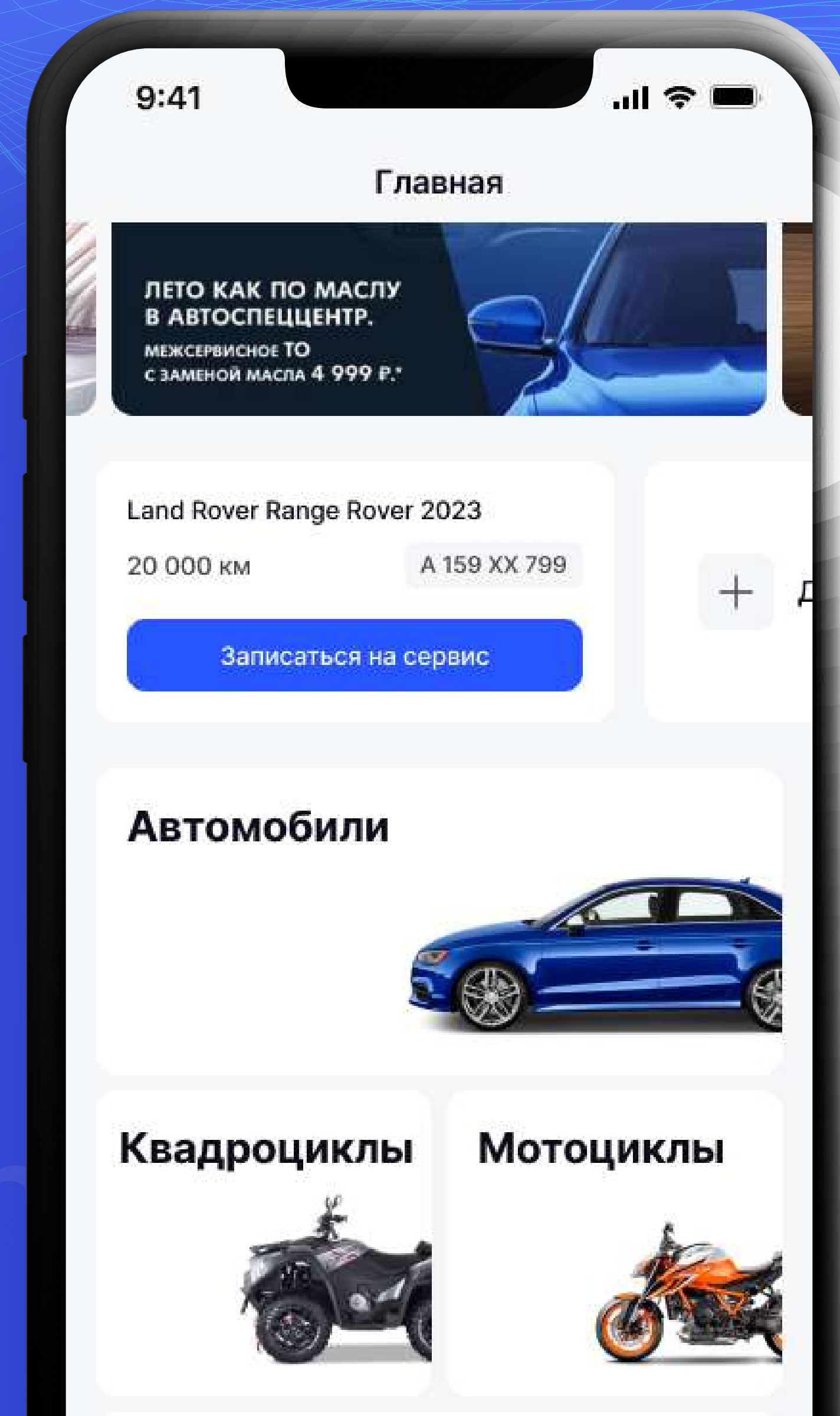


QSOFT | AVTODOM

Мобильное приложение ГК Автодом



Android

Apple iOS

Ar

OS

История взаимоотношений:

Сотрудничество с клиентом велось с 2016 года: за это время были созданы личный кабинет клиента и «Портал машин». С февраля 2023 года идёт работа над развитием и поддержкой мобильного приложения ГК «Автодом», а в августе 2023 года было загружено обновление во всех магазинах приложений.

Суть проекта:

В результате слияния ГК в единый холдинг стала очевидна необходимость обновления мобильной digital-площадки для достижения более высокого уровня эффективности взаимодействия с клиентами. Ранее нехватка функционала вынуждала клиентов обращаться за консультациями в колл-центр или напрямую к дилеру.

Было решено не только обновить, но и расширить функционал нового приложения, а именно добавить возможности, которые не предусмотрены ни в предыдущей версии, ни в личном кабинете на сайте компании.

Цель

Мобильное приложение ГК Автодом

1

Увеличить генерацию лидов дилерским центрам холдинга

2

Реализовать новый сервис для глубокого анализа цифрового поведения потребителей

3

Привлечь клиентов путем предоставления им ценных сервисов и привлекательных бонусов

4

Создать дополнительный канал взаимодействия с аудиторией через разработку удобного и полезного приложения для клиентов компании

Задача: расширить функционал ЛК приложения

Решение:



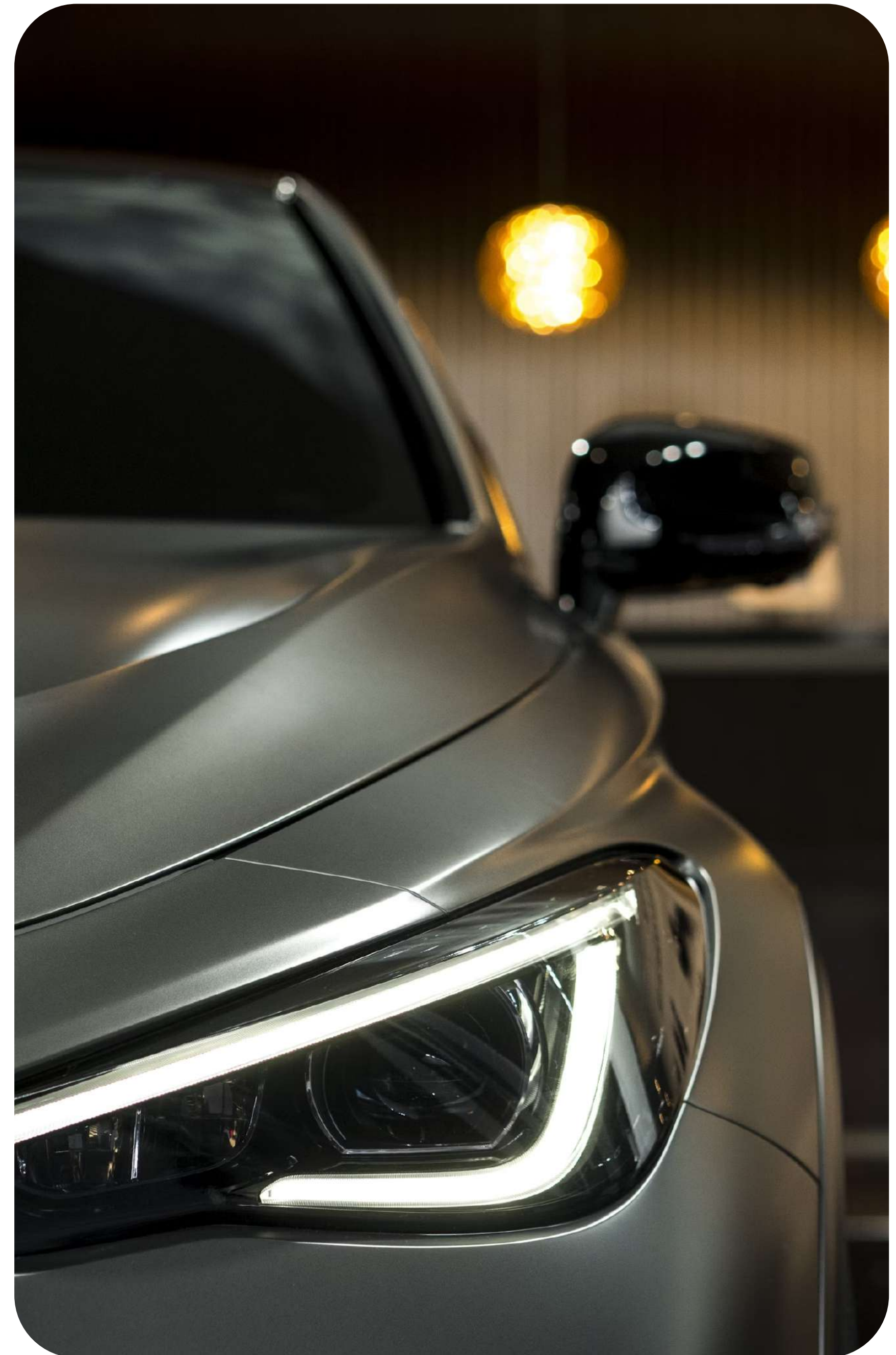
Внедрена возможность добавить автомобиль себе в «гараж» или работать с избранными объявлениями

Задача: реализовать возможность записаться на оценку автомобиля через приложение

Решение:



Разработан функционал, позволяющий пользователю отправить в приложение информацию о машине, чтобы эксперты назвали ориентировочную стоимость. Оцененную машину проще сдать в трейд-ин. Раньше пользователи могли записаться на оценку автомобиля только по телефону или через сайт



Задача: обновить каталог позиций

Решение:



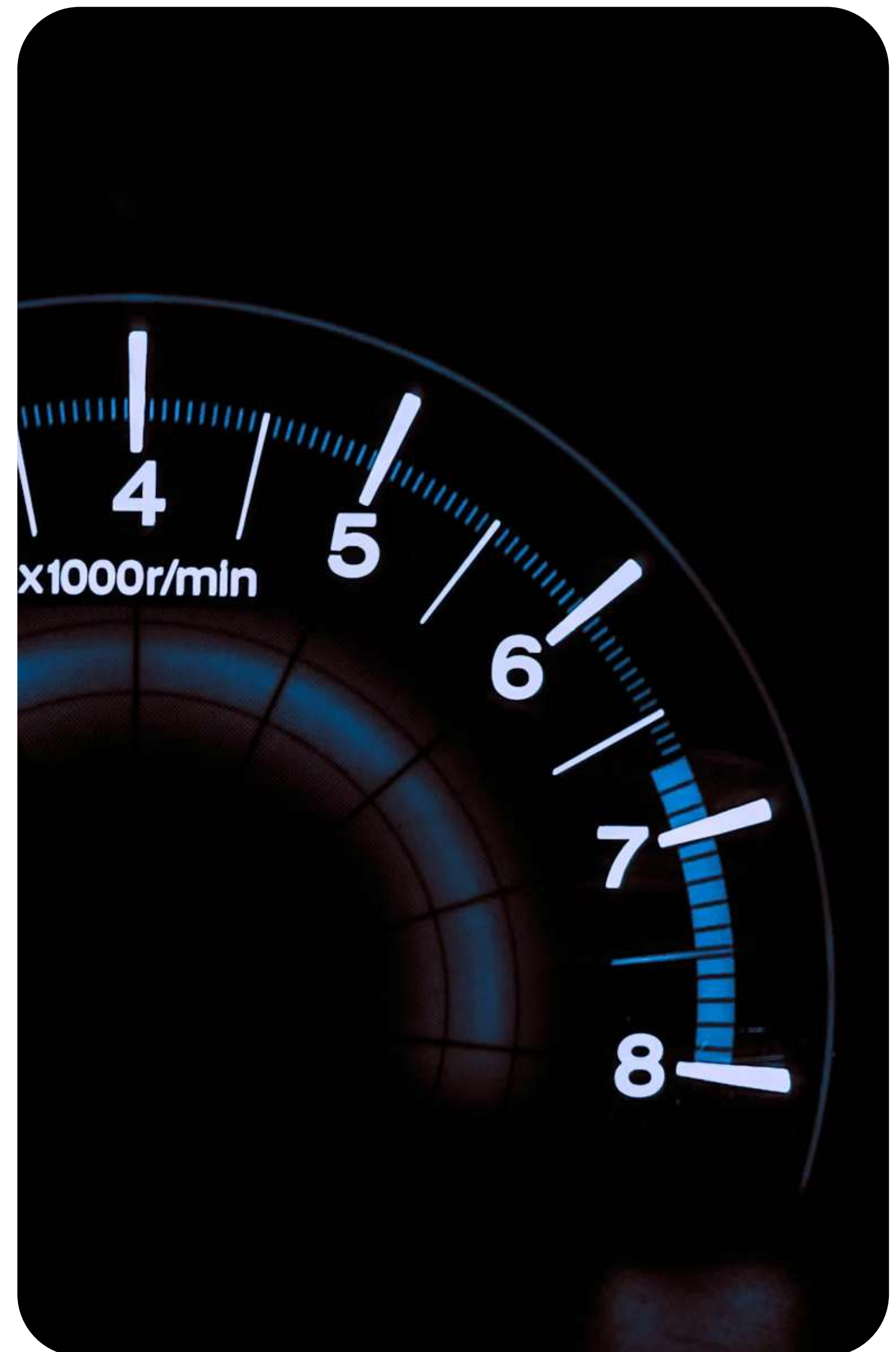
Обновлен полный каталог авто- и мототехники в приложении, включая коммерческий транспорт. Есть возможность оставить заявку на покупку любого авто, которое выставлено в «АвтоСпецЦентре», а также на сервисное обслуживание, страхование или лизинг

Задача: усилить вовлеченность пользователей

Решение:



Добавили новые коммуникации - приложение присылает пользователю уведомление, когда на автомобиль появляется скидочное предложение. Если авто подходит по стоимости — его можно сразу забронировать и забрать в удобное время. Чтобы не потерять клиентскую базу, мы специально обновляли приложение в магазинах приложений, а не создавали новое, поэтому старые клиенты получили маркетинговые уведомления



Задача: обеспечить корректную интеграцию со сторонними сервисами

Решение:



Интегрировали мобильное приложение с AppMetrica и Firebase. AppMetrica используется для сбора аналитики по работе приложения и активности пользователей. Firebase — для отправки push-уведомлений и получения данных об ошибках в приложении. В приложении используется бэкенд заказчика. Пока задействованы только данные по клиентам, например, информация по автомобилям в собственности. Ошибки, с которыми сталкиваются пользователи при работе с сервисом, системно записываются в Firebase — это позволяет оперативно вносить изменения



AppMetrica



Firebase



Этапы реализации проекта

01

Аналитика

На первом этапе мы вместе с клиентом:

- 01 Провели аудит текущего приложения (UX и UI дизайн)
- 02 Изучили данные, собранные из веб-аналитики
- 03 Провели анализ приложений конкурентов (бенчмаркинг)
- 04 Проработали пользовательский путь

Все эти шаги помогли нам лучше понять конечного пользователя, популярные разделы и результаты взаимодействия с ними. На основе этих данные мы сформулированы бизнес-требования для дальнейшего проектирования системы.

Этапы реализации проекта

02

Разработка

01

Разработали мобильное приложение на кроссплатформенном фреймворке Flutter под Android и IOS, что существенно позволило сократить затраты на разработку и поддержку приложения

02

Разработали отдельный API Gateway на golang для мобильного приложения, что позволило обеспечить обратную совместимость при обновлении приложения и увеличить отказоустойчивость

03

Внедрили несколько метрик AppMetric и Expona — такое решение позволило собирать цифровой портрет клиента и гибко настраивать маркетинговые акции

04

Внедрили Crashlytics для оперативного отслеживания ошибок на различных устройствах

05

Внедрили Server driven UI для изменения некоторых контентных экранов без обновления приложения

Работа велась спринтами. Клиент мог наблюдать промежуточные результаты каждые 2 недели, что помогало отслеживать прогресс и регулярно демонстрировать результат.

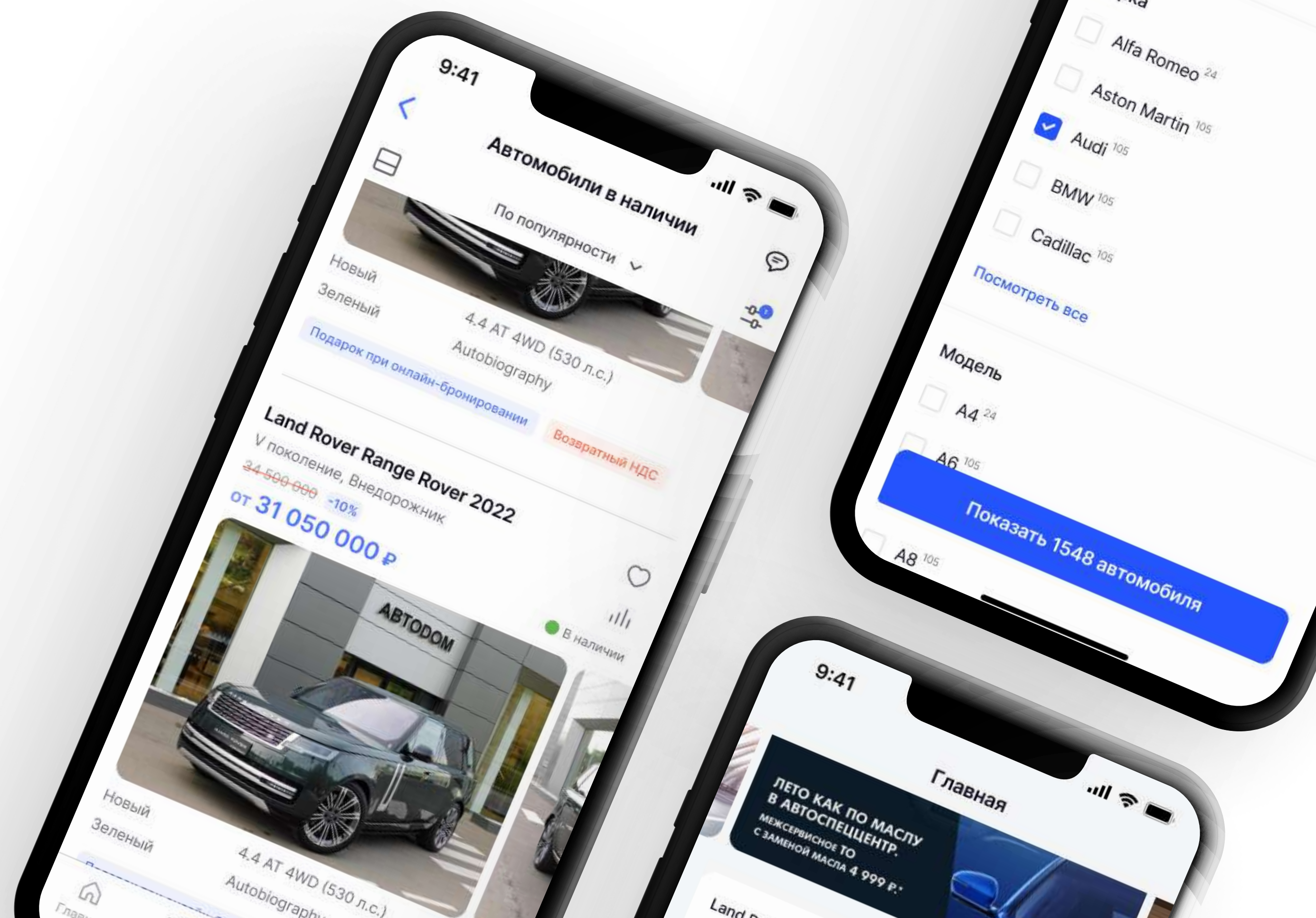
Применив продуктовый подход, наша команда собрала бизнес-требования, задокументировала задачи, разделила совместно составленное ТЗ на модули и выставила приоритеты.

Этапы реализации проекта

03

Внедрение

Для предотвращения потери клиентской базы было проведено обновление уже существовавшего на платформах IOS и Android приложения. Выбор данного решения обеспечил непрерывную связь с аудиторией клиента, повысил узнаваемость бренда и поддержал интерес старых клиентов к приложению.



Каталог автомобилей со смарт-фильтром

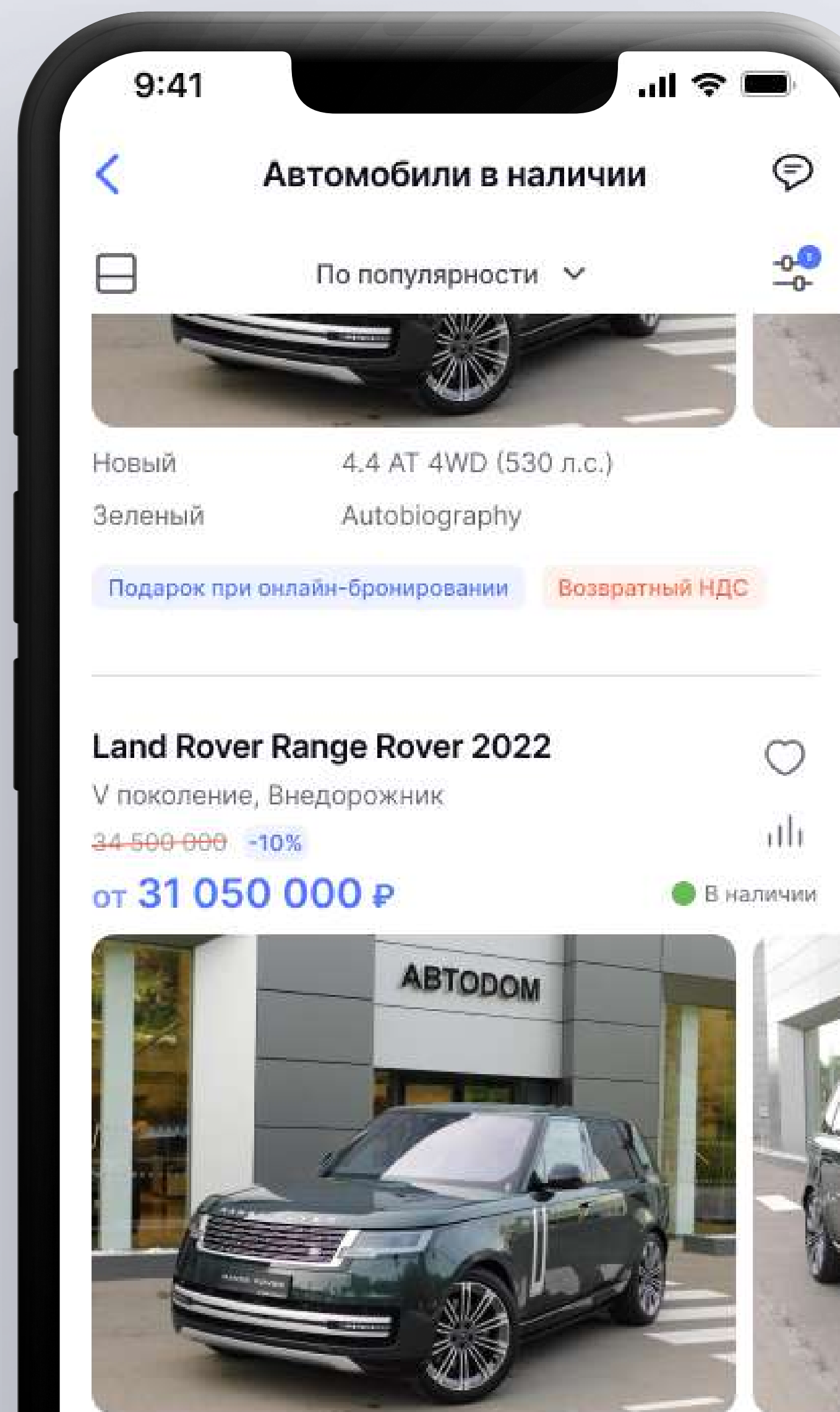
Теперь в каталоге доступна единая база новых и поддержанных авто — пользователю стало удобнее смотреть все автомобили в одном окне.

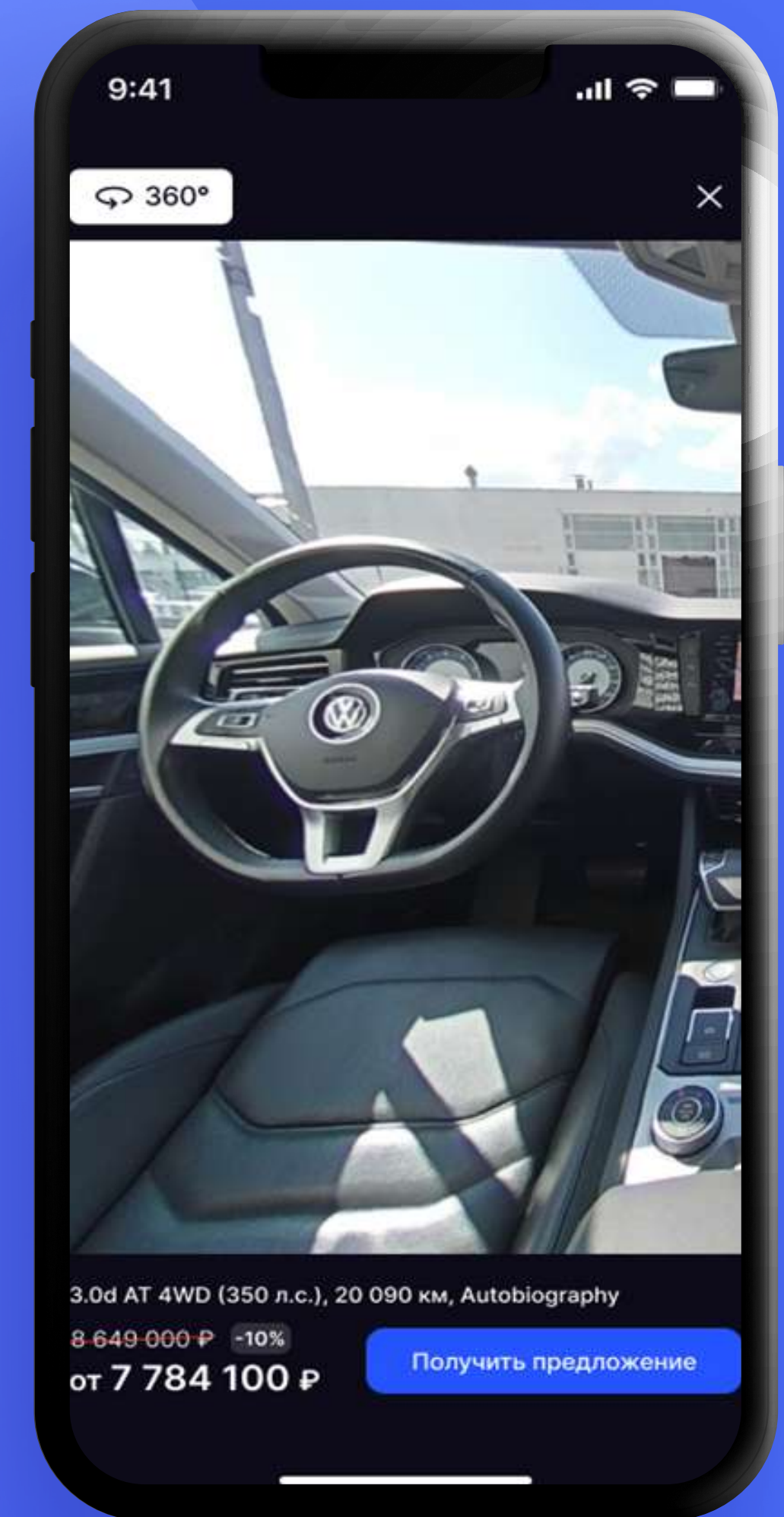
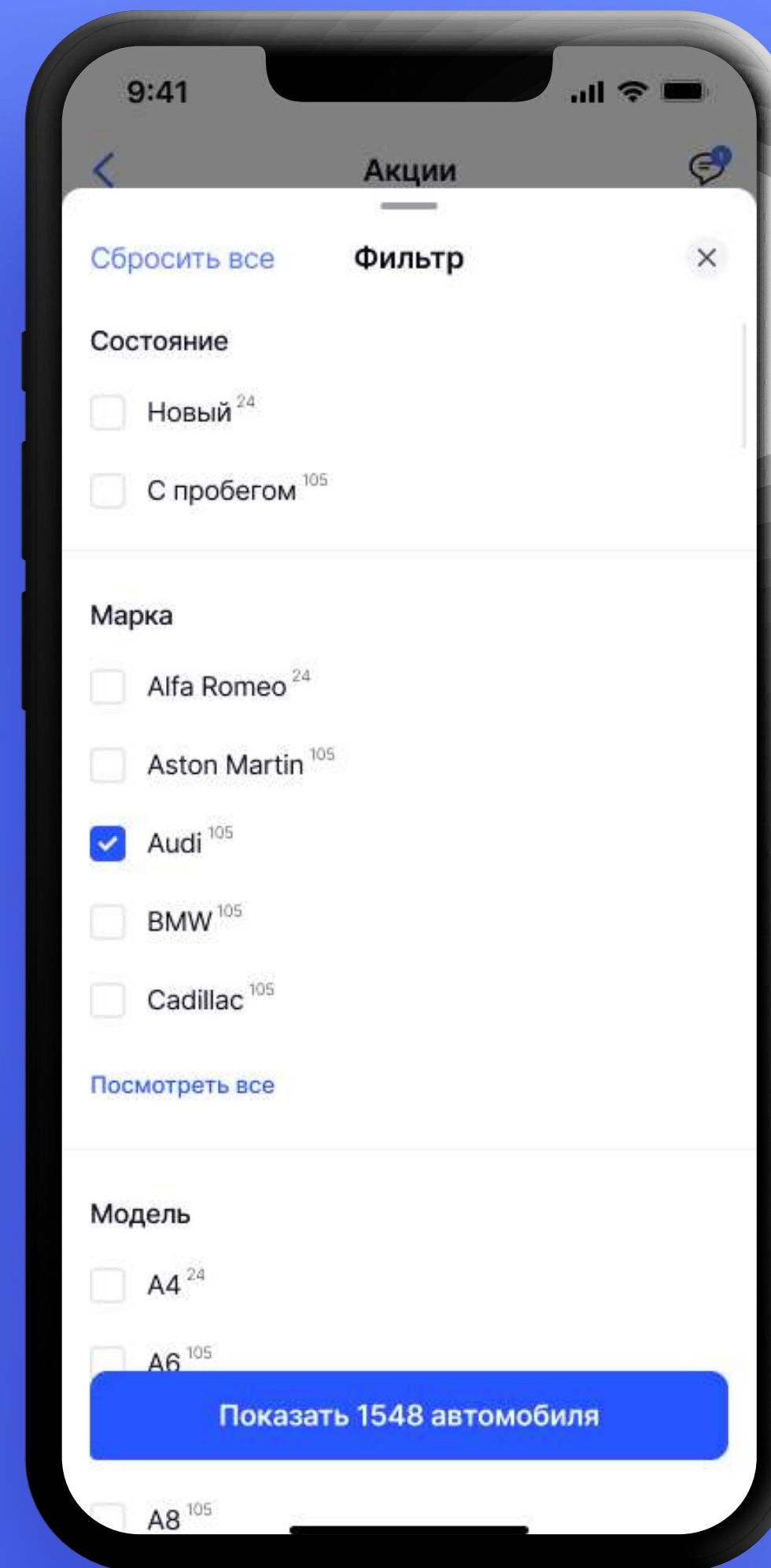
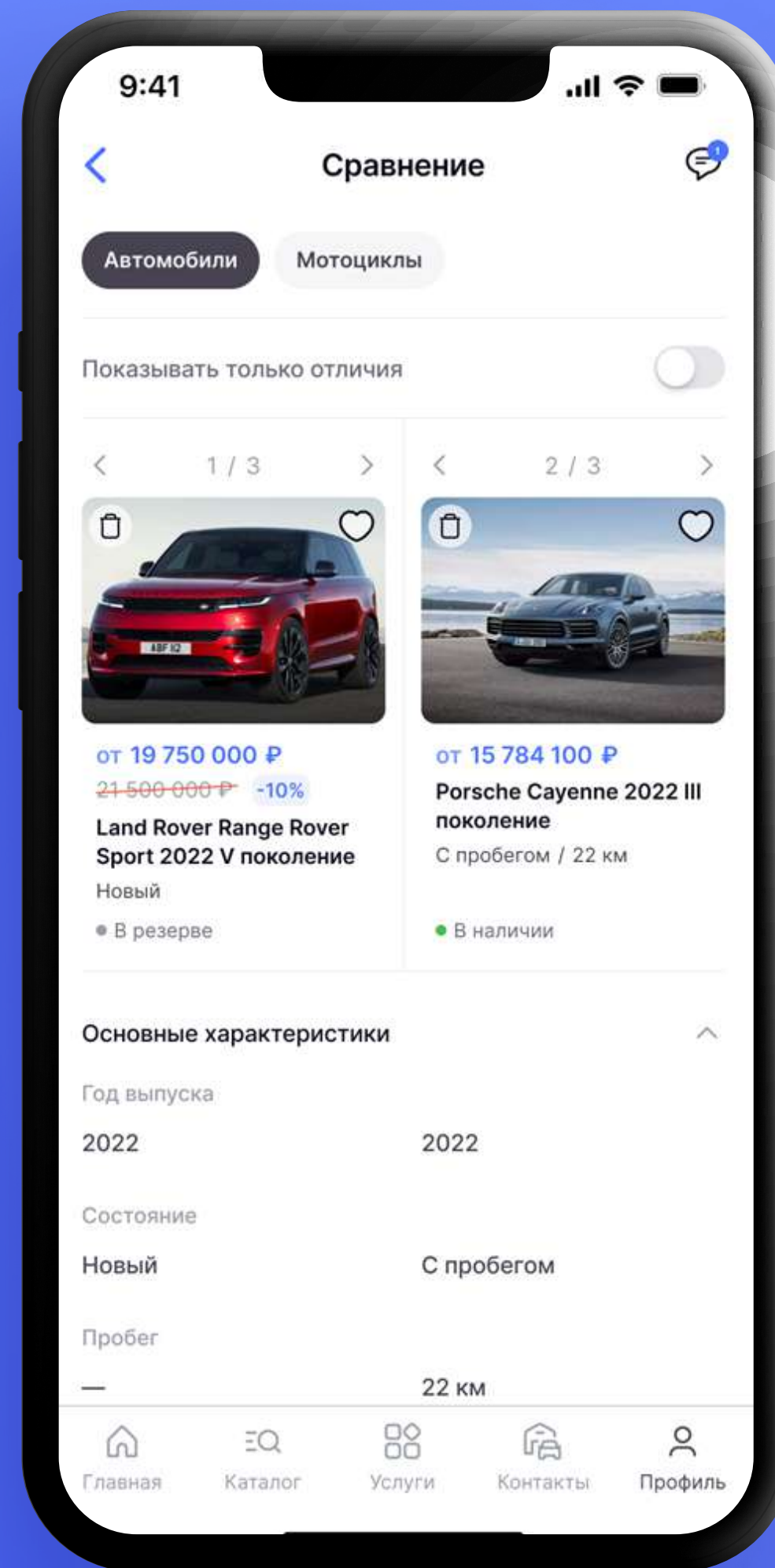
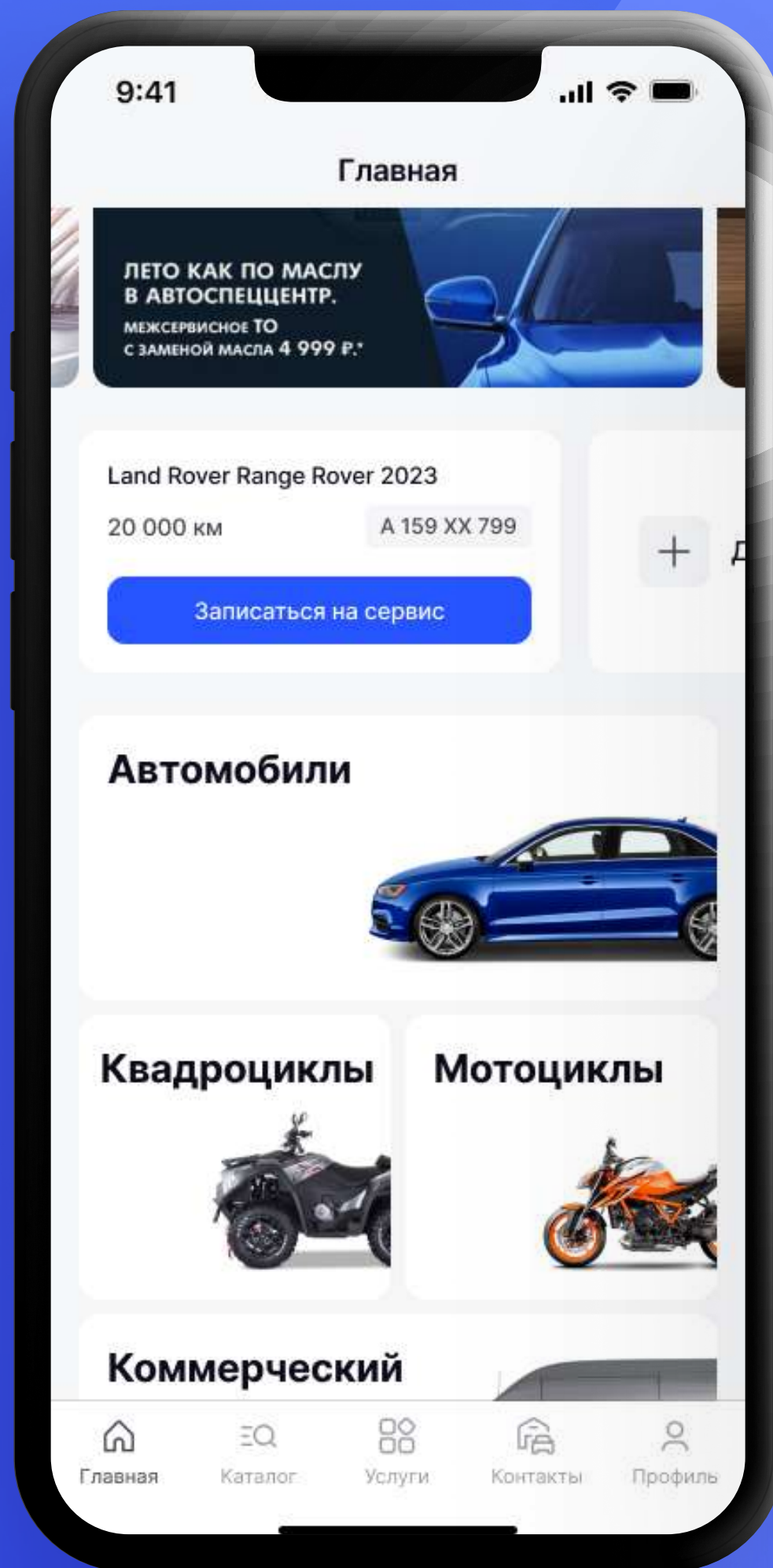
Каталог имеет общий смарт-фильтр, с помощью которого можно найти любое авто по интересующим параметрам. Можно выбрать конкретную марку, или найти автомобиль по типу кузова или коробке передач. Смарт-фильтр сам подберет подходящий автомобиль.

Онлайн-просмотр салона позволяет получить полный обзор автомобиля изнутри, чтобы детальнее ознакомиться с машиной перед покупкой.

Здесь же можно добавить авто в избранное, сравнить, узнать адрес дилерского центра, получить информацию о скидках и оставить заявку.

QSOFT

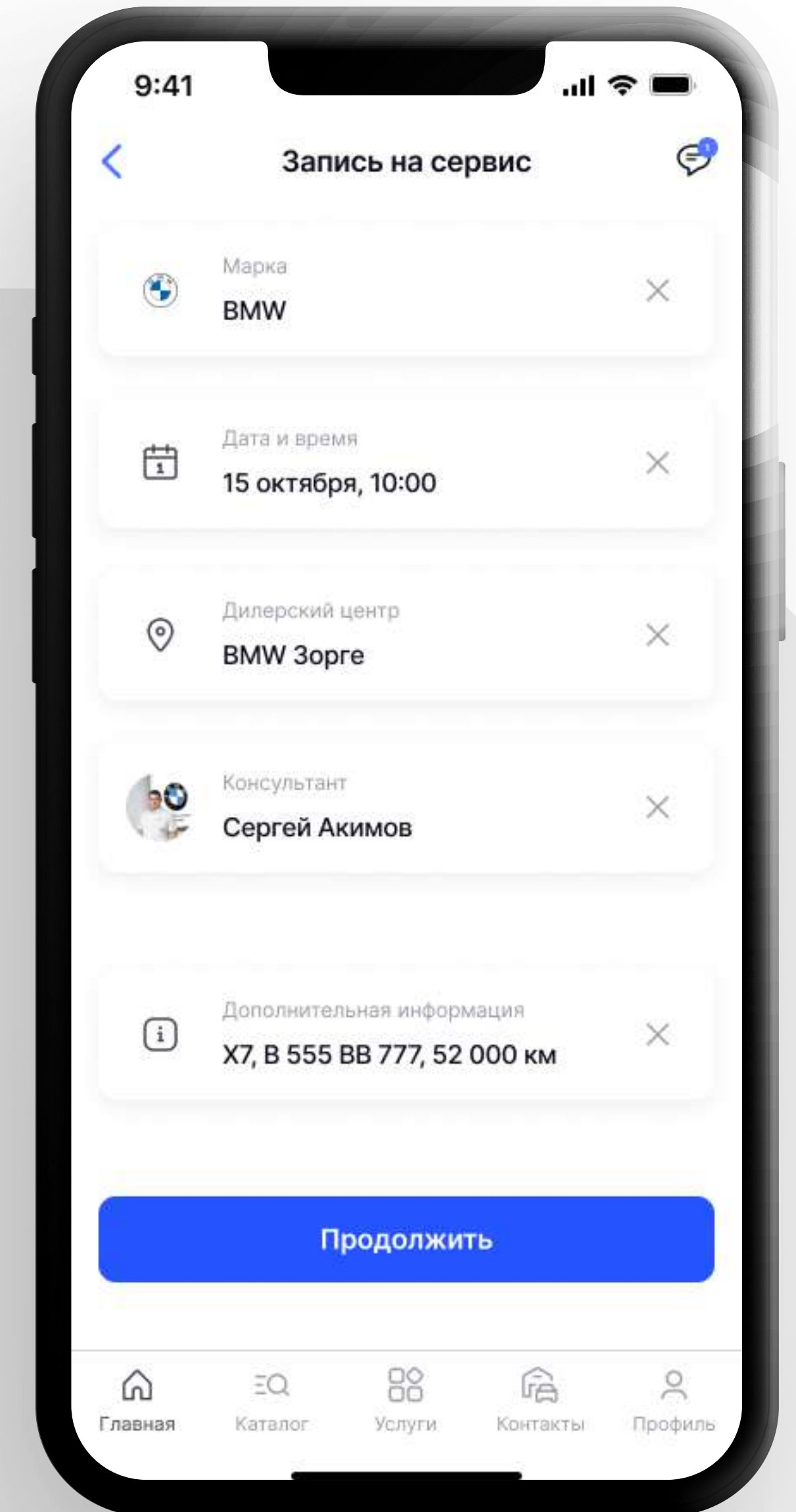
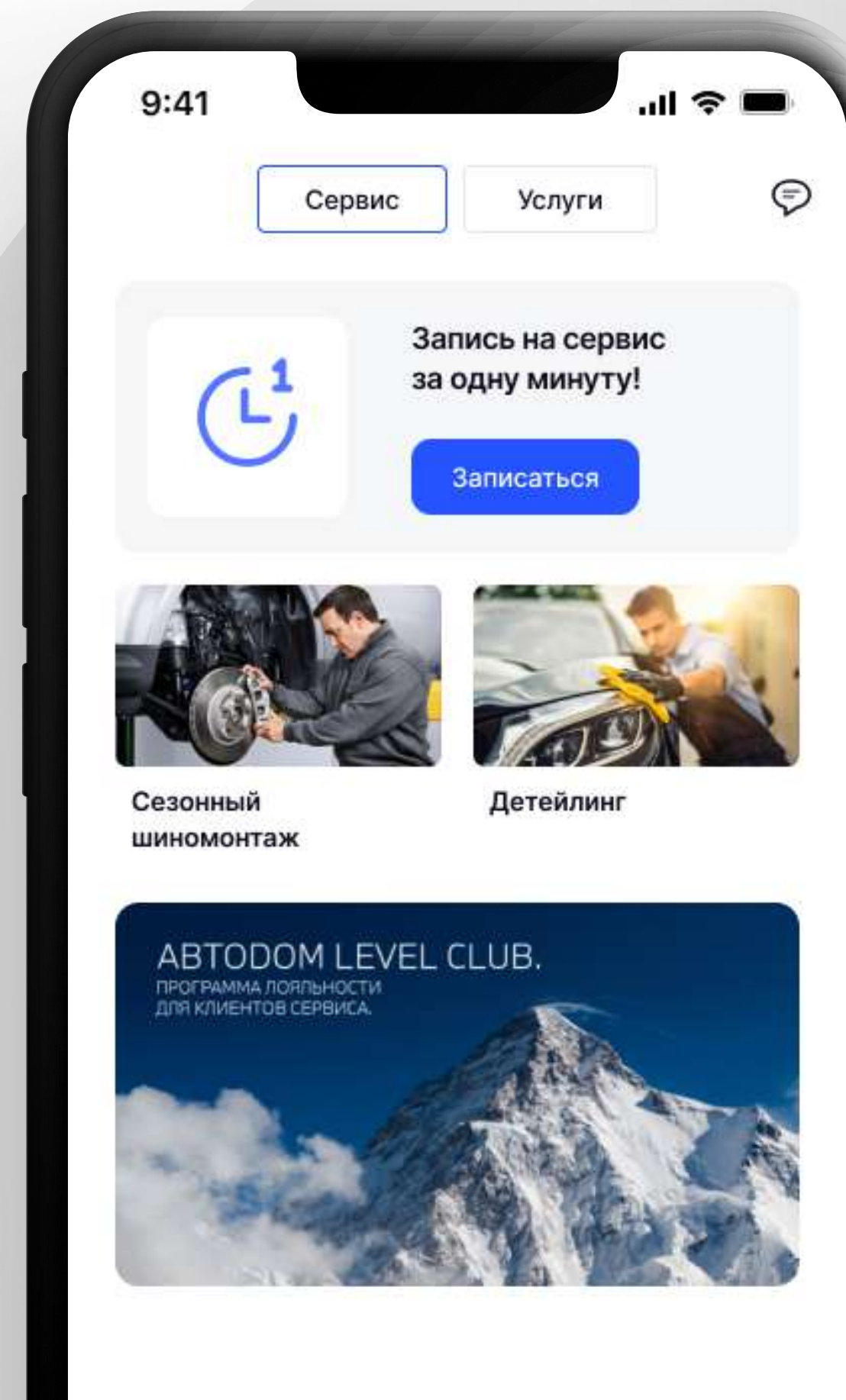




Динамическая форма записи на сервис

Этот раздел построен по принципу динамического CJM. Пользователь может выбирать значения в любом порядке: например, если хочет записаться к конкретному консультанту, то указывает его, а затем выбирает время из доступных слотов. Этот функционал облегчает пользователям выбор по приоритетным параметрам.

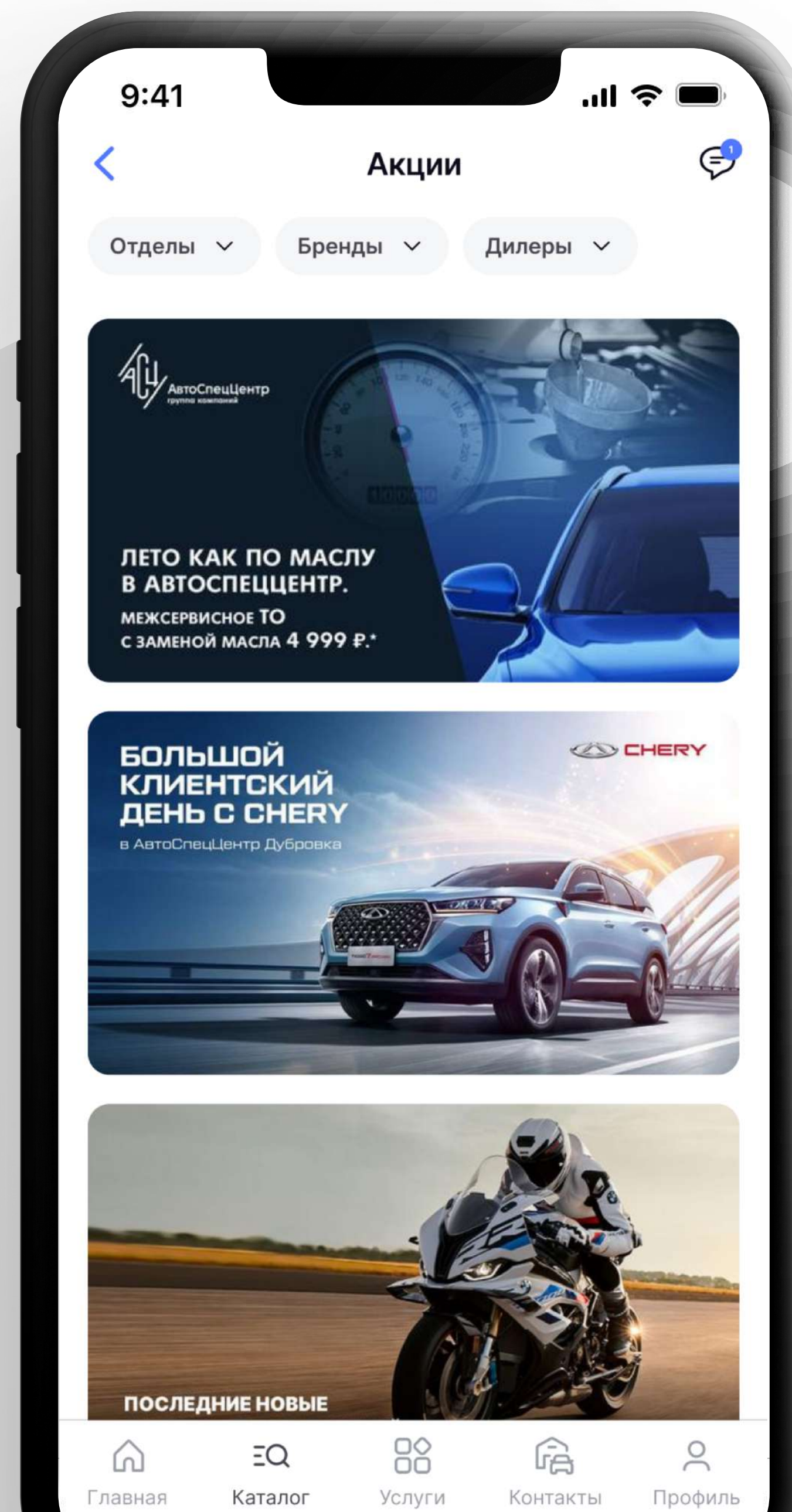
Доступна также история записи на сервис. Пользователь может следить за статусом выполнения ремонта, составом заказ-нарядов.



Новости и акции

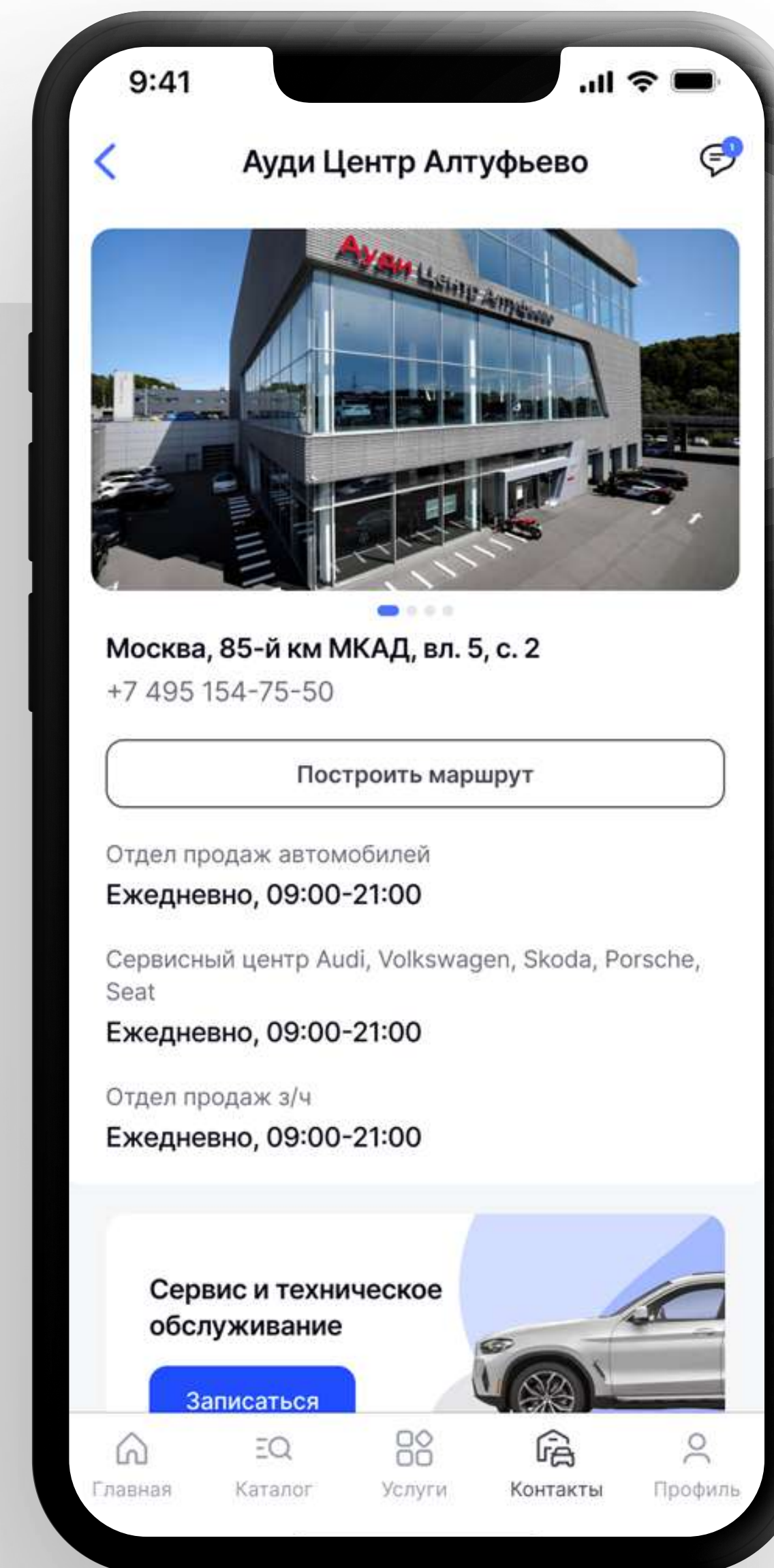
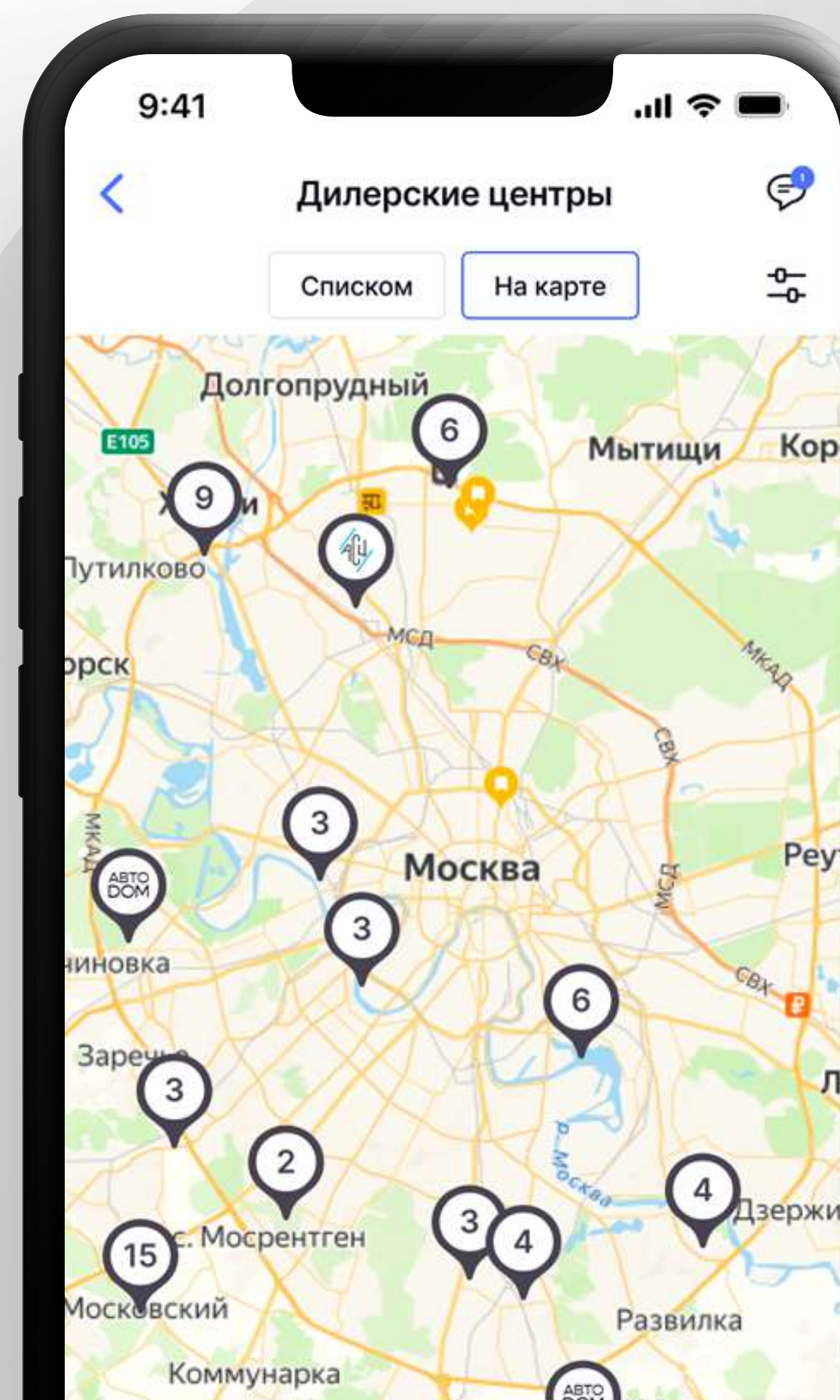
Регулярно добавляются и обновляются специальные предложения и актуальные новости.

QSOFT



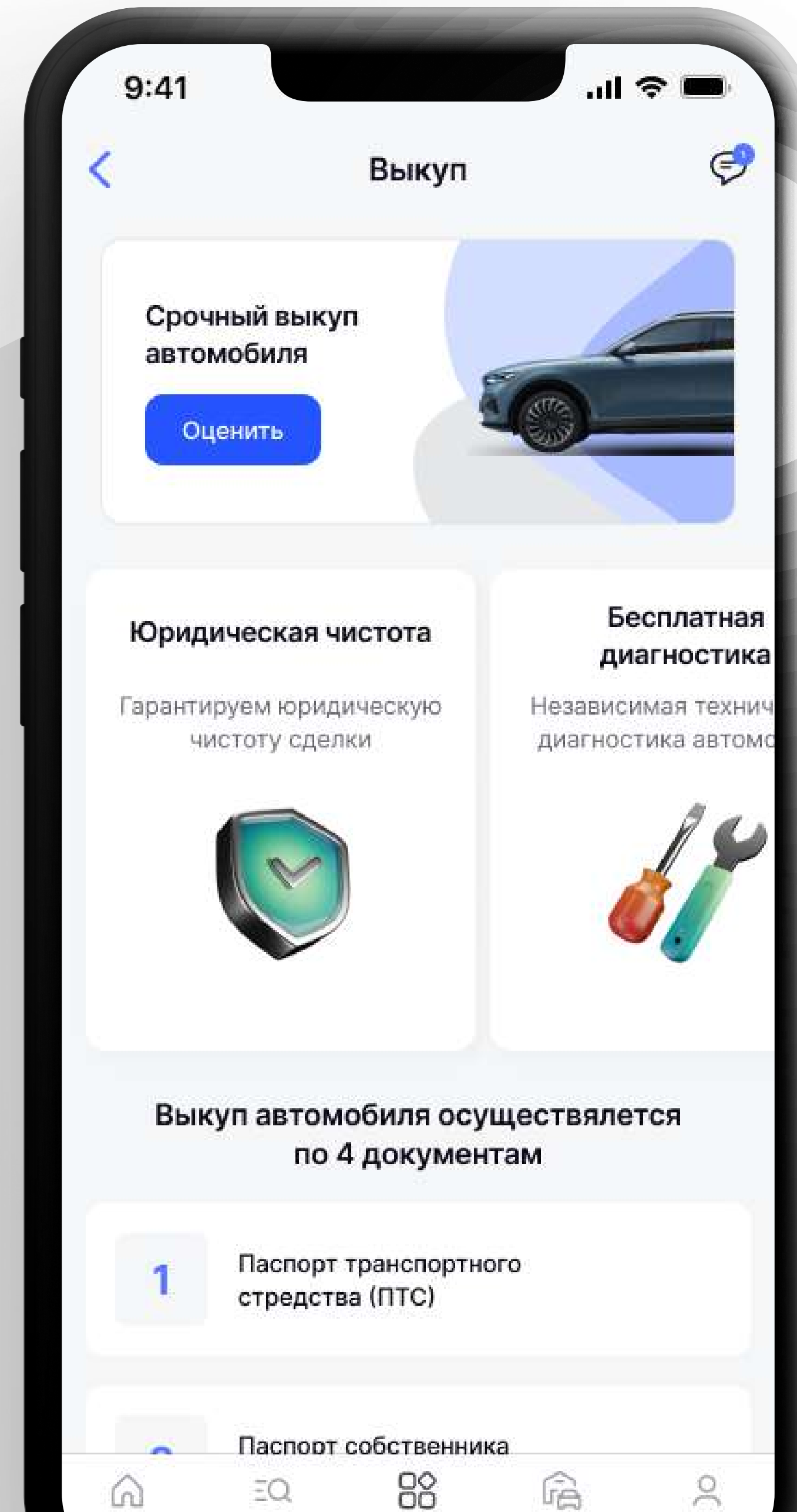
Карта дилерских центров

После выбора подходящего автомобиля пользователь может узнать адрес дилерского центра, построить до него маршрут, а также получить информацию о скидках и оставить заявку.



Онлайн-оценка автомобиля и срочный выкуп

Ранее пользователи могли записаться на оценку автомобиля только по телефону или через сайт, функция позволила упростить путь пользователя для сдачи транспорта в трейд-ин.



Результаты

АВТОДОМ

Заняла разработка приложения

6 месяцев

Реализовано мобильное приложение с лаконичным дизайном и удобным функционалом



Спроектирована и разработана единая масштабируемая система



Новых и поддержанных автомобилей в едином каталоге

3500+

Оцифрован портрет пользователей



Архитектура предусматривает возможность масштабирования под новые бизнес-задачи клиента

