Budler 2.0

A smoothie experience for you and your customers

Leading UX/UI Designer

О Платформе Budler

Budler 2.0 — это платформа, которая объединяет клиентов, сотрудников и бизнес-процессы в одном месте. Она помогает клиентам делать заказы, сотрудникам — управлять производством и доставкой, а бизнесу — видеть всю цепочку от заказа до выручки в реальном времени.

Проект Budler 2.0

Платформа, которая объединяет клиентов, сотрудников и бизнес-процессы в одном месте. Она помогает клиентам делать заказы, сотрудникам — управлять производством и доставкой, а бизнесу — видеть всю цепочку от заказа до выручки в реальном времени.

stripe

Требования (проблемы)

- Клиенты не могут быстро сделать заказ
- Сотрудники теряют заказы и путаются в задачах
- Бизнес не видит, что происходит с продажами и производством в реальном времени
- Нет единой системы — данные разбросаны по разным сервисам
- Сложно масштабировать бизнес из-за ручных процессов
- Отсутствует контроль качества и стандартов приготовления
- Нет аналитики для принятия решений по ассортименту и ценообразованию

VS

Решения

- Единая платформа для клиентов, сотрудников и аналитики — на первом месяце внедрения
- Автоматизация производства и доставки — сотрудники видят задачи в реальном времени, клиенты получают статусы заказов
- Масштабируемая модель — новые точки запускаются по единому шаблону
- Контроль качества и стандартов приготовления
- Аналитика для принятия решений по ассортименту и ценообразованию
- Экосистема из приложения для клиентов, POS-терминалов и аналитики

Планировка Проекта

Мы хотим сделать такую для удобства всех сторон. Клиентам хотят заказ, а менеджер хотят наблюдать прогресс заказа. Для этого нужно разделить на несколько приложений, которые будут работать вместе.

Приложение	Для кого	Что делает	Платформа
B.Connect	Клиенты	Делают заказы, видят статус заказа	Web
B.Order	Сотрудники	Принимают заказы, управляют производством	Web
B.Pos	Кассиры	Принимают оплату, выдают заказы	Web
B.Production	Производство	Видят задачи, отмечают готовность	Web
B.Delivery	Курьеры	Принимают заказы, доставляют клиентам	Mobile
B.Analytics	Руководство	Видят аналитику, принимают решения	Web

Исследования Пользователей

Гипотезы — это то, что мы предполагаем, пока не знаем. Исследования помогают проверить, что на самом деле нужно людям, прежде чем тратить время и деньги.

Мы провели 10 глубоких интервью с клиентами, сотрудниками, менеджерами, бизнес-партнёрами и другими лицами, которые могут влиять на принятие решения. Цель — понять, как сейчас выстроены процессы, где теряются заказы и что нужно, чтобы сделать сервис удобным и масштабируемым.

Опрос

Вопросы, которые мы задавали:

- Какие проблемы вы видите в работе Budler?
- Что вам не нравится в Budler?
- Что вы хотели бы изменить?
- Что вы ждёте от приложения?
- Что вам нравится в Budler?
- Что вы ждёте от приложения Budler?

Интервью

O Sone

Что вы ждёте от нового сервиса, чтобы перейти с Sone, или что предложили разные агентства на рынке?

Ответ: Стабильность, надежность, поддержка. Не хочу переходить в Sone. Сейчас — это Budler.

O B.Analytics 2

Какой аналитики сейчас не хватает, чтобы принять решение?

Ответ: Аналитика продаж, продуктов, и другие. Сейчас есть только Google Sheets. Хочу видеть всё в одном месте.

O B.Analytics 1

Какие метрики вы видите в аналитике? Что вам нужно для принятия решений?

Ответ: Аналитика по продуктам, по ассортименту, скидкам, трафику. Особенно по ночам — сколько людей, что заказывать и для чего.

O POS-терминалах

Сейчас клиенты приходят, и Вы обслуживаете их, или Вы ждёте пока клиенты сделают заказ?

Ответ: Приходят, ждут.

Вывод:

Стабильность, надежность, поддержка. Сейчас — это Budler. Нужно видеть продукты, скидки, трафик, ночные заказы. Не хочу переходить в Sone. Хочу аналитику продаж и продуктов. Сейчас клиенты приходят, ждут, а я не знаю, что заказывать.

Выводы

Большинство пользователей Sone

Большинство Sone уже перешли на Budler. Остаются только те, кому нужно время, чтобы принять решение. Budler — это альтернатива, которая предлагает то, что Sone должен, но пока не выполняет.

Недостающие функции в B.Analytics

Аналитика продаж, продуктов, скидок, трафика, ночных заказов. Сейчас всё в Google Sheets — нужно всё в одном месте.

Что делает конкурентов?

Стабильность, надежность, поддержка. Сейчас — это Budler. Нужно видеть продукты, скидки, трафик, ночные заказы. Не хочу переходить в Sone.

Информационная Архитектура

Информационная архитектура — это структура, которая определяет, как данные и функции организованы внутри приложения. Она определяет, что пользователь видит, куда может перейти и сколько кликов ему нужно, чтобы сделать нужное действие. Хорошая архитектура делает UX предсказуемым.

Admin

POS - Продавец

POS - Admin

Первые дизайны

Ранние версии экранов, которые помогли проверить гипотезы:

- Заказ
- Оплата
- Производство
- Выдача и отслеживание заказа
- Доставка
- Аналитика, которая позволяет сделать сотрудников и менеджеров эффективнее

Ранние версии экранов, которые помогли проверить гипотезы. Не финальный дизайн — показывает основные сценарии: заказ, оплата, производство, выдача и доставка. Цель — проверить, насколько интуитивно, как сотрудники и менеджеры могут работать с системой, и какие данные нужны на каждом шаге.

Work Shifts
Work Shifts
Work Shifts