

Blueprint für die Dienstleistung von

Bla Bla Car

Referenten:

Justine Dundare, Viktoria Hochstätter, Karsten Krupa, Marcel Mecke, Jan Salm,
Kenneth Schramm

Agenda

1. Unternehmensdarstellung BlaBlaCar
2. Gesamtübersicht Blueprint
3. Ablauf inkl. kritische Punkte und Lösungsansätze
4. Ausblick

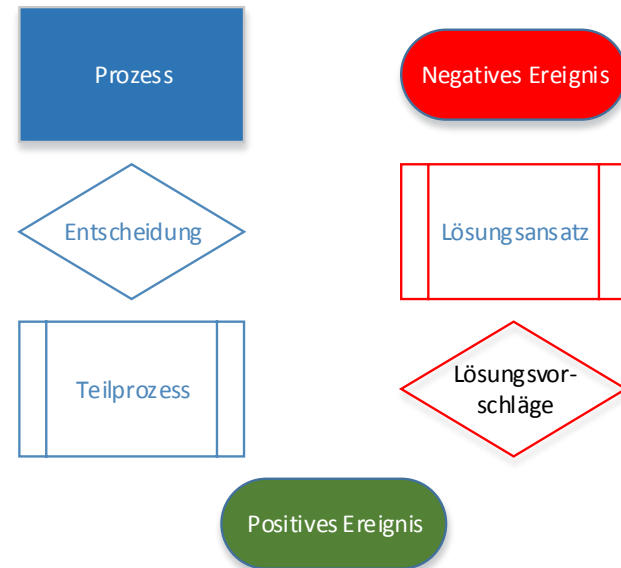
1. Unternehmensdarstellung BlaBlaCar

- Mitfahrzentrale
- Webbasierte funktionale Vermittlungsplattform
- 2006 in Frankreich gegründet
- in 22 Länder präsent
- über 9 Mio. registrierte Nutzer in Europa

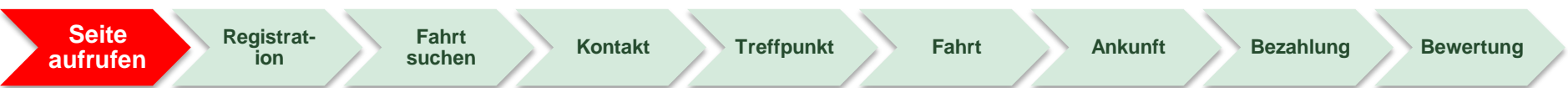
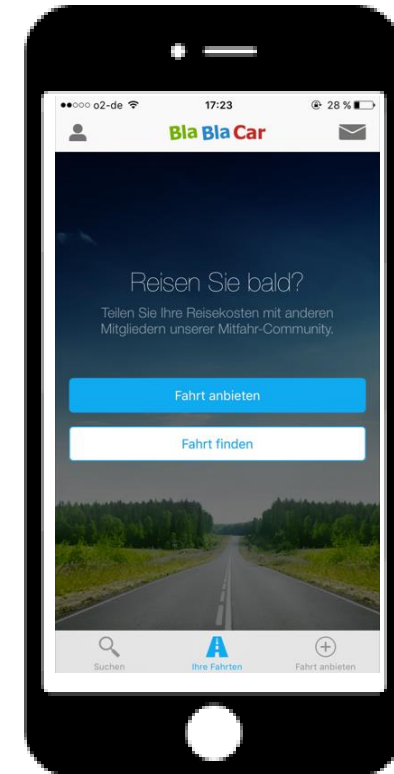
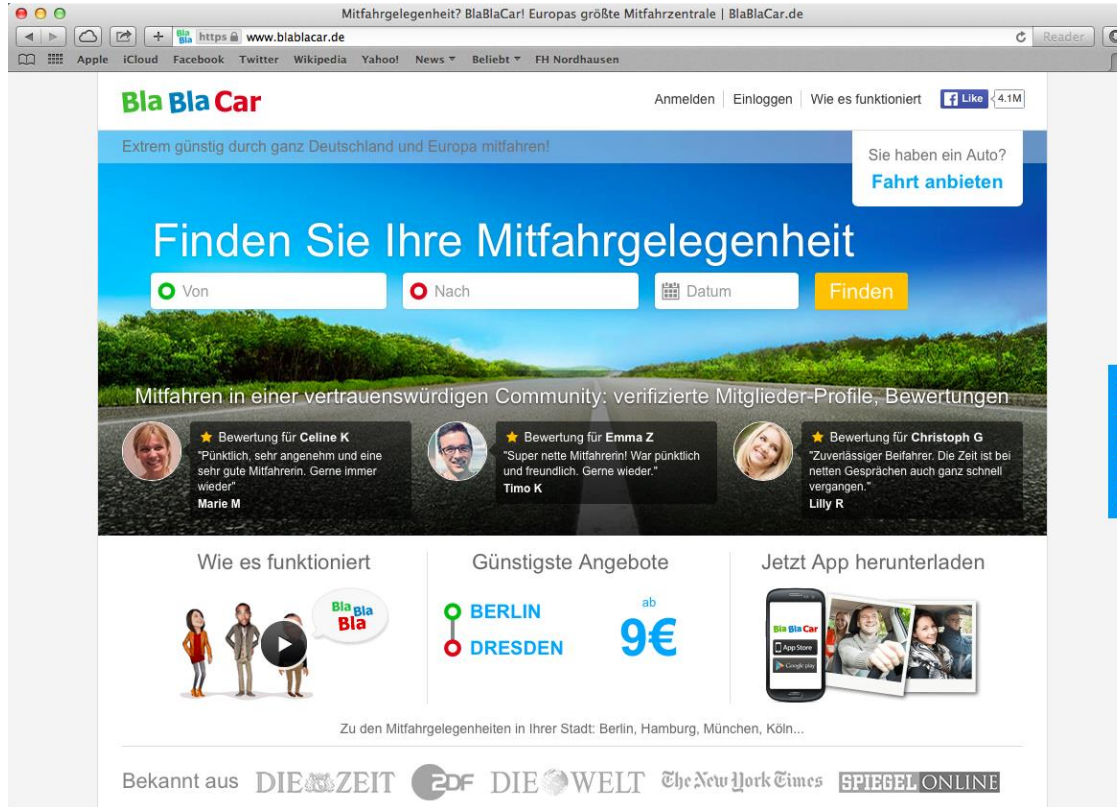
3. Ablauf inkl. kritische Punkte und Lösungsansätze

- Darstellung abgrenzbarer Teilphasen
- Darstellung der kritischen Punkte direkt in der Teilphase
- Darstellung der Lösungsansätze

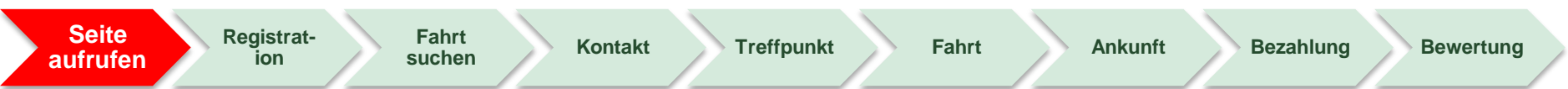
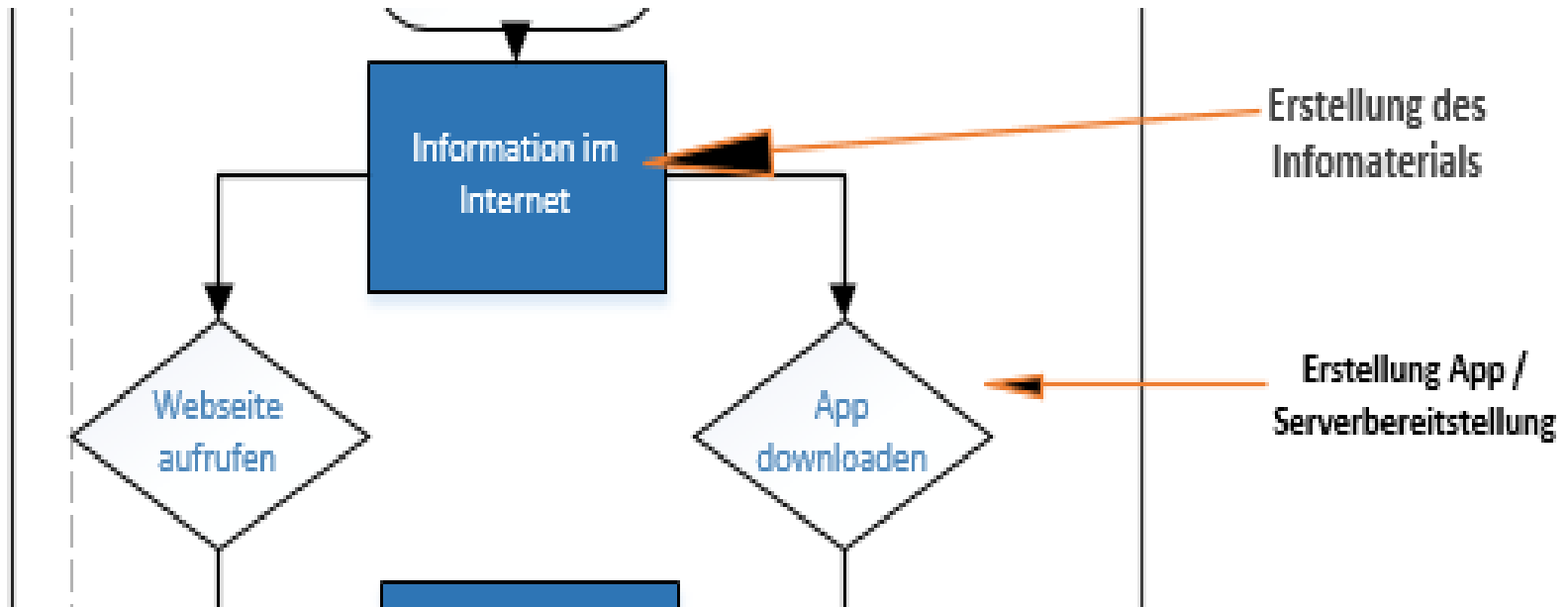
Legende:



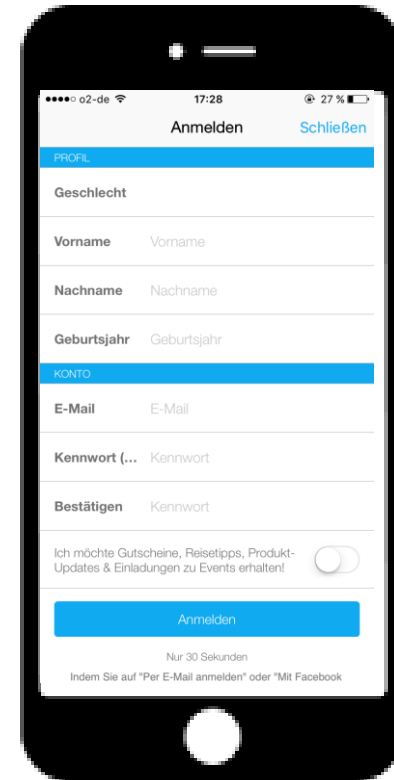
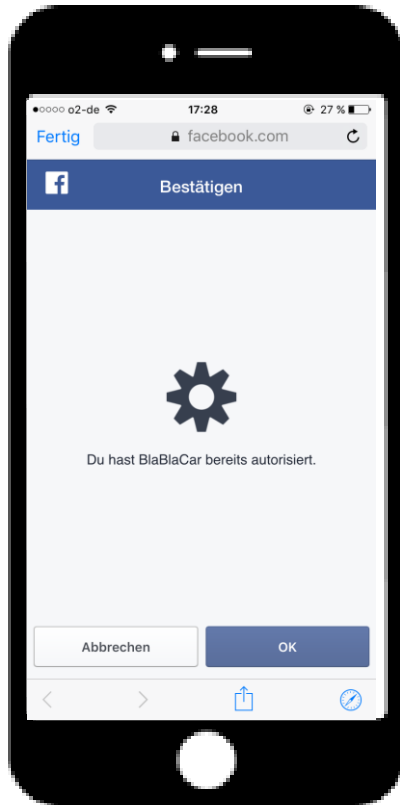
Schritt 1: Informationen aus dem Internet



Schritt 1: Informationen aus dem Internet



Schritt 2: Registration



Seite aufrufen

Registration

Fahrt suchen

Kontakt

Treffpunkt

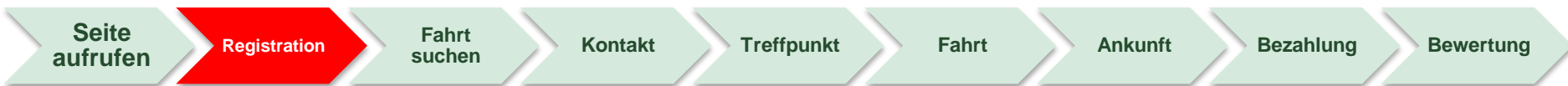
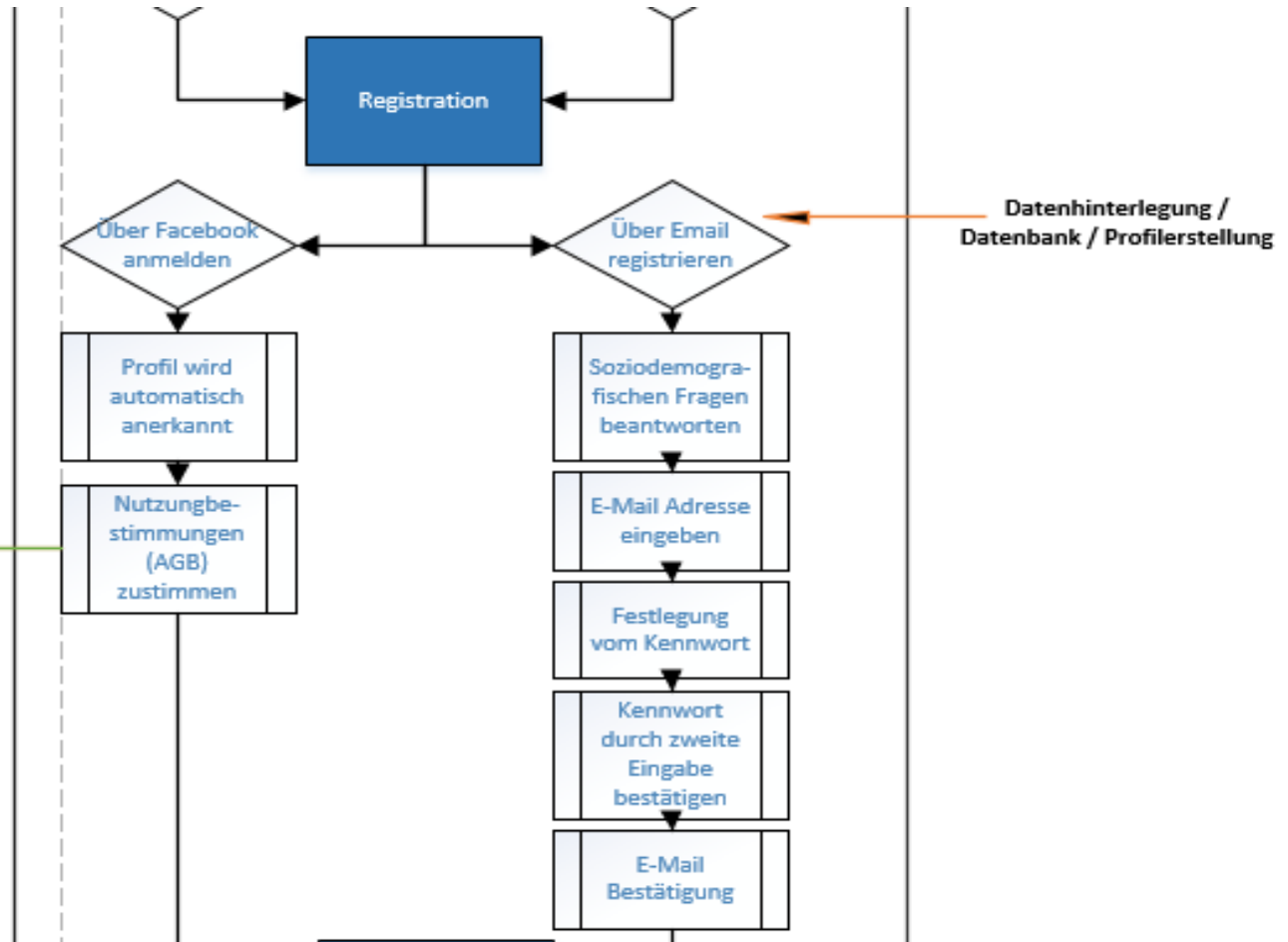
Fahrt

Ankunft

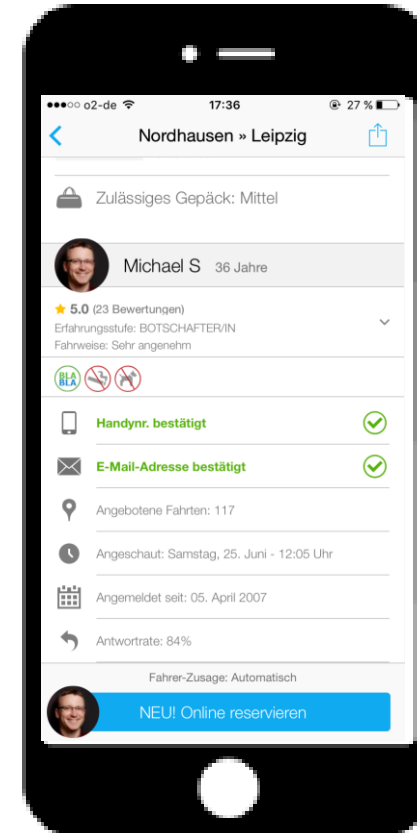
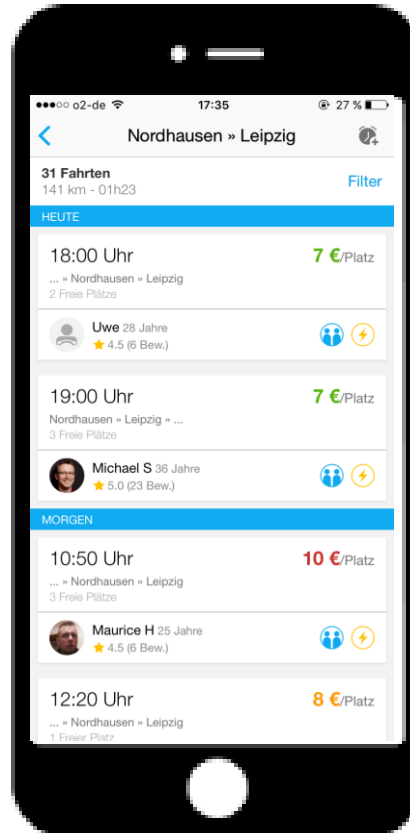
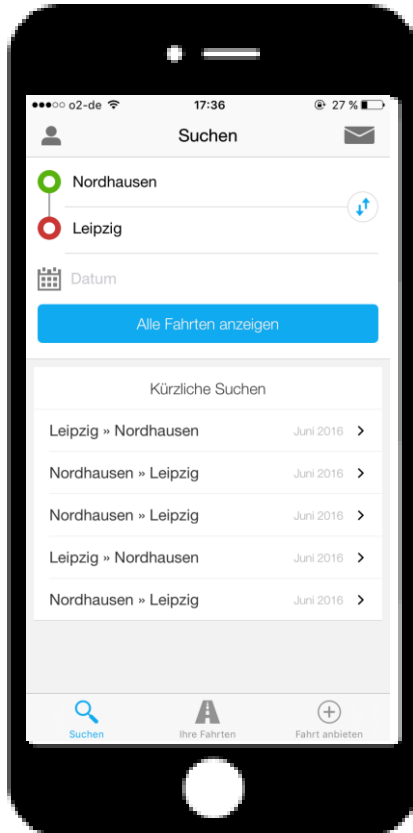
Bezahlung

Bewertung

Schritt 2: Registration



Schritt 3: Fahrt suchen



Seite aufrufen

Registration

Fahrt suchen

Kontakt

Treffpunkt

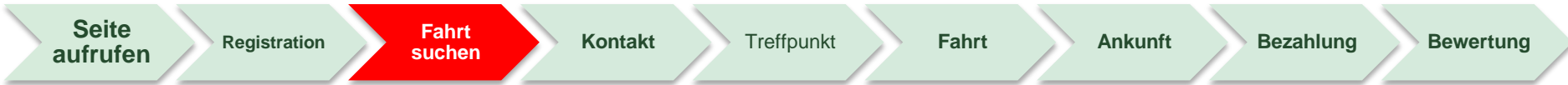
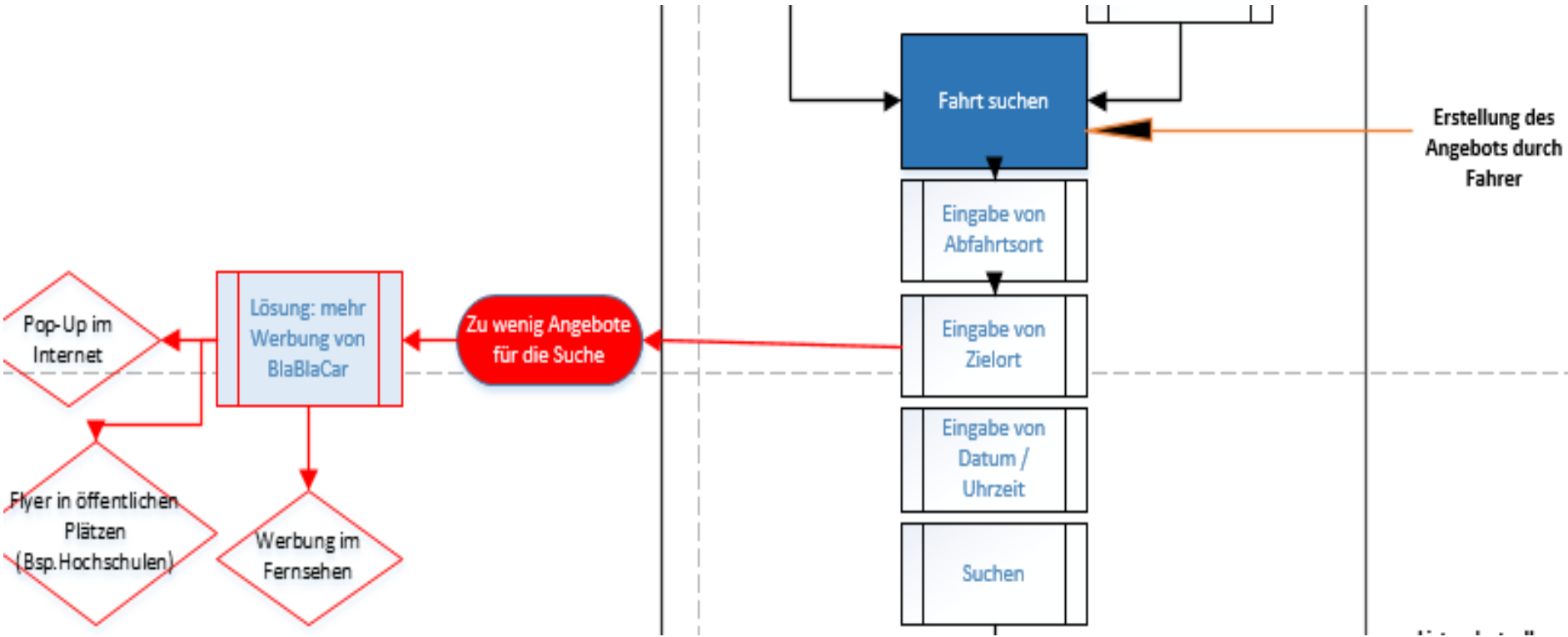
Fahrt

Ankunft

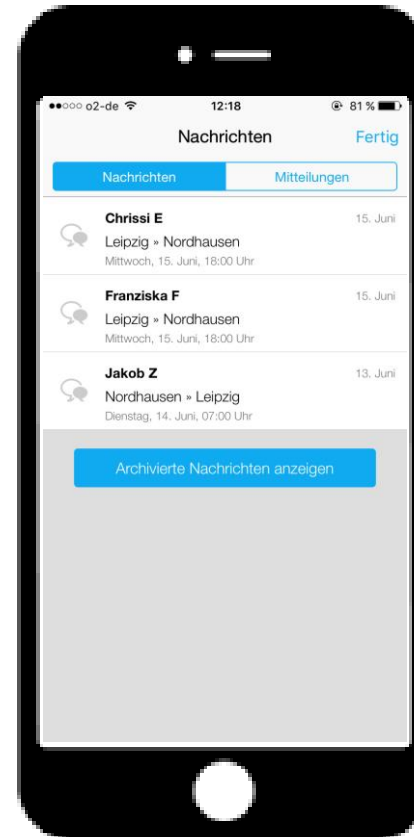
Bezahlung

Bewertung

Schritt 3: Fahrt suchen



Schritt 4: Kommunikation



Seite aufrufen

Registration

Fahrt suchen

Kontakt

Treffpunkt

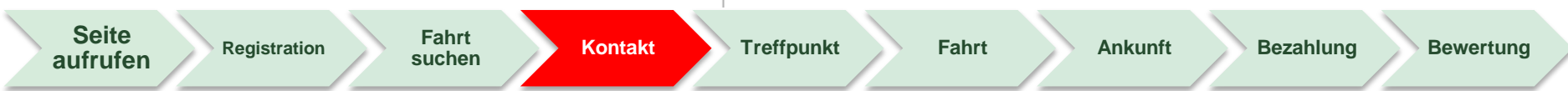
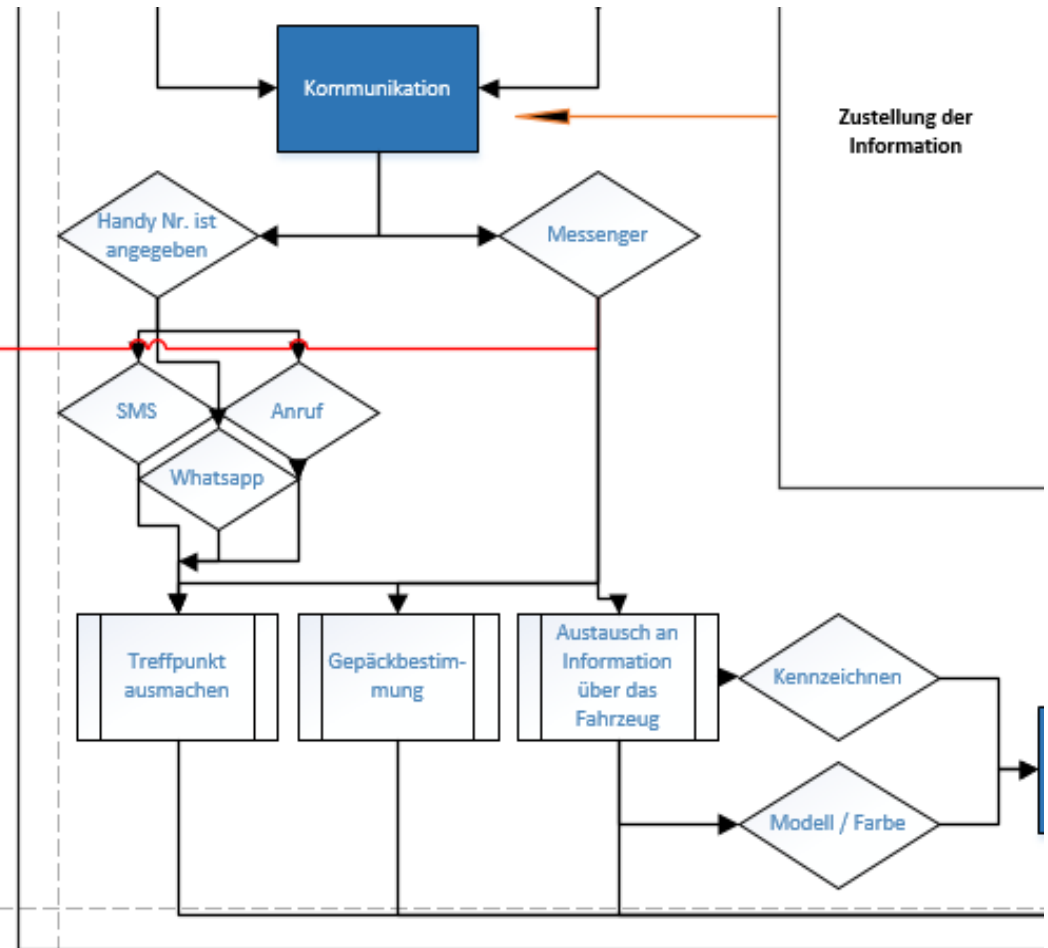
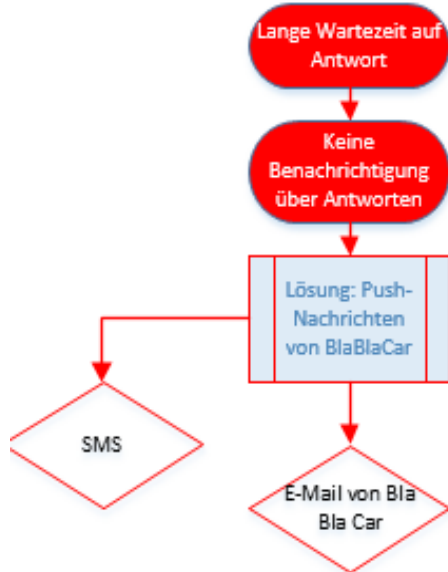
Fahrt

Ankunft

Bezahlung

Bewertung

Schritt 4: Kommunikation



Schritt 5: Treffpunkt



<http://www.nuernberg-und-so.de/content/02-blog/094-meine-erfahrungen-blablacar/01.jpg>

Seite
aufrufen

Registration

Fahrt
suchen

Kontakt

Treffpunkt

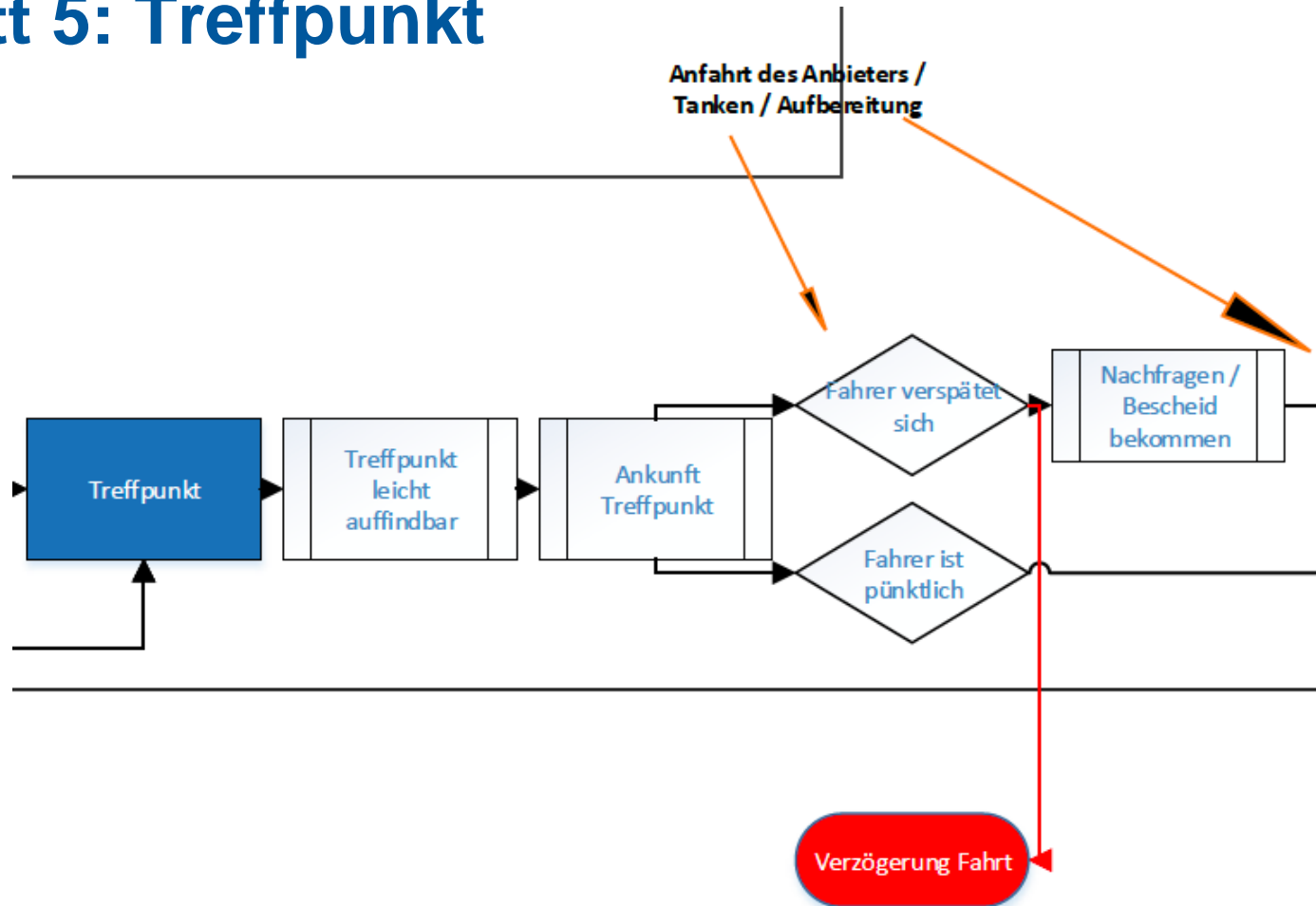
Fahrt

Ankunft

Bezahlung

Bewertung

Schritt 5: Treffpunkt



Schritt 6: Fahrt



<http://assets.ahgz.de/media/news/show/102164/mitfahr-app-ueber-blablacar-sollen-sich-fahrer-und-mitf.jpg>

Seite
aufrufen

Registration

Fahrt
suchen

Kontakt

Treffpunkt

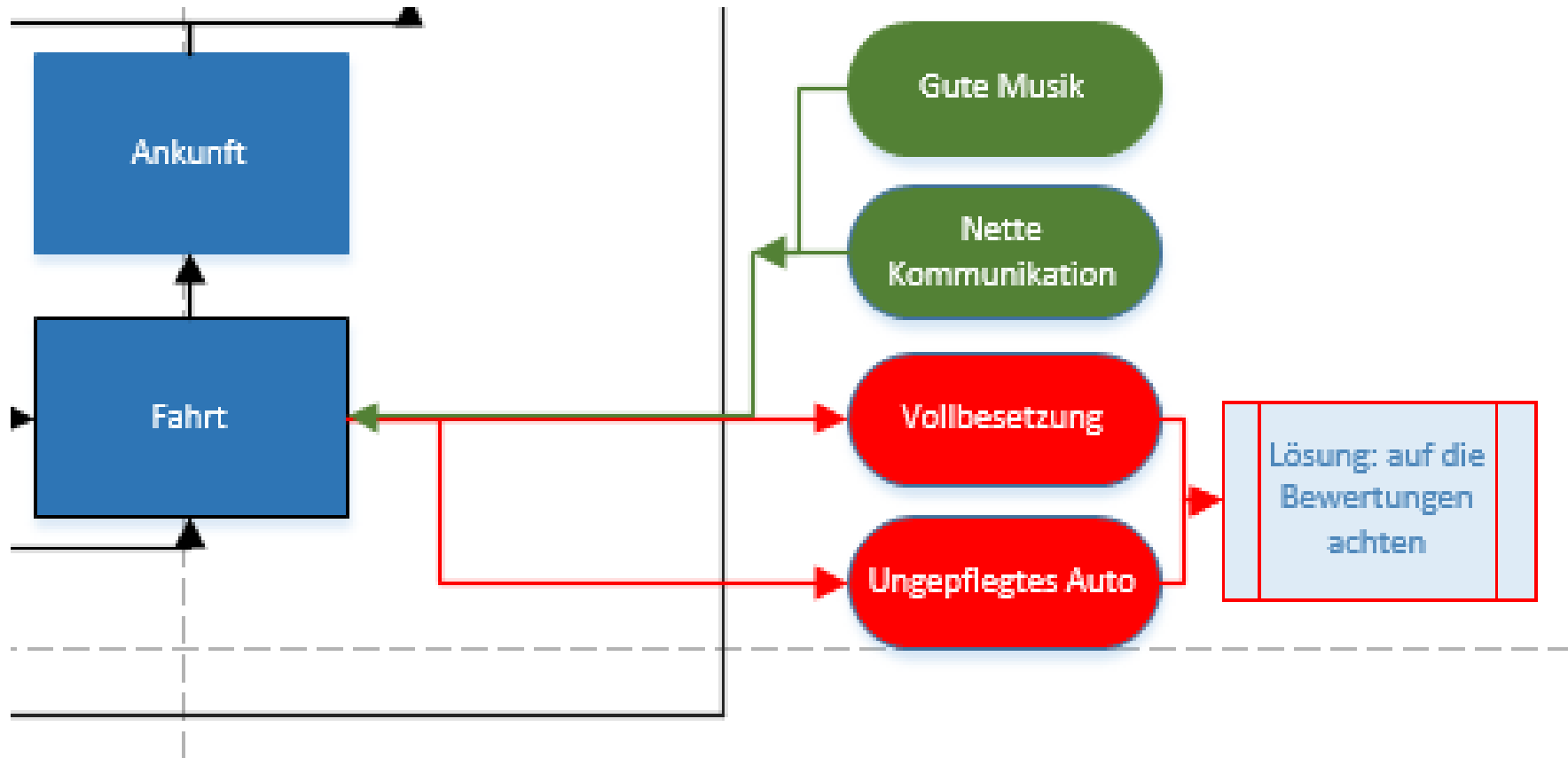
Fahrt

Ankunft

Bezahlung

Bewertung

Schritt 6: Fahrt



Seite aufrufen

Registration

Fahrt suchen

Kontakt

Treffpunkt

Fahrt

Ankunft

Bezahlung

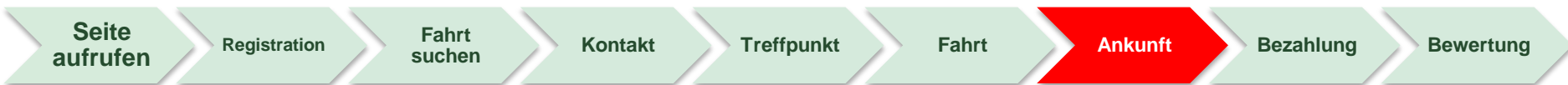
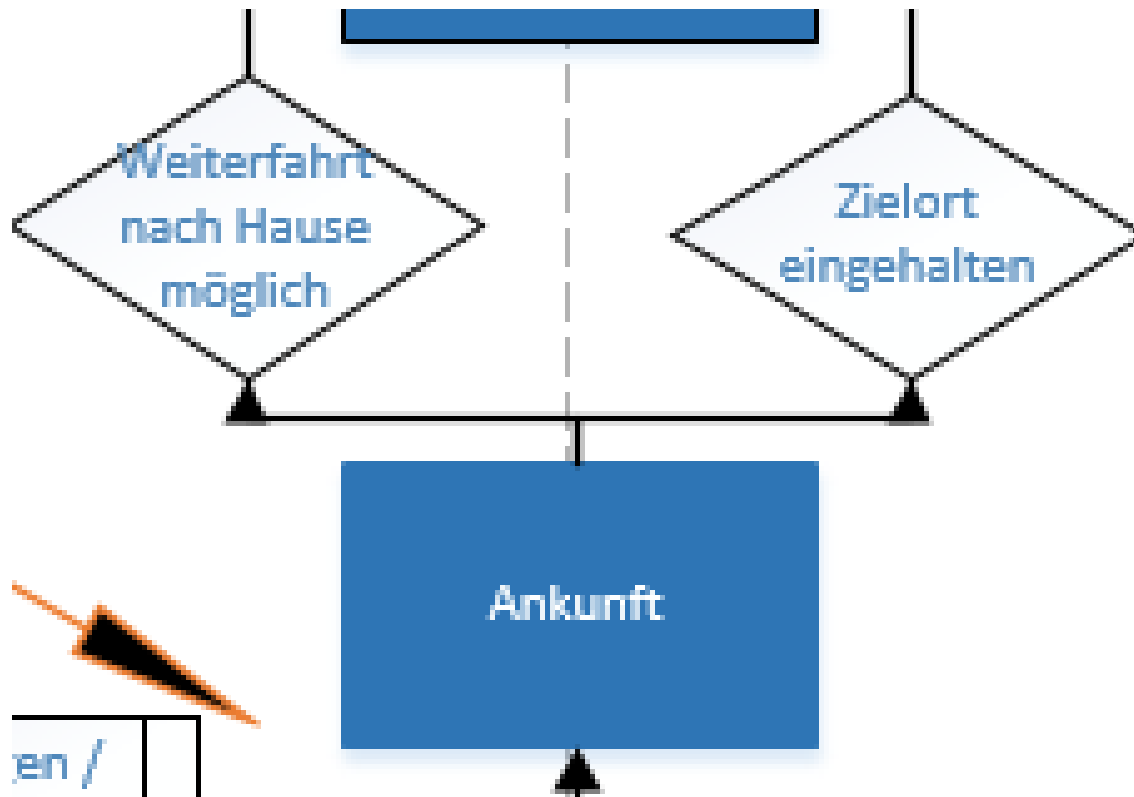
Bewertung

Schritt 7: Ankunft



https://d2hqsaoq1cfj21.cloudfront.net/blogstatics/images/BlaBlaCar_DE_articles/Blogartikel_mfg_de_BlaBlaCar.JPG

Schritt 7: Ankunft



Schritt 8: Bezahlung



http://images.google.de/imgres?imgurl=http%3A%2F%2Fgi3000.de%2Findex.php%253Ftinymceimg%253Ddirektinvestition_geldgeber.jpg&imgrefurl=http%3A%2F%2Fgi3000.de%2F133-0-Direktinvestition.html&h=254&w=400&tbnid=x6WLNtquZlzzMM%3A&docid=S18hjqfXJEXYWM&ei=VAF1V6TqA4TIUbyrmLAG&tbn=sch&client=safari&iact=rc&uact=3&dur=808&page=3&start=48&ndsp=24&ved=0ahUKEwik5JPc0c_NAhWEcRQKHbVVBmYQMwixASg-MD4&bih=770&biw=1392

Seite aufrufen

Registration

Fahrt suchen

Kontakt

Treffpunkt

Fahrt

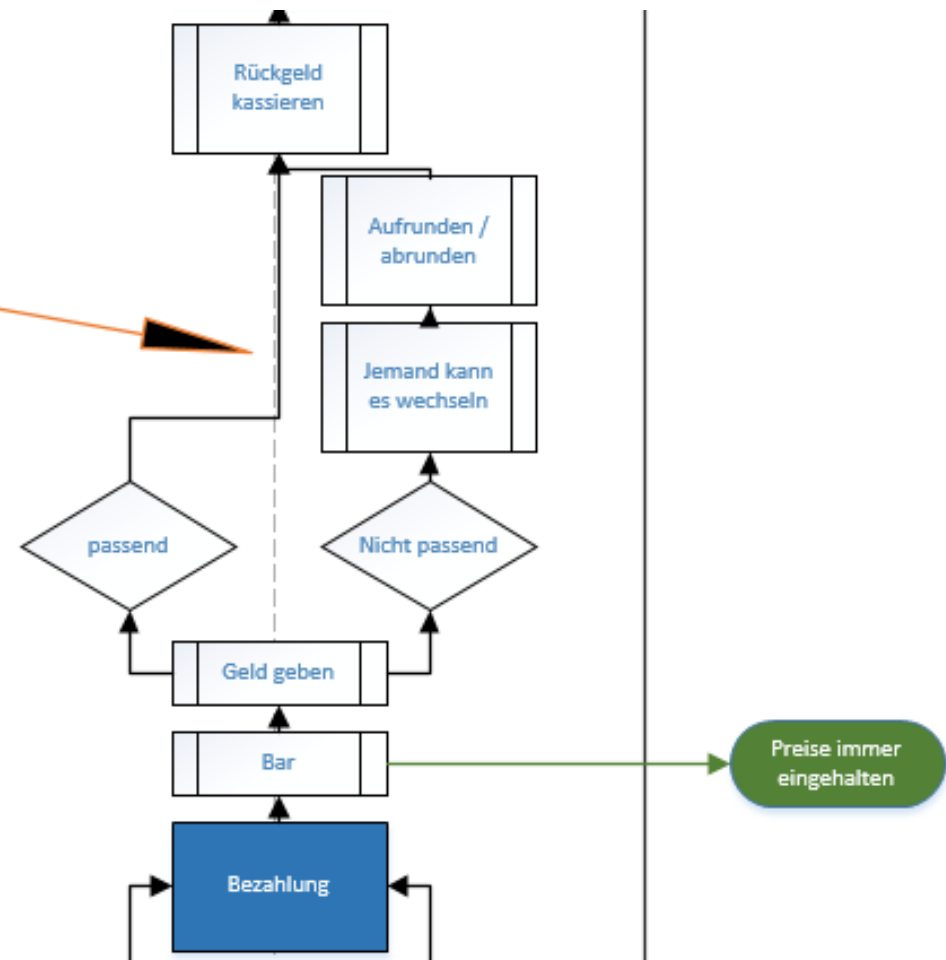
Ankunft

Bezahlung

Bewertung

Schritt 8: Bezahlung

Aufbereitung von Wechselgeld



Seite aufrufen

Registration

Fahrt suchen

Kontakt

Treffpunkt

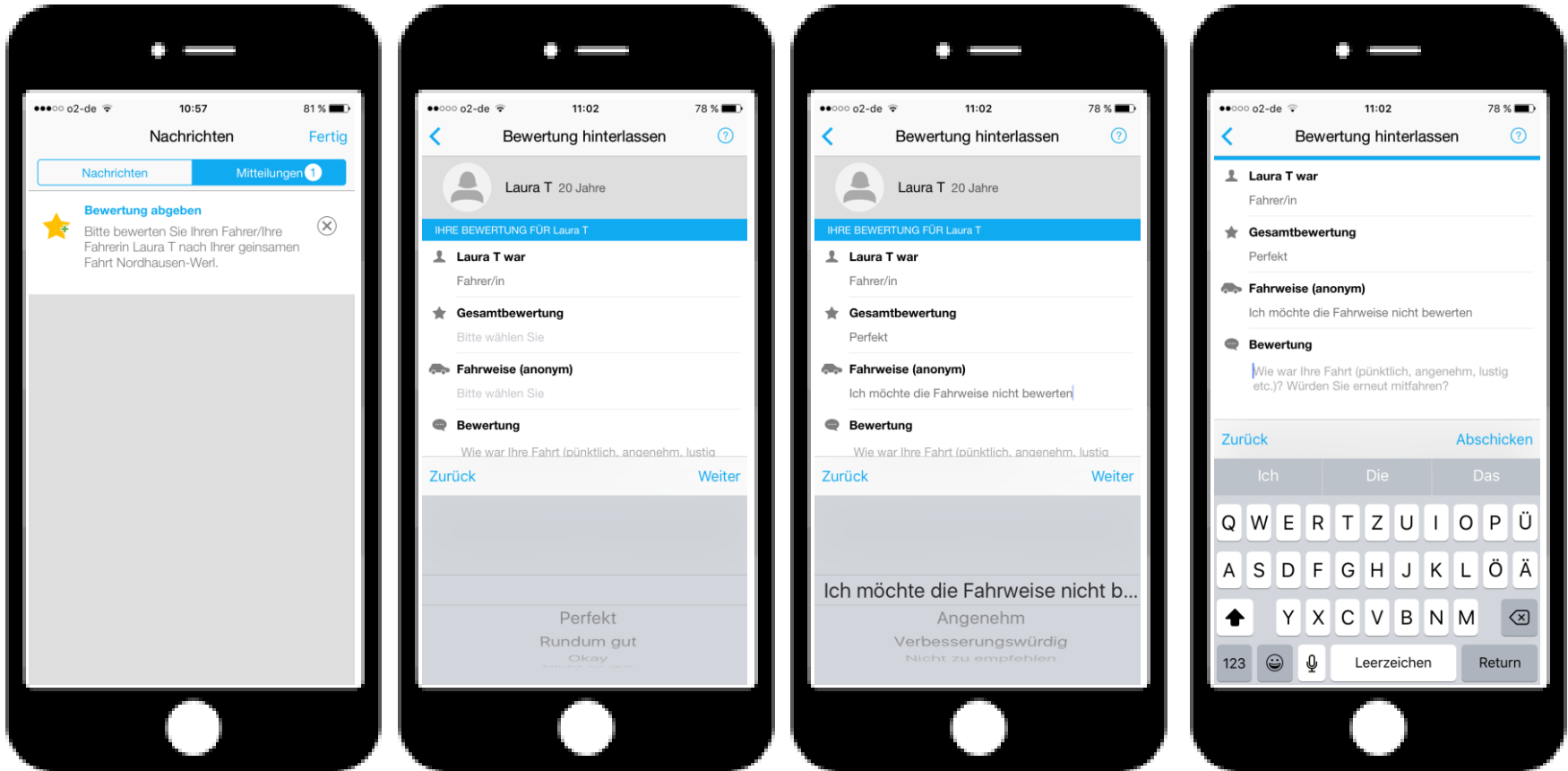
Fahrt

Ankunft

Bezahlung

Bewertung

Schritt 9: Bewertung



Seite aufrufen

Registration

Fahrt suchen

Kontakt

Treffpunkt

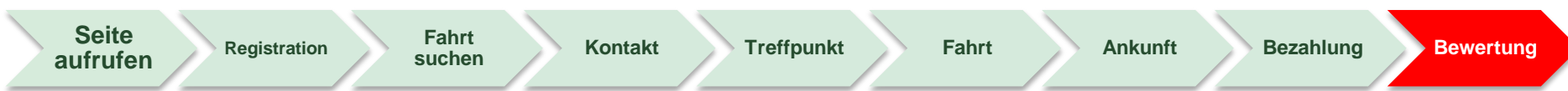
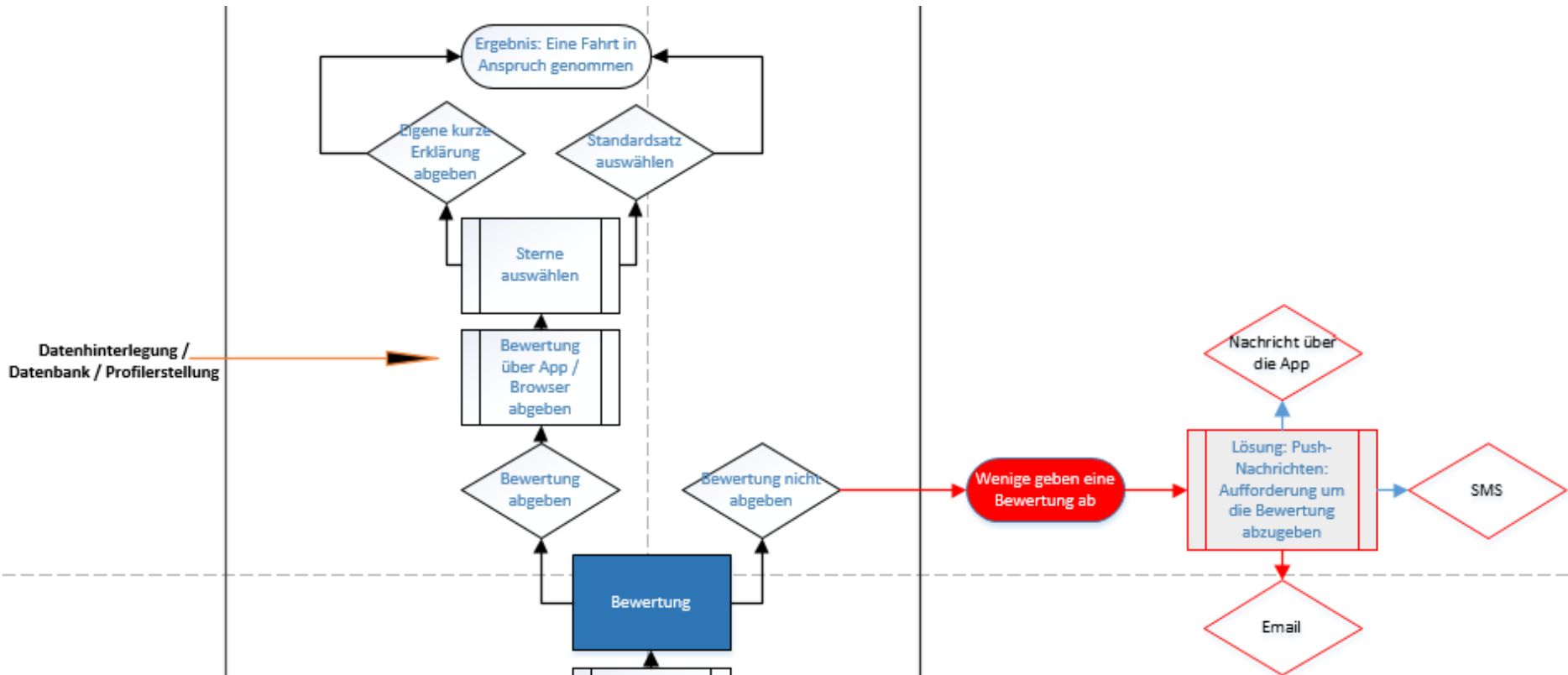
Fahrt

Ankunft

Bezahlung

Bewertung

Schritt 9: Bewertung



4. Ausblick

- Neue Zahlungsmethode seit Anfang Juni 2016: Buchung per Kreditkarte oder Paypal
- Ankündigung: Unternehmen will Reservierungsgebühre kassieren
- Auswirkung:
 - Negative Bewertung der App
 - Weniger Nutzer/Anbieter

4. Ausblick

- Kritik auf Facebook:
 - das Verfahren sei zu kompliziert
 - keine Möglichkeit ohne Kreditkarte oder Paypalkonto
 - telefonischer Kontakt zu Fahrer erst nach verbindlicher Zahlung möglich
- Warum hat sich das Bezahlverfahren geändert?
 - mehr Sicherheit für Anbieter der Fahrt
- Bessere Bewertung des Fahrers durch Stornierungsquote
- Kostenlose Alternative: bessermithfahren.de oder fahrgemeinschaft.de

Blueprint für die Dienstleistung von

Bla Bla Car

Referenten:

Justine Dundare, Viktoria Hochstätter, Karsten Krupa, Marcel Mecke, Kenneth Schramm, Jan Salm