

Омниканальная платформа для совершенствования опыта между гостем и рестораном Loyalhub.

Функциональные характеристики.

1. Введение

В данном файле приведены функциональные характеристики омниканальной платформы для совершенствования опыта между гостем и рестораном Loyalhub.

2. Термины и сокращения

- HoReCa (Hotel, Restaurant, Cafe) – это сегмент общественного питания, включающий в себя кафе, бары, пабы, бистро, отели и другие заведения.
- Пользователь – представитель HoReCa, владелец доступа к разработанным на платформе продуктам из линейки платформы Loyalhub
- Гость – клиент заведений сегмента HoReCa
- СБП – система быстрых платежей
- PUSH (или PUSH-уведомления) – всплывающие сообщения на экране компьютера или мобильного устройства.
- Тейбл-тент – настольное устройство, используемое для рекламы или демонстрации меню.
- ПО – программное обеспечение
- CRM-система – это система для автоматизации и контроля взаимодействия компании с клиентами.
- QR-меню – меню, доступное гостям заведений онлайн на экране мобильного устройства, после сканирования кода с зашитой в него ссылкой на меню.
- Telegram -бот – это программа, автоматизирующая определенные задачи и взаимодействие с пользователями в мессенджере Telegram.
- Telegram – мессенджер, доступный на ПК и мобильных устройствах

3. Функциональные характеристики ПО

3.1. Цели и назначения.

Loyalhub – это омниканальная платформа для совершенствования опыта между гостем и рестораном.

Платформа Loyalhub создана для представителей сегмента HoReCa. Она позволяет работать с различными каналами взаимодействия с гостями. Целью взаимодействия является увеличение лояльности гостей, сбор информации и управление полученными в результате работы данными, обеспечение обратной связи и автоматизация части бизнес-процессов с помощью цифровых решений.

3.2. Ключевые функции.

Платформа включает в себя ряд продуктов, позволяющих быстро запускать мобильные приложения лояльности и сайты, удобно работать с заказами, получать оцифрованные данные о гостях, использовать инструменты для увеличения среднего чека и лояльности гостей, настраивать push-уведомления и получать аналитику по их действиям.

3.2.1. Создание и запуск брендированных мобильных приложений.

Платформа используется для создания индивидуальных мобильных приложений. В рамках приложения пользователи могут настроить просмотр меню своего заведения, доставку и самовывоз готовых блюд, уведомления гостям, бонусную систему, сбор отзывов.

3.2.2. Создание и запуск сайтов.

Сайты полностью повторяют весь функционал мобильного приложения. Это помогает пользователям расширять свое онлайн-присутствие и позволяет гостям, ищущим информацию в интернете, легко найти сайт заведения и оформить заказ.

3.2.3. Использование платежного сервиса.

Пользователям платформы доступна возможность быстрой интеграции с платежным партнером Loyalhub. Благодаря этому, пользователи могут принимать платежи через мобильное приложение с помощью СБП без открытия дополнительных счетов, онлайн оплаты и сохраненных карт.

3.2.4. Использование сервиса уведомлений СМС и PUSH.

Платформа располагает собственным сервисом СМС-сообщений, позволяющим отправлять гостям СМС сообщения при регистрации в приложении. Пользователю не придется тратить время на регистрацию

имени провайдера и заключения дополнительных договоров с телефонными провайдерами. Стоимость одной СМС - 4 рубля.

Кроме этого, платформа располагает возможностями настройки PUSH-уведомлений для отправки новостей, информации о скидках и акциях, информации об изменениях статуса заказа.

3.2.5. Использование интерактивных тейбл-тентов.

Платформа позволяет настраивать ПО для интерактивных тейбл-тентов, с помощью которых гости заведения могут ознакомиться с меню, оформить заказ прямо со своего стола и узнать больше о новостях и акциях заведения пользователя.

3.2.6. Работа в CRM-системе.

CRM-система – единый инструмент, помогающий собирать информацию, полученную от всех инструментов платформы Loyalhub. Благодаря этим данным пользователи могут управлять бизнес процессами своего заведения в одном месте и находить точки роста своего бизнеса.

3.2.7. Создание виртуальных карт лояльности.

Платформа включает в себя сервис для создания карт лояльности. Помогает работать с лояльностью тем пользователям, которые не готовы к созданию собственного брендированного мобильного приложения.

3.2.8. Создание виртуального меню, доступного по QR-коду.

QR-меню дает возможность пользователям размещать ссылку в виде QR-кода на поверхностях. Благодаря этой функции пользователи могут отказаться от меню на бумажных носителях.

3.2.9. Использование Telegram-бота.

Telegram-бот, разработанный специально для мессенджера Telegram для пользователей, которые стремятся быть представленными в популярном мессенджере. В мессенджере частично доступен функционал мобильного приложения.

3.2.10. Сбор отзывов.

Функционал, доступный пользователям платформы, позволяет собирать отзывы с гостей заведения в одном месте.