

Loyalty app Club Ruis

Design Brief



Ian Stewart
Harold Konickx
26 Maart | v1.1

Introductie

CLUB RUIS

Op de website van Club Ruis omschrijven zij 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.d.)



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.d.)

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 zij '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 de volgende behoeftes:

- Makkelijk te gebruiken app
- Premium look & feel
- Snel bij functionaliteiten komen
- Foto albums kunnen bekijken
- Direct contact met de club (gevonden voorwerpen etc.)
- Huidige deals en eigen saldo
- Club agenda inzien

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 van mijn project ligt bij het realiseren van een 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.

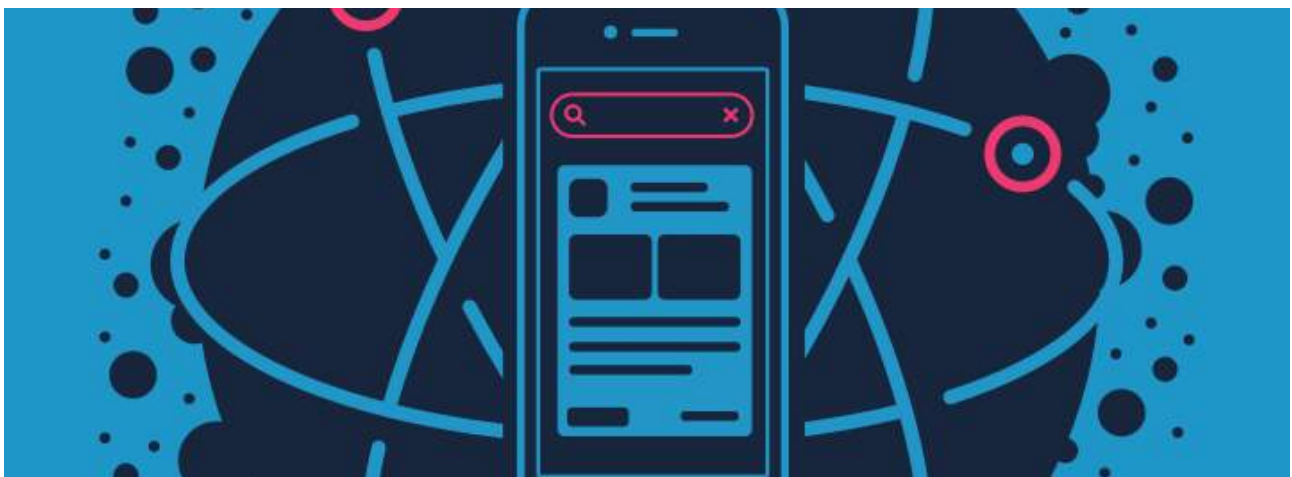


Fig. 2, React Native <https://blog.algolia.com/how-we-updated-our-js-libs-for-react-native/>

Product visie

Het eindproduct zal in de vorm van een native app zijn. Deze app moet de gebruiker middels gamification aansporen om zich meer verbonden te voelen met de club. Hierbij zal de gebruiker persoonlijke deals aangeboden krijgen die deze heeft verdient middels het sparen van punten. Hiernaast zal de app belangrijk nieuws en data's van opkomende events aanbieden.

REEDS BESTAANDE OPLOSSINGEN



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

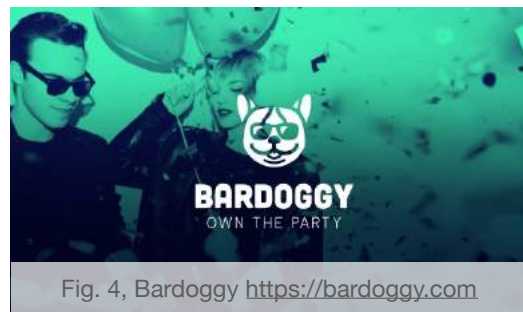


Fig. 4, Bardoggy <https://bardoggy.com>



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



Fig. 6, Starbucks stempelkaart

Deze oplossingen bieden allemaal kortingen aan doormiddel van gamification. Dit word doormiddel van een app of fysieke stempel kaart gedaan.

** De analyse over de desbetreffende oplossingen is te vinden in mijn competitive analysis in de bijlagen*

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

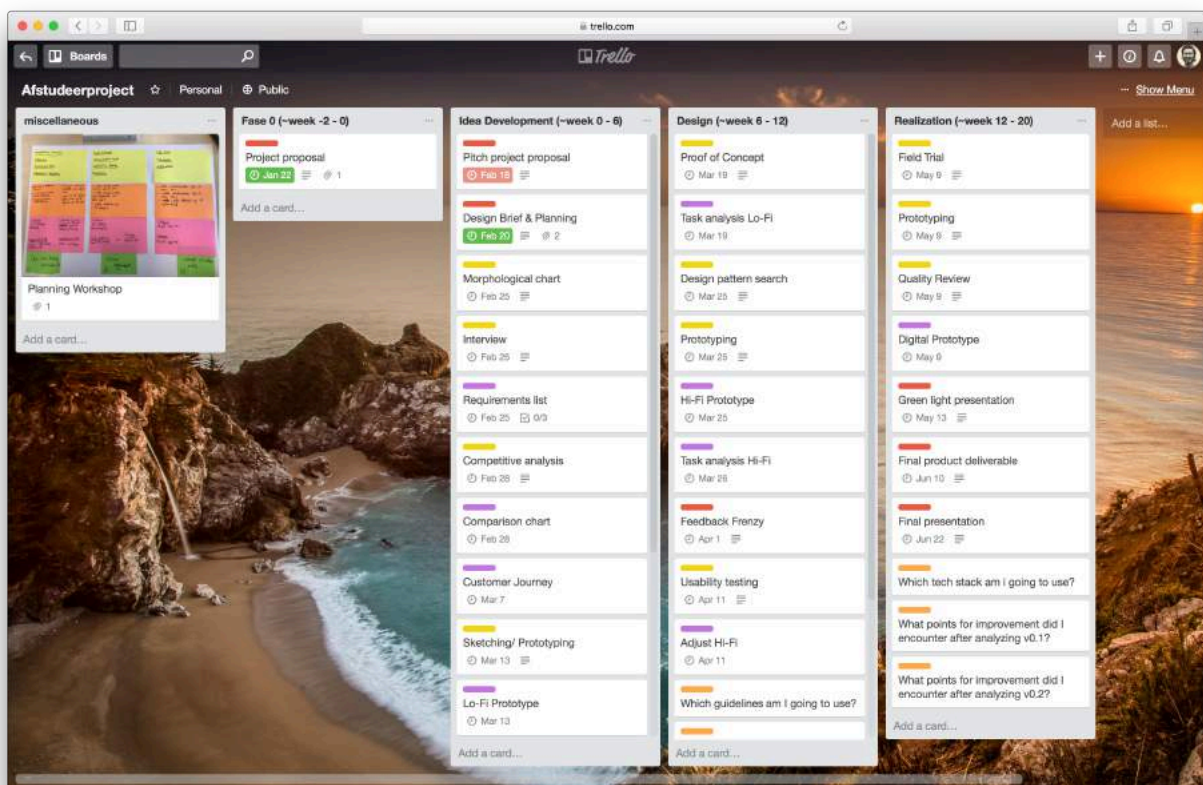
Validatie: Opdrachtgever

Feedback: Bug-vrij en robuust

Onderzoeksvragen

- Wat zijn de wensen van de doelgroep?
- Wat zijn de randvoorwaarden van de opdrachtgever?
- Wat zijn de technische eisen?
- 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?

Planning















Bronnenlijst

- Club Ruis. (z.d.). Geraadpleegd op 12 februari 2018, van <http://www.clubruis.nl>
- Facebook. (z.d.). 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>

Bijlagen

COMPETITIVE ANALYSIS

				
Register/ login	Facebook or email	Facebook	No register/ login needed Register/ login with email for customer card usage	None Optional name and email for newsletter
Locations services	Used for showing nearby stores on the home screen map. App still works without services accept user has to search for his location manually	Used for showing nearby bars in the discount and bars lists. App still works without services accept user has to search for discounts and bars	Used for nearby Hema locations. Makes it easy for web shop pick up at store location.	n/a
Discounts	Get x amount of discount for x amount of points.	Get x amount of discount for one time. no saving up points for discounts. Bars predefine their discounts, user gets to use it once.	Get x amount of discount for x amount of points. Get x amount of discount for selected products without points.	Get 1 free drink after getting 9 stamps on your card.
Scanning/ getting the discount	 Personal QR code scanned at the cash register with an iPad. (on phone and physical tag)	 Hand the phone to personnel of the bar. They have to close the deal.	 Personal QR code scanned at the cash register with register scanner. (on phone and physical card)	 Stamp card. Stamped at the cash register. 1 or more stamps per visit depending on the barista.

				
User profile	Name and email required. Optional: salutation, date of birth, home address & phone number.	Name, email, date of birth & Home address required. Can't adjust or add anything.	Salutation, email, name, date of birth & address required. Optional: company & phone number.	n/a
System	Earn points by spending at stores that support piggy.	Use all available discounts once.	Earn points by spending at the stores. Get discount on preselected products.	Get a stamp with every cup of coffee you buy.
Locations	Available at participating stores.	Available at participating stores.	Available at all Hema stores.	Available at all Starbucks stores.
Push notifications	Has push notifications. About point updates and new deals.	Has push notifications. New deals nearby you.	Has push notifications. About new products and discounts.	n/a
Physical card	✓		✓	✓
Main focus (of the app)	Nearby stores	Nearby bars	Web shop	Stamps
Discount codes	QR code specific to discounts.	No codes. Show app to bartender... Discount had a timeout when activated.	Vouchers get added to your Hema card. The discount is used when QR is scanned. You have to buy the voucher before you can use it.	The stamp book itself is the discount. Full cards get collected when u get the free drink.