

Politechnika Białostocka Wydział Informatyki	Data: 16.11.2024
Przedmiot: Projekt zespołowy	
Ćwiczenie nr 5: Temat: Projekt Grupa: PS 2	Prowadzący: dr inż. Dorota Duda

Projekt zespołowy – „szyBka szAMa”

Analiza Rozwiązań dostępnych na rynku

1. Pyszne.pl

- **Model działania:** Platforma agregująca lokalne restauracje, głównie restauracje, które oferują własną dostawę. Pyszne.pl działa na zasadzie pośrednictwa, a restauracje są odpowiedzialne za dostawę, jeśli nie korzystają z usług dostawczych Pyszne.pl. Istnieje 14 000 miejsc do wyboru.
- **Interfejs użytkownika:** Minimalistyczny i przejrzysty interfejs mobilny i webowy, użytkownicy mogą filtrować restauracje według kuchni, lokalizacji, oceny, popularności, ceny, kosztów dostawy i promocji. Możliwość zamawiania z wielu różnych urządzeń. W przypadku zalogowania się na swoje konto, można dodawać wybrane restauracje do sekcji „Ulubione”.
- **Proces zamawiania i płatności:** Pyszne.pl umożliwia zamawianie poprzez stronę internetową lub aplikację, przyjmując płatności online oraz gotówkę przy dostawie (w zależności od restauracji).
- **Programy lojalnościowe i promocje:** Często oferuje promocje, np. zniżki na pierwsze zamówienia oraz kupony. Użytkownicy mogą zbierać punkty za zamówienia, które później wymieniają na rabaty. Program „Odbieraj pieczątki” umożliwia również branie udziału w konkursach.
- **Logistyka i czas dostawy:** Pyszne.pl w mniejszym stopniu kontroluje czas dostawy, ponieważ większość restauracji ma własnych dostawców. Gdy korzystają z usług dostawczych Pyszne.pl, czas dostawy staje się bardziej przewidywalny.
- **Obsługa klienta:** Pyszne.pl oferuje wsparcie poprzez telefon, e-mail oraz czat na żywo.
- **Najnowsze informacje:** Firma oferuje newslettery z najświeższymi informacjami, a także publikuje wszelkie nowinki na swoich kanałach społecznościowych.
- **Dodatkowe funkcjonalności:** Klient ma możliwość zakupienia karty podarunkowej o konkretnej wartości.
- **Rozszerzenie usług:** Pyszne.pl zostało rozbudowane i obecnie oferuje również takie rozwiązanie jak „Pyszne.pl for Business”, które jest dokładniej opisane poniżej.

Pyszne.pl for Business

- **Model działania:** Pyszne.pl for Business działa podobnie jak Pyszne.pl, jednak jego funkcje są dostosowane do obsługi zamówień korporacyjnych. Platforma umożliwia firmom zamawianie posiłków dla pracowników zarówno na miejscu, jak i na wynos, z szerokiego wyboru restauracji. Pracodawcy mogą ustawić budżet dla pracowników i monitorować wydatki, co ułatwia zarządzanie świadczeniami gastronomicznymi. Do wyboru jest ponad 725 000 sprzedawców dostępnych na całym świecie.
- **Interfejs użytkownika:** Interfejs Pyszne.pl for Business jest zoptymalizowany do użytku korporacyjnego, oferując funkcje zarządzania kontem, podziału budżetu i kontrolowania zamówień na poziomie pracowników i zespołów. Aplikacja umożliwia zarówno indywidualne, jak i zbiorowe zamówienia, z dodatkową opcją dostosowania do indywidualnych preferencji żywieniowych.
- **Proces zamawiania i płatności:** Proces zamawiania jest intuicyjny, z możliwością wyboru indywidualnych zamówień lub opcji dla zespołów. Płatności mogą być realizowane przez pracodawcę lub poprzez przyznany pracownikom budżet. Platforma oferuje fakturowanie miesięczne, co ułatwia firmom rozliczanie zamówień i pozwala na korzystanie z jednej zbiorczej faktury. Wirtualna karta Pyszne.pl Pay daje możliwość ustalenia wysokości dofinansowania z określeniem, kiedy dokładnie możliwe jest używanie Karty. Można dodać Kartę do Apple Wallet lub Google Wallet, a także powiązać ją ze swoją prywatną kartą, aby nie martwić się limitami.
- **Promocje i programy lojalnościowe:** Pyszne.pl for Business nie oferuje tradycyjnych promocji, jak wersja konsumencka, lecz firmy mogą uzyskać zniżki na podstawie regularnych zamówień lub przy dużym wolumenie zakupów. Programy lojalnościowe są zazwyczaj dostosowane do korporacyjnych potrzeb, a pracownicy mogą mieć dostęp do dodatkowych korzyści, takich jak okresowe oferty od wybranych restauracji.
- **Logistyka i czas dostawy:** Podobnie jak w wersji konsumenckiej, Pyszne.pl for Business korzysta z lokalnych restauracji i ich kurierów, aby zapewnić szybką dostawę. Dzięki zintegrowanemu systemowi zamówień zbiorowych aplikacja pozwala planować dostawy na określony czas, co jest korzystne w przypadku zamówień na spotkania lub lunchy zespołowe.
- **Obsługa klienta:** Pyszne.pl for Business oferuje wsparcie dedykowane dla klientów korporacyjnych, które jest dostępne przez całą dobę, co pozwala firmom szybko reagować na problemy. Dodatkowo oferuje wsparcie przy wdrażaniu i konfiguracji konta, co ułatwia firmom zarządzanie i monitorowanie wydatków na posiłki dla pracowników.

2. Glovo

- **Model działania:** Glovo działa jako platforma umożliwiająca zamówienie różnych produktów, nie tylko jedzenia, co pozwala użytkownikom zamawiać zakupy, leki czy inne produkty lokalne. Glovo zatrudnia swoich dostawców, dzięki czemu ma większą kontrolę nad dostawami.
- **Interfejs użytkownika:** Interfejs jest bardziej rozbudowany niż w przypadku Pyszne.pl, ponieważ oferuje dostęp do różnorodnych produktów. Użytkownicy mogą łatwo przeglądać różne kategorie, takie jak „Jedzenie”, „Zakupy” czy „Farmacja”. Po wpisaniu swojej lokalizacji pojawia się sekcja „Najpopularniejsze Kategorie w mieście [miasto, które klient wyszukał]”.
- **Proces zamawiania i płatności:** W Glovo użytkownicy płacą za zamówienia online. Koszty dostawy są uzależnione od odległości, a czasem także od wielkości zamówienia.
- **Promocje i programy lojalnościowe:** Glovo oferuje różne promocje oraz specjalne kody rabatowe dla nowych użytkowników i okresowe zniżki dla stałych klientów.
- **Logistyka i czas dostawy:** Glovo kontroluje dostawy, ponieważ zatrudnia swoich kurierów, co przyspiesza dostawy.
- **Obsługa klienta:** Wsparcie klienta jest dostępne przez aplikację, a także przez e-mail i chat. W zależności od kraju, czas reakcji wsparcia może się różnić, ale Glovo stara się być szybkie i dostępne.

3. Uber Eats

- **Model działania:** Uber Eats działa globalnie, łącząc restauracje z niezależnymi kurierami współpracującymi z platformą Uber. Wykorzystuje zasięg sieci Uber, aby oferować usługi w większych i mniejszych miastach. Istnieje także możliwość utworzenia konta firmowego.
- **Interfejs użytkownika:** Bardzo intuicyjny interfejs mobilny i webowy, który szybko pozwala użytkownikom znaleźć ulubione restauracje. Aplikacja jest rozbudowana o personalizację, na przykład na podstawie historii zamówień. Przy wyszukiwaniu według lokalizacji wyświetlane są rankingi restauracji, jak np. „Top 10 najlepszych w tym tygodniu” czy „Spiesz Ci się?”. Po kliknięciu w daną restaurację widoczne jest m.in. menu, cennik, polecane pozycje oraz częste pytania.
- **Proces zamawiania i płatności:** Zamawianie przebiega wyłącznie online, z płatnościami bezgotówkowymi. Uber Eats często wprowadza dynamiczne ceny dostawy, które mogą zależeć od odległości i aktualnego obciążenia dostawców. Istnieje również możliwość dokonania odbioru osobistego. Oprócz opcji „dostarcz teraz” pojawia się także opcja „zaplanuj na później”, dzięki której można zamówić posiłek na konkretną godzinę. Uber Eats jest w stanie zrealizować zamówienie grupowe.
- **Promocje i programy lojalnościowe:** Uber Eats oferuje kody promocyjne oraz zniżki na pierwsze zamówienia. Ponadto użytkownicy aplikacji Uber mogą korzystać ze wspólnych punktów lojalnościowych, co jest dodatkowym atutem. W ofercie dostępne są m.in. promocje dnia oraz tzw. „Kup jedną pozycję, a drugą otrzymasz bezpłatnie”.
- **Logistyka i czas dostawy:** Uber Eats wyróżnia się wysoką przewidywalnością dostaw dzięki rozbudowanej sieci kurierów oraz lokalizacji w czasie rzeczywistym. Czas dostawy jest widoczny dla klienta w aplikacji.
- **Obsługa klienta:** Aplikacja oferuje wsparcie poprzez dedykowaną sekcję. Użytkownicy mogą łatwo zgłaszać problemy z zamówieniami i oczekiwać szybkiej odpowiedzi, co pozytywnie wpływa na zadowolenie klientów.

4. Wolt

- **Model działania:** Wolt funkcjonuje jako platforma łącząca restauracje z kurierami zatrudnionymi przez aplikację, co pozwala jej na ścisłą kontrolę nad procesem dostawy i jakością obsługi. Jest obecna w wielu miastach w Europie i Azji, koncentrując się na dostarczaniu jedzenia oraz produktów codziennego użytku. Podobnie jak w przypadku poprzednich rozwiązań, dostępna jest usługa dla firm „Wolt for Work”. Dla restauratorów stworzono rozwiązanie „Wolt Drive” oferujące usługi kurierskie, dzięki którym można otrzymać dodatkowe benefity.
- **Interfejs użytkownika:** Wolt jest znany z wyjątkowo atrakcyjnego i intuicyjnego interfejsu. Aplikacja jest zaprojektowana w sposób przyjazny dla użytkownika, co ułatwia przeglądanie menu restauracji oraz wybór potraw. Dbłość o estetykę sprawia, że Wolt jest oceniany wysoko pod kątem UX/UI.
- **Proces zamawiania i płatności:** Użytkownicy mogą płacić online za pomocą kart płatniczych, a także metod płatności mobilnych, takich jak Apple Pay i Google Pay, co zapewnia wygodę i bezpieczeństwo. W niektórych krajach Wolt oferuje możliwość płatności gotówką przy dostawie, choć jest to rzadziej spotykane.
- **Promocje i programy lojalnościowe:** Wolt oferuje kody zniżkowe dla nowych użytkowników oraz czasowe promocje, które mogą przyciągnąć lojalnych klientów. Aplikacja często współpracuje z wybranymi restauracjami, aby oferować rabaty na konkretne dania lub darmowe dostawy. W celu pozyskania nowych klientów, obecnym klientom oferuje się promocję „Polecaj Wolt i zyskuj”, w której można zdobyć do 40 zł za poleconą osobę. Dodatkowo, istnieje możliwość nabycia subskrypcji „Wolt+”, dzięki której klienci otrzymują darmową dostawę bez ograniczeń.
- **Logistyka i czas dostawy:** Dzięki własnym kurierom i zaawansowanemu systemowi śledzenia, Wolt potrafi dostarczać zamówienia szybko i dokładnie w przewidzianym czasie. Użytkownicy mogą śledzić dostawę w czasie rzeczywistym, co zwiększa poczucie kontroli nad zamówieniem.
- **Obsługa klienta:** Obsługa klienta w Wolt jest dostępna bezpośrednio w aplikacji za pomocą czatu, co pozwala użytkownikom szybko rozwiązać ewentualne problemy. Wolt wyróżnia się szybkim czasem odpowiedzi na zgłoszenia, co wpływa na pozytywny odbiór aplikacji przez użytkowników.

5. Bolt Food

- **Model działania:** Bolt Food jest rozwinięciem usług transportowych oferowanych przez Bolt i funkcjonuje jako platforma, która współpracuje zarówno z restauracjami, jak i z niezależnymi kurierami, którzy dostarczają zamówienia. Bolt, podobnie jak Uber Eats, opiera się na istniejącej sieci kierowców, co umożliwia szybki rozwój usług dostawy w nowych lokalizacjach. Należy jednak podkreślić, że aplikacja jest wciąż w trakcie rozwoju, przez co nie oferuje jeszcze dostawy w wielu miejscach.
- **Interfejs użytkownika:** Bolt Food oferuje intuicyjny i przejrzysty interfejs. Aplikacja jest łatwa w nawigacji, z możliwością filtrowania restauracji według typu kuchni, kosztów dostawy i ocen użytkowników. Estetyka aplikacji jest spójna z innymi usługami Bolt, co tworzy spójny ekosystem marki.
- **Proces zamawiania i płatności:** Płatności są przyjmowane bezgotówkowo, za pomocą kart płatniczych, Apple Pay, Google Pay, a czasem także portfeli elektronicznych. Proces zamawiania jest uproszczony, a koszty dostawy (podobnie jak w przypadku Uber Eats) są dynamicznie dostosowywane w zależności od lokalizacji i aktualnego obciążenia kurierów.
- **Promocje i programy lojalnościowe:** Bolt Food oferuje zniżki dla nowych użytkowników oraz czasowe promocje i specjalne oferty, w tym darmowe dostawy z wybranych restauracji. Bolt często stosuje kody promocyjne, aby zachęcić do korzystania z platformy, szczególnie na nowych rynkach.
- **Logistyka i czas dostawy:** Dzięki własnej sieci kurierów i technologii geolokalizacji, Bolt Food zapewnia szybkie dostawy.
- **Obsługa klienta:** Bolt Food zapewnia wsparcie klienta głównie poprzez aplikację, z szybkim dostępem do pomocy w przypadku problemów z zamówieniem. Użytkownicy mogą kontaktować się z obsługą klienta w celu zgłaszania reklamacji lub pytań bezpośrednio w aplikacji.

Ogólne wnioski z analizy rynku (Pyszne.pl, Glovo, Uber Eats, Wolt, Bolt Food)

- **Kontrola jakości dostaw i produktów:** jest kluczowa dla aplikacji, które chcą wyróżniać się na tle konkurencji. Zarówno marketplace'y, jak i aplikacje dedykowane jednej marce, zyskują na zapewnieniu wysokiej jakości i przewidywalności usług.
- **Kontrola nad dostawą:** zarówno Glovo, Uber Eats, Wolt, jak i Bolt Food mają kontrolę nad czasem dostawy dzięki własnej sieci kurierów. Własna flota kurierów lub współpraca z lokalnymi dostawcami znacznie poprawia czas realizacji zamówień i przewidywalność.
- **Programy lojalnościowe:** skutecznie zwiększają zaangażowanie użytkowników i sprzyjają ich powrotom do aplikacji. Programy te mogą być jeszcze bardziej atrakcyjne, jeśli uwzględniają różne poziomy korzyści i możliwość wymiany punktów na zniżki w różnych restauracjach.
- **Współpraca z restauracjami i dedykowane promocje:** Oferty sezonowe, promocje czasowe i możliwość zamawiania produktów z wybranych restauracji lub marek gastronomicznych są skuteczne w przyciąganiu użytkowników. Może to być inspiracją do wprowadzenia podobnych funkcji, np. dedykowanych sekcji z promocjami i ofertami specjalnymi.
- **Spójny interfejs użytkownika i wygodne płatności:** Łatwość nawigacji oraz wygoda płatności to cechy istotne dla pozytywnych doświadczeń użytkownika, które budują lojalność.
- **Personalizacja:** Uber Eats oferuje spersonalizowane rekomendacje, co zwiększa zaangażowanie użytkowników. Implementacja spersonalizowanych rekomendacji na podstawie historii zamówień zwiększa ich częstotliwość.
- **Wsparcie klienta:** Obsługa klienta na wysokim poziomie jest niezbędna. Szybki dostęp do wsparcia w aplikacji (np. przez czat) zwiększa satysfakcję klientów.

Podsumowując, powyższe aplikacje są zbliżone zarówno pod względem interfejsu, jak oferowanych funkcjonalności. Przyczyną tego zjawiska może być zawężony zakres usług (w naszym przypadku jedynie do usług gastronomicznych). Warto także dodać, że istnieją na rynku rozwiązania posiadające własną aplikację, w której dostawa jedzenia pojawia się jako jedna z wielu funkcji. Takie rozwiązania nie zostały poddane analizie, ponieważ koncepcja aplikacji nie jest oparta na współpracy między właścicielami lokali gastronomicznych a ich klientami (przykładami mogą być „Żappka” czy „Dodo Pizza”).