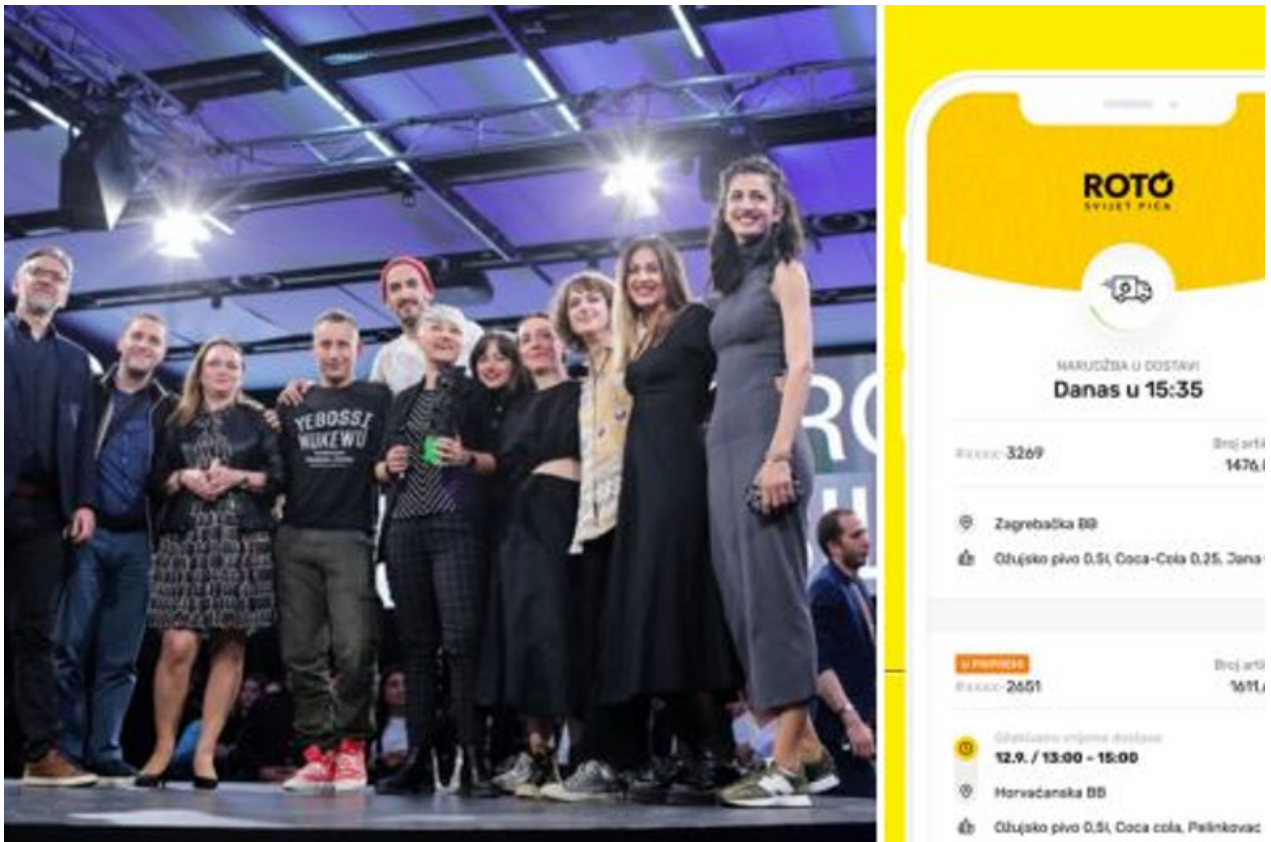




## Agencija Human dobila nagradu MIXX za ROTO aplikaciju koja štedi vrijeme i povećava prihod!

Kako je Human digitalizirao i ubrzao proces naručivanja za ROTO, te omogućio veću učinkovitost i veće zadovoljstvo kupaca



Kako je Human digitalizirao i ubrzao proces naručivanja za ROTO, te omogućio veću učinkovitost i veće zadovoljstvo kupaca? Imaš priču? Javi nam se! Pošalji priču. Prošlog vikenda u Rovinju nagrađena je izvrsnost u području tržišnih komunikacija. Na **Danima komunikacija** proglašena su najbolja digitalna rješenja i kampanje u sklopu natjecanja **MIXX Awards Croatia 2023**. Nagrada za najbolji digitalni proizvod pripala je digitalnoj agenciji Human za razvoj pametne B2B mobilne aplikacije. Riječ je o pametnom custom rješenju preko kojeg vodeći hrvatski distributer pica, Roto Dinamic, ostvaruje više od 1,3 milijuna eura prosječnog mjesečnog prihoda. Zavirili smo iza kulisa Human agencije i doznali kako nastaju najnagrađivanija hrvatska digitalna rješenja. Izazov: Ubrzati i digitalizirati naručivanje ROTO, lider na tržištu distribucije pica u Hrvatskoj, držao je 30% tržišnog udjela, ali se suočavao s ozbiljnim izazovima zbog zastarjelog i ručnog procesa naručivanja. Kontakt centar i prodajni predstavnici su bili preopterećeni, dok su ugostitelji imali neizvjesnosti oko svojih narudžbi. Cilj je bio poboljšati proces, smanjiti operativni rad i usredotočiti se na odnose s kupcima, povećati prodaju i omogućiti naručivanje 0-24. Rješenje: Učinkovita mobilna aplikacija prilagođena korisnicima. Odgovor je bila prilagođena B2B mobilna aplikacija koja je zadovoljila specifične potrebe ROTO-a i unaprijedila proces naručivanja za vlasnike barova i restorana. Aplikacija je brza, pouzdana i jednostavna za upotrebu, omogućuje kupcima upravljanje svojim narudžbama, praćenje dostave i pristup svojim računima. Funkcionalnosti poput povijesti narudžbi i prilagodljivih lista često naručenih stavki učinili su proces još učinkovitijim. Ključni rezultati • 18% udjela mobilnih narudžbi u ukupnom volumenu u prvih 6 mjeseci • 1,3



milijuna EUR - prosječni mjesečni prihod od mobilnih narudžbi● 4,7 prosječna ocjena aplikacije na Google Play i App Store● 17% radne snage kontakt centra preusmjereno na druge prodajne aktivnosti● Ušteda vremena od 1 sata po radniku dnevno za druge korisne zadatke

Discovery proces je preduvjet uspjeha Aplikacija je osmišljena kako bi se riješili jedinstveni izazovi klijenta i olakšao proces naručivanja za vlasnike barova i restorana. No, da bi se identificirali osnovni problemi i osmislio rješenje, bilo je ključno provedesti discovery proces s nekoliko radionica, na kojima su provedena istraživanja tržišta i dubinski razgovori s radnicima, kupcima i dionicima. Proces je pomogao u identificiranju ključnih područja poboljšanja i postavljanju temelja za razvoj prilagođene B2B mobilne aplikacije. Trebala je biti brza, pouzdana i jednostavna za upotrebu, omogućujući kupcima da upravljaju svojim narudžbama, prate dostavu i pristupaju svojim računima. Inovativne funkcionalnosti poput automatiziranog naručivanja i prilagodljivih lista često naručenih stavki trebale su proces učiniti još učinkovitijim. Daljni proces razvoja nastavio se kroz UX dizajn, UI dizajn, testiranje korisnika, mobilni razvoj, integraciju s pozadinskim sustavima, analizu podataka i oglašivačku growth kampanja. Funkcionalnosti i dizajnIntuitivno korisničko iskustvo aplikacije dokaz je napornog rada tima za UX i UI dizajn. Njihova posvećenost opsežnom testiranju i prikupljanju povratnih informacija rezultirala je aplikacijom koja je vizualno privlačna, jednostavna za upotrebu i visoko funkcionalna.Mobilna aplikacija ima nekoliko značajnih funkcionalnosti, uključujući: Jednostavno naručivanje i praćenje: Aplikacija olakšava korisnicima postavljanje narudžbi i praćenje dostava u stvarnom vremenu, eliminirajući neizvjesnosti i osiguravajući pravovremene dostave.● Povijest narudžbi i prilagodljive liste: Aplikacija sprema prethodne narudžbe korisnika i omogućuje im stvaranje lista često naručenih stavki, što olakšava ponovno naručivanje.● Računi i stanja: Korisnici brzo mogu pristupiti svojim računima i stanjima u aplikaciji, što im pomaže u praćenju svojih troškova i plaćanja.● Dostupnost 24 sata: Aplikacija radi 24 sata dnevno, omogućujući kupcima provedbu narudžbe kada im najviše odgovara. Razgovorni ton i obavijesti unutar aplikacije Kako bi se poboljšalo korisničko iskustvo, kroz aplikaciju se koristio razgovorni jezik i prijateljski ton glasa. Obraćanje jednostavnim, razgovornim jezikom pridonijelo je potpunom doživljaju cjelokupne usluge što ovu aplikaciju razlikuje od sličnih rješenja na tržištu. Mobilna aplikacija također služi kao izravni kanal komunikacije između klijenta i njegovih kupaca tako što koristi obavijesti (notifikacije) za slanje obavijesti o statusu narudžbi i promocijama. Ovo je korisno i ROTO-u i njegovim kupcima, jača njihov odnos i poboljšava zadovoljstvo. Utjecaj na ROTO i njegove kupceS aplikacijom na raspolaganju, ugostitelji su sada mirni jer mogu samostalno upravljati svojim narudžbama i pratiti proces dostave. U ROTO kontakt centru dogodilo se smanjenje radnog opterećenja, omogućujući osoblju da se usredotoči na poboljšanje odnosa s kupcima i druge prodajne aktivnosti.Prilagođena B2B mobilna aplikacija transformirala je poslovne operacije klijenta, vodeći do povećane učinkovitosti, uštede troškova i poboljšanih odnosa s kupcima. Pokazala je snagu digitalnih rješenja u modernizaciji tradicionalnih industrija, pružajući vrijedne lekcije drugim tvrtkama koje traže optimizaciju svojih procesa. Primjenjiva za različite biznise Aplikacija je primjenjiva za različite vrste poslovanja, uključujući barove, restorane, catering tvrtke, organizatore događaja i čak tvrtke izvan HoReCa niše. I Android i iOS verzije aplikacije su dobro prihvaćene, dokazujući učinkovitost aplikacije u rješavanju izazova s kojima se suočavaju ROTO i njegovi kupci. Performanse i rezultati Prilagođena B2B mobilna aplikacija premašila je očekivanja, pokazujući impresivne rezultate u prvih šest mjeseci od lansiranja:● Rast prodaje: Aplikacija je ostvarila udio mobilnih narudžbi od 18% u ukupnom HoReCa volumenu, nadmašujući početni KPI od 15%.● Trendovi mjesečnog rasta: Trend rasta ukazuju na udio mobilnih narudžbi od 23%+ do kraja godine, što ukazuje na nastavak uspjeha.● Vrijeme obrade narudžbi: Obrada narudžbi putem aplikacije je 2x brža od telefonskih poziva i 4x brža od e-maila ili WhatsApp-a.● Ocjena aplikacije: Aplikacija ima prosječnu ocjenu od 4,7 na trgovinama aplikacija, što odražava visoke razine zadovoljstva kupaca.Ovi su rezultati imali značajan utjecaj na poslovanje ROTO-a, s aplikacijom koja doprinosi prosječnom mjesečnom prihodu od mobilnih narudžbi od 1,3 milijuna eura i rastu prihoda od 5,43%. Osim toga, aplikacija je omogućila ROTO-u da premjesti 17% svog kontakt centra na druge prodajne aktivnosti i uštedi jedan sat po radniku dnevno za druge korisne zadatke. Aplikacija je dostupna na Android i iOS platformama.Imaš priču? Javi nam se!Pošalji pričuImaš priču? Javi nam se!Pošalji pričuNovosti direktno u tvoj inbox. Ne propusti ništa, nikad.