

Loyalty app Club Ruis

Design Brief



Ian Stewart
Harold Konickx
19 Feb | v1.0

Introductie

CLUB RUIS

Op de website van Club Ruis omschrijven ze zichzelf als volgt:

” *Ruis is een tijdelijke verstoring van het ideale, het is niet gestructureerd en niet relevant. Het is een tijdelijke fase, betwixt and between, niet het een en ook niet het ander. Ruis staat voor vrijheid en tolerantie. Ruis is een club in Haarlem met een exclusieve en internationale touch. Club Ruis geeft jou een ongestructureerde en irrelevante verstoring van het alledaagse. Wij omarmen welvaart en verhogen de kwaliteit van het (nacht)leven.*

Bezoekers van Ruis kunnen rekenen op een kleurrijke mix van vernieuwende elektronische muziek, een vrije sfeer en attente bediening. Ruis biedt ruimte aan 400 mensen. (Club Ruis, z.j.)



Fig. 1, Ingang Club Ruis <http://clubruis.nl>

VOORGESCHIEDENIS VAN HET PROJECT

Het project is ontstaan tijdens het lopen van mijn stage. Martijn Bevelander (de eigenaar van Club Ruis) had het idee voor een loyalty app om de binding en interactie om en in de club te verbeteren. Tot nu toe is het project alleen een idee en zal het nog uitgewerkt moeten worden. Hierbij is de doelgroep vanzelfsprekend de bezoekers van Club Ruis.

Naast Club Ruis is Haarlem Jazz & More een belanghebbende. Haarlem Jazz & More is een jaarlijks muziek evenement wat in het midden van augustus plaatsvindt. Deze organisatie is op zoek naar een concept om de line-up te presenteren voor het jaarlijkse event. Dit wordt graag gezien in een de vorm van een native app. Hierbij is het van belang dat Haarlem Jazz & More huisstijl kan gebruiken.

MIJN VOORGESCHIEDENIS MET HET PROJECT

Tijdens mijn stage heb ik veel met technieken omtrent React gewerkt. Om een native app te kunnen ontwerpen en realiseren, heb ik ervoor gekozen om met ReactNative te werken. ReactNative biedt een makkelijke manier om middels de React Javascript library een native app te bouwen.

” With React Native, you don't build a "mobile web app", an "HTML5 app", or a "hybrid app". You build a real mobile app that's indistinguishable from an app built using Objective-C or Java. React Native uses the same fundamental UI building blocks as regular iOS and Android apps. You just put those building blocks together using JavaScript and React. (Facebook, z.j.)

Naast ReactNative kan een native app gemaakt worden met Objective-C, Java of Swift (iOS). Deze talen beheers ik niet en kan er daarom geen gebruik van maken.

DOELGROEP

De doelgroep bestaat uit mannen en vrouwen tussen de 18 en 25 jaar. De doelgroep is voornamelijk afkomstig uit Haarlem en omstreken. De bezoekers van Club Ruis zijn op zoek naar vernieuwende elektronische muziek.

Probleemsituatie

ALGEMEEN

Momenteel is er weinig interactie en binding tussen de gasten van Club Ruis en de club zelf. Met name tijdens de momenten dat de bezoekers zich in de club bevinden.

Middels social media wordt er een poging gedaan tot het stimuleren van interactie.

Door middel van dit platform wordt met name de agenda gepromoot. Als de bezoeker zich in de club bevindt bestaat de interactie alleen uit het betalen bij een fysieke kassa.

Hierbij zal de uitdaging zijn om deze interactie uit te breiden en verder te enhancen.

BEZOEKERS CLUB RUIS (DOELGROEP)

Momenteel bestaat de binding en interactie uit de digitale agenda van de club en het betalen in de club. Hierbij krijgen bezoekers van de club niet het idee dat ze 'speciaal' zijn. Zonder een bepaalde 'status' binnen de club, is het voor de bezoekers lastig om binding en interactie te hebben met de club. In andere clubs kunnen bezoekers bijvoorbeeld korting krijgen door middel van apps. Echter is dit bij Club Ruis niet het geval.

EIGENAAR CLUB RUIS (OPDRACHTGEVER)

Momenteel is het voor Martijn Bevelander (de eigenaar) lastig om binding en interactie op te wekken bij de bezoekers van Club Ruis. Dit is vrijwel alleen te bereiken via de agenda op social media. In andere clubs kunnen bezoekers bijvoorbeeld ook korting krijgen door middel van apps. Echter is dit bij Club Ruis niet het geval.

De context

OPDRACHTGEVER

De opdrachtgever is Martijn Bevelander, de eigenaar van Club Ruis. Hij heeft behoefte aan het volgende:

- Brand loyalty
- Binding en interactie met club gasten
- Meer traffic
- Data over bezoekers
- Werkend product (app)

GEBRUIKERS

De gebruiker zal de bezoeker van Club Ruis zijn. Deze hebben vermoed ik de volgende behoeftes:

- Sparen van club coins
- Krijgen van kortingen en/of deals
- Club agenda kunnen zien
- Zich speciaal willen voelen

TRENDS

De laatste tijd wordt er in de technische wereld veel gemaakt met libraries als React.JS en Vieux.JS. Deze libraries maken het voor developers makkelijker om een User Interface (UI) te maken voor de browser.

Design Challenge

Hoe kan een native app Club Ruis helpen om meer binding en interactie te krijgen met de bezoekers, zonder dat dit de club experience belemmert?

Focus

De focus zal vooral liggen bij het realiseren van het product. Er zal daarom minder tijd besteed worden aan het schetsen en designen van het product. En zal er veel tijd worden besteed aan het coderen van de app.



Fig. 2, React Native <https://blog.algolia.com/how-we-updated-our-js-libs-for-react-native/>

Product visie

Het eindproduct moet meer binding en interactie bieden voor de gasten van Club Ruis. Het doel van de app is dat de doelgroep middels gamification meer binding en interactie krijgt, zonder de totale club experience te belemmeren.

REEDS BESTAANDE OPLOSSINGEN



Fig. 3, Piggy app <https://www.piggy.nl/app>

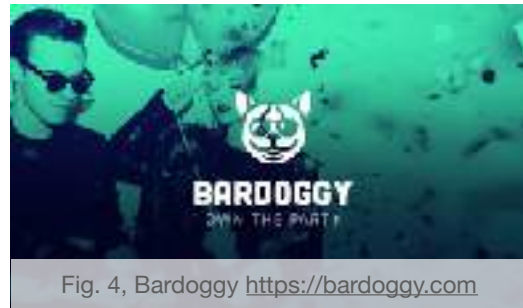


Fig. 4, Bardoggy <https://bardoggy.com>



Fig. 5, Hema <https://www.hema.nl/meerhema>



Fig. 6, Starbucks stempelkaart

Impact product

INLOGGEN MET FACEBOOK

Een dienst als Facebook, als voorwaarde om als consument gebruik te kunnen maken van de app, kan voor de gebruiker als vervelend worden gezien. Hierbij kan het voorkomen dat de gebruiker niet over een facebook account beschikt en/of geen account wil.

“ Het bedrijf weet veel meer over je dan de meest opdringerige regering ooit over haar burgers heeft geweten (Lanchester, 2017)

SCANNEN VAN PERSOONLIJKE CODE

Het scannen van een persoonlijke code kan voor een bezoeker gezien worden als iets vervelends. Hierbij kan het idee worden opgewekt dat de bezoeker zijn locatie en gedrag getracked wordt.

RIJEN BIJ INGANG

De club experience van de bezoekers kunnen belemmerd worden als de persoonlijke code bij de ingang van de club gescand moeten worden. Bezoekers moeten langer wachten tot zij naar binnen kunnen gaan en er kunnen daardoor lange rijen ontstaan.

DATA TRACKING

De app kan informatie over de gebruikers opslaan. Zo kan hiermee achterhaald worden wat gebruikers in de club kopen. Door middel van deze informatie kan een duidelijker beeld worden gemaakt van een gast. Deze data vindt een bezoeker wellicht privé of het niet waard om te delen.

Mijlpalen

LO-FI PROTOTYPE

Validatie: Opdrachtgever

Feedback: Bevat concept alle benodigde functionaliteiten?

REQUIREMENT LIST

Validatie: Opdrachtgever, gebruiker

Feedback: Zijn de eisen correct geïdentificeerd

CUSTOMER JOURNEY

Validatie: Opdrachtgever, gebruiker

Feedback: Is de interactie duidelijk?

COMPARISON CHART

Validatie: Opdrachtgever

Feedback: Zijn de belangrijkste punten van concurrenten/ andere oplossing aanwezig?

HI-FI PROTOTYPE

Validatie: Gebruiker

Feedback: Is het design passend en is de interactie duidelijk?

TASK ANALYSIS

Validatie: Opdrachtgever, gebruiker

Feedback:

- Is het design aantrekkelijk?
- Is het design passend?
- Is de interactie duidelijk?

DIGITAL PROTOTYPE

Validatie: Opdrachtgever

Feedback: Bug-vrij en robuust

Onderzoeksvragen

- Wat zijn de technische eisen?
- Wat zijn de wensen van de doelgroep?
- Wat zijn de randvoorwaarden van de opdrachtgever?
- Wat zijn voor en nadelen van andere apps?
- Wat zijn de belangrijkste punten in het gebruik van de app?
- Welke design trends zijn interessant voor deze app?
- Welke guidelines ga ik volgen?

Bronnenlijst

- Club Ruis. (z.j.). Geraadpleegd op 12 februari 2018, van <http://www.clubruis.nl>
- Facebook. (z.j.). React Native. Geraadpleegd op 19 februari 2018, van <https://facebook.github.io/react-native/>
- Lanchester, J. (2017, 27 september). It Zucks! Geraadpleegd op 19 februari 2018, van <https://www.groene.nl/artikel/it-zucks>