

Functioneel Ontwerp DWS App

Document ontworpen door: Bhanu Sharma

Functie: Stagiair afdeling Design & Art

Bedrijf: Headline Interactive

Periode: 1 september 2017 - 31 januari 2018

Inhoudsopgave

Inleiding	3	• Ik wil mijn coupon activeren om korting te krijgen	13
• Tips en adviezen	3	• Onderbouwing categorieën coupons	15
• Klantenloyaliteit	3	• Coupons uitlegscherm	16
• Forums	3	• Ik wil mijn coupon delen met andere gebruikers	17
Belangrijkste functionaliteiten beschrijving DWS app	4	• Ik wil een vraag stellen in de forums	18
Flow van DWS app	6	• Ik wil een tips/advies markeren als favorieten en later terugkijken	20
• Ik wil een account aanmaken in DWS app	7	• Terugvinden van gemarkeerde favorieten tips/adviezen	22
• Ik wil mijn klantenkaart laten zien bij de kassa	10	• Ik wil mijn profiel personaliseren	23
• Klantenkaart weergeven op Home screen	11	• Invision Prototype Link	25
• Klantenkaart in DWS account	12	• Aanbevelingen De Wit Schijndel	26

Inleiding

Afgelopen 7 jaar is de mobiele verkeer van De Wit Schijndel website enorm gestegen. Steeds meer gebruikers bezoeken de website via de mobiele apparaten en elk jaar vinden er meer transacties plaats. Mobiele gebruik staat nu centraal in deze digitale wereld. Mensen maken gebruik van mobiele website en mobiele applicaties op hun telefoon om verschillende doelen te bereiken. Als er een mobiele applicatie voor De Wit Schijndel ontwikkeld wordt, wat voor toegevoegde waarde heeft dit voor het bedrijf zelf? Hierna is een uitgebreid onderzoek na gedaan en gekeken naar de markt hoe andere bedrijven of concurrenten mobiele applicaties inzetten om meer klanten te werven. De volgende onderdelen zijn de belangrijkste uitgangspunten van de mobiele applicatie:

1. Tips en adviezen

Kamperen kan lastig zijn voor beginners en daarbij zijn de kansen groot dat er behoefte is aan ondersteuning. Het is soms niet duidelijk hoe een tent opgezet wordt en wat er allemaal bij komt kijken. Daarvoor kan De Wit Schijndel uitgebreide tips en adviezen in de mobiele applicatie plaatsen om gebruikers verder te helpen. De applicatie kan stapsgewijs met combinatie van teksten en afbeeldingen laten zien hoe bijvoorbeeld een tent opgezet kan worden en wat men allemaal nodig heeft. Om de instructies meer in kaart te brengen, kunnen er video's opgenomen om de gebruiker te helpen. De gebruiker heeft hierbij twee verschillende keuzes wat voor hem makkelijk is. Tijdens het aanschaffen van De Wit Schijndel producten, kan de mobiele applicatie aangeboden worden aan klanten voor ondersteuning.

2. Klantenloyaliteit

Uit het onderzoek kwam voornamelijk naar voren dat de focus ligt op "klantenloyaliteit". Steeds meer bedrijven zetten met behulp van een mobiele applicatie een zogenaamde digitale klantenkaart in om een klantenbinding op te bouwen. Aan vaste loyale klanten wordt er coupons aangeboden waardoor men korting krijgt op aanbevolen producten. Mensen worden zo gemotiveerd om herhaalaankopen te doen bij het bedrijf. Momenteel doet De Wit Schijndel niks met klantenloyaliteit of kortingen en als advies kan dat wel meegegeven worden, om dat onderdeel in een vorm van een mobiele applicatie te ontwikkelen.

3. Forums

Gebruikers kunnen hun vragen stellen in verschillende onderwerpen aan elkaar. Op deze manier bouwen de gebruikers netwerk met elkaar op en krijgen zij nieuwe inzichten op bepaalde onderwerpen. Zo kunnen de gebruikers ook eerder beantwoorde vragen doorlezen van andere gebruikers en is dat goed meegenomen.

Belangrijkste functionaliteiten beschrijving DWS app

Functionaliteit 1: Tips en adviezen markeren als favorieten

Voor en tijdens het aankopen moet de klant goed geholpen worden. De applicatie moet de mogelijkheid aanbieden, dat gebruikers bepaalde tips en adviezen kunnen opslaan in de persoonlijke account. Op deze manier, kan de gebruiker de content wat hij/zij nodig heeft, snel terugvinden. Door deze functionaliteit, moet de gebruiker weinig handelingen uitvoeren.

Functionaliteit 2: Andere gebruikers kunnen reageren onder tips en adviezen

Bij een bepaald onderdeel wordt er uitgebreid tips en adviezen beschreven door DWS. Vaak kan het ook zijn dat gebruikers er net anders over denken. Daarbij geef deze functionaliteit de gebruikers de mogelijkheid om hun eigen input of feedback toe te voegen om bijvoorbeeld beginners te helpen. Zo krijgt DWS ook nieuwe inzichten vanuit haar gebruikers en kan dat aangepast worden in de content die zij aanbieden aan de gebruikers.

Functionaliteit 3: Evenementen binnen DWS

Binnen DWS worden er diverse evenementen georganiseerd en gepubliceerd op hun Facebookpagina. Om gebruikers hiervan hierop te attenderen, kan er in de mobiele applicatie aankomende evenementen weergegeven worden. Op deze manier, wordt de promotie van een evenementen goed verspreid en missen de gebruikers hun favoriete evenement niet.

Functionaliteit 4: Notificaties

Push notificaties ontvangen via een mobiele applicatie staat centraal. Gebruikers kunnen notificaties ontvangen en op de hoogte blijven van hun activiteiten. Dit zorgt ervoor dat zij de mobiele applicatie actief blijven gebruiken en niet afhaken.

Functionaliteit 5: Personaliseren van profiel

Aan de hand van een personaliseerde profiel, kan DWS zich meer richten op de behoeftes van gebruikers. Gebruikers kunnen hun profiel personaliseren en krijgen op basis daarvan tips/adviezen en hun favoriete coupons. Dit zorgt ervoor dat er een persoonlijke binding met de gebruikers gemaakt wordt.

Functionaliteit 6: Delen van coupons met andere

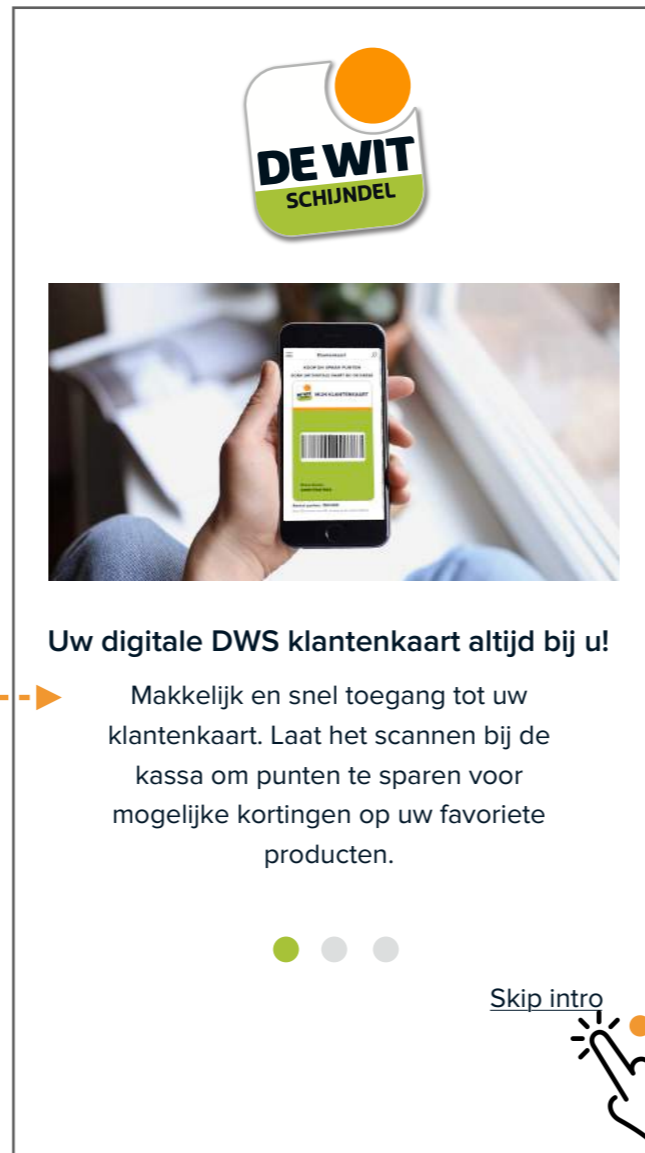
Het kan bijvoorbeeld voor komen dat gebruikers net niks hebben aan een coupon dat aangeboden wordt aan hun en dat zij het zonde vinden als het verloopt. Hierbij krijgt de gebruiker een mogelijkheid om een coupon te delen met andere gebruikers die het goed kunnen gebruiken. Op deze manier komen er nieuwe klanten bij het bedrijf om aankopen te doen. Er zijn uiteraard ook kansen dat de mobiele applicatie door meer mensen gedownload wordt en dat men ook dit actief gaat gebruiken. Delen van coupons gaan via whatsapp of mail omdat dit de beste alternatieven zijn om snel en makkelijk te delen. Via social media delen heeft weinig toegevoegde waarde, want gebruikers hebben hier geen behoefte aan en de kansen zijn groot dat meerdere mensen toegang hebben tot een coupon.

Flow van DWS app

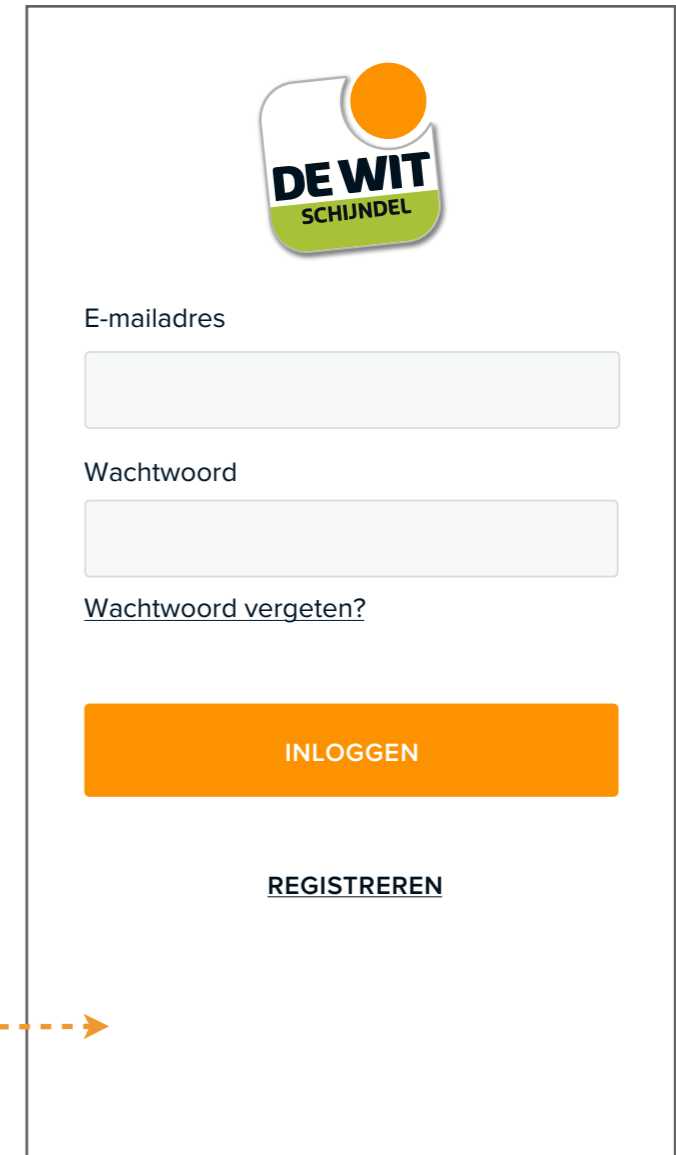
“ Ik wil een account aanmaken in DWS app.”



De app wordt geopend door de gebruiker waarbij een laadscherm getoond wordt dat na 2-3 seconden verdwijnt.




De gebruiker ziet een kort intro wat hij/zij allemaal kan verwachten van de mobiele applicatie. Ook kan de intro overgeslagen worden.



Na het overslaan van de intro, ziet de gebruiker een inlogscherm waarbij twee opties getoond worden.

Ongeldige gebruikersnaam en/of wachtwoord.




E-mailadres

Wachtwoord

[Wachtwoord vergeten?](#)

INLOGGEN

REGISTREREN



< Persoonlijke gegevens

1 — **2**
 Persoonlijke gegevens Adres gegevens

Voornaam *

Achternaam *

E-mailadres *


Wachtwoord *

Wachtwoord bevestigen *

Telefoonnummer *

* Verplichte velden

VOLGENDE



< Adres gegevens

1 — **2**
 Persoonlijke gegevens Adres gegevens

Straat *

Nr. * Toevoeging

Woonplaats *

ZIP/Postcode *

Land *

Ja, ik ontvang graag "De Wit Schijndel" nieuwsbrief

* Verplichte velden

ACCOUNT AANMAKEN



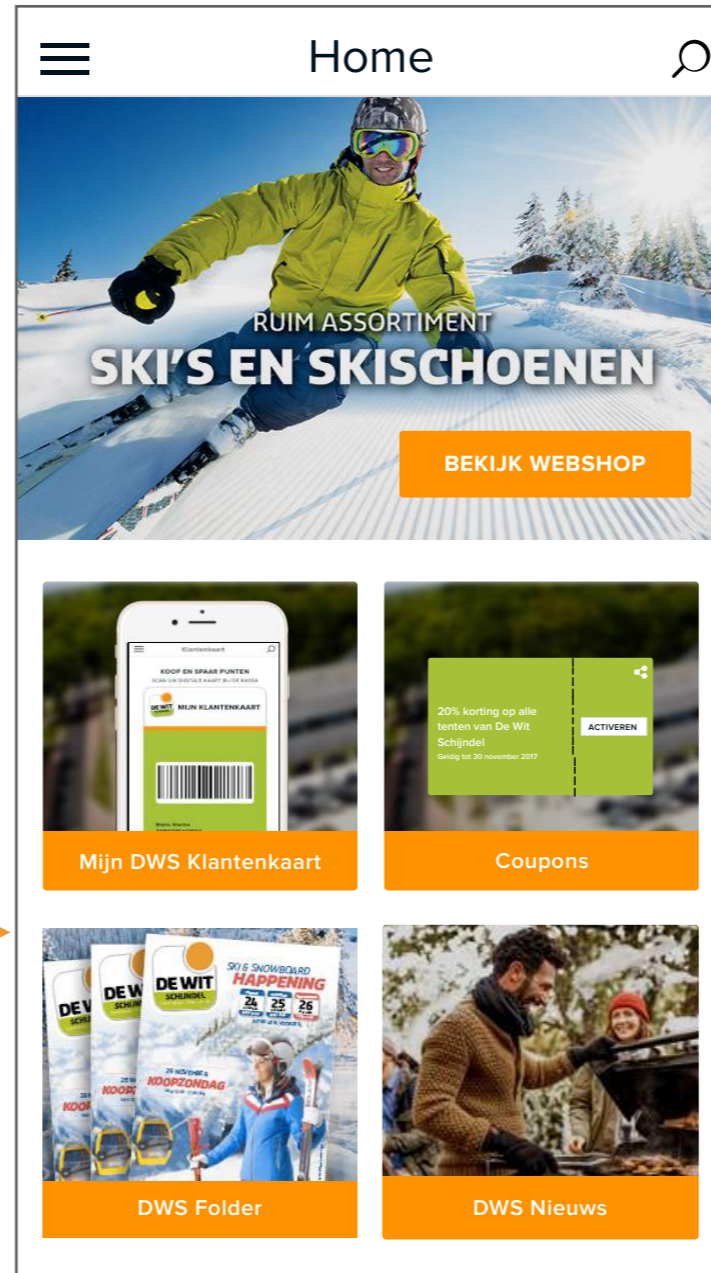
Er wordt een foutmelding getoond als de gebruiker een verplichte input veld niet ingevuld heeft.

Als de gebruiker op registreren klikt, wordt de bovenstaande scherm getoond. De gebruiker vult zijn/haar gegevens in en ziet boven de vooruitgang van de registratie procedure.

Na het invullen van de gegevens en op "account aanmaken" te klikken, krijgt de gebruiker toegang tot de "home" scherm van de app.

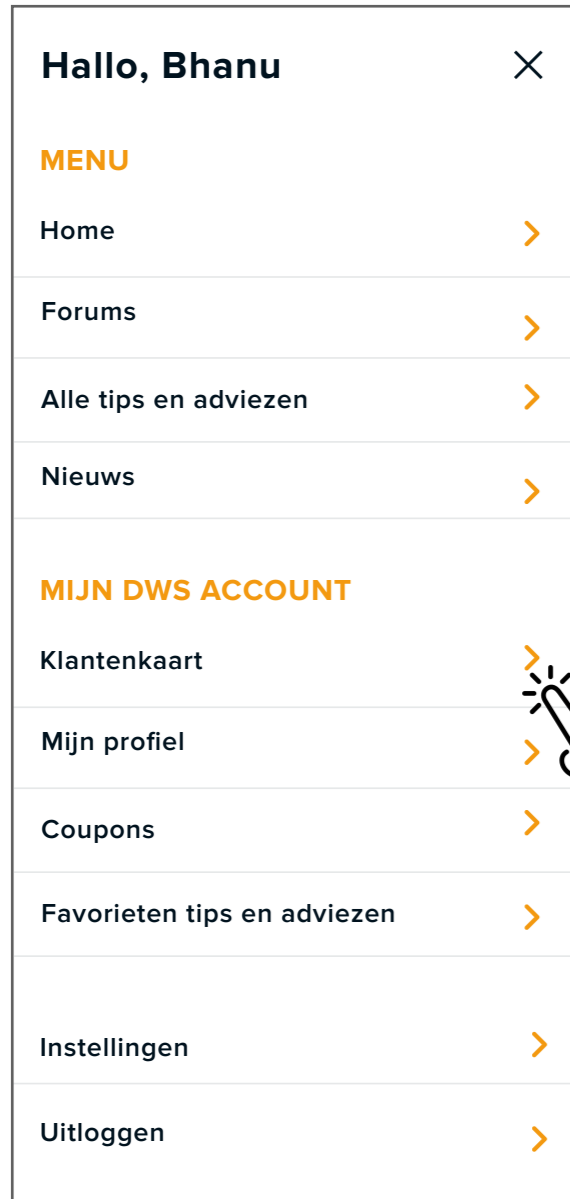


Na het account aanmaken, krijgt de gebruiker een melding te zien op de home pagina.



Nadat de gebruiker op de button "OK, IK BEGRIJP HET" heeft geklikt, verdwijnt de melding en heeft de gebruiker toegang tot de app.

“ Ik wil mijn klantenkaart laten scannen bij de kassa”



De gebruiker klikt op de hamburger menu waarin alle gegevens in staan.

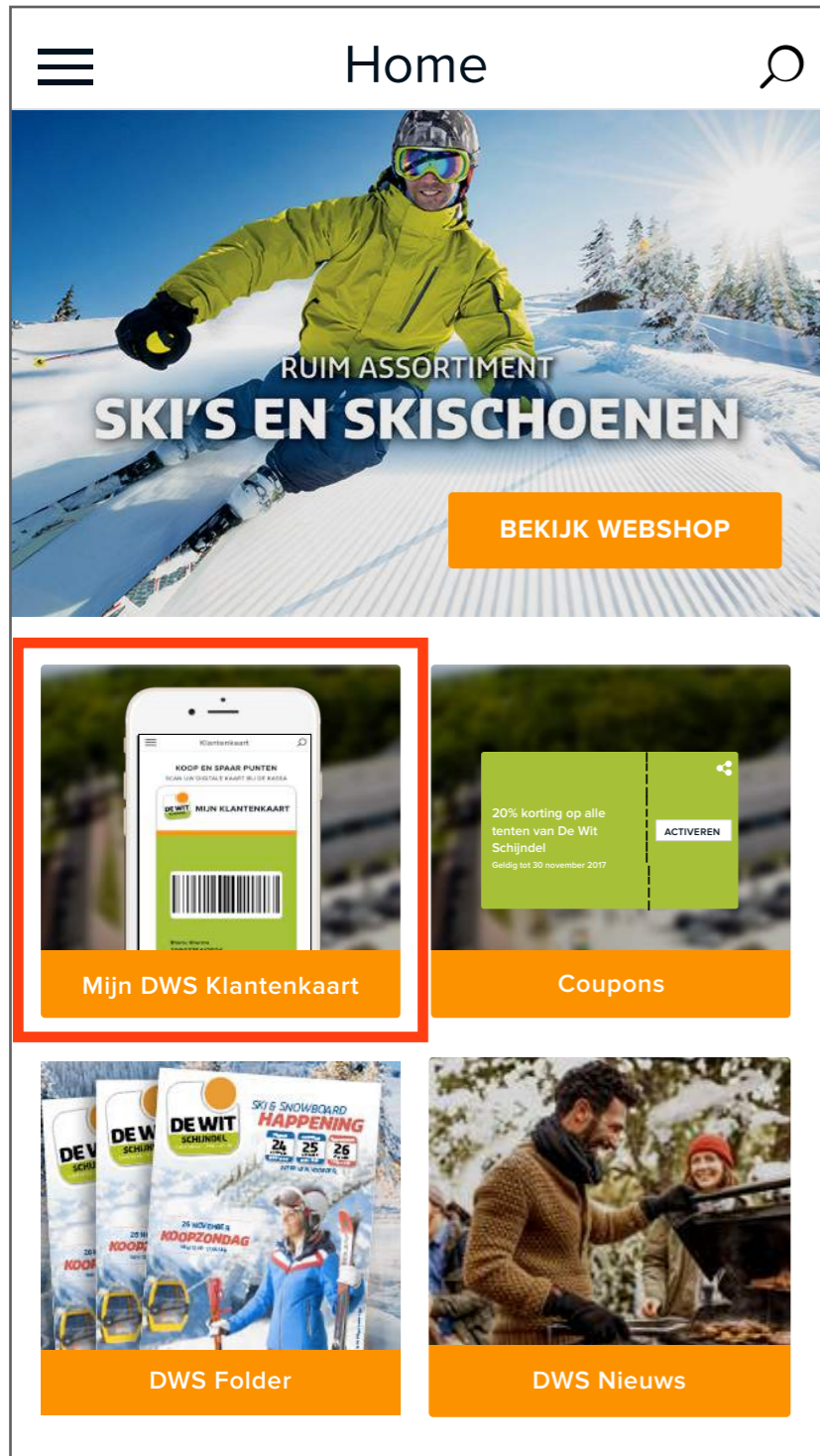


De gebruiker kan de digitale klantenkaart tonen aan de kassa-medewerker om te laten scannen.



Als de gebruiker op de button “meer info” klikt, draait het kaart om en verschijnt er informatie over wanneer de kaart voor het laatst gescand is en hoeveel punten er al gespaard is.

Klantenkaart weergeven op Home scherm



Om het voor de gebruiker makkelijk te maken, kan de klantenkaart ook weergegeven worden op de Home scherm van de mobiele applicatie. De klantenkaart concept is de belangrijkste uitgangspunt van de applicatie en moet zoveel mogelijk naar voren komen. Op deze manier, kan de gebruiker met weinig handelingen makkelijk toegang hebben tot de klantenkaart, en snel een overzicht krijgen hoeveel punten er al gespaard zijn voor de eerst volgende korting.

Klantenkaart in DWS account

Wat is Mijn DWS Klantenkaart?

< Klantenkaart

Voordeel met Mijn DWS Klantenkaart

- Spaar punten voor korting op u volgende aankopen.
- Ontvang bij u aankopen digitale coupons die korting geven op uw favorieten producten.

Hoe werkt Mijn DWS Klantenkaart?

- De DWS klantenkaart is gratis.
- In de winkel wordt de klantenkaart gescand bij het afrekenen.
- Bij online bestellingen voert u uw DWS pasnummer in bij Mijn DWS Klantenkaart.
- U kunt de kaart koppelen aan uw DWS account. Dat doet u via mijn account.

Klantenkaart

SPAAR PUNTEN BIJ ELKE AANKOOP
SCAN UW DIGITALE KAART BIJ DE KASSA

Info Mijn DWS Klantenkaart

U heeft nog geen punten staan op uw DWS Klantenkaart.

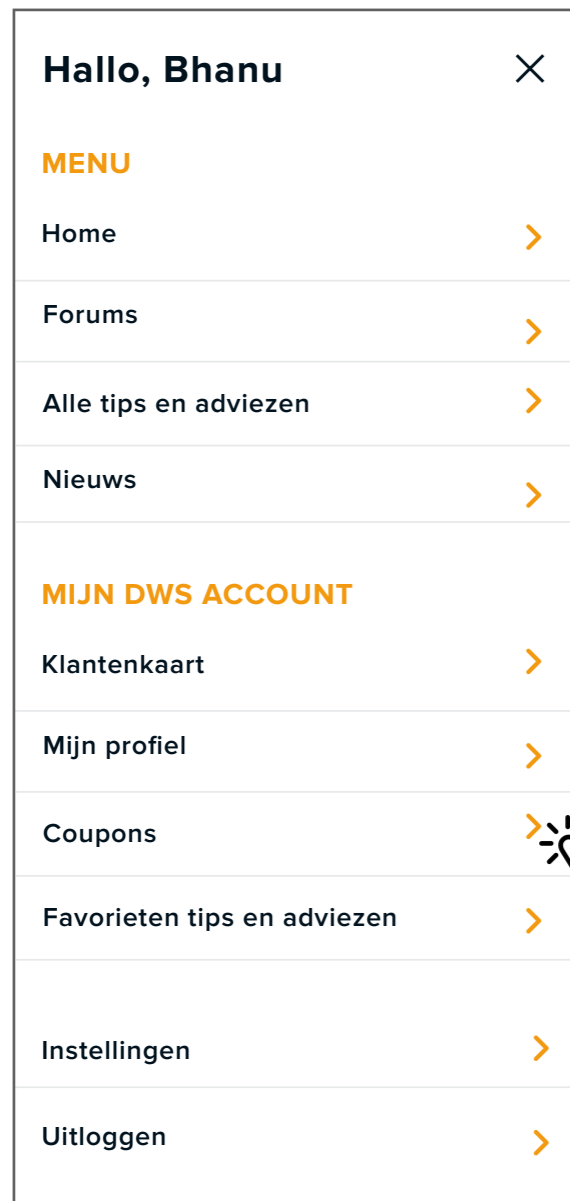
[Wat is Mijn DWS Klantenkaart?](#)

KAART OMDRAAIEN

Tijdens het aanmaken van een account, wordt er automatisch een klantenkaart gekoppeld. Bij de concurrent Decathlon, wordt en tijdens het aanmaken van een account automatisch een klantenkaart gekoppeld met pasnummer en naam. De klantenkaart verschijnt in de account. De gebruiker kan zich natuurlijk afvragen wat nou de functie van een klantenkaart is. Dat kan gelezen worden als de gebruiker op de button “meer informatie” klikt. Op deze scherm staan alle informatie welke voordelen zo een kaart heeft en wat de bedoeling is.

Zijn er nog geen punten dan wordt er aan de achterkant van de kaart content getoond: U heeft nog geen punten op uw DWS Klantenkaart staan.

“ Ik wil mijn coupon activeren om korting te krijgen”



De gebruiker klikt op de hamburger menu en dan vervolgens op “ mijn coupons”.



De gebruiker krijgt coupons te zien verdeeld onder drie categorieën: Nieuwe coupons, Mijn eerder geactiveerde coupons en Gedeelde coupons.



Wanneer de gebruiker op de button “activeren” klikt, verschijnt de melding om de coupon te activeren.



Na het klikken op activeren, verschijnt de melding dat de coupon geactiveerd is. Als de gebruiker op "OK" button klikt, wordt de volgende scherm getoond.

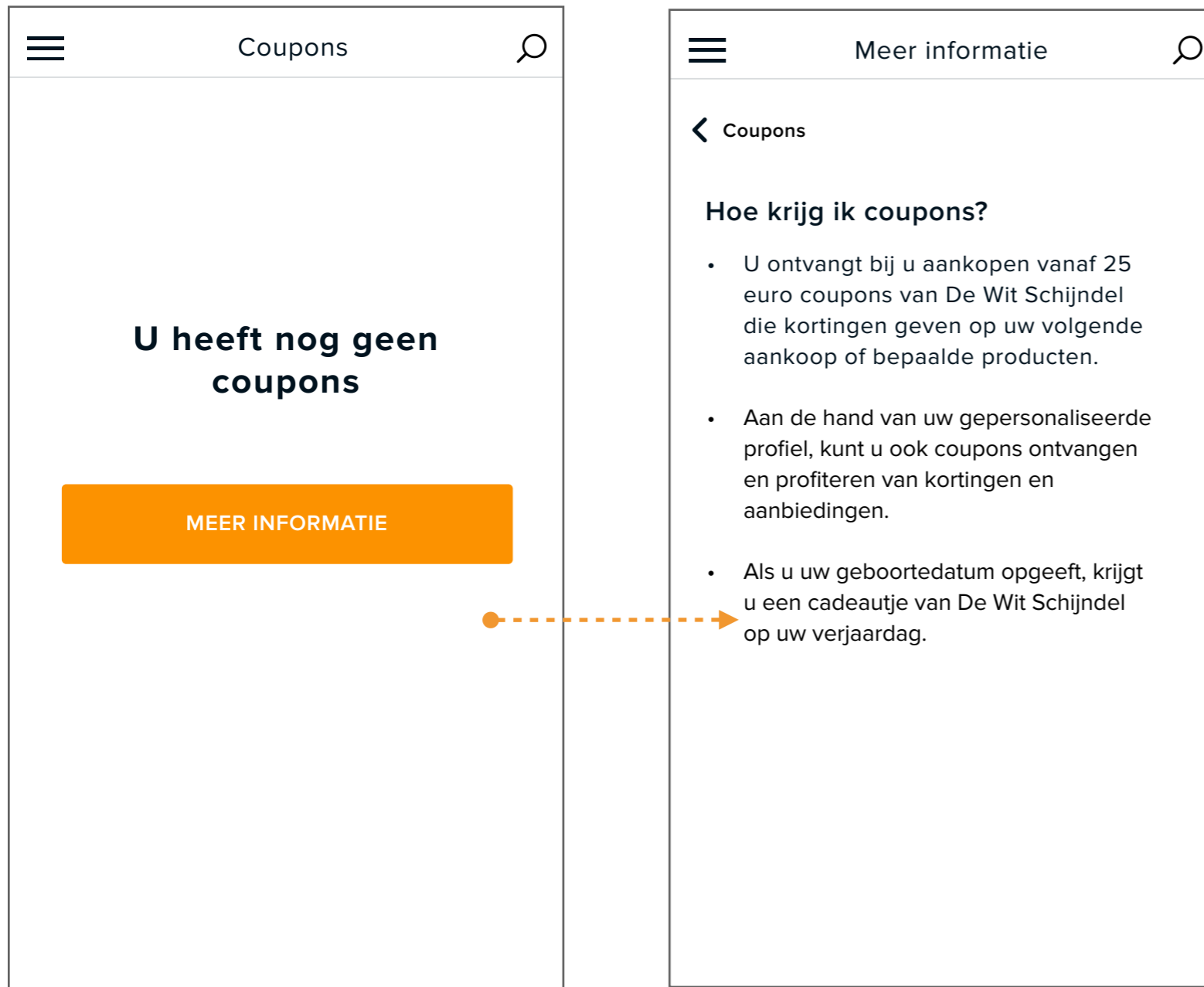
De geactiveerde coupon staat onder de categorie "Mijn eerder geactiveerde coupons" en wordt doorzichter weergegeven.

Onderbouwing categorieën coupons



Door de coupons onder drie categorieën te verdelen, heeft de gebruiker een duidelijk overzicht hoe de coupons gebruikt zijn en wanneer. Zo kan de gebruiker altijd ernaar terugkijken en staat de content niet door elkaar. Op deze manier feedback geven aan de gebruiker, is een ideale manier.

Coupons uitlegschermen

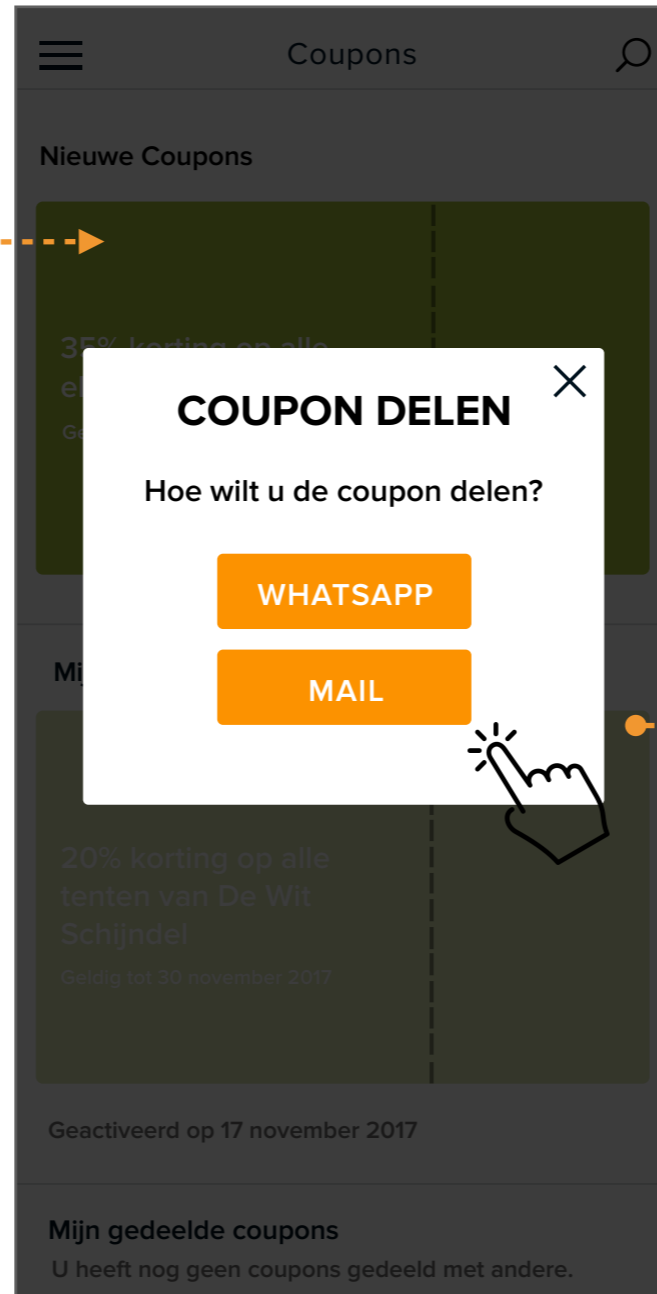


Als de gebruiker nog geen aankopen heeft gedaan bij De Wit Schijndel, verschijnen er geen coupons. Als de gebruiker op de button “meer informatie” klikt, ziet hij/zij informatie hoe de coupons verkrijgbaar zijn. Op deze manier kan de gebruiker gestimuleerd worden om aankopen te doen bij De Wit Schijndel.

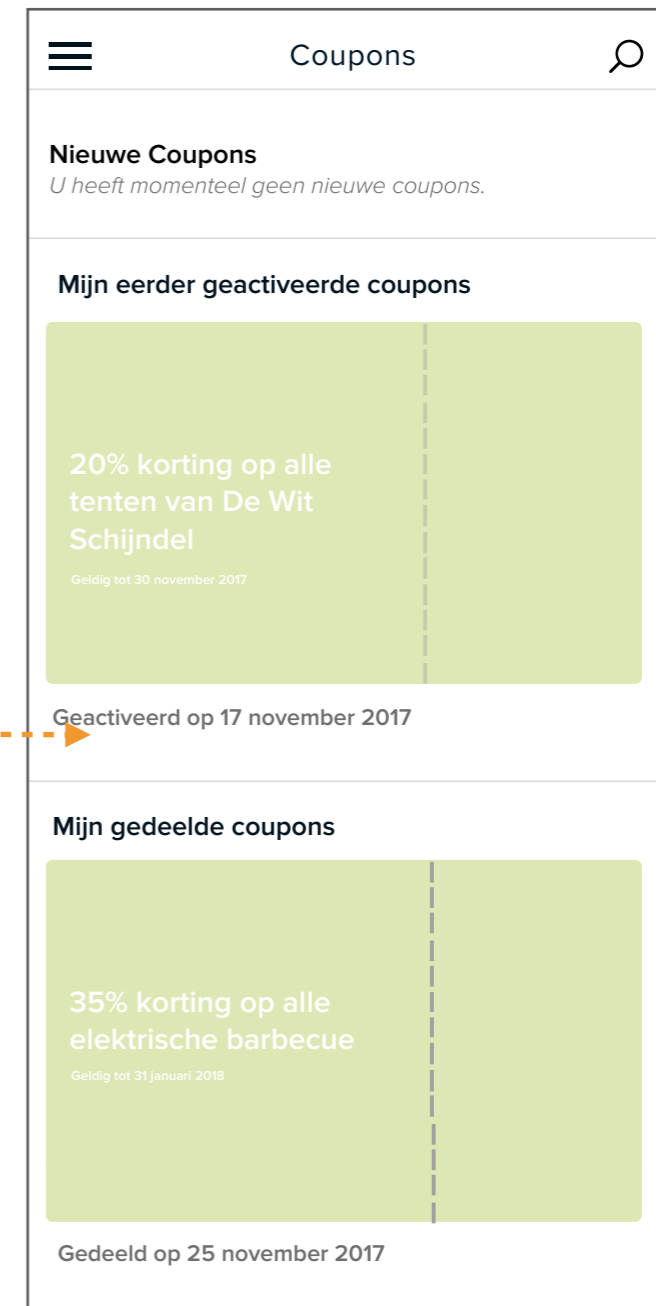
“Ik wil mijn coupon delen met andere gebruikers”



De gebruiker klikt op “delen” icon wat rechtsboven de coupon weergeven wordt.

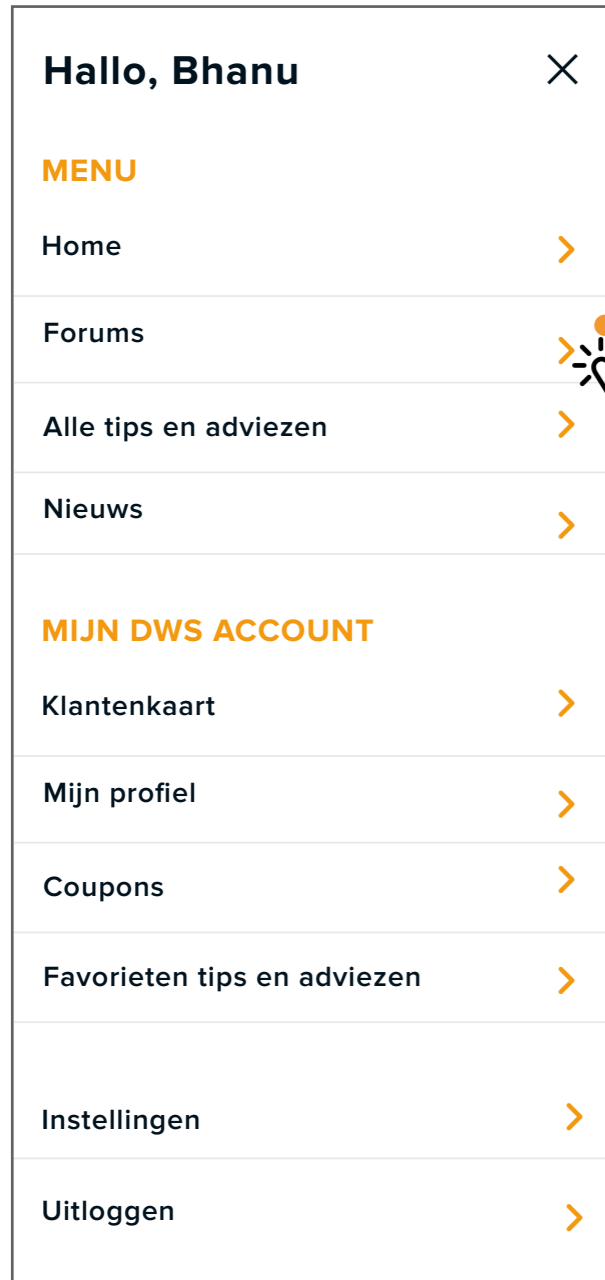


Nadat de gebruiker op de icon geklikt heeft, verschijnt er een melding. De gebruiker kan kiezen hoe hij/zij de coupon wilt delen.

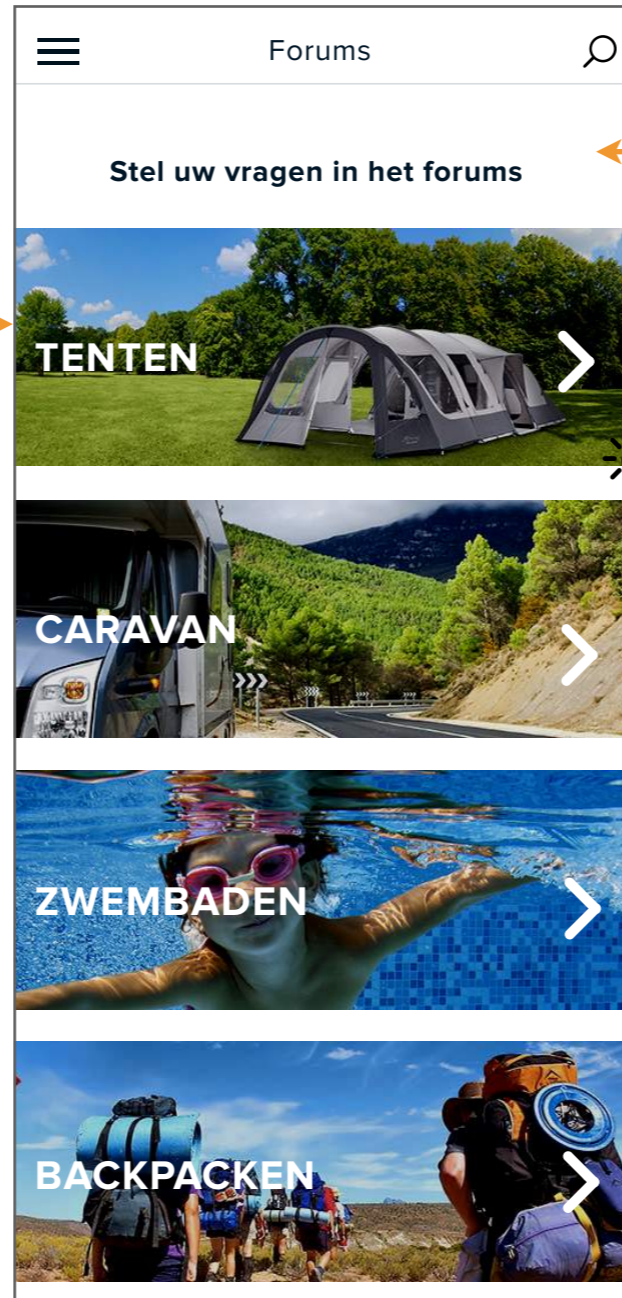


Na het delen van de coupon, verschijnt dit onder de categorie “Mijn gedeelde coupons”.

“ Ik wil een vraag stellen in de forums”



De gebruiker klikt op de hamburger menu en vervolgens op “Forums”.



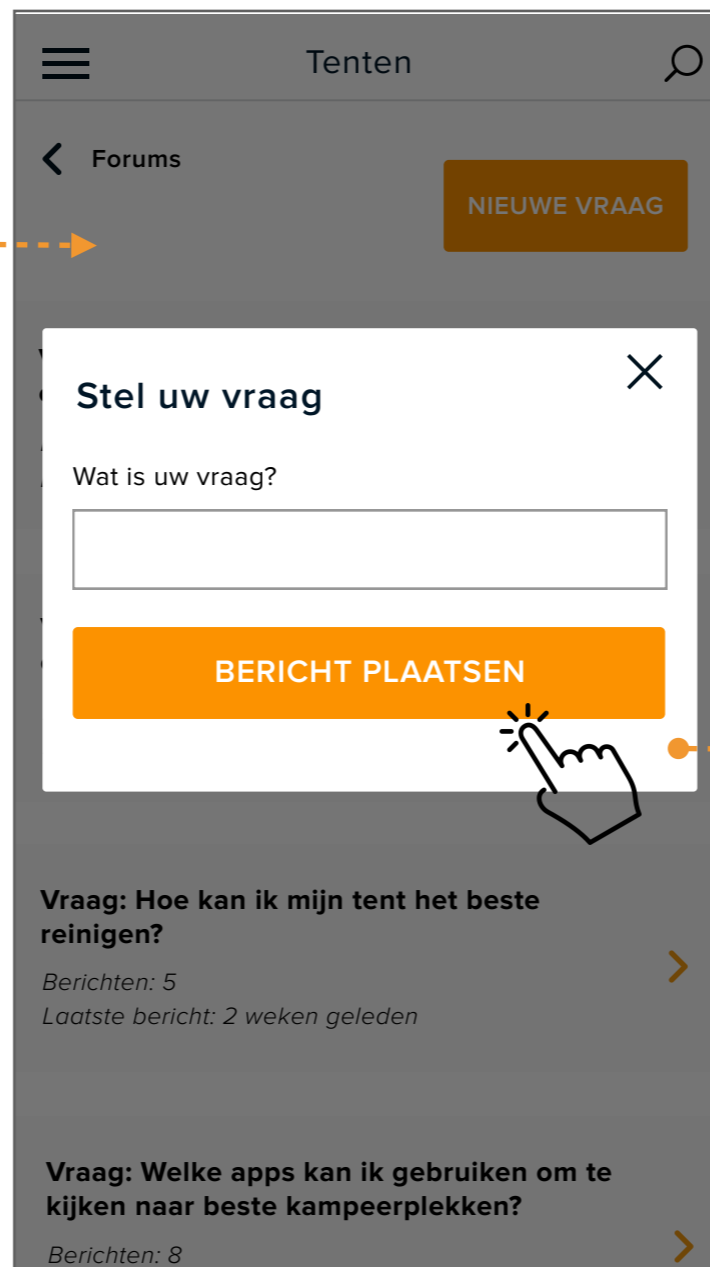
Nadat de gebruiker op het forums heeft geklikt, verschijnen er aantal categorieën waarin hij/zij de vraag kan stellen.



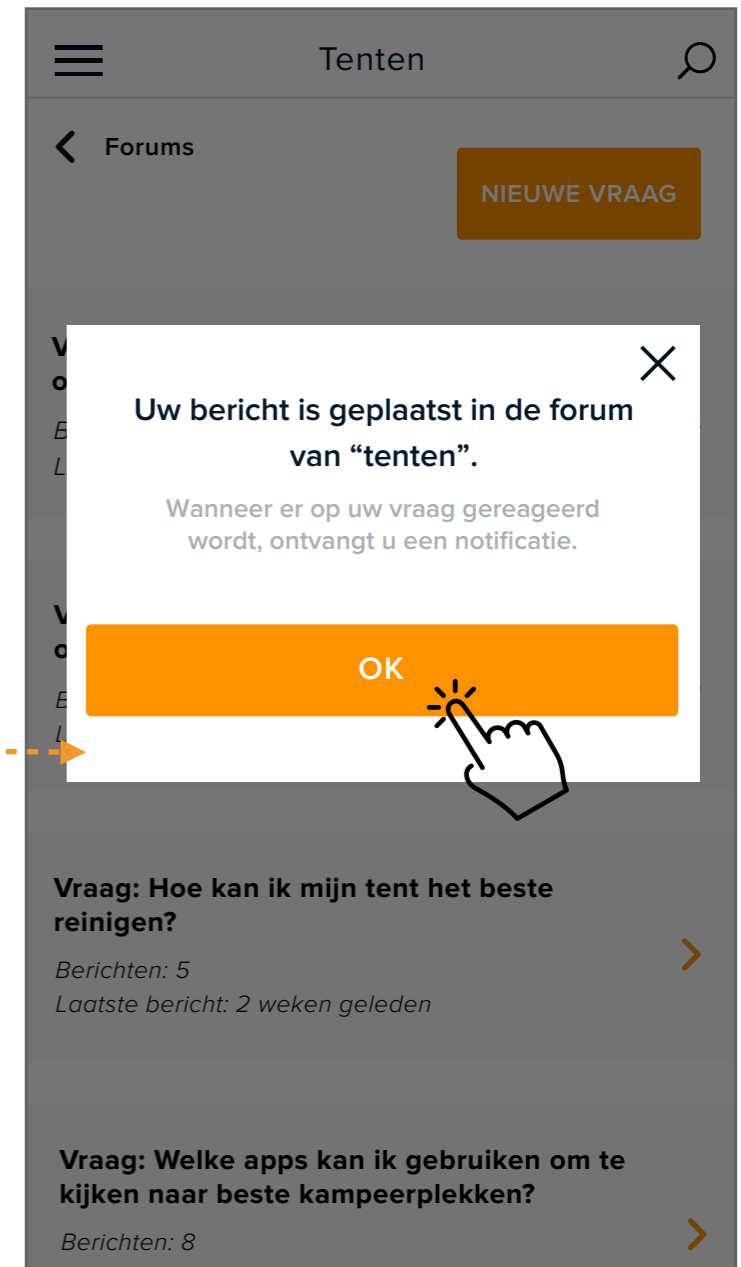
De gebruiker krijgt een overzicht van de vragen die gesteld zijn in het forum “tenten”.



De gebruiker klikt op de button “Nieuwe vraag om zijn/haar vraag te stellen.

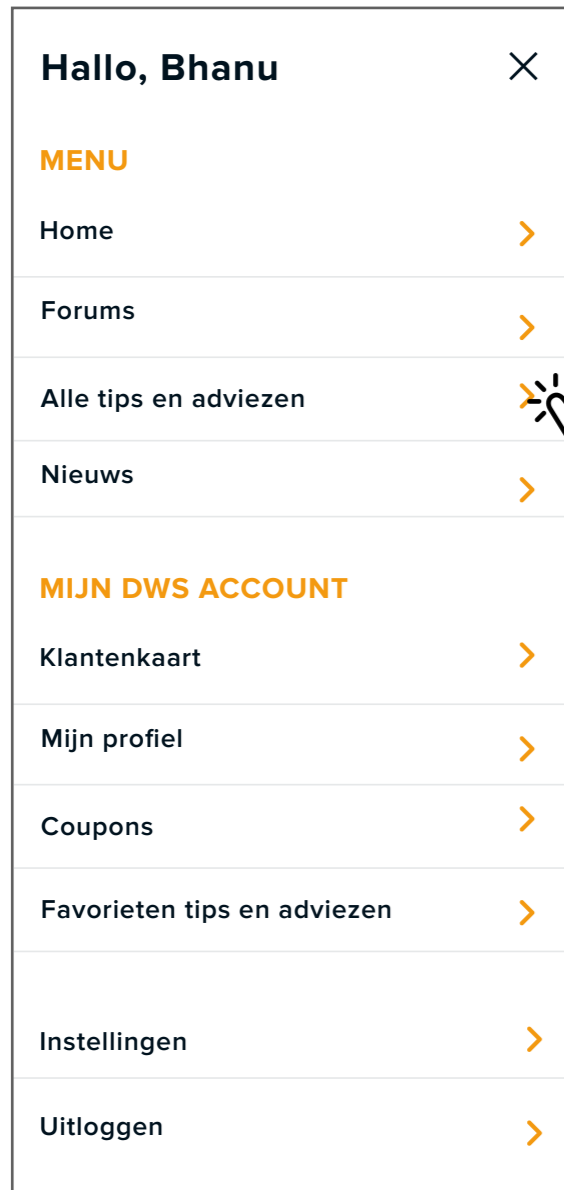


De gebruiker krijgt een lay-out te zien met een melding waarbij hij/zij in de input velden de vraag kan typen.

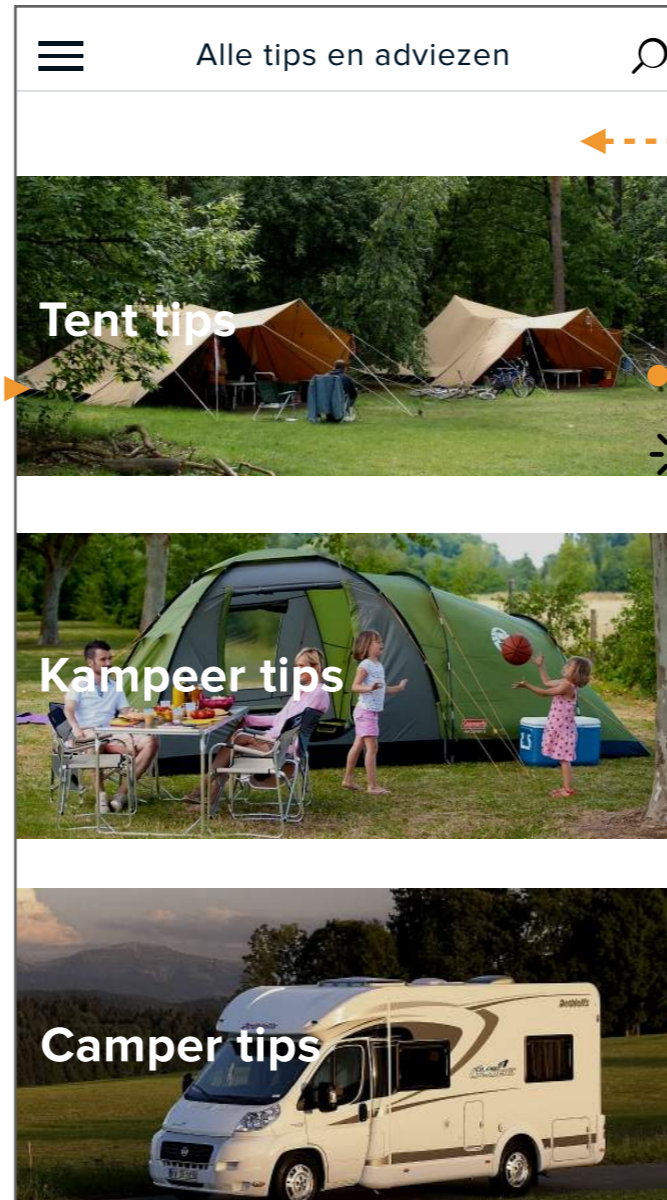


Nadat de gebruiker op de button “Bericht plaatsen” heeft geklikt, ziet hij/zij een melding dat het bericht geplaatst is. Na het klikken op de button “OK” keert de gebruiker weer terug naar alle vragen binnen het forums.

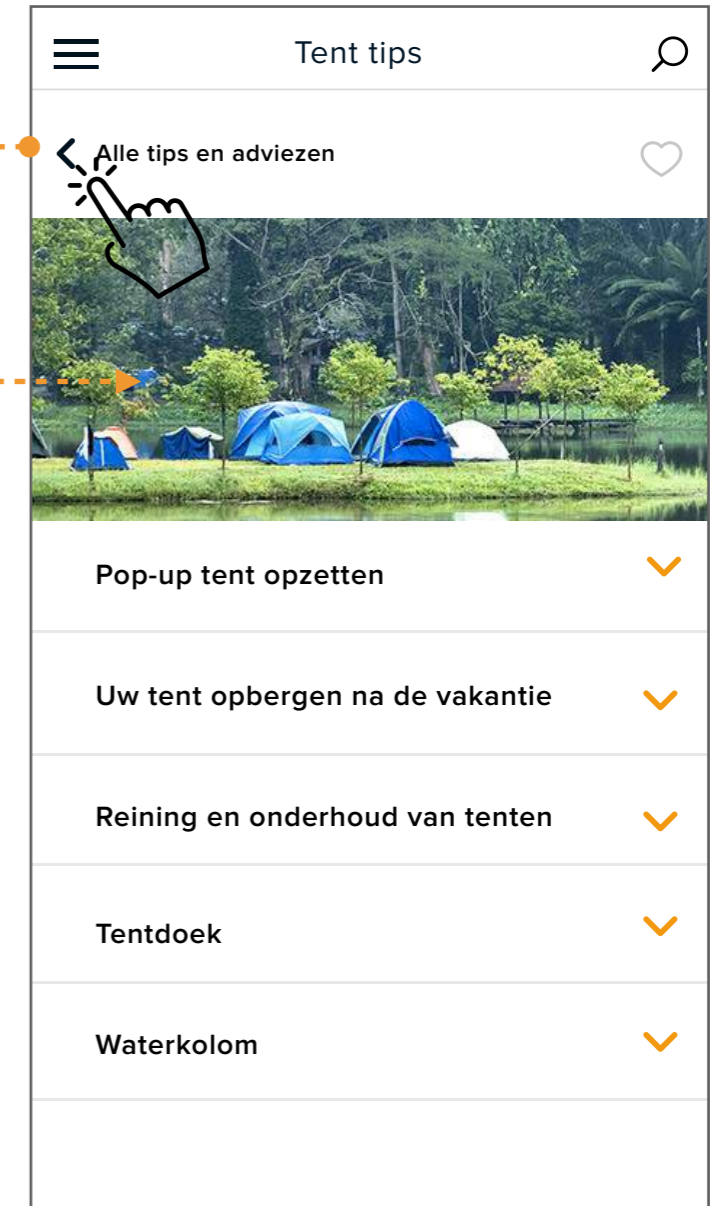
“ Ik wil een tips/advies markeren als favorieten en later terugkijken”



De gebruiker gaat naar alle tips en adviezen van De Wit Schijndel door te klikken op de hamburger menu.



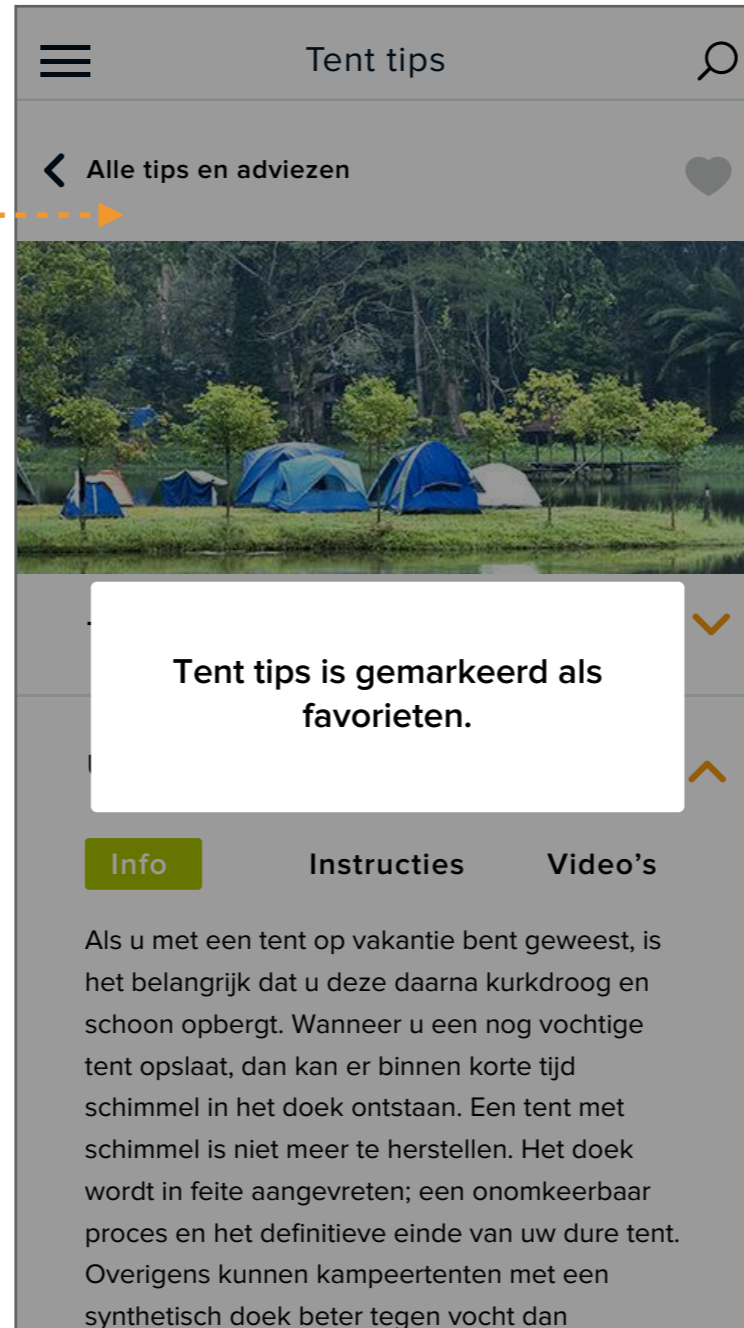
De gebruiker krijgt een overzicht van alle tips en adviezen.



De gebruiker klikt op een onderwerp en krijgt content dat bij het onderwerp hoort.

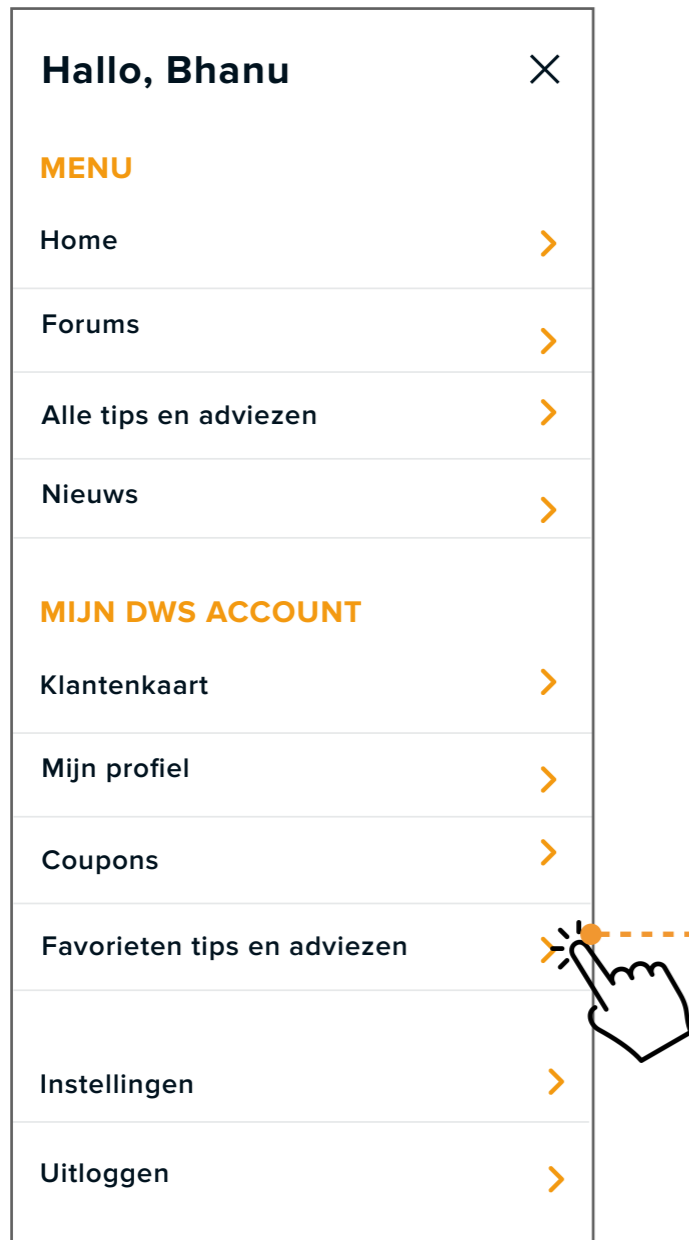


Bij elke onderwerp, ziet de gebruiker een hart icon aan de linkerkant van de scherm.



Nadat de gebruiker geklikt heeft op de hart icon, verschijnt er een lay-out met de melding dat de content gemarkeerd is als favorieten. De gebruiker krijgt feedback op zijn/haar interactie.

“Terugvinden van favorieten gemarkeerde tips/adviezen”



Als de gebruiker op de hamburger menu klikt en vervolgens op “favorieten tips en adviezen”, zit hij/zij het advies terug die gemarkeerd waren als favorieten.

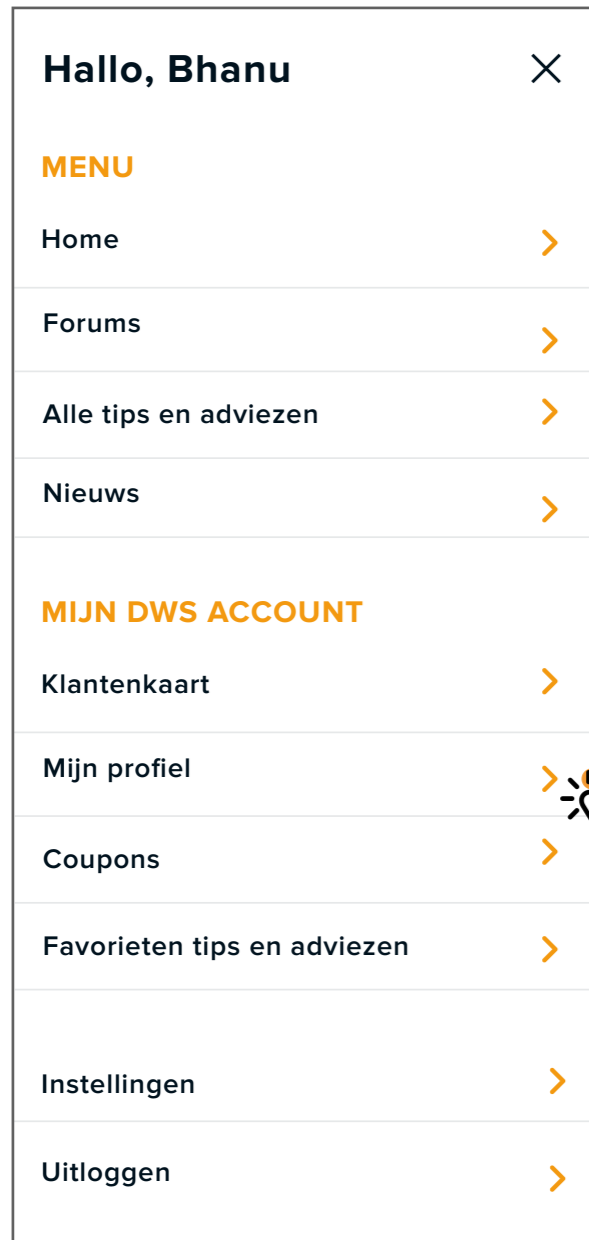


Hierbij kan de gebruiker bepaalde tips en adviezen ook verwijderen wat onder de categorie “favorieten tips en adviezen” staan.

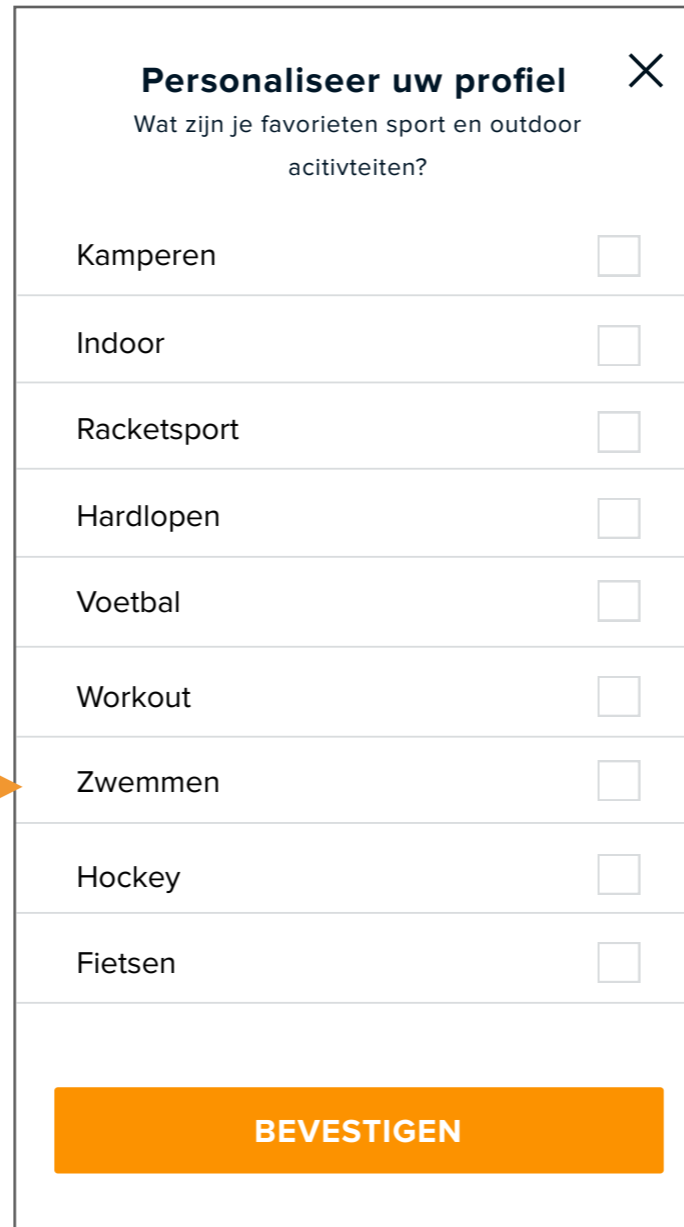


De gebruiker krijgt een melding met bevestiging van zijn/haar interactie. Er kan gekozen worden uit twee opties: “ja” of “nee”.

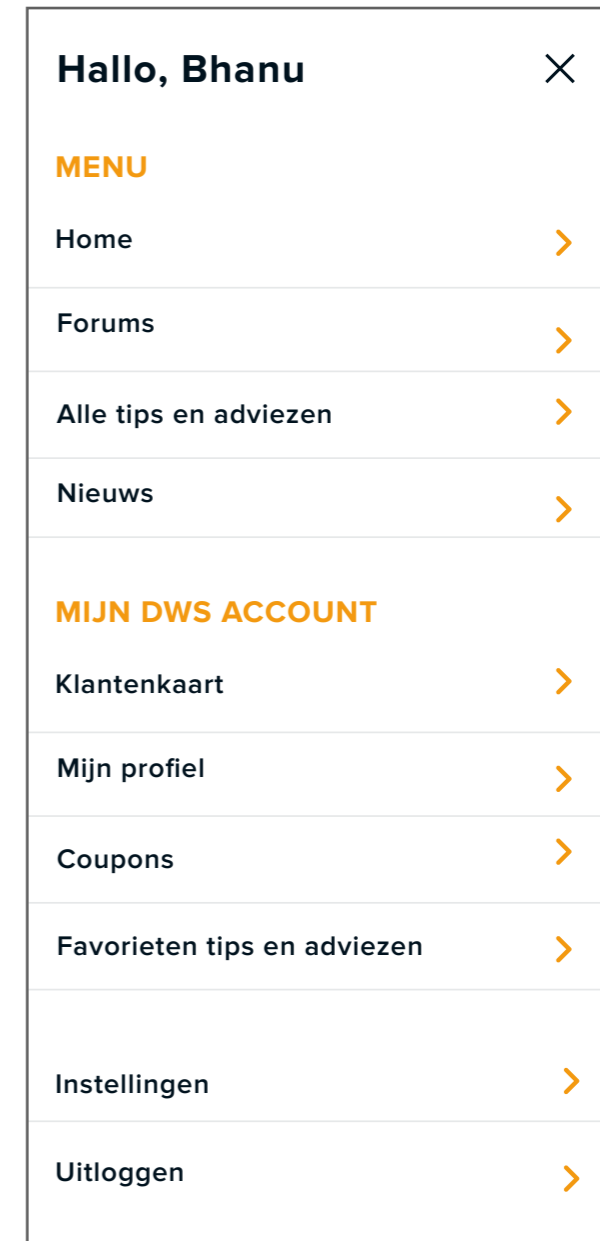
“Ik wil mijn profiel personaliseren.”



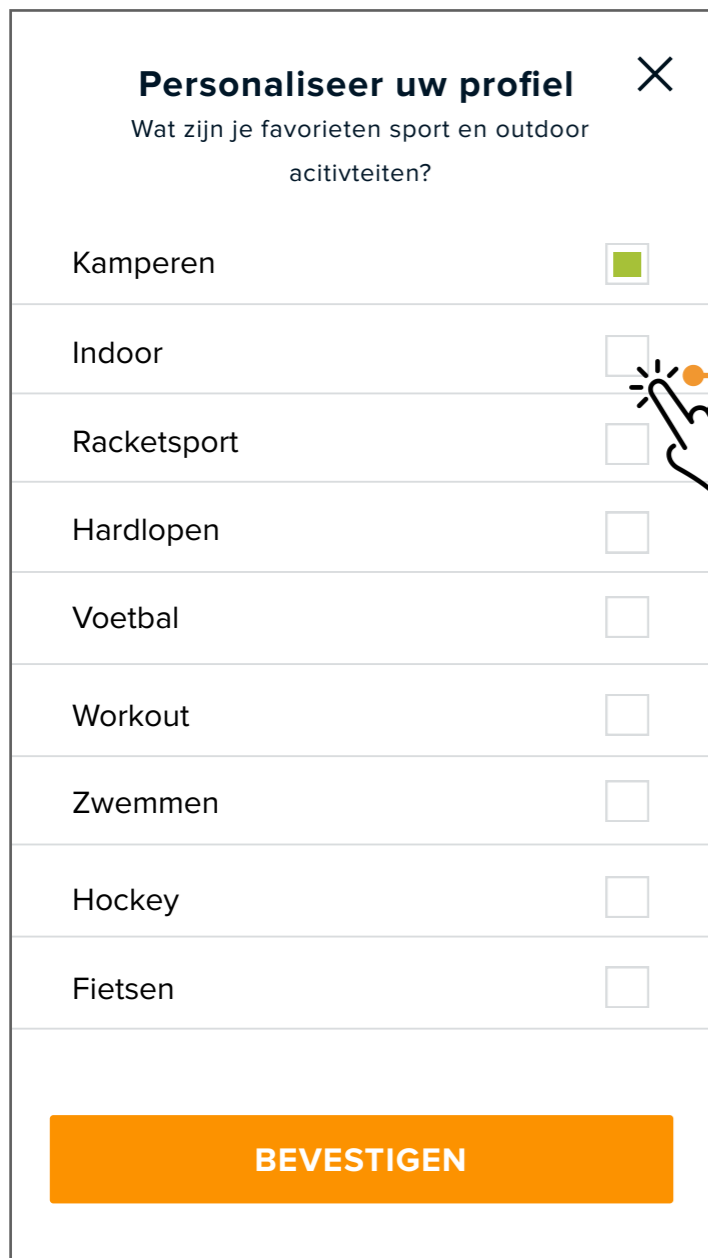
De gebruiker klikt op de hamburger menu en gaat vervolgens naar mijn profiel.



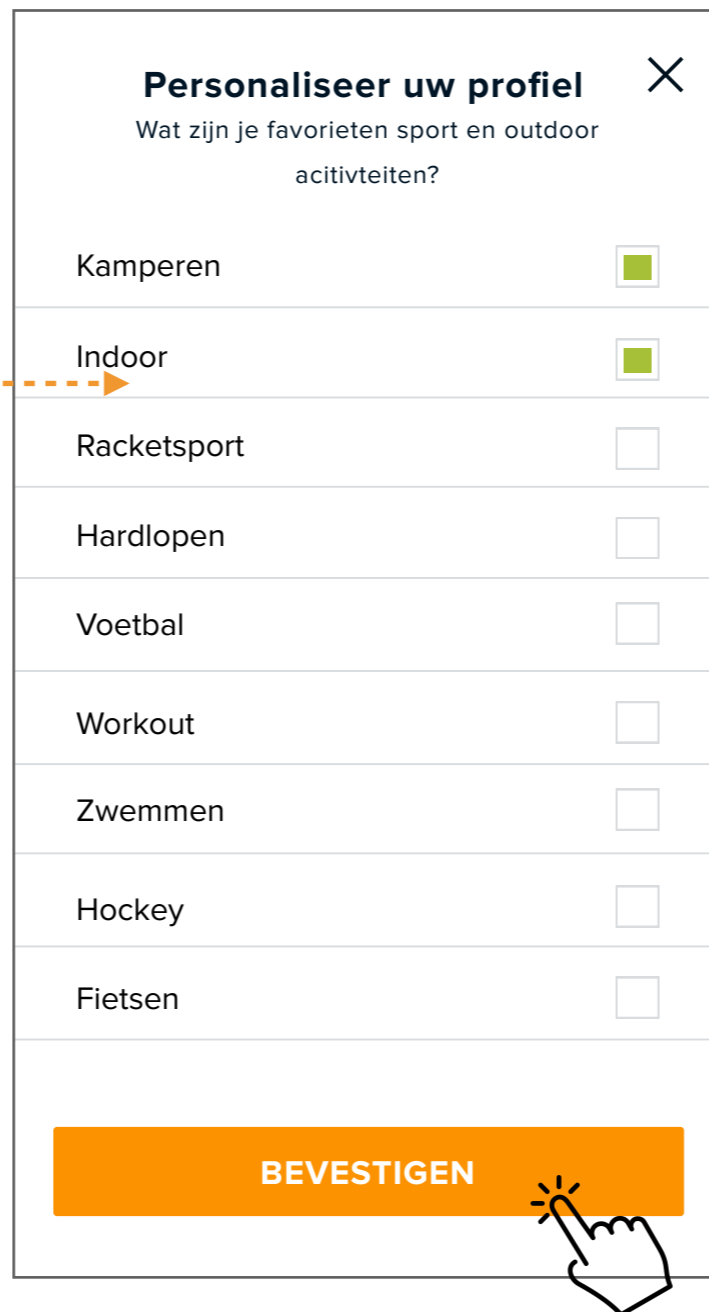
De gebruiker klikt op “Mijn profiel”. De gebruiker klikt zijn/haar favoriete activiteiten aan.



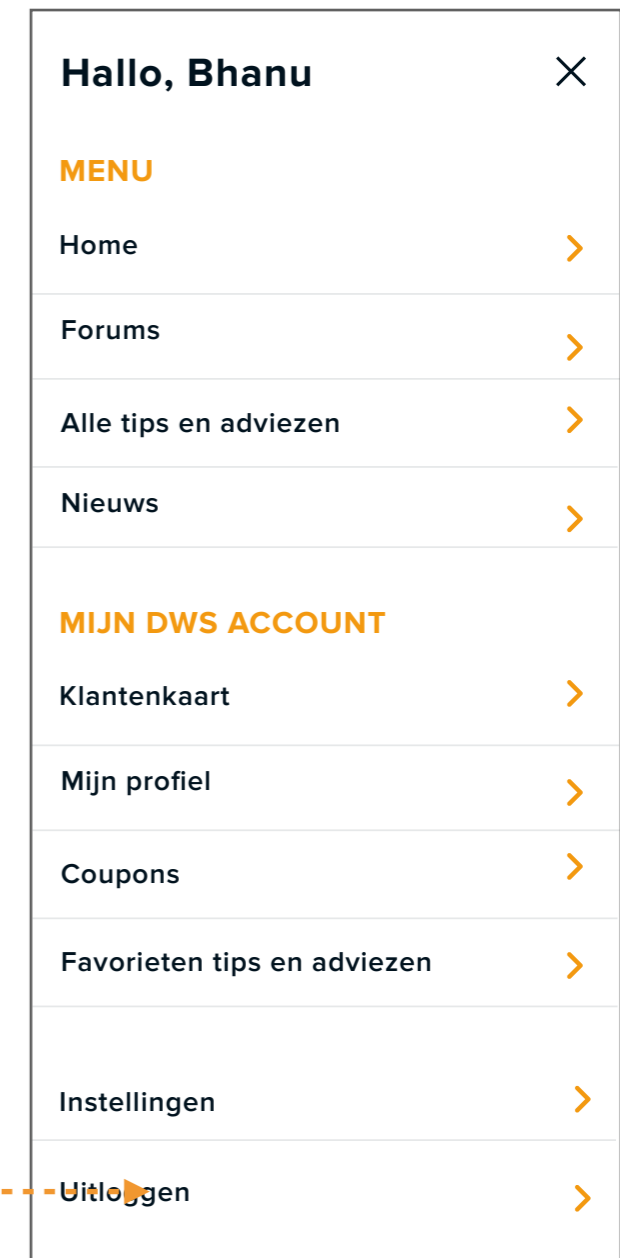
De gebruiker keert weer terug naar de menu scherm.



Als de gebruiker op het vakje klikt, wordt dit visueel groen weergegeven. Zo krijgt de gebruiker feedback dat het geselecteerd is.



Nadat de gebruiker klaar is met selecteren, kan er op de knop “bevestigen” geklikt worden om de scherm te sluiten.



De gebruiker keert weer terug naar de menu scherm.

Invision Prototype link

Om een helder beeld te krijgen hoe de functionaliteiten van de mobiele applicatie DWS gaat werken, zijn er schermen in Invision uitgewerkt. Hierbij wordt de flow duidelijk in kaart gebracht hoe de mobiele applicatie te werk gaat als het werkelijk gebouwd wordt.

Hierbij de link van de prototype:

<https://invis.io/MNEPC2V4S>

Aanbevelingen De Wit Schijndel

Tijdens het onderzoek, kwam voornamelijk naar voren dat er tegenwoordig klantenloyaliteit toegepast wordt in de markt door concurrenten. Hierbij wordt er een band opgebouwd met de klanten waardoor de kansen op herhalingsaankopen groter is. De Wit Schijndel zou dit ook kunnen toepassen om de klantenbinding te versterken.

Als De Wit Schijndel deze concept wilt realiseren, zou als advies ook meegegeven worden om na te denken over een webshop in de mobiele applicatie. De grootste concurrent Decathlon biedt ook een webshop aan in hun mobiele applicatie naast hun klantenloyaliteit programma. Voor later, kan er onderzocht worden hoeveel mensen er behoefte aan hebben en op deze manier kan er geconcludeerd worden of er in de mobiele applicatie webshop gebouwd moet worden.