



Почётный гость

Мобильное приложение для клиентов сети ресторанов

Краткое описание

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

О клиенте

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. Владеет 259 ресторанами в семи странах, включая Россию, которые ежегодно посещают 16 миллионов человек. В штате компании трудятся более 3000 сотрудников.

Команда

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



Продолжительность

6 месяцев

Индустрия

Индустрия питания

Технологии

 iOS
 Swift
 Android
 Kotlin
 PHP

Проблема

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. Всё это негативно отразилось на оценках в Google Play и App Store, и привело к закономерному оттоку клиентов. Были предприняты попытки исправить ситуацию собственными силами с привлечением сторонних специалистов, но они не увенчались успехом. Приложение нуждалось в серьёзной переработке. С этой проблемой заказчик обратился в нашу компанию.

Решение

Учитывая, что вокруг приложения уже сформировалась большая аудитория, перед разработчиками стояла непростая задача. Новое приложение должно было решить проблемы предшественника, при этом не отпугнуть 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 клиента

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.



Виталий Пантюхин
 Менеджер программы
 лояльности «Росинтер
 Ресторантс Холдинг»

