

LORENZO FANETTI | DIGITAL QUALITY CONSULTANT

UNA ROADMAP DI TEST PER IL NUOVO PHONE PASS DI TRENORD

Zero bug post-lancio e una **soddisfazione utente**
oltre il **95%** in due mesi con il nuovo servizio di abbonamenti
digitali

I protagonisti



Trenord è tra le più importanti realtà del trasporto pubblico locale ferroviario a livello europeo, sia per dimensioni sia per capillarità del servizio.

Ogni giorno su una rete di **2000 chilometri** che collega **460 stazioni** Trenord effettua oltre **2200 corse**, che raggiungono la Lombardia, 7 province delle regioni vicine e l'Aeroporto Internazionale di Malpensa.



UNGUESS è la piattaforma di **crowdsourcing** per test efficaci e approfondimenti reali. I suoi tre punti di forza sono la **Tecnologia**, le **Persone** e la **Metodologia**.

I suoi servizi comprendono Software Quality, la UX Research, Customer Experience & Insights e Cybersecurity in Crowd.

Il problema

Con l'introduzione del **Phone Pass**, abbiamo superato le restrizioni delle tessere fisiche, ottimizzando l'esperienza di viaggio degli utenti:



Inefficienza e disagi

Gli utenti dovevano portare con sé la tessera fisica "Io Viaggio" e attivarla mensilmente in edicola



Impatto ambientale

La produzione e lo smaltimento delle tessere implicava una maggiore impronta ecologica



Verifica pre-rilascio

Come fare per validare il funzionamento e l'esperienza d'uso del nuovo servizio dal primo giorno?

La richiesta

Trenord si è rivolta ad UNGUESS per il suo expertise nella conduzione di test sui servizi digitali, con **tre obiettivi chiave**:



Indagine dei need degli utenti

Ottenere informazioni chiave sulle aspettative dei clienti attuali e possibili prospect rispetto al **Phone Pass**



Esperienza utente migliorata

Migliorare e validare la **UX**, rendendo il servizio più intuitivo e allineato alle aspettative degli utenti



Controllo funzionale

Garantire un **perfetto funzionamento del servizio** sin dal primo giorno, con test per ciascuna fase del rilascio

Il metodo



Le persone

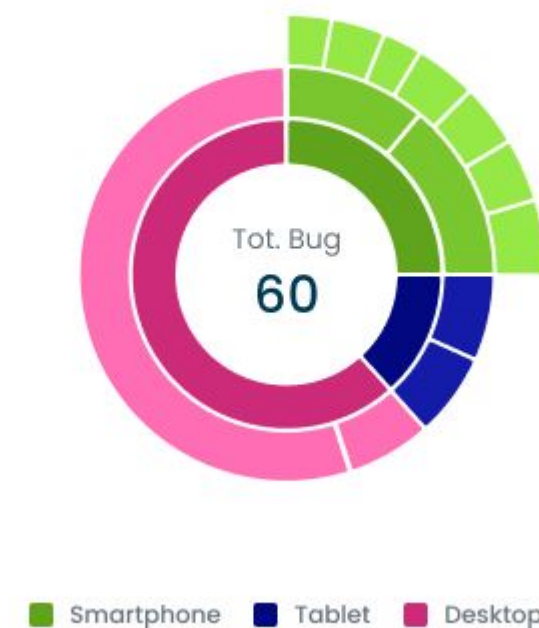
Il nostro **crowd** di persone reali, ha arricchito il progetto Trenord con utenti diversificati, permettendo di effettuare attività di test sia coinvolgendo **viaggiatori abituali** sia con **potenziali clienti**.



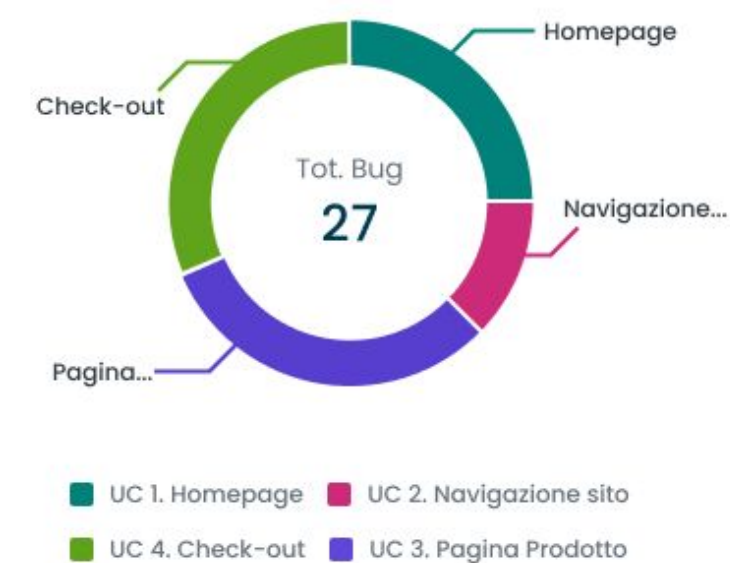
La tecnologia

La **piattaforma UNGUESS** permette di connettere rapidamente il cliente con il crowd, fornendo risposte immediate e risultati affidabili, direttamente integrati negli ambienti di sviluppo del cliente.

Bug totali per dispositivi e OS



Bug unici per Use Case



Il progetto

Maggio 2023

Giugno 2023

Settembre 2023

Ottobre 2023

Bug Hunting



3 giorni

✓ 24 bug emersi
di cui 5 critici

User Test Moderato



1 settimana
da remoto



pool di tester misto
(clienti e prospect)

User Diary



4 settimane



tester
iper fidelizzati

✓ Miglioramenti UX
per una comprensione
immediata delle novità

✓ Individuazione need
degli utenti Trenord

Fast User Test



1 settimana



tester
fresh-eye

Le metodologie di test

Ogni fase del processo ha avuto un impatto diretto sul miglioramento della comprensione e sull'ottimizzazione per due gruppi di utenti: i clienti abituali e i potenziali nuovi utenti Trenord.

1 Bug Hunting

Il processo è iniziato con una fase di **Bug Hunting** in cui abbiamo simulato l'attivazione degli abbonamenti digitali per identificare bug e difetti di funzionamento.

2 User Test Moderato

Una volta assicurata una perfetta funzionalità della feature, siamo passati a testare l'esperienza utente con uno **User Test Moderato** guidato dal team di User Research di UNGUESS.

3 User Diary

Questi test esperienziali hanno permesso di esplorare le emozioni e le sensazioni che gli utenti provano nell'interazione con il nuovo Phone Pass, raccogliendo il loro **feedback diretto**.

4 Fast User Test

Una volta implementati i miglioramenti UX, un **Fast User Test** ha convalidato le nuove implementazioni, permettendo di esaminare e approvare le scelte di design e sviluppo più recenti.

I risultati



25.000 utenti

attivati nei primi due mesi



95% degli utenti soddisfatto del Phone Pass

segnalando un'accoglienza estremamente positiva.



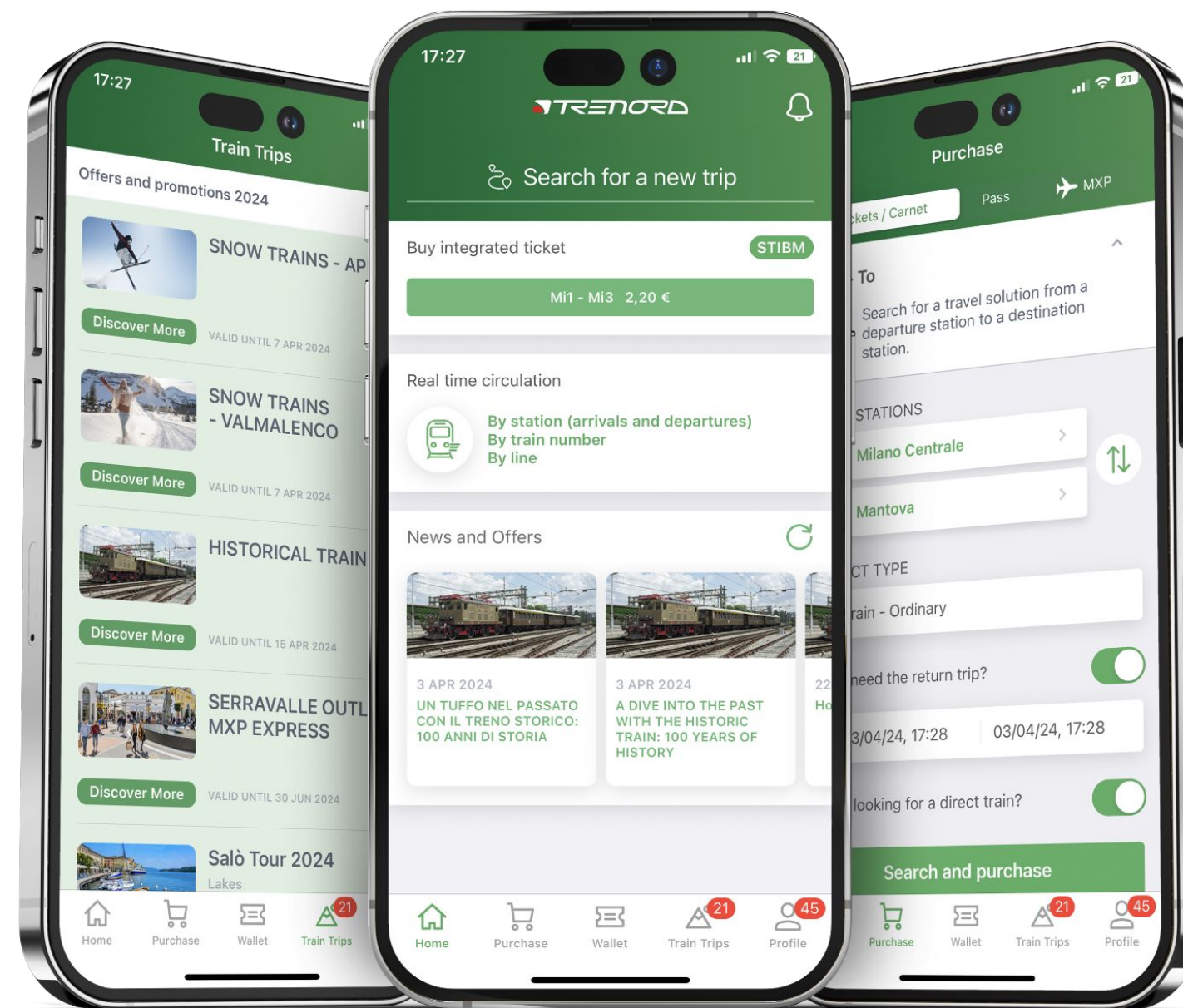
Nessuna nuova segnalazione di bug

dopo il rilascio di Phone Pass



125kg di plastica risparmiata

grazie all'attivazione di Phone Pass





«**UNGUESS** ci ha supportato con un livello di **assistenza e flessibilità eccellenti**. I test realizzati ci hanno permesso di validare con **dati concreti** quello che prima era solo percepito con l'istinto».

Paolo Costa

Senior E-commerce e CRM Manager

@**Trenord**



Q&A

lorenzo.fanetti@unguess.io

<https://www.linkedin.com/in/lorenzofanetti/>

