

**Бизнес-требования к
мобильному приложению
CLAIRE'S**

Целевая аудитория и возрастная категория

ЦА: девушки от 12 до 18+ лет

Покупательница Claire's – модная и современная, любит международные бренды, использует ювелирные украшения и бижутерию для собственного самовыражения, наслаждается процессом покупки в наших магазинах и открывает новые стили для себя. Ее жизненная позиция – «COOL GIRL».



Стратегия и бизнес-цели

Бизнес-цели

- Привлечение новых клиентов
- Стимулирование продаж
- Развитие лояльности

Стратегия стимулирования пользования приложением

- Приложение распространяется среди постоянных клиентов с элементами геймификации (получение баллов за определенные действия – шеринг в соцсетях, отзывы, заполнение профиля, «Приведи друга», первое бронирование заказа и т.д.)
- Это каталог, путешествие по которому станет познавательным приключением
- Приложение является альтернативой Карты – не надо носить с собой карту, есть под рукой
- Обмен баллов на подарки (на сувениры, продукцию CLAIRES)

User story

Бизнес-требования

Карта CLAIRE'S – карта в приложении. Используются элементы геймификации – «карта достижений», приложение может стимулировать пользователя к заказу, если ему остается немного баллов до нового достижения.

Клуб CLAIRE'S – получение баллов за каждые действия и обмен на подарки.

Список магазинов – магазины списком и на карте, информация о каждом магазине, товарах, акциях

Социальное взаимодействие – можно поделиться приложением с другом и получить дополнительный бонус к сумме накопления за установку нового приложения или шеринг в соц.сетях, отзывы, комментарии, опросы

Обратная связь – можно дать оценку магазину и обслуживанию после посещения, связаться по чату/ телефону/емайл

Push-уведомления – возможность сообщать пользователю об акции или брошенной корзине, поздравить с днем рождения и пр., GEO-PUSH – когда находятся рядом с магазином.

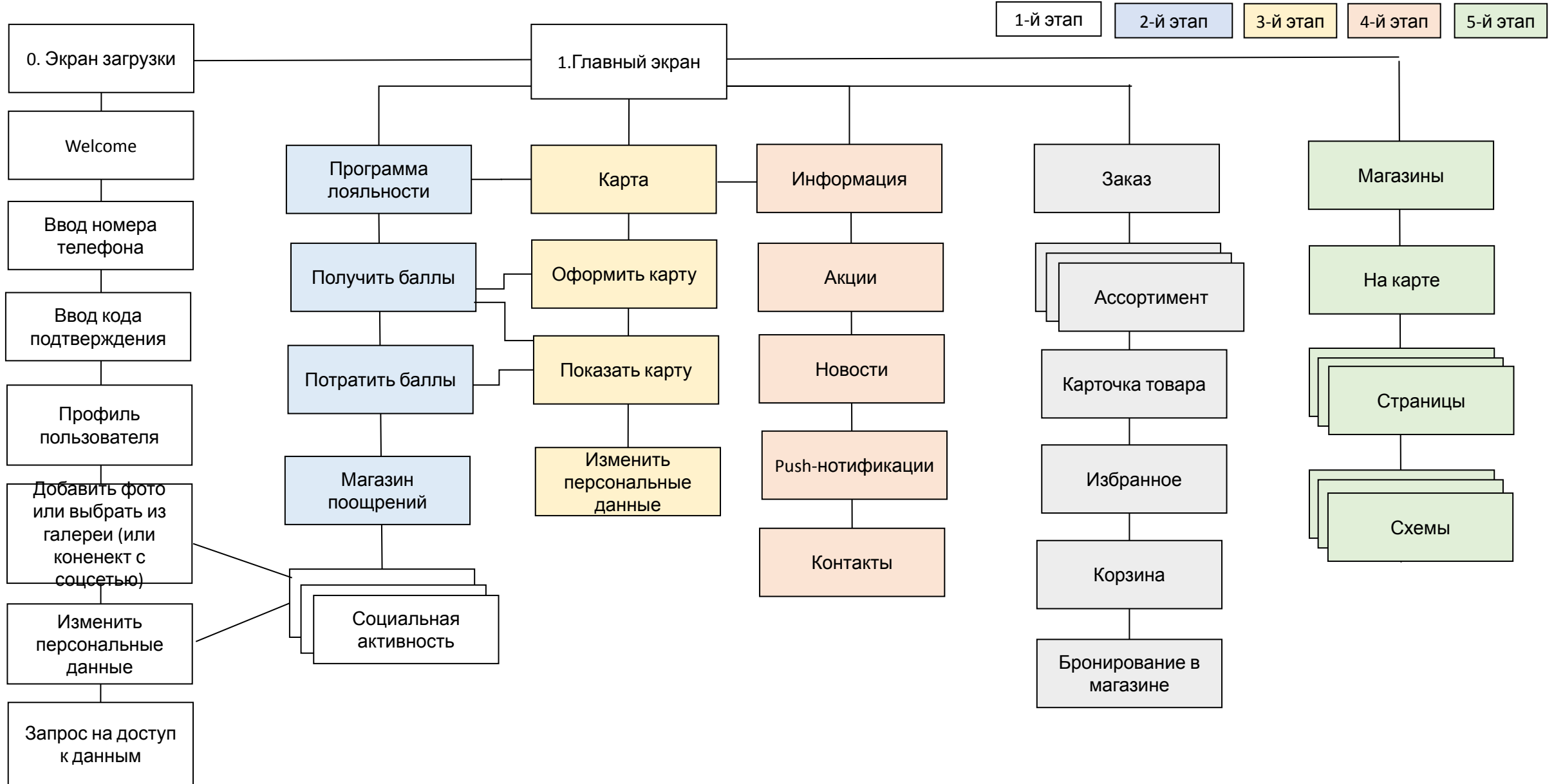
Приложения для анализа

Приложения для анализа были отобраны по совокупности факторов:

- Известность бренда;
- Аналогичная целевая аудитория;
- Современный и удобный интерфейс;
- Наличие большинства функций, планируемых к реализации



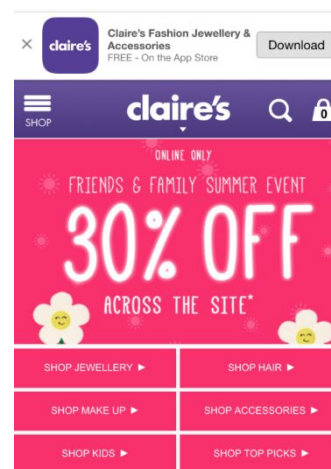
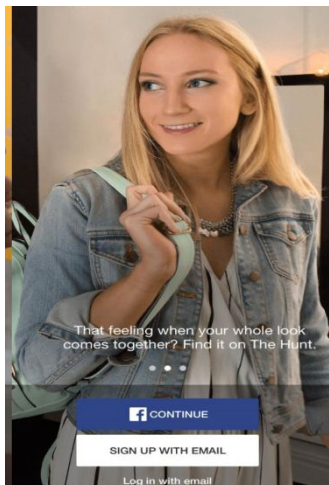
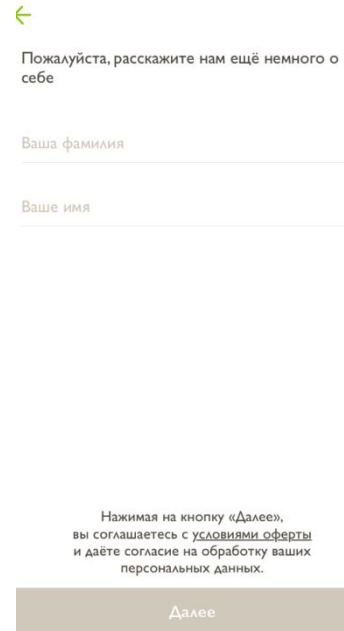
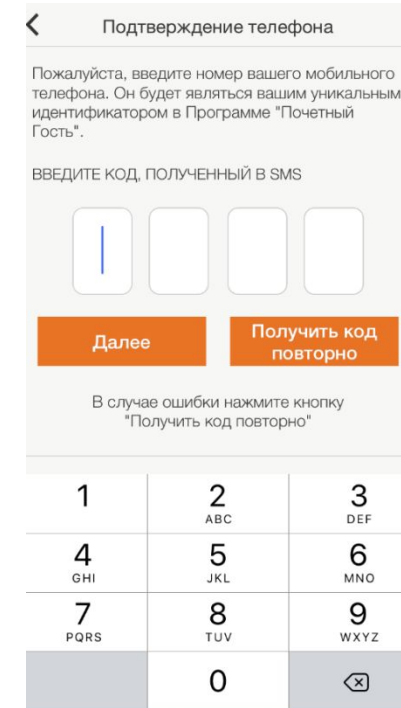
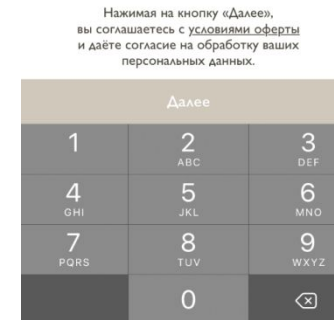
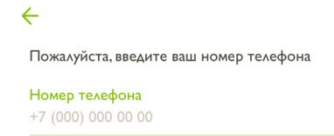
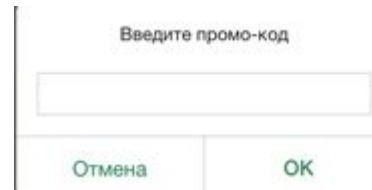
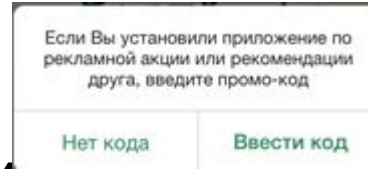
Информационная структура приложения



Общие функции

0.Экран загрузки

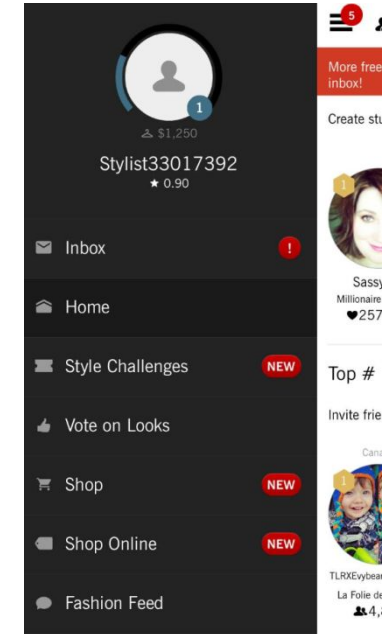
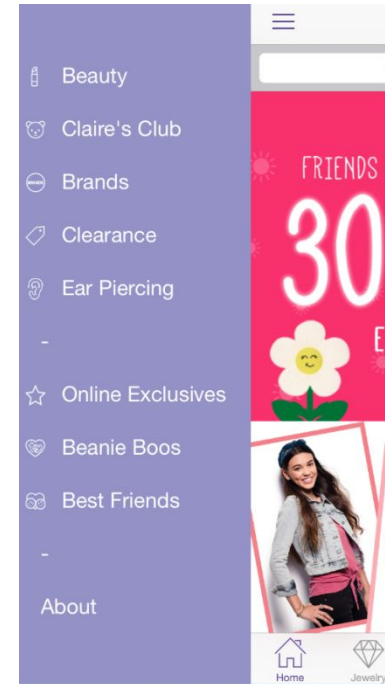
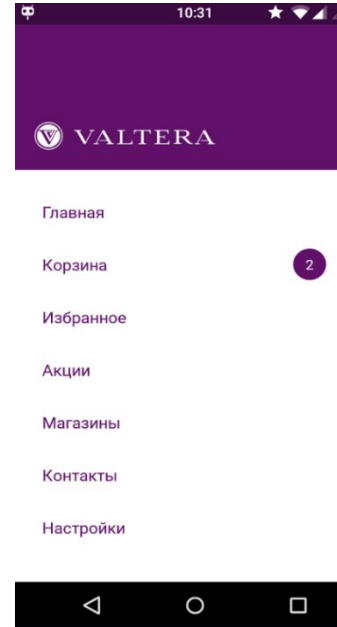
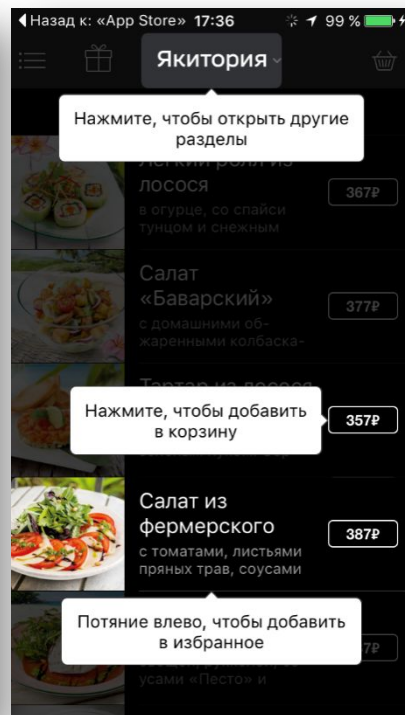
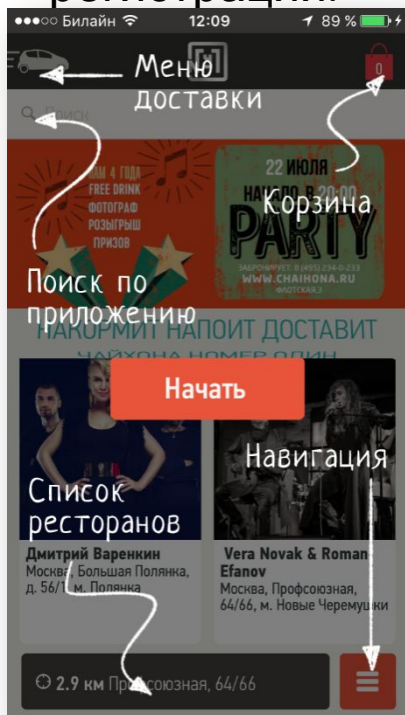
- приветствие Welcome
- регистрация/авторизация в Клубе
- для информирования Клиента
- для публикаций акций и предложени
- интересной информации
- получения ежедневных бонусов
- вход по промокоду
- интеграция с соцсетью



1. Главный экран. Основная навигация

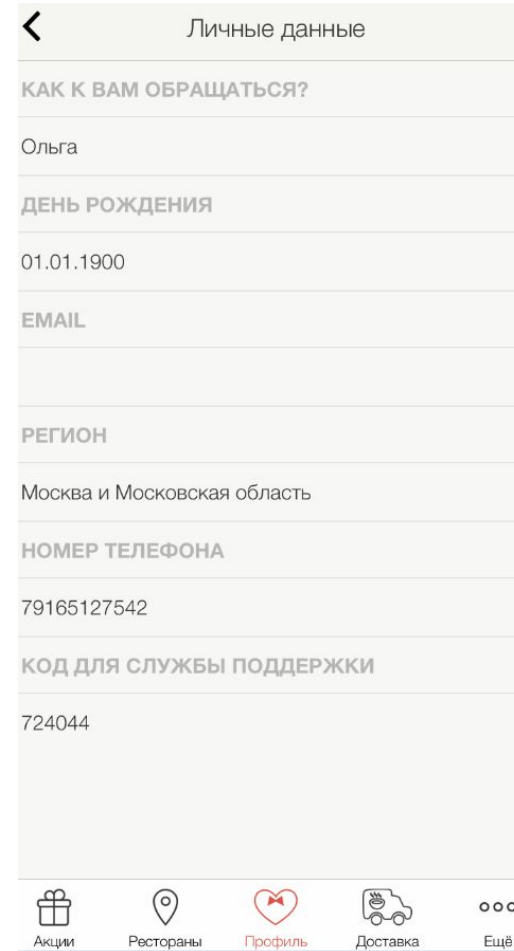
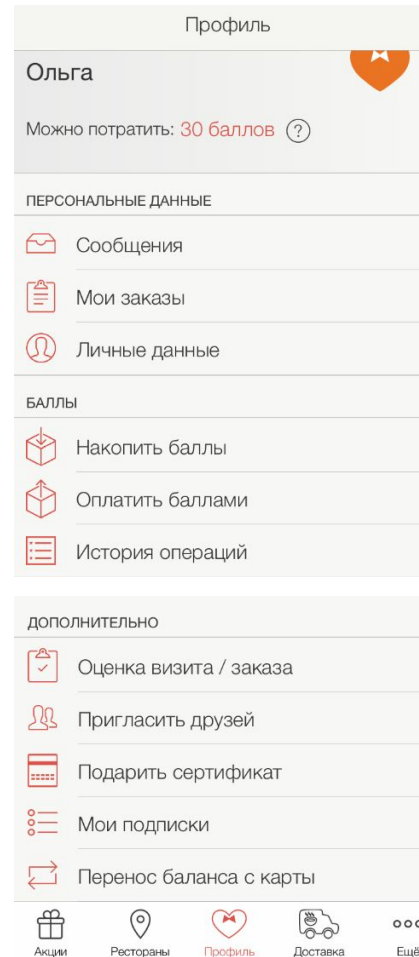
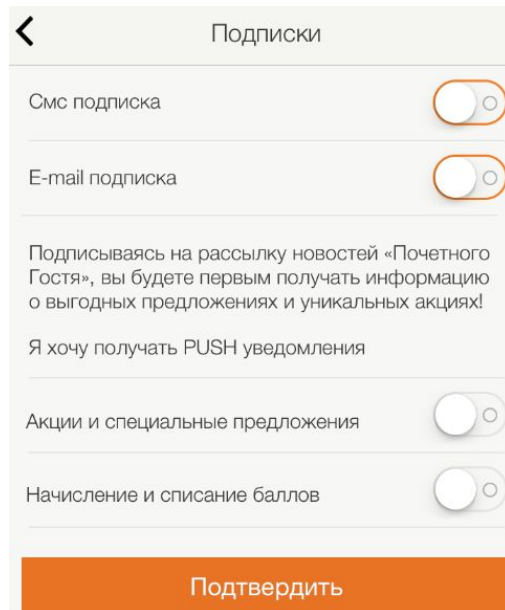
Архитектура основного экрана требует дальнейшей проработки с учетом карты пользовательских путей.

Внутри – оверлей с подсказками обязательно при первой регистрации.



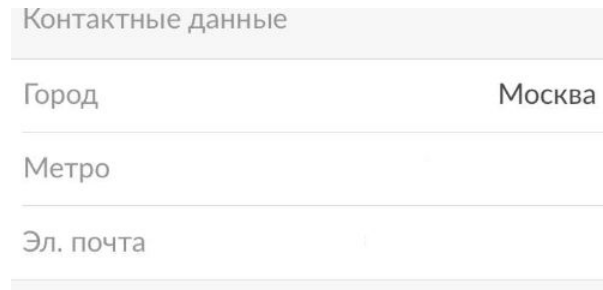
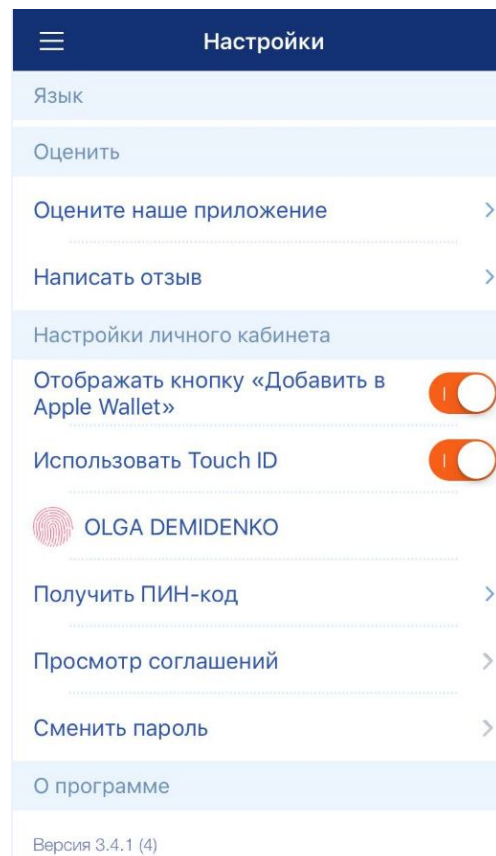
Профиль пользователя/ Запрос на доступ к данным

- ФИО
- Дата рождения
- Город/регион
- Телефон
- Емейл
- Добавить фото (коннект с соцсетью)
- Согласие на коммуникацию



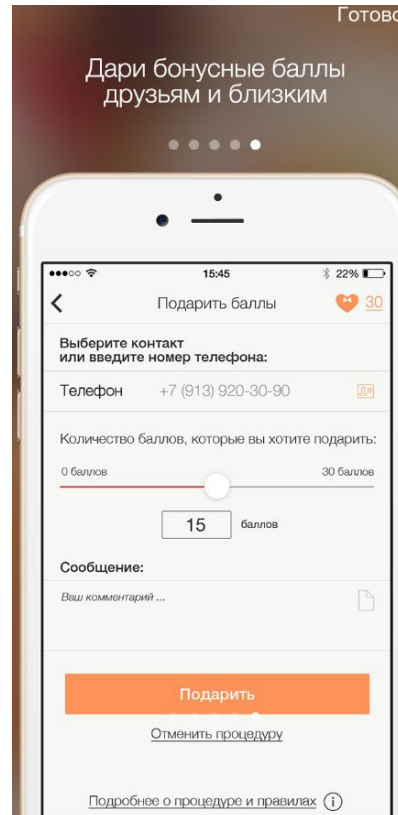
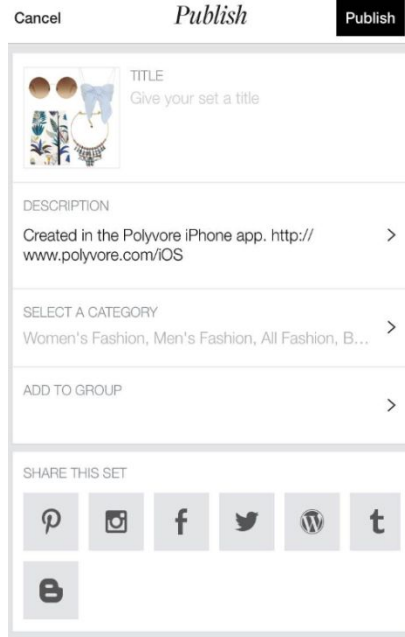
Изменить персональные данные

- через звонок
- автоматическое
- полуавтоматическое обновление данных в базе клиентов из мобильного приложение



Социальная активность

- кнопки соцсетей, комментарии к товарам, шеринг и т.д.



2. Программа лояльности

2.0. Программа лояльности

- Бонус от 3% до 20%
- Оплата баллами до 100% покупок (1 балл = 1 руб.)

Уровни участия в программе для получения привилегий:

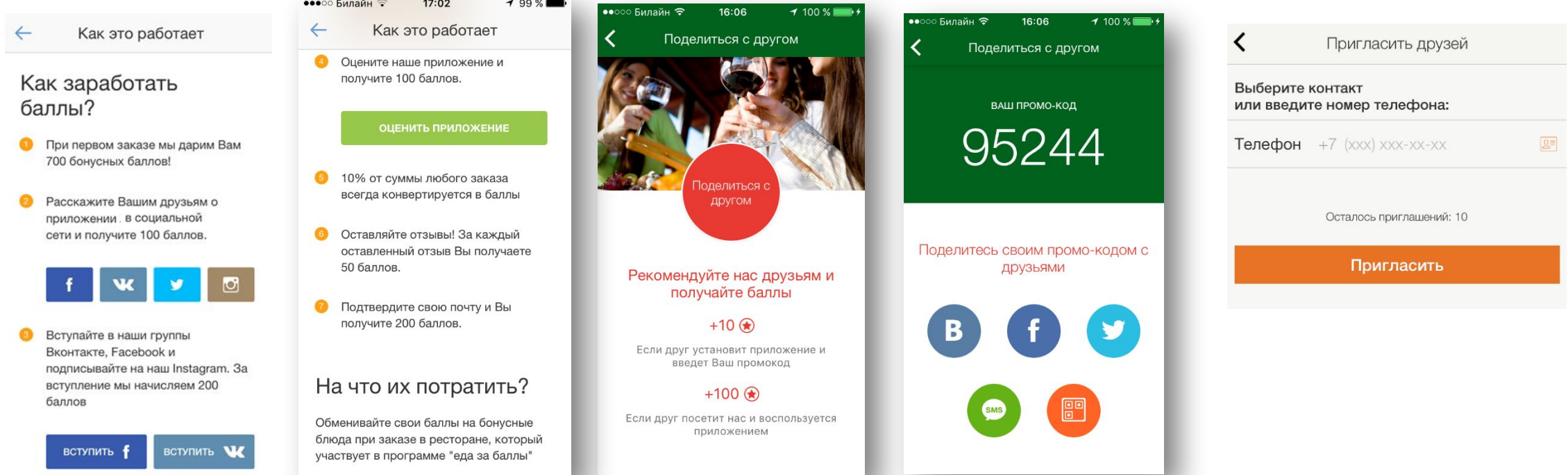
Название уровня	бонус, % от суммы покупок	Пороговая сумма для получения карты большего номинала (руб.)	Срок действия бонусов (дней)
Базовый	3%	0 – 10 000	365 дней
Серебряный	7%	10 000 – 15 000	365 дней
Золотой	10%	15 000 – 50 000	365 дней
Платиновый	15%	50 000 – 100 000	365 дней
VIP	20%	от 100 000	365 дней

2.1. Получить баллы

- при первом заказе –
- при установке приложения –
- за регистрацию/заполнение профиля –
- действия в соцсетях (за каждый оставленный отзыв, подписку, опрос, шеринг и т.д.) –
- в День рождения –
- за каждого приглашенного друга –
- за каждую покупку друга –
- Участие в акциях – индивидуально по каждой акции

1 руб. = 1 балл

Начисление дополнительных баллов может происходить 1 раз в месяц или 1 раз в день (в зависимости от разработки)



2.2. Потратить баллы

- Скидка от 3% до 20% в зависимости от накопленной суммы покупок
- Оплата баллами части покупок или полный обмен баллов на товар (1 балл = 1 руб.)

Уровни участия в программе для получения привилегий:

Скидка/бонус, % от суммы покупок	Пороговая сумма для получения карты большего номинала (руб.)	Срок действия бонусов (дней)
7%	0 – 15 000	365 дней
10%	15 000 – 50 000	365 дней
15%	50 000 – 100 000	365 дней
20%	от 100 000	365 дней

История транзакций	
+ 30	>
14.09.2016 12:55:40	Начисление баллов

2.3 Магазин поощрений

ассортимент товаров CLAIRE'S

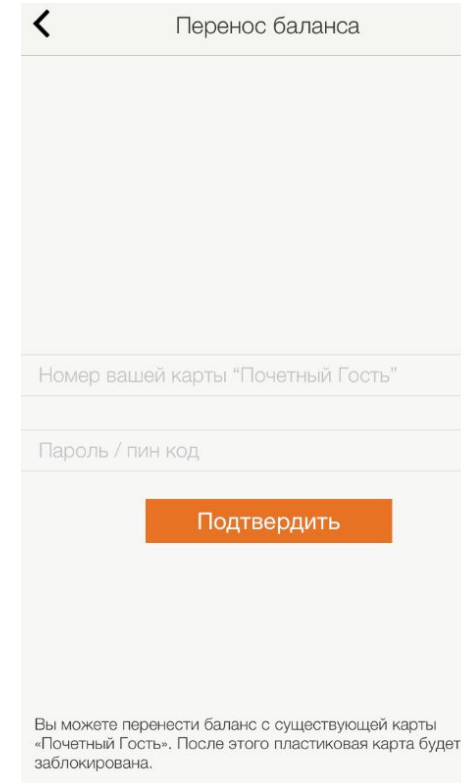
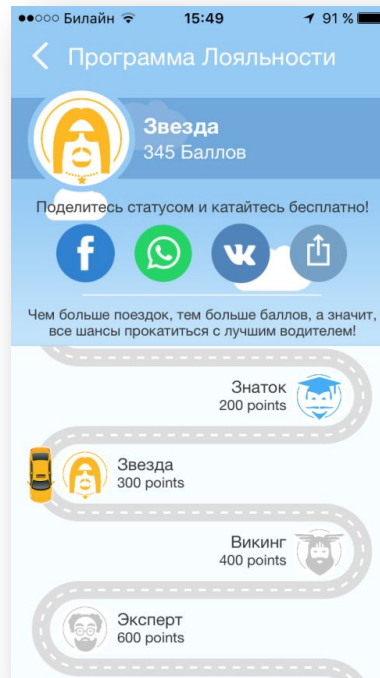
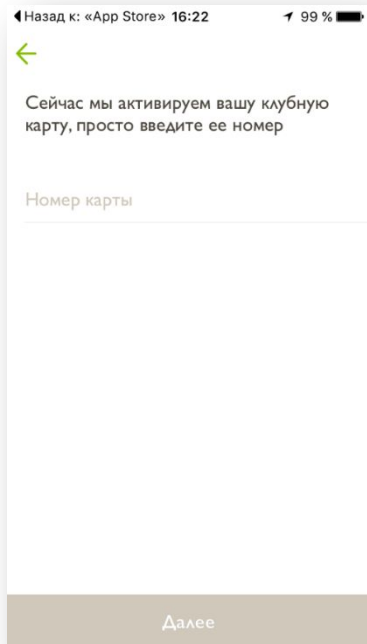
1 балл = 1 рубль



3. Карта CLAIRE'S

3.0. Карта CLAIRE'S

- электронная карта в приложении
- информация на карте отображает: ФИО, номер, количество баллов, доступную скидку
- условия или ссылка на краткие и полные условия бонусной системы



У кого есть пластиковая карта, есть возможность перейти на электронную, сохранив при этом все данные по накоплениям и списаниям баллов

3.1. Оформить карту

Карту предлагается оформить в трех случаях:


1. При первом контакте с приложением
2. При оформлении 1-й покупки, если карта еще не была введена
3. Отдельно на странице внутри раздела

Фамилия *

Имя *

Отчество

Дата рождения *

E-mail *

На него будет приходить информация о ваших персональных скидках и подарках. Без спама.

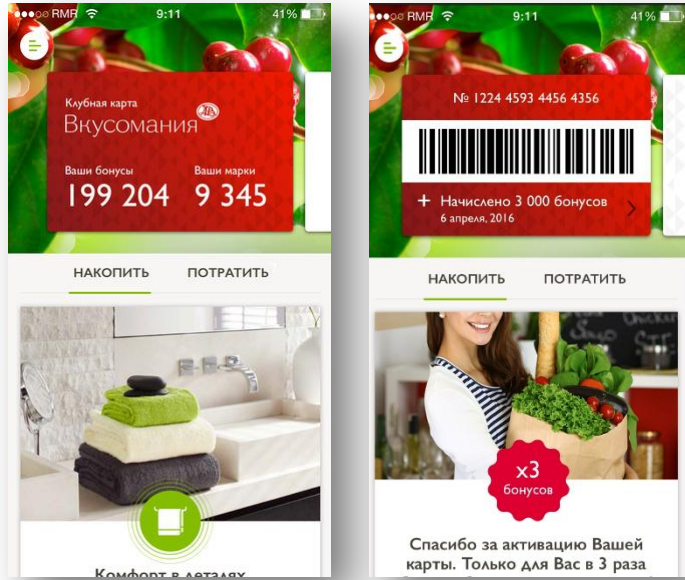
Предложения или комментарии

Согласен получать сюрпризы для детей на их дни рождения и приглашения на детские праздники

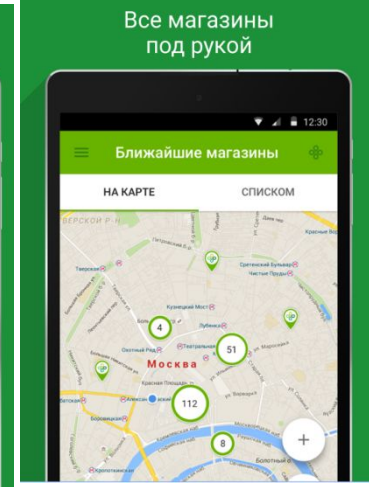
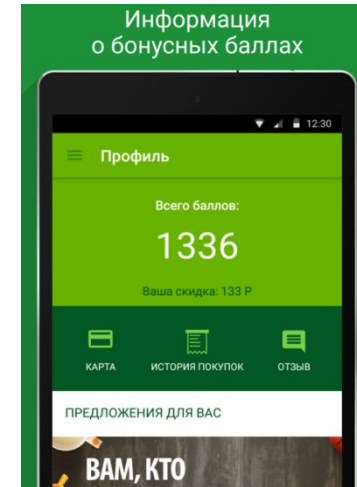
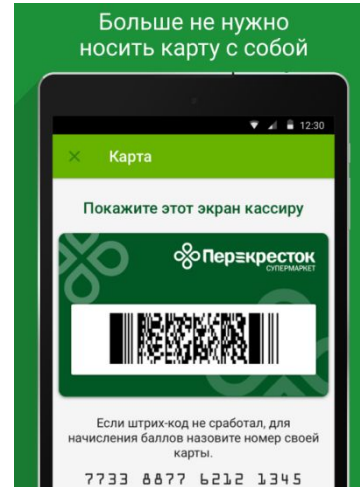
Разрешаю присылать мне информацию о моих персональных скидках и подарках

Я согласен на обработку моих персональных данных

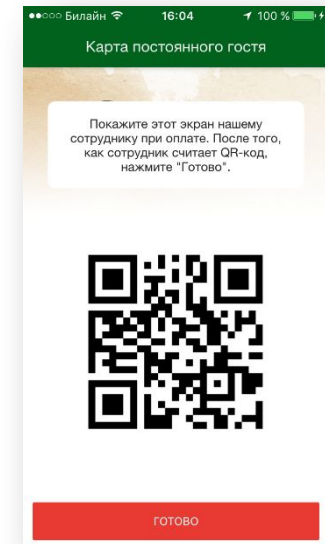
3.2. Показать карту



Изображение карты находится в верхней части экрана – при тапе на карту «переворачивается» другой стороной со штрих-кодом.



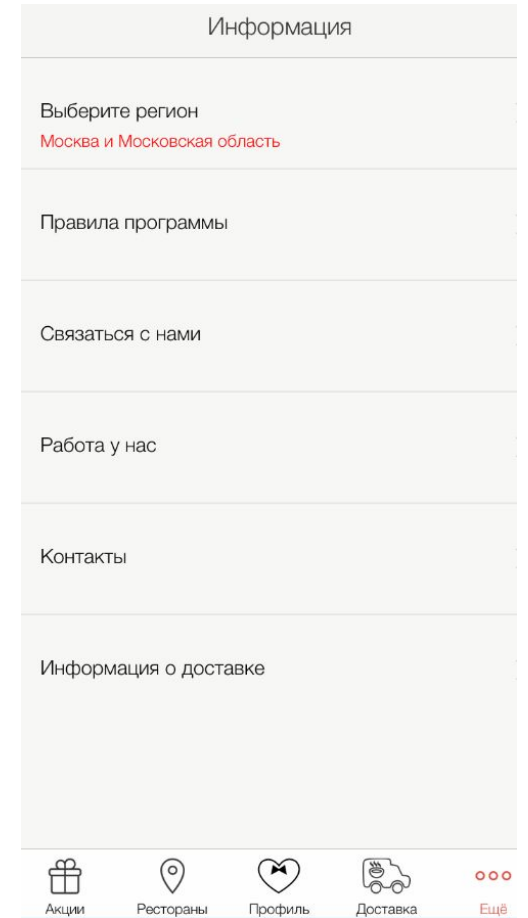
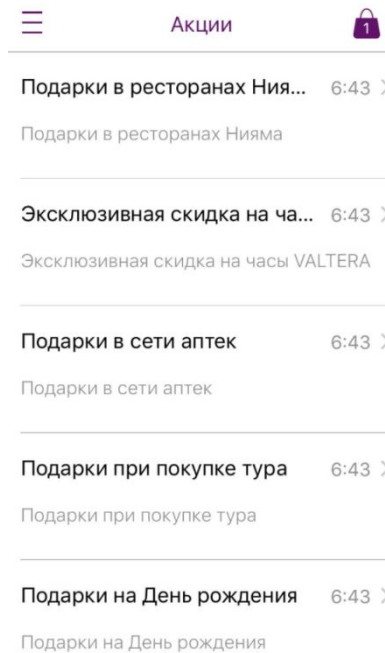
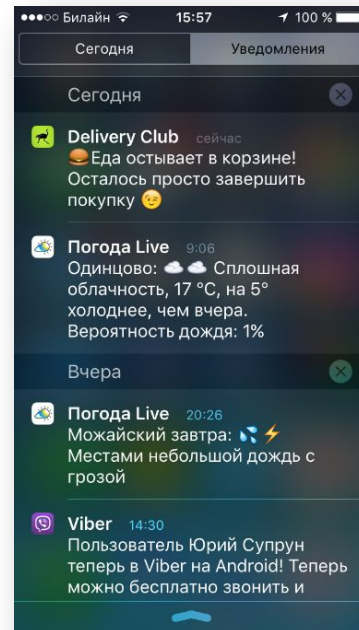
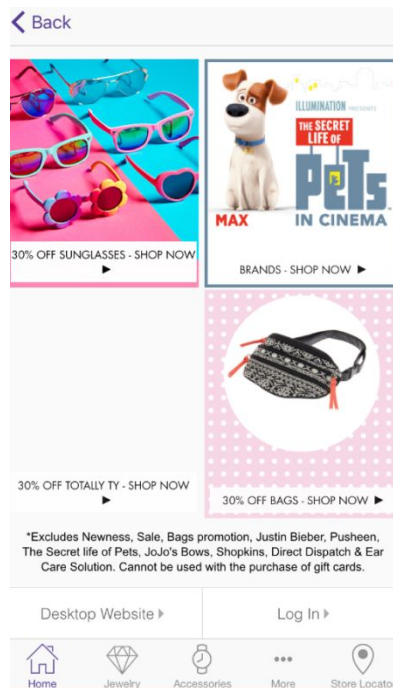
Показать изображение QR-кода при оплате



4. Информация

Информация

- Акции и скидки
- Правила программы
- Push-нотификации (могут быть как триггерные – например о забытой корзине, так и информирующие)
- Обратная связь
- Телефон горячей линии/чат
- Дополнительная информация

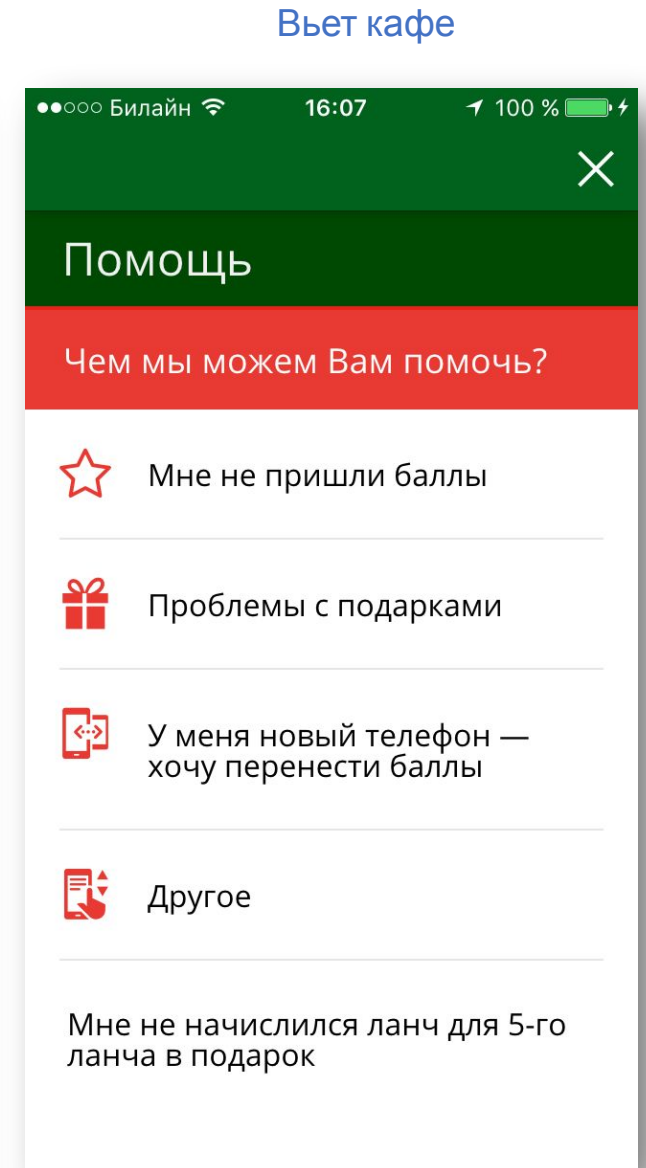
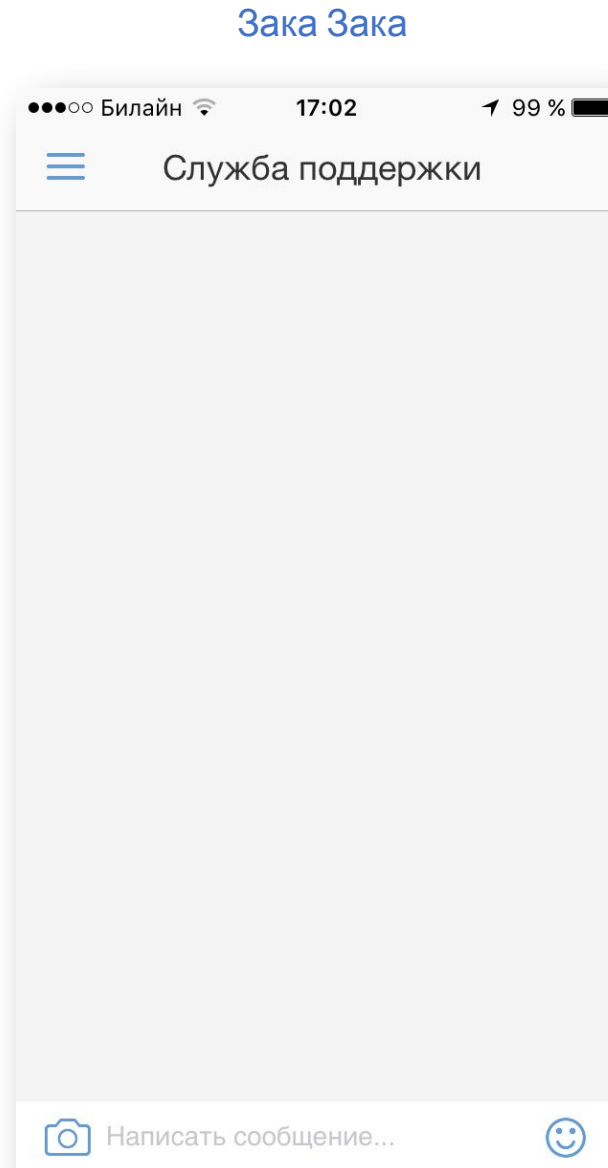


Обратная связь/Помощь

Здесь можно оставить как общий отзыв, так и отзыв о конкретном посещении ресторана или доставки.

Можно обратиться через встроенный мессенджер

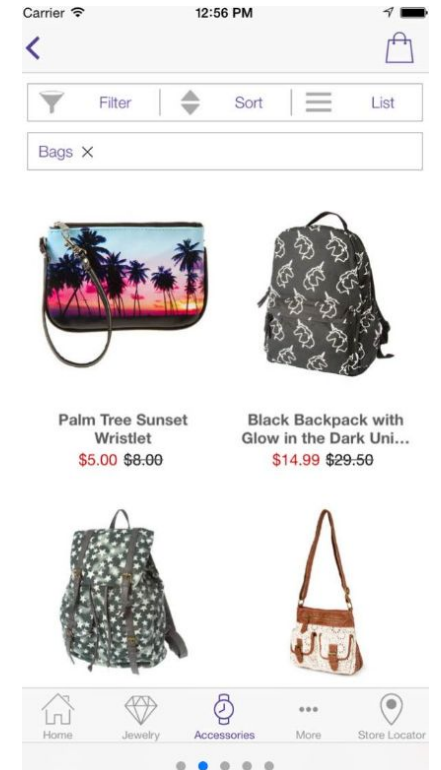
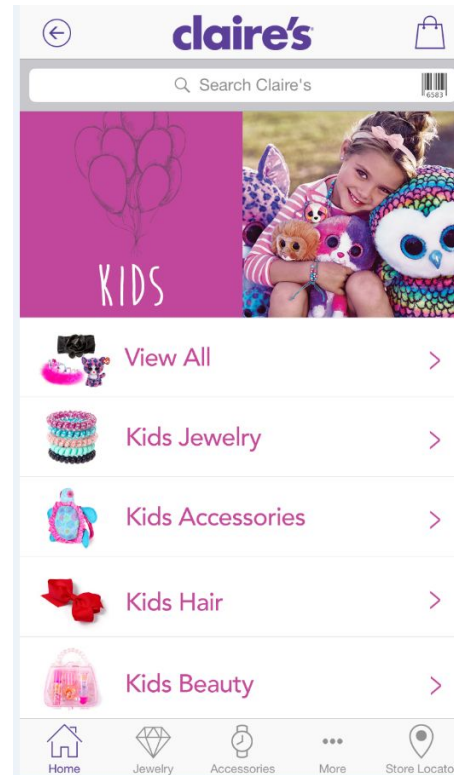
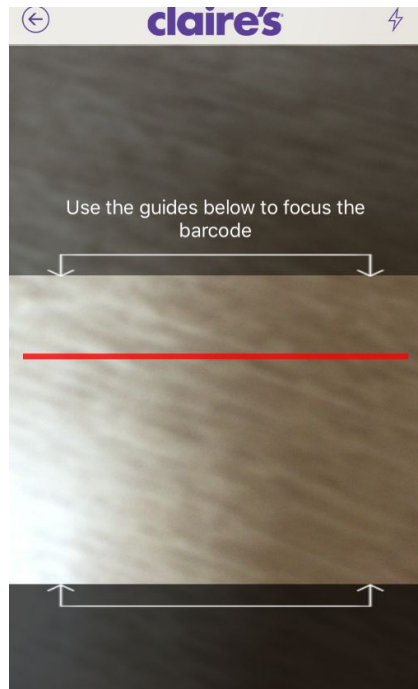
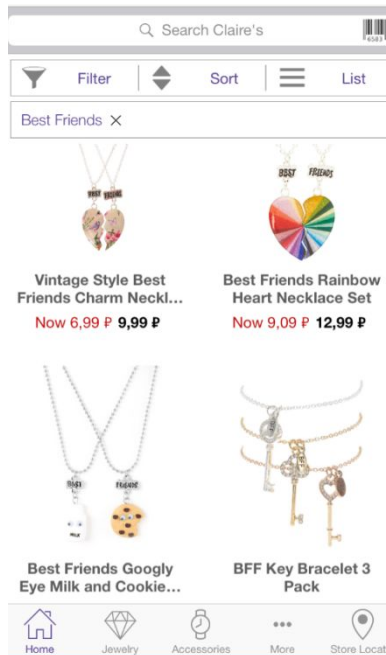
Также можно оставить отзыв о приложении.



5. Заказы

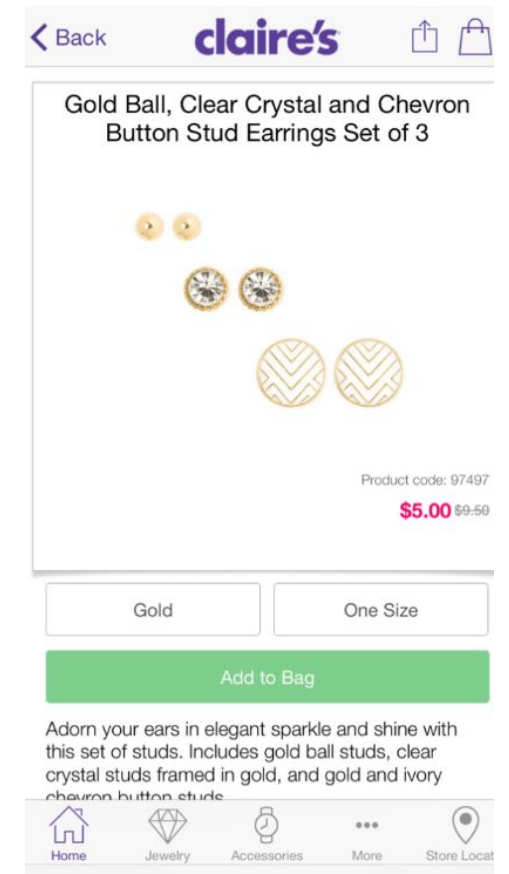
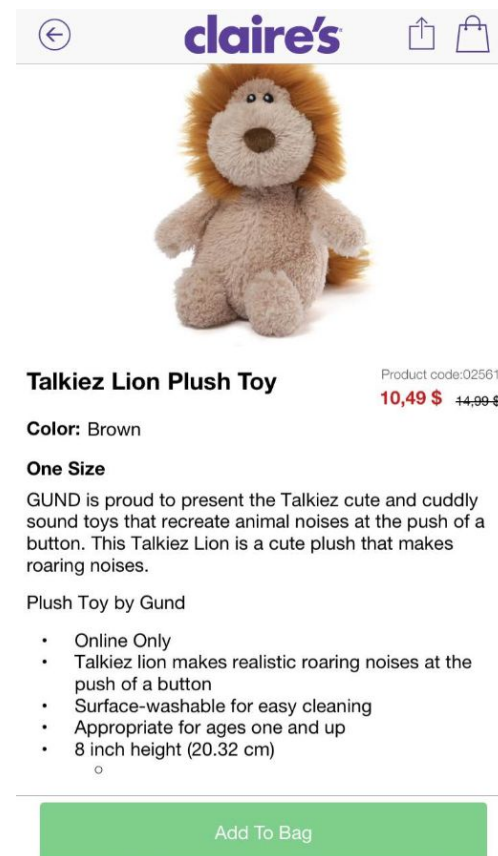
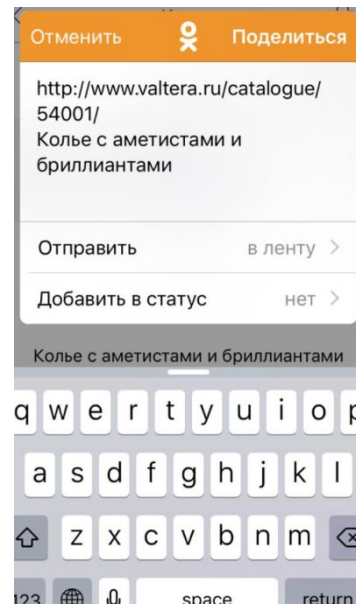
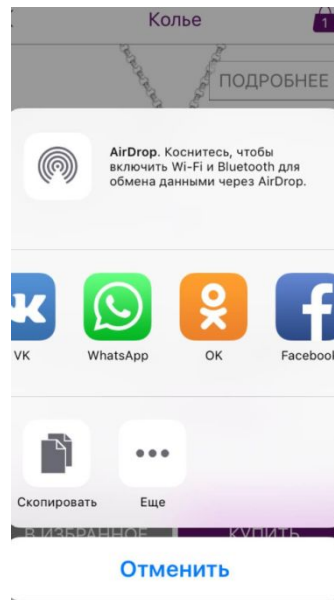
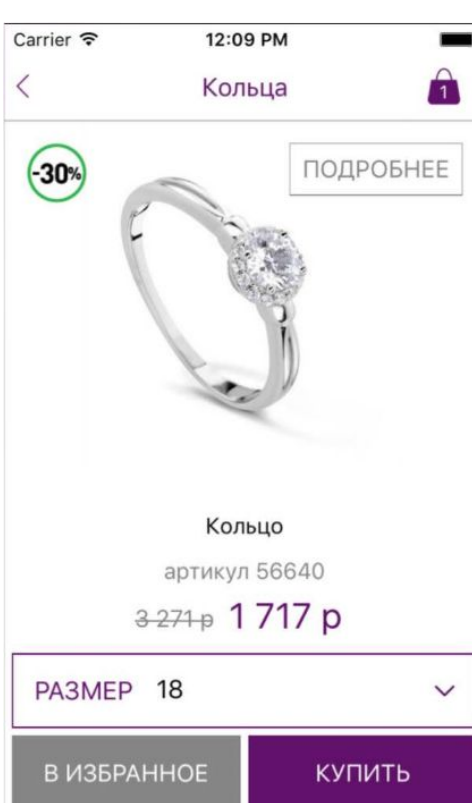
5.1. Ассортимент

- Фильтр по поиску товаров
- Сканирование штрих-кода
- Ассортимент по возрастной группе



5.2. Карточка товара

- Описание товара
- Количество в наличии
- Цвет
- Размер
- Поделиться в соцсетях или отправить кому-нибудь



5.3. Избранное

- Звездочка добавления в избранное
- Просмотр товаров в избранном
- Переход на карточку товара
- Перемещение в корзину



ИЗБРАННОЕ



Удалить



Удалить



Избранное



Колье с аметистами и
бриллиантами

Артикул 54001

Размер: 44

20 190 р

В КОРЗИНУ



Колье с аметистами и
бриллиантами

Артикул 60691

Размер: 44

21 590 р

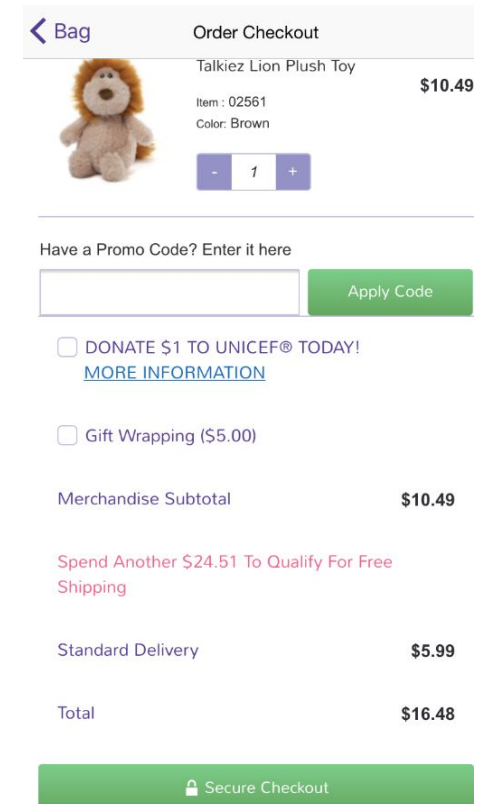
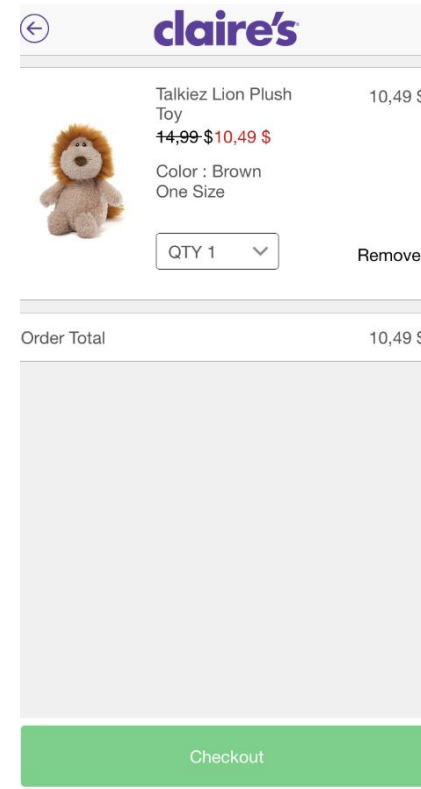
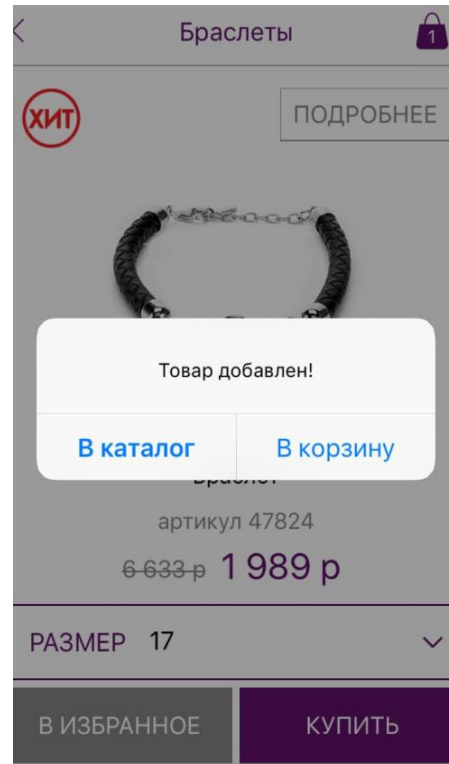
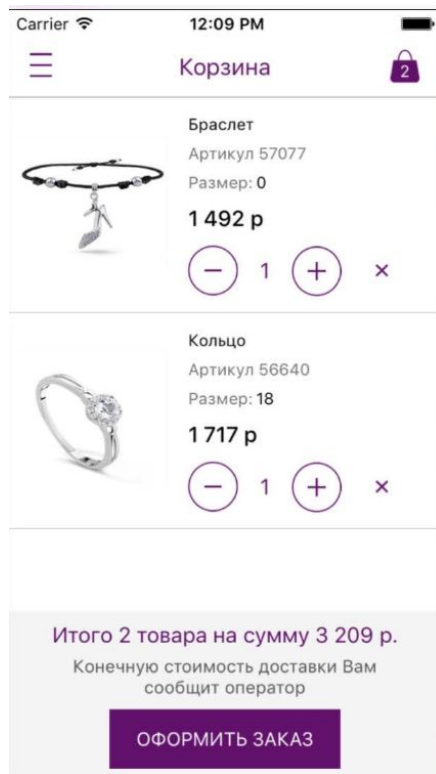
В КОРЗИНУ



ПЕРЕМЕСТИТЬ ВСЕ В КОРЗИНУ

5.4. Корзина

- Оформление заказа (резерва, как в Valtera)
- Отдельное поле для применения промокода на скидку



5.5. Бронирование

Поля для заполнения

- Имя и фамилия
- Телефон
- Email
- Комментарий
- Регион доставки (присутствие магазинов Клэрс)

Оформление

Имя и фамилия

Телефон

E-mail

Комментарий

ВЫБЕРИТЕ РЕГИОН ДОСТАВКИ

Москва

Итого 1 товар на сумму 1 989 р.
Окончательную стоимость заказа с учетом доставки и промокода Вам сообщит оператор

ПРОДОЛЖИТЬ ОФОРМЛЕНИЕ

Доставка и оплата

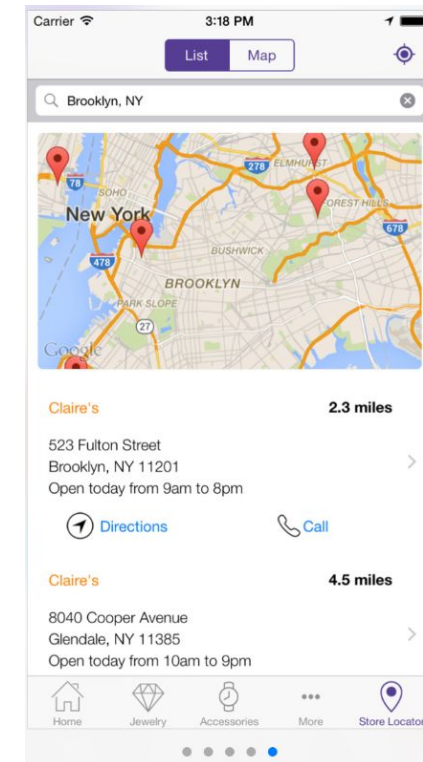
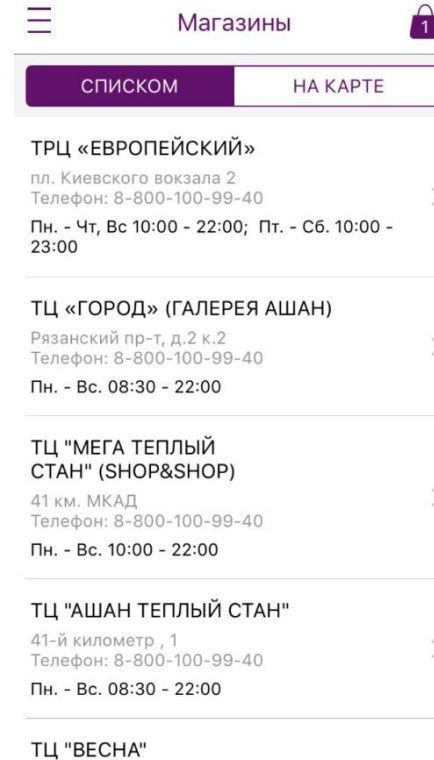
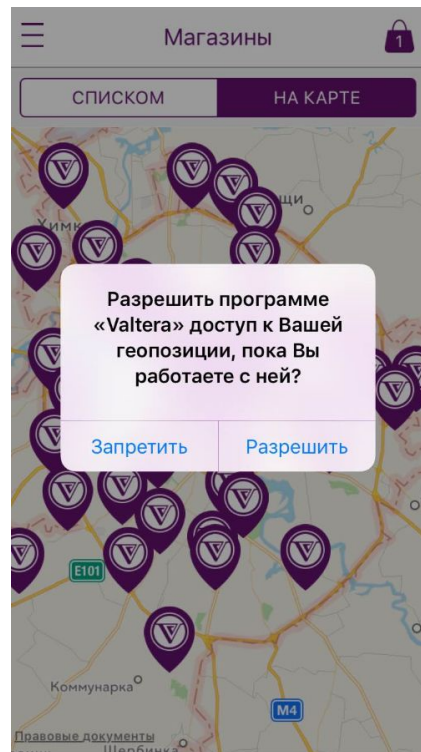
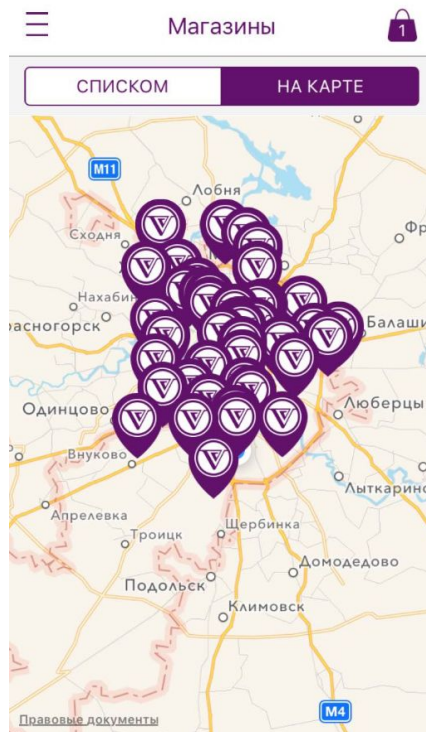
Заказы на сайте www.valtera.ru принимаются круглосуточно и обрабатываются с 10:00 до 18:00 в будние дни. Если заказ сделан после 18:00, он обрабатывается на следующий день. Заказ считается оформленным и принятым на доставку только после подтверждающего звонка менеджера Call-центра: после уточнения адреса доставки, позиции заказа, наличия изделий.

Доставка осуществляется только в жилые и офисные помещения при указании точного адреса покупателя. Передача, проверка ювелирных изделий, взаиморасчеты не осуществляется на улице или общественных местах. Стоимость заказа состоит из стоимости выбранных изделий и стоимости доставки.

6. Магазины

Список магазинов

- СПИСОМ
- на карте
- геолокация
- с указанием контактной информации о каждом магазине



КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Название организации: ООО «Роскошный мир драгоценностей»

Контактное лицо: Елисеева Надежда

Телефон: моб. 8-926-577-74-39

E-mail: nael@valtera.ru

Internet-сайт: <http://www.clares.co.uk/>, <http://www.clares.ru/> - в разработке