
SZAKMAI ÖSSZEFOGLALÓ

Mikromobilitási eszközrendszer kialakítása és üzemeltetése



Hopp Mecsek Kft.

7624 Pécs, Zója utca 1. B. ép. 5. em. 16.

+36 30 279 7015

pecs@hopp.bike

2023. május 2.

Tartalom

I.	Hopp Mecsek Kft. bemutatása	2
II.	Hopp Mecsek Kft. adatai.....	5
	Cégadatok.....	5
	Vezető tisztségviselő	5
	Tulajdonosi szerkezet	5
	Franchise gazda	5
III.	A Hopp eszközrendszer bemutatása	6
IV.	A Hopp szoftver bemutatása	8
V.	Ajánlat és szolgáltatás bemutatása	10
	Szakmai tapasztalat és referencia	10
	Panaszkezelés és ügyfélszolgálat módja és időtartama	10
	További vállalásaink.....	10

I. Hopp Mecsek Kft. bemutatása

A Hopp Mecsek Kft. által képviselt **Hopp egy innovatív, dinamikusan fejlődő városi mobilitási szolgáltatásokat nyújtó cég**, amely a 2022. évben már összesen 6000 elektromos rollert üzemeltetett 28 franchise partnerrel, nyolc országban.

A Hopp Mecsek Kft. által nyújtott szolgáltatás tökéletesen illeszkedik akármelyik város fenntartható településfejlesztési céljaihoz. Cégünk által biztosított elektromos meghajtású, közösségi használatú rollerek hozzájárulnak az adott városban jelentkező közlekedési igények kiszolgálásához, átmenetet képezve az egyéni használatú járművek és a közösségi közlekedés nyújtotta szolgáltatások között oly módon, hogy a Hopp által biztosított mikromobilitási eszközrendszer a közösségi közlekedést a csoportos igények helyett az egyedi igények kiszolgálásának irányába mozdítja el.

A folyamatosan növekvő mobilitási igények kiszolgálása mellett a fenti átmenet elősegíti a fenntarthatóságot, így a közlekedéssel járó károsanyag kibocsátás és szennyezés csökkentését, a területi igénybevétel mérséklését, kiszolgálva az egyedi közlekedési igényeket gyors, hatékony és mobilis módon.

Célunk tehát, hogy a szolgáltatásunkat oly módon biztosítsuk a helyiek számára, hogy a lehető legkisebb ökológiai lábnyomot hagyjuk magunk mögött, miközben adataelemzés segítségével folyamatosan optimalizáljuk a működésünket.



A Hopp célja, hogy lehetővé tegye a pénzügyi, társadalmi és környezeti szempontból fenntartható megosztott mikromobilitást a kis- és nagyvárosokban.

A társadalmi fenntarthatóságot úgy érzük el, hogy versenyképes árakat tartunk fenn, a rollereket olyan helyeken helyezzük el, amelyek elsősorban a helyieknek felelnek meg.

A Hopp üzleti modellje az, hogy **a franchise partnerek tulajdonosai helyismerettel rendelkező, helyi lakosok** az adott szolgáltatási területen, helyi munkaerőt vonnak be a szolgáltatás nyújtásába, így a leghatékonyabban alakítható ki a szolgáltatás rendszere. A Hopp mindenkor arra törekszik, hogy a helyi igényeket szolgálja ki és szorosan együttműködjön a helyi hatóságokkal a problémamentes üzemeltetés érdekében.

Környezettudatosak vagyunk, és az ökológiai lábnyomunk alacsony. Rollereink teljesen elektromos üzeműek, a pótalkatrészeket magunk javítjuk.

Célunk, hogy a mikromobilitási szolgáltatásunkat akként alakítsuk, hogy úgy a helyiek, mint a városba látogató turisták igényeit maximálisan ki tudjuk szolgálni. A tapasztalat az, hogy a

leghatékonyabb és fenntarthatóság szempontjából előnyösebb üzleti modell az, ha **elsődlegesen a helyiek igényeit szolgáljuk ki tartós felhasználói bázis kialakítása érdekében.**

Az izlandi Hopp anyacég kezeli a Hopp alkalmazás és a menedzsment rendszer fejlesztését, valamint rollereket, know-how-t, pótalkatrészeket és képzést biztosít a franchise partnereknek.

Franchise tulajdonosként a Hopp Mecsek Kft. birtokolja a rollereket, felveszi az összes szükséges helyi alkalmazottat és zökkenőmentesen, a helyi hatóságokkal együttműködve végzi a mikromobilitási eszközrendszer üzemeltetését.

A **Hopp ehf.** és a **Hopp Mecsek Kft.** együtt egy erős csapatot alkot professzionális és tapasztalt szakértői háttértámogatással, helyi tulajdonosi kör révén helyismerettel, hosszú utasítási lánc és szükségtelen közvetítők nélkül.



Miután Izlandon zord körülmények között kezdte meg a Hopp a működését, ezért csak **rendkívül tartós elektromos rollereket használunk**, nevezetesen az Okai ES400B-t. Az Okai a megosztott mikromobilitást szolgáló rollerek legnagyobb gyártója a világon. A rollerek cserélhető akkumulátorokkal rendelkeznek és egész évben használhatóak.

A Hopp rendelkezik egy **saját fejlesztésű mobil applikációval**, amelyen keresztül a felhasználóink hozzáférhetnek a rollerbérli szolgáltatáshoz. A felhasználónak csupán egy mobiltelefonszámra és egy internet kompatibilis bank/hitelkártyára van szüksége ahhoz, hogy használni tudja az applikációt.

A felhasználói fiókokat nem kötjük semmilyen közösségi média platformhoz. Hiszünk az egyén magánélethez való jogában, ezért a lehető legkevesebb adatot gyűjtjük össze felhasználóinkról. Ugyanakkor a rollerek használati adatai a legkorszerűbbek, ebből kifolyólag munkatársainknak minden valós idejű információ rendelkezésükre áll, amely szükséges ahhoz, hogy gyorsan reagálhassanak az alacsony akkumulátorfeszültségre, a rollerek felborulására, vagy az esetleges meghibásodásokra.

A gyűjtött információk továbbá a helyi hatóságok számára is nagyon hasznosak a forgalomirányítás, az infrastruktúra-fejlesztés és a tömegközlekedés fejlesztése terén.

A Hopp nem csak a rollereket figyeli, hanem azt is, hogy felhasználóink milyen könnyen érik el őket. A Hopp menedzsment rendszere, az Opp figyeli, hogy a felhasználók hol helyezkednek el, amikor megnyitják az alkalmazást, mennyit kell gyalogolniuk, hogy elérjék a legközelebbi rollert, és hogy valóban bérelnék-e rollert, vagy egyszerűen bezárják az alkalmazást. Ezekkel a

paraméterekkel az Opp kiszámítja a rollerek lerakásának legjobb helyeit, és ezt továbbítja a műszakfelügyelőinknek, és azoknak is, akik az akkumulátorokat cserélik.

A Hopp geofencing technológiát használ a rollerek működési területének meghatározásához. Ennek a technológiának az egyik jellemzője a városon belüli zónák kijelölése, ahol a felhasználók bónuszokat kaphatnak bizonyos helyeken történő parkolásért. Ha a felhasználó a kijelölt területen belül fejezi be az utazását, a roller GPS-jelének megfelelően a felhasználó ingyenes percekert kaphat a következő útra, vagy elengedi a kioldási díjat, de akár egy ingyenes utazást is kaphat. Akár az üzletek, vállalkozások is kedvező parkolási zónákat jelölhetnek ki telephelyeik mellett, ezzel kedvezményt adva a felhasználónak az üzletben.

Nagyon fontosnak tartjuk a zónák kijelölésével kapcsolatos változtatási igényeket és gyorsan tudunk reagálni minden ilyen kérésre. Szívesen fogadunk minden olyan intézkedést is, amely valamiképp ösztönzi a kívánt felhasználói magatartást (*pl. előnyben részesített parkolóhelyeket*), valamint a helyi vállalkozásokkal való együttműködést a biztonság és felelősség terén.

A Hopp mikromobilitási eszközrendszer helyi üzembe állításával célunk, hogy a jövőben jobb városi közlekedést tudjunk nyújtani mind a helyi lakosság, mind pedig az átmenetileg településen tartózkodó turisták számára.



II. Hopp Mecsek Kft. adatai

Cégadatok

Cégnév	Hopp Mecsek Kft.
Székhely	7624 Pécs, Zója utca 1. B. ép. 5. em. 16.
Cégjegyzékszám	02-09-086717
Adószám	27843730-2-02
Email cím	pecs@hopp.bike

Vezető tisztségviselő

Gönczi Gergely	ügyvezető
Telefonszám	+36302797015
Email cím	gergely.gonczy@outlook.de

Tulajdonosi szerkezet

Gönczi Gergely	tulajdonos
Telefonszám	+36302797015
Email cím	gergely.gonczy@outlook.de

Bakarecz Bence	tulajdonos
Telefonszám	+36304844362
Email cím	bencso_@hotmail.com

Bakarecz Tamás	tulajdonos
Telefonszám	+36305406656
Email cím	tamas.bakarecz@gmail.com

Franchise gazda

Cégnév	Hopp ehf.
Székhely	Nóatún 17, 105 Reykjavík, Izland
Email cím	reykjavik@hopp.bike

III. A Hopp eszközrendszer bemutatása

A Hopp szolgáltatásának eszközparkját egy rendkívül tartós, a megosztott mikromobilitást szolgáló e-rollereknek a világon a legnagyobb gyártójának számító **Okai ES400B típusú modellje** képezi.

Az eszközök nem igényelnek közterületi töltőt, sem dokkolóállomást. Az akkumulátor a rollerből kiszedhető és az üzemeltetőnél egy előzetesen kialakított, fix telepítésű töltőállomáson, zárt helyen tölthető.

Az Okai ES400B e-rollerek 120 cm hosszúak, súlyuk 34 kg. Az eszközök rendkívül tartósak és ellenállóak, ezt bizonyították az izlandi anyacég hazai zord időjárási körülményei között is. A rollerek mindkét oldala fényvisszaverő, **nagy teherbírású támasztékkal rendelkeznek**, mindkét oldalon kinyúlnak, így teljes függőlegesen tartják a járművet.

Minden eszköz egyedi azonosítószámmal, a bérléshez használható QR kóddal, valamint a Hopp 24/7 ügyfélszolgálati elérhetőségét tartalmazó matricával rendelkezik.



Az eszköz **maximális sebessége 25 km/h**, amely módosítható, bizonyos zónákba érve korlátozható, a **motor teljesítménye 350W**.

Valamennyi egyedi azonosítószámmal ellátott roller fel van szerelve GPS helymeghatározóval, giroszkóppal (eldőlés érzékelővel), féklámpával, irányjelzővel, teleszkóppal, telefontartóval, digitális töltöttségmérő kijelzővel és csomagszállításra alkalmas kampóval.

A Hopp rollerek 10 másodpercenként elküldik a GPS koordinátáikat adatbázisunknak. 15 másodpercenként ezeket a koordinátákat összehasonlítja a GeoJSON adatbázissal, amely az egyes zónák koordinátáit tárolja. Ha a koordináták bármelyike metszi a zónát, az API üzenetet küld a rollernek, vagy lelassítja, vagy leállítja az eszközt.

A legrosszabb esetben, ha egy roller a maximális 25 km/h sebességgel halad, ez a folyamat 25 másodpercet vesz igénybe. Ebben az esetben a roller 172,5 méterrel lép be az említett zónán kívüli területre, mielőtt utasításokat kapna az API-tól.

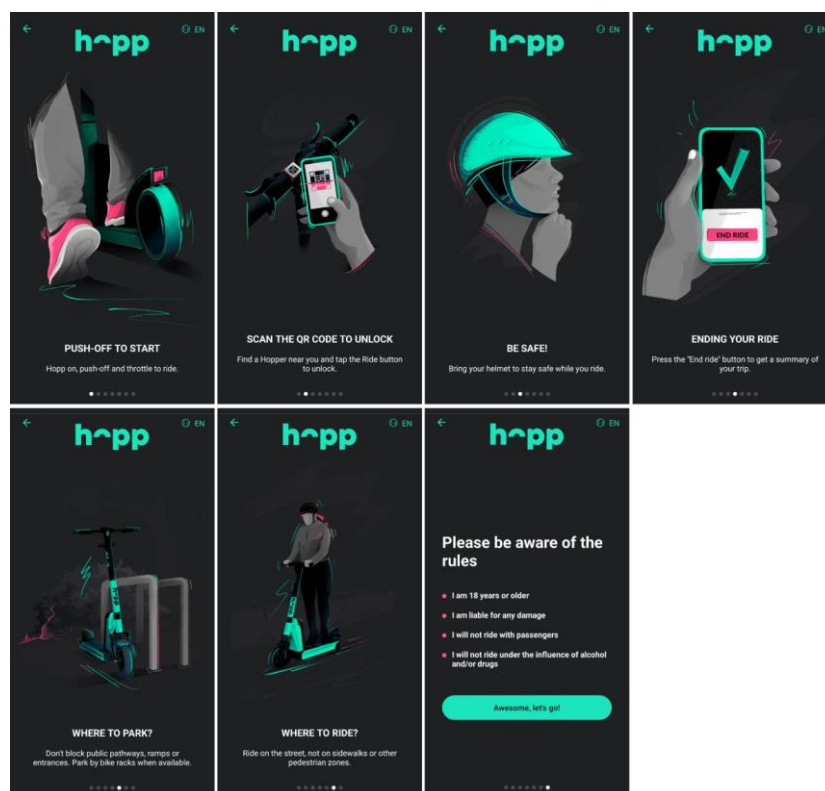
Okai ES400B		
Maximális sebesség	20-25 km/h (programozható)	
Design	Álló pozíció Nem összecsucskható Dupla hidraulikus első felfüggesztés	
Névleges teljesítmény	350 W	
Fékrendszer	Első-hátsó fék Mechanikus motorfék	
Világítás	Első-hátsó lámpa Indexek a kormányon és a hátsó kerék mindkét oldalán	
Fényvisszaverő anyagok	Fehér elülső plakett Piros hátsó plakett Két sárga oldalsó plakett	
Akkumulátor	47V 14,7 AH cserélhető akkumulátor	
Egyebek	Vezeték nélküli töltő mobiltelefonokhoz Figyelmeztető csengő Giroszkóp	

IV. A Hopp szoftver bemutatása

A Hopp szolgáltatás rendszere **egyszerűen kezelhető, transzparens, könnyen átlátható, felhasználóbarát mobil applikációval rendelkezik.** A szolgáltatás eléréséhez csupán egy mobiltelefonszámra és egy internetkompatibilis bank/hitelkártyára van szükség. A Hopp-ról továbbá tájékozódni lehet az anyacég www.hopp.bike weboldalán. Az applikáció elérhető többek közt magyar, német és horvát nyelven. Ezen felül jelen vagyunk social media (facebook) felületén, ahol hasznos információkat osztunk meg a követőinkkel, valamint a messenger alkalmazáson keresztül fel is tudják velünk venni a kapcsolatot.

A felhasználók maximális biztonsága érdekében az applikáció első használata során a felhasználó átesik egy biztonsági és használati útmutatón, amely ismerteti az e-rollerek működését, szabályos használatát, valamint a kulturált rollerhasználat ismérveit. Pályázatunk nyertessége esetén vállaljuk, hogy ezen információk elérhetőek lesznek angol, német és horvát nyelven is egyaránt.

A Hopp mindenkori célja az, hogy az általa nyújtott szolgáltatás azon túl, hogy hasznos, de biztonságos is legyen mind a felhasználókra, mind a járókelőkre, illetve egyéb közlekedésben résztvevőkre nézve egyaránt.



A kijelölt **működési zóna** behatárolja a Hopp működési területének kereteit. A működési terület programozása könnyen alakítható és módosítható. Amennyiben a felhasználó ezt a területet elhagyja, úgy figyelmeztető jelzést kap, végül a roller a „no go” zónában leáll.

A fentiekén túl a működési területen belül **kijelölhetők forgalomcsillapított övezetek**, amely területhez érve **a roller az előzetesen beprogramozott sebességre lassít és korlátozza a sebességet**, amíg a felhasználó ezen a területen belül közlekedik.

Az eszközök programozhatósága lehetővé teszi, hogy **kizárólag a kijelölt parkolóhelyeken lehessen tárolni őket**. Amennyiben a felhasználó ezt nem teszi meg, úgy a szolgáltatás nem fejezhető be. **A nem megengedett helyen leparkolt eszköz gyorsan és könnyedén beazonosítható a GPS adatok alapján.**

A minél jobb parkolás ösztönzéseként **kialakíthatók előnyben részesített parkolózónát**, amelyek meglátásunk szerint a legalkalmasabbak a rollerek számára. Ahhoz, hogy teljes mértékben hatékony legyen a felhasználásuk, ésszerűen közel kell lenniük a népszerű úticélokhoz.

Az az utas, aki egy preferált parkolózónában fejezi be utazását, bizonyos előnyökben részesülhet. Például szabad perceket kap a következő útjára, vagy visszakapja a kioldási díjat. Ez a "jutalom" lehet akár egy kávé is, melyet a lokális kávézók ajánlhatnak fel, ha szeretnék, hogy a közelükben is kialakítsanak előnyben részesített parkolási zónákat.

Kijelölhetők továbbá parkolást tiltó zónák. Ezek olyan területek, ahol Hopp és a város úgy dönt, hogy nem szabad állandó jelleggel parkolni. Általában olyan területekről van szó, ahová a Hopp szolgálati járművei korlátozottan férnek be (természetvédelmi terület, temető, stb.). A felhasználók áthaladhatnak a parkolást tiltó zónákon, de figyelmeztetést és akár „bírságot” is kaphatnak, ha a zónán belül fejezik be útjukat.

A Hopp törekszik a rugalmaságra és a könnyű alkalmazkodásra, ezért a **működési zónán belül akár csak ideiglenes jelleggel is kialakíthatók különböző zónák.**

Ilyen lehet például a településen belüli helyi események érdekében, annak idejére kialakított átmeneti zónák. Például preferált parkolózónát lehet kialakítani egy nagy sporteseménynek otthont adó sportcsarnok mellett, vagy rendezvényhelyszín közelében, de ezzel egyidejűleg közvetlenül ezek környezetében parkolást tiltó zóna is létrehozható.

A Hopp a múltban ezt saját elhatározásából is megtette, mind a nagy fesztiválokon, mind pedig az izlandi parlamenti választások idején a szavazóhelyiségnél végző felhasználók számára ingyenes utazást biztosítva.

V. Ajánlat és szolgáltatás bemutatása

Szakmai tapasztalat és referencia

A **Hopp Mecsek Kft.** a **Hopp Mobility magyarországi franchise partnereként** kezdi meg működését az országban.

A **Hopp Mobility** – ahogy ezt korábban említettük már – innovatív városi mobilitási szolgáltatásokat nyújtó, izlandi székhelyű cég, amely jelenleg **8 országban mintegy 6000 db elektromos rollert üzemeltet** franchise partnerei révén. Jelen vagyunk Izlandon, Spanyolországban, Norvégiában, Görögországban, Lengyelországban, Svédországban és a Feröer-szigeteken is.

A franchise rendszerben nyújtott szolgáltatás lelkét a Hopp alkalmazás jelenti, amelynek menedzsmentjét és fejlesztését teljes egészében az izlandi anyacég kezeli, a franchise partereknek pedig biztosítja a rollereket, a know-how-t, a szükséges pótalkatrészeket és a szolgáltatás magasfokú színvonalon történő nyújtásához a képzést.

Panaszkezelés és ügyfélszolgálat módja és időtartama

A Hopp Mecsek Kft., köszönhetően annak, hogy helyi cég, a tulajdonosai helyiek, gyorsan és hatékonyan tud reagálni bármilyen felmerülő problémára.

Valamennyi rolleren elhelyezésre kerül egy matrica, amelyen feltüntetésre kerül a helyi ügyfélszolgálat telefonos és social media elérhetősége. A megadott mobiltelefonszám 0-24 órában, a hét minden napján hívható és azonnal reagálni tudunk bármilyen felmerülő problémára, szükség esetén – a probléma jellegére tekintettel - 30 percen belül a helyszínrre történő kiszállás is megoldott. A social media (facebook) felületen továbbá a messenger alkalmazáson keresztül üzenetben is fel tudják venni velünk a kapcsolatot.

További vállalásaink

A Hopp által nyújtott szolgáltatás részét képezi az **ügyfélszolgálat fenntartása**, amelynek elsődleges célja a panaszkezelés ügyintézése. Az ügyfélszolgálat feladata a bejelentések fogadása és feldolgozása, kárigények, incidensek kezelése és megoldása. Ennek hatékony és rugalmas ellátása érdekében az ügyfélszolgálatot úgy alakítjuk ki, hogy a nap 24 órájában a hét minden napján elérhetőek legyünk. **A helyi ügyfélszolgálat elérhetőségét valamennyi rolleren elhelyezzük.**

Az általunk nyújtott szolgáltatásra **felelősségbiztosítással rendelkezünk** (*Generali Biztosító Zrt. – kötvényszám: 95595004848357000*), amely mind a Hopp Mecsek Kft.-re, mint a flotta üzemeltetőjére, mind az egyes e-rollerekre kiterjed.