

Мобильное приложение для клиентов сети ресторанов

Реинжиниринг мобильного приложения для крупнейшего в России владельца семейных ресторанов «IL Патио», FRIDAYS и других.

О проекте

259

ресторанов в 7 странах, включая Россию

16млн.

человек посещают рестораны ежегодно

3000+

сотрудников в штате компании

Крупнейший в России оператор в сегменте семейных ресторанов. Управляет сетями «IL Патио», «Шикари», «Планета Суши», «Американский Бар и Гриль», «Мама Раша», а также на основе франчайзинга развивает международные заведения TGI FRIDAYS и Costa Coffee.

Задача

Мобильное приложение «Почётный гость», вышедшее в 2014 году, заменило пластиковые карты лояльности десяткам тысяч посетителей ресторанов. С его помощью люди получали скидки, информацию об актуальных акциях и заказывали доставку еды. Заказчик стремился к расширению пользовательской аудитории и увеличению продаж, но достичь поставленных целей не удавалось.

Приложение работало медленно, выдавало ошибки и часто вылетало на мобильных устройствах. Ему не хватало целого ряда важных функций, а процесс оформления заказов на доставку нуждался в обновлении интерфейса и оптимизации.

Приложение нуждалось в серьёзной переработке. С этой проблемой заказчик обратился в нашу компанию.



Индустрия

Питания

Страна

Россия

Ключевые моменты

- дополнили приложение новыми функциями и устранили ошибки;
- повысили лояльность посетителей ресторанов клиента;
- заложили прочную основу для дальнейшего развития приложения.

Команда

Менеджер проектов — 1
Back-end разработчик — 1
QA инженер — 1
Mobile разработчик — 3
UI/UX дизайнер — 1
Аналитик — 1

Продолжительность

6 месяцев

Технологии

iOS, Swift, Android, Kotlin, PHP

Подход

Работа с клиентом строилась на следующих принципах:



Быстрый
запуск
проекта



Прозрачность
процессов



Ответ в
течение часа



Масштабируемость



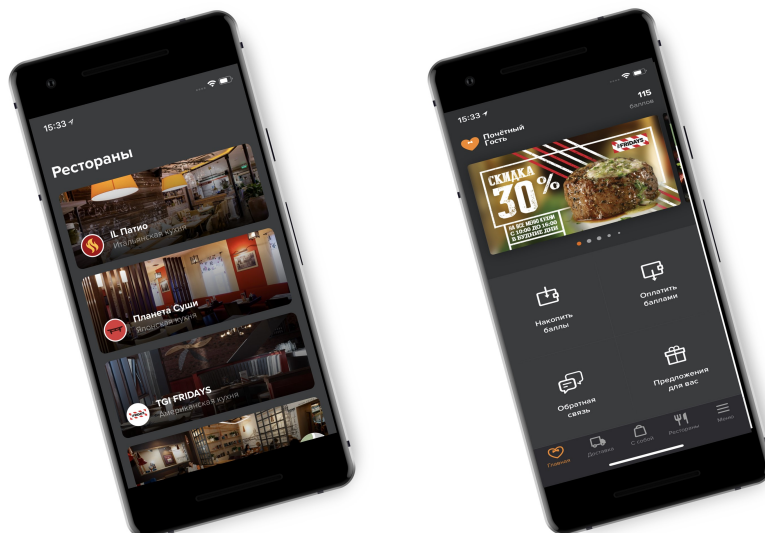
Высокий уровень
доверия

Учитывая, что вокруг приложения уже сформировалась большая аудитория, перед разработчиками стояла непростая задача. Новое приложение должно было решить проблемы предшественника, при этом не отпугнув старых пользователей. Кроме того, заказчик запланировал проведение широкомасштабной маркетинговой кампании к запуску обновлённого «Почётного Гостя», поэтому нужно было уложиться в строго зафиксированные сроки разработки. В ходе тщательного анализа задачи мы пришли к выводу, что для достижения поставленных целей придётся изменить архитектуру приложения. Также нужно было переработать функцию заказа еды, чтобы на оформление заказа уходило меньше времени, а сам процесс был бы проще и понятнее.

В приложение были добавлены совершенно новые функции:

- Появились шаблоны для сохранения заказов и любимых блюд;
- Реализована накопительная система бонусных баллов;
- Добавлена возможность онлайн-бронирования столиков;
- Стало можно оценивать качество обслуживания в заведениях.

iOS и Android-версии приложений были написаны на Swift и Kotlin. Наши дизайнеры полностью переработали пользовательский интерфейс, сделав его дружелюбным и интуитивно понятным. Скорость работы приложения значительно повысилась, а обновлённая архитектура позволила избежать багов и вылетов. Для реализации проекта потребовалось 6 месяцев и команда из 8 специалистов. Кроме того наш PHP-разработчик поучаствовал в создании обновлённой версии сайта.



\ Результат

Запуск новой версии приложения прошёл успешно. Нам удалось избавить «Почётный Гость» от недоработок предшественника, а обновлённый дизайн и расширенная функциональность пришлись по душе подавляющему большинству пользователей. Средняя оценка в App Store выросла с 1,9 до 4,9 звёзд, а в Google Play – с 3 до 4,7 звёзд. Приложение поднялось в рейтингах, что привело к резкому увеличению пользовательской аудитории. По итогам проделанной работы:

- Увеличилась выручка сети благодаря улучшенной функции заказа еды;
- Резко снизилось количество жалоб на работу приложения;
- Повысилась лояльность клиентов ресторанов компании;
- Улучшать приложение стало проще, быстрее и дешевле.

Результаты нашей работы оценил не только заказчик. В рамках церемонии TaglineAwards 2018 обновлённое приложение «Почётный Гость» получило золото в номинации «Лучшее приложение для услуги».

\ ОТЗЫВ



Виталий Пантюхин

Менеджер программы лояльности «Росинтер Ресторантс Холдинг»

“ В сотрудничестве с Sibedge нас впечатлила качественная коммуникация и высокая личная вовлечённость менеджера проекта. Он был доступен в режиме 24/7 и оперативно реагировал на любые изменения. Дизайнеры полностью переработали идентичку мобильного приложения „Почётный гость“, сделали его более современным и удобным с точки зрения UI и UX. Удобный раздел для оформления доставки еды повысил лояльность наших клиентов. Многие из них перебрались с официального веб-сайта в мобильное приложение. Улучшения дизайна и интерфейса отметили не только пользователи. 30 ноября 2018 года „Почётный гость“ завоевал золото в номинации „Лучшее приложение для услуги“ на церемонии Tagline Awards. ”

contacts@sibedge.com

United States

10362 Leola Ct # 1
Cupertino, CA 95014

Australia

1/237 Stirling Hwy,
Claremont, 6010

Russia

Tomsk
75 Pushkina Street

Moscow

10 Bolshaja Tulskaia
Street