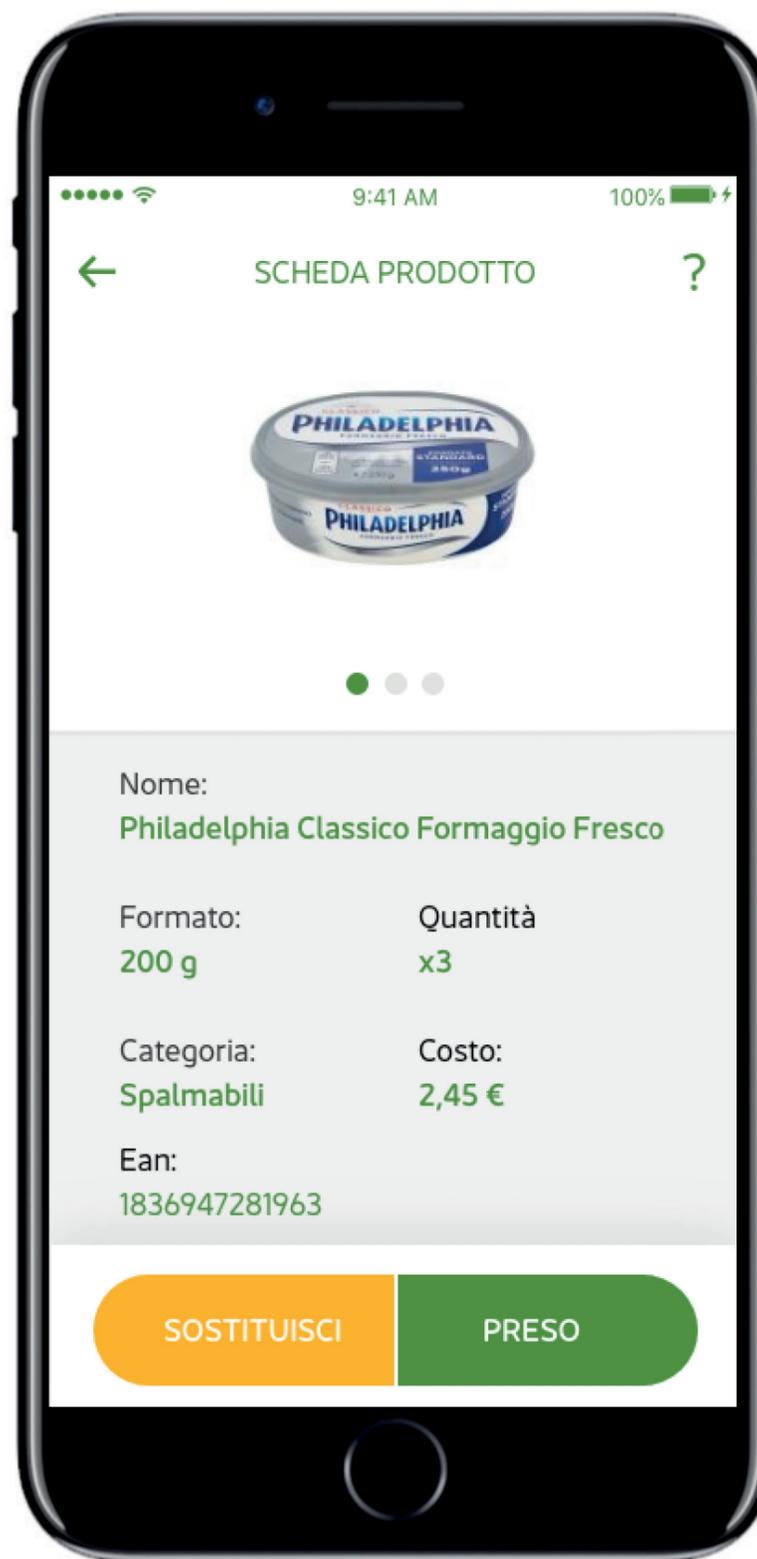
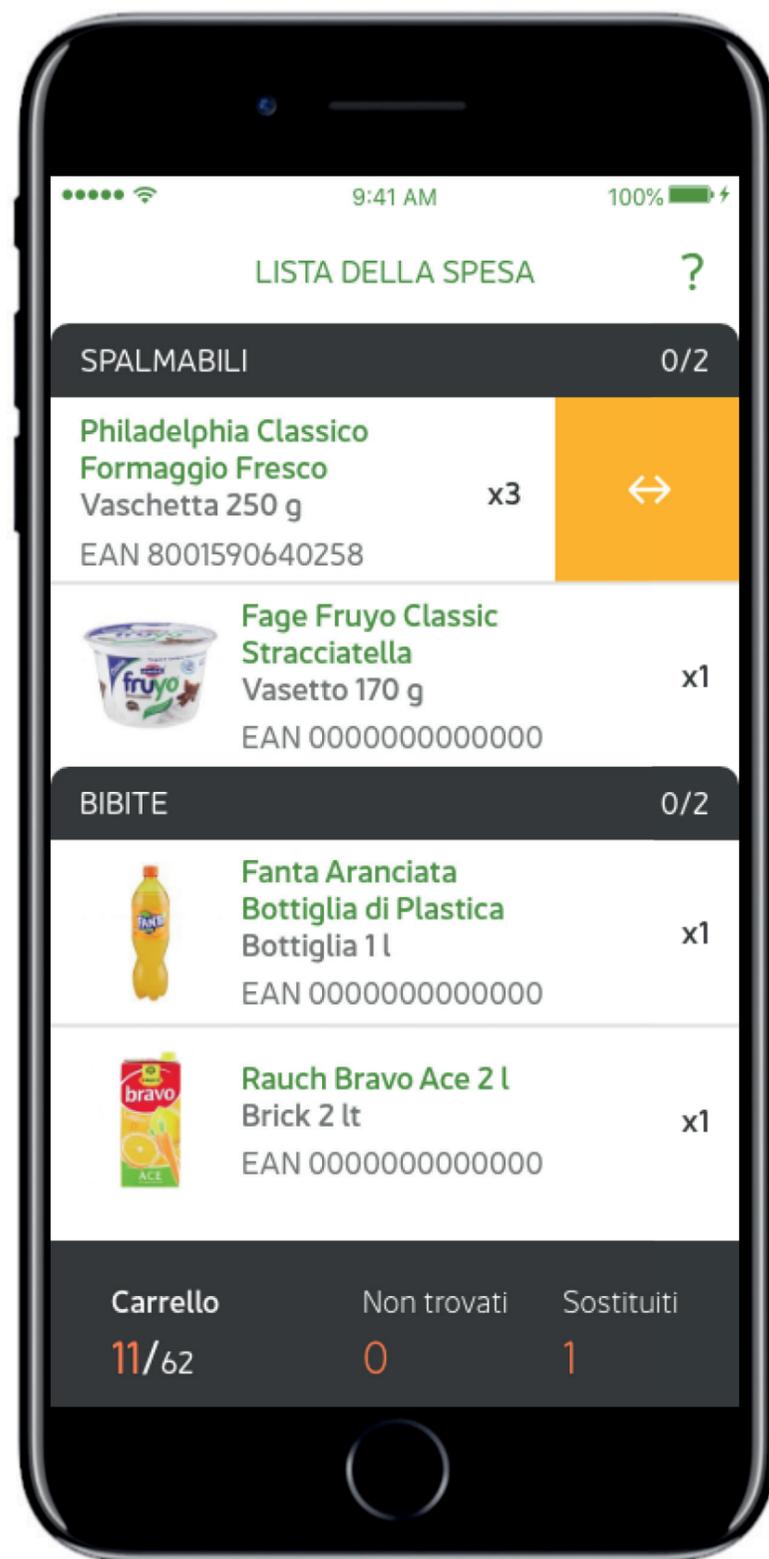


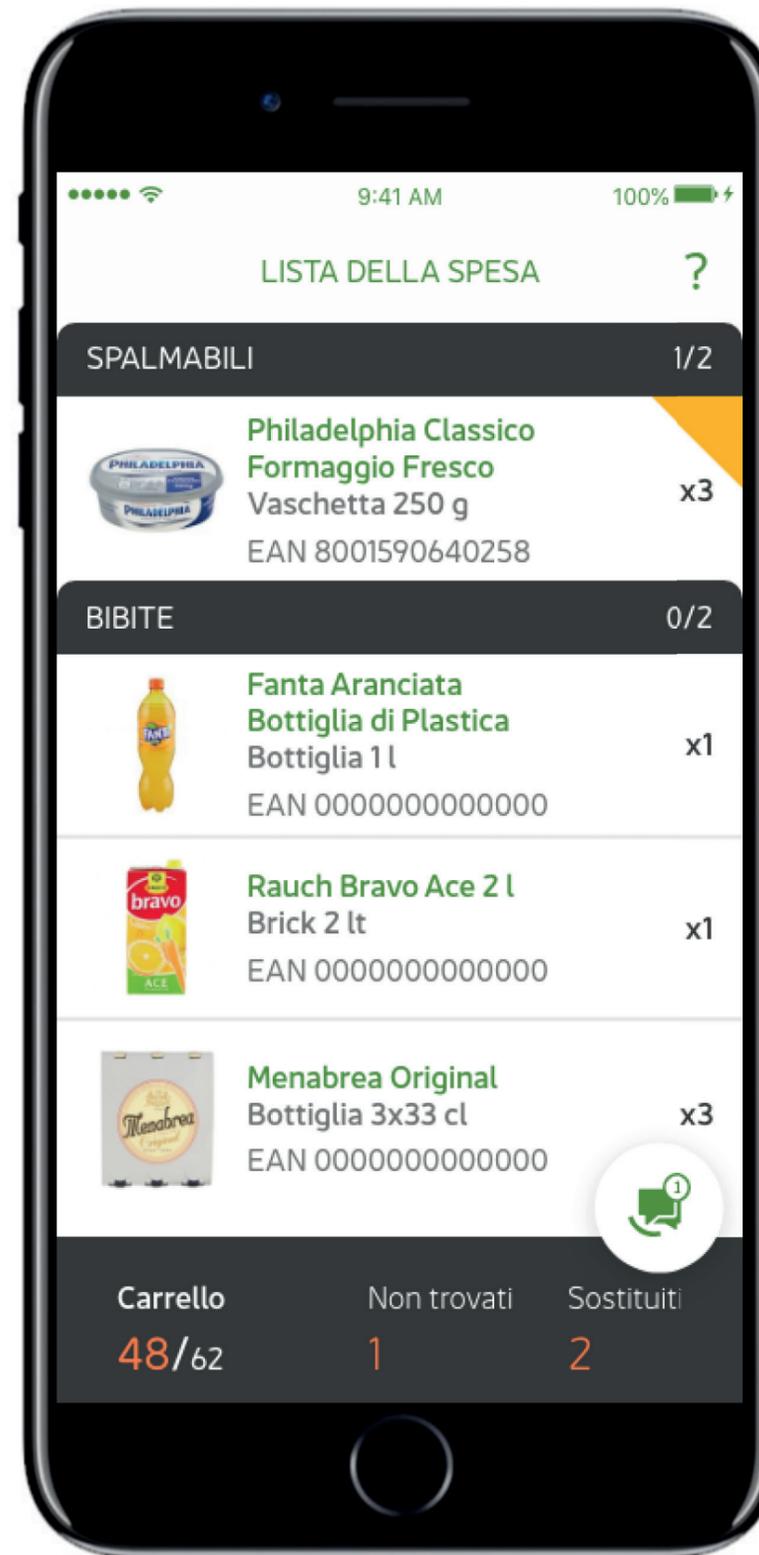
## GALLERY

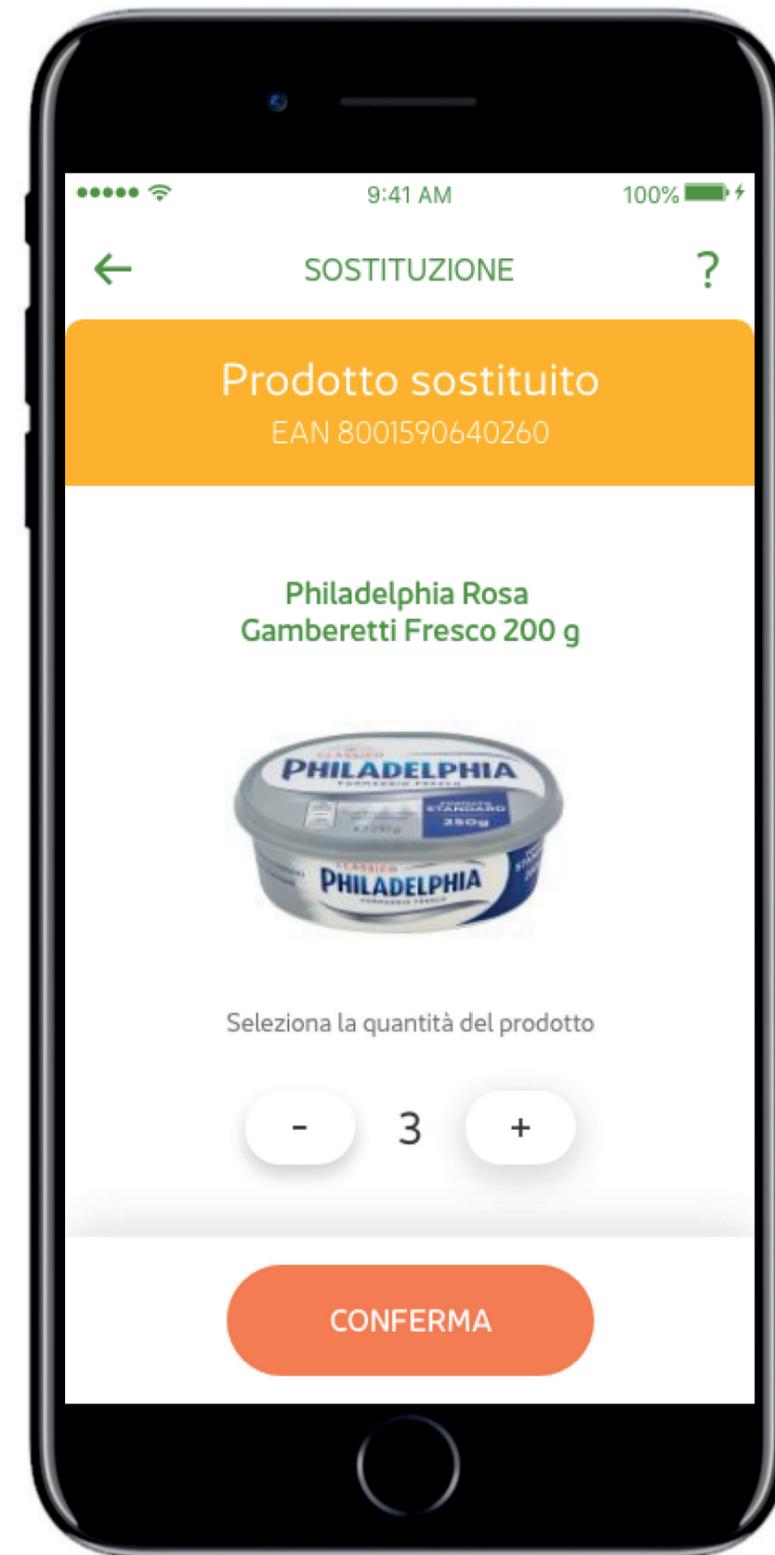
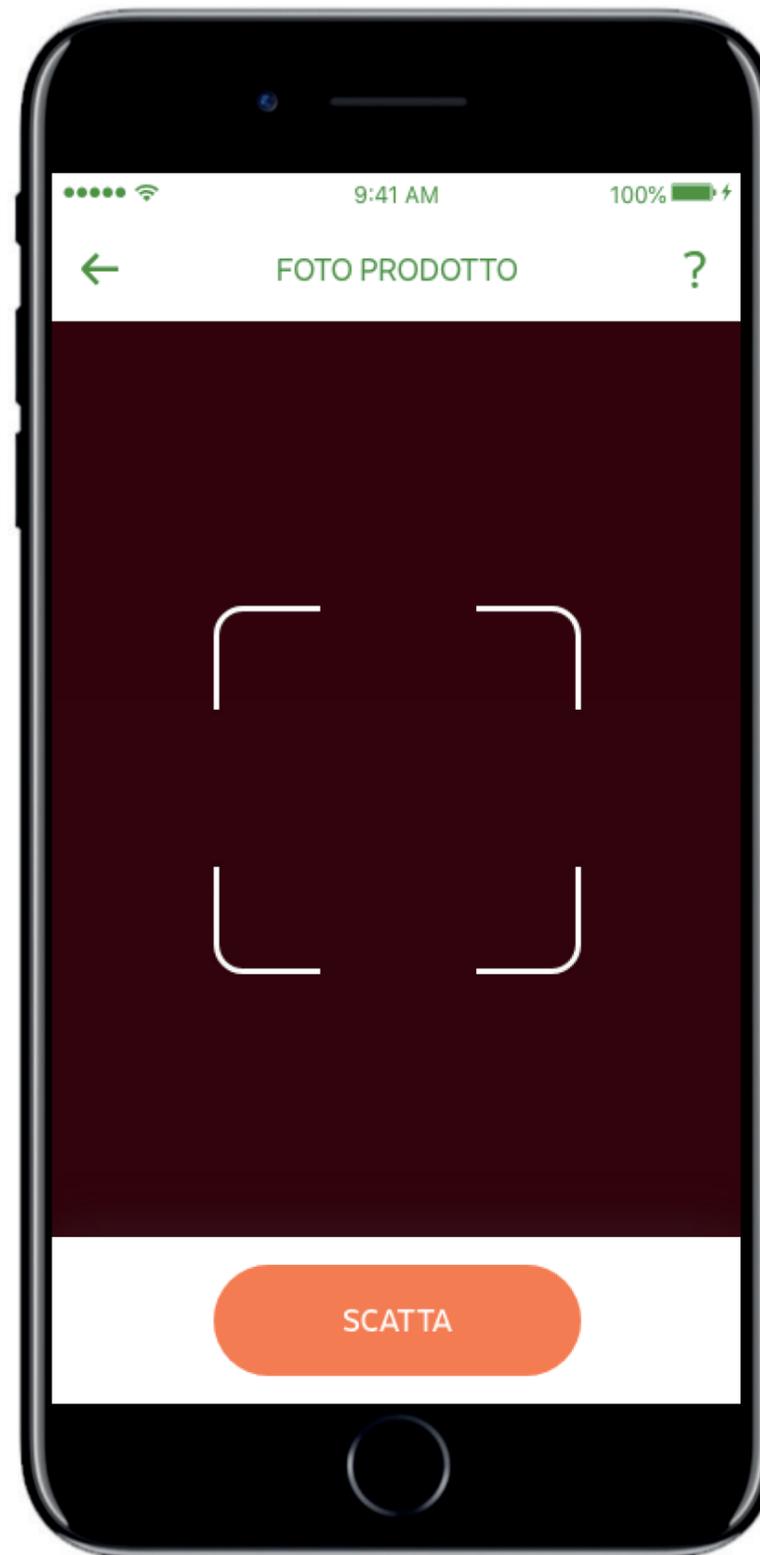
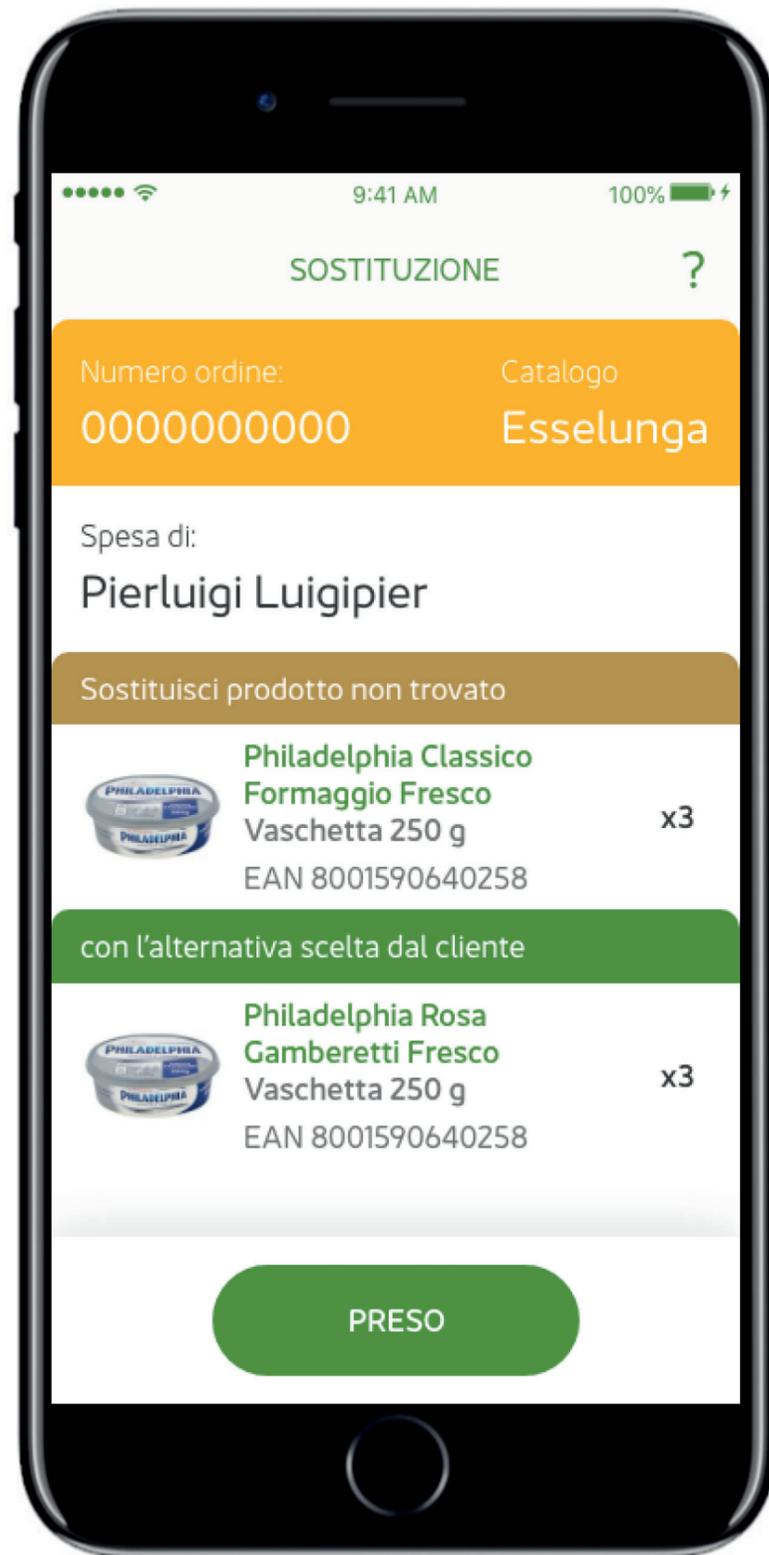


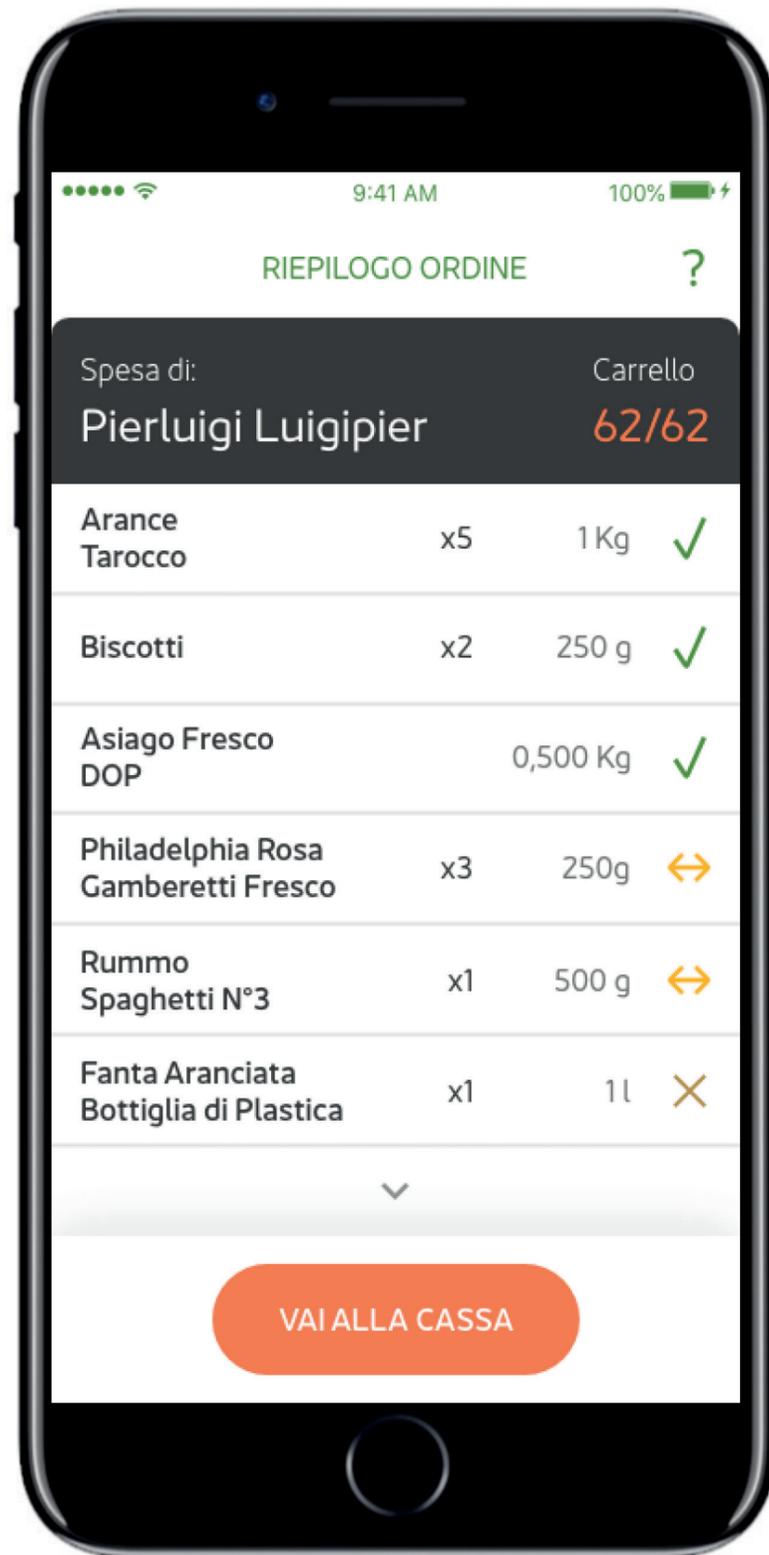
# Prototipo statico











# **Prototipo** **animato**



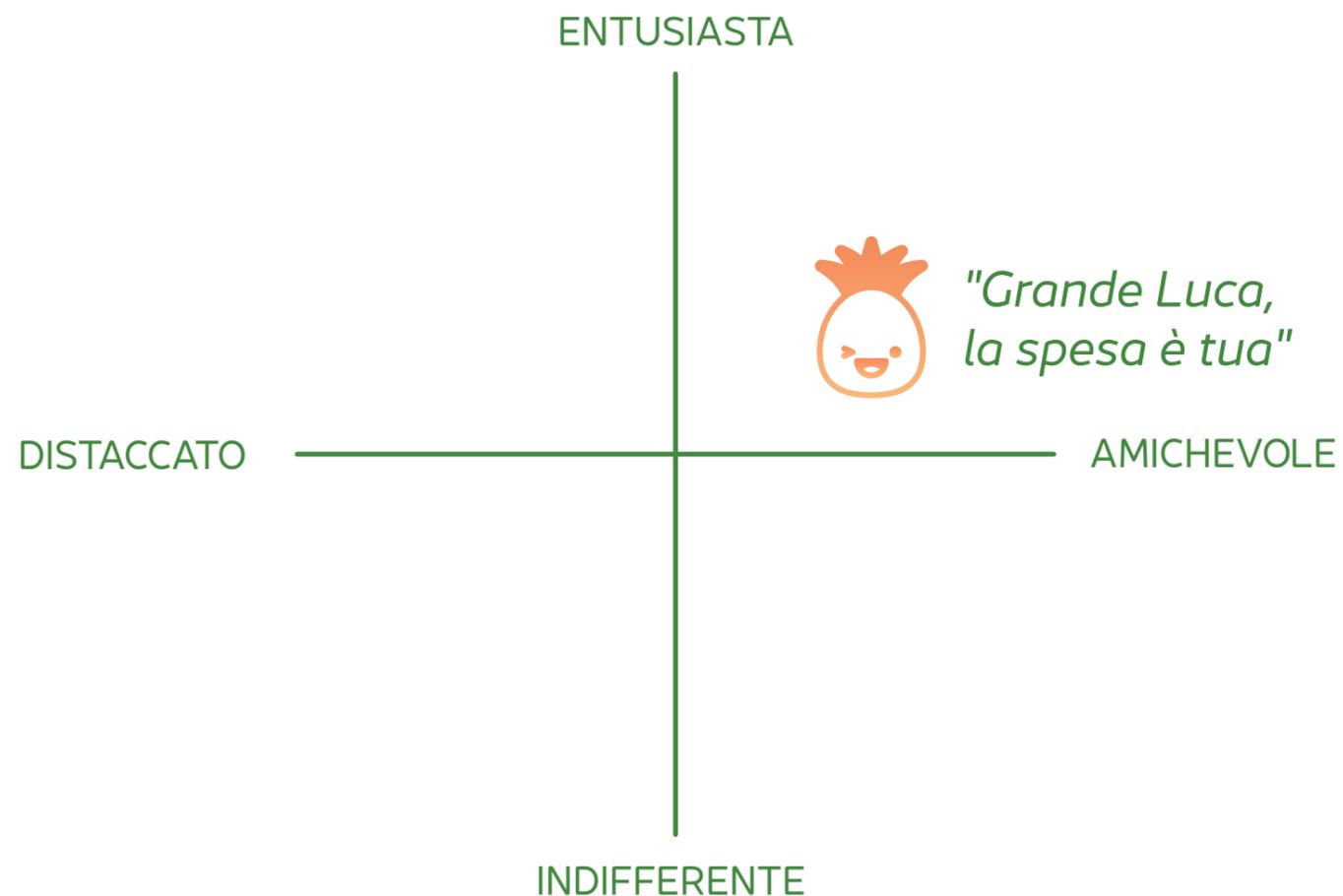






# **Microcopy**

# Brand personality



# Brand voice

Come parla il brand?

- INFORMALE ma non irrispettosa
- DIVERTENTE ma non superficiale
- SEMPLICE ma non semplicistico

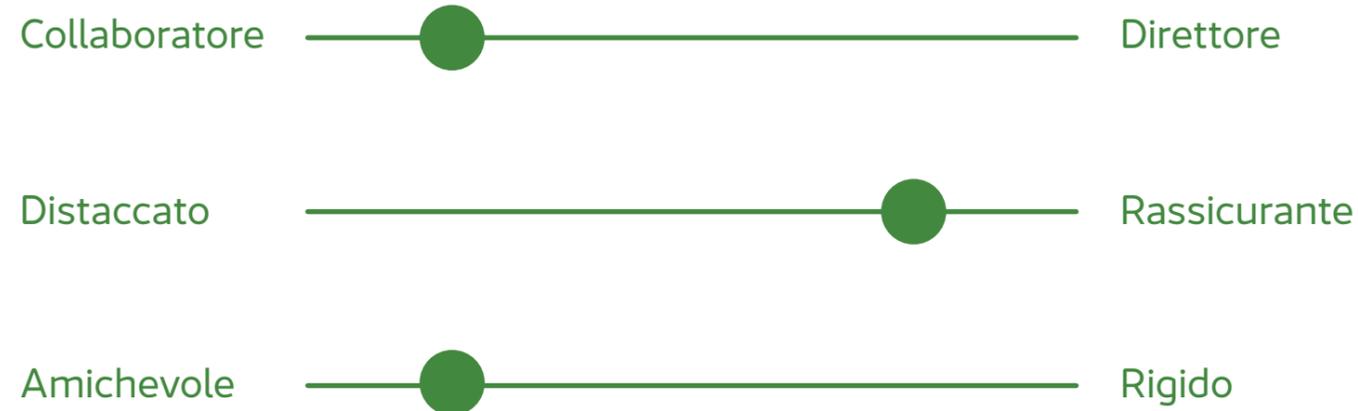
---

La nuova App di Supermercato24:

- TI DA DEL TU
- NON METTE PUNTI ALLA FINE DELLE FRASI
- NON UTILIZZA ACRONIMI
- È EMPATICA E POSITIVA

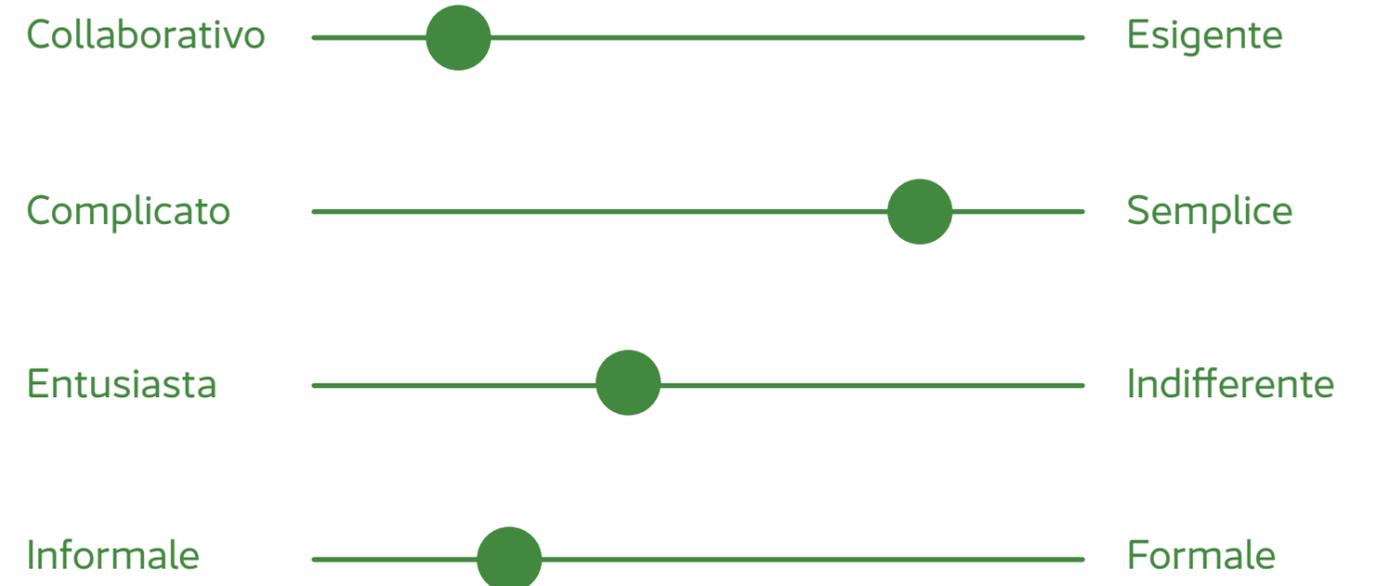
## Mood

Se Supermercato24 fosse una persona...



## Tone-of-voice

Qual è il tono di voce generale?



**La spesa in pochi click...**

**La spesa in pochi click...**  
**anche lato shopper!**

**Grazie**

Gianluca Campo  
Luca Giacolini  
Elena Tecce  
Eleonora Turchi Sassi