

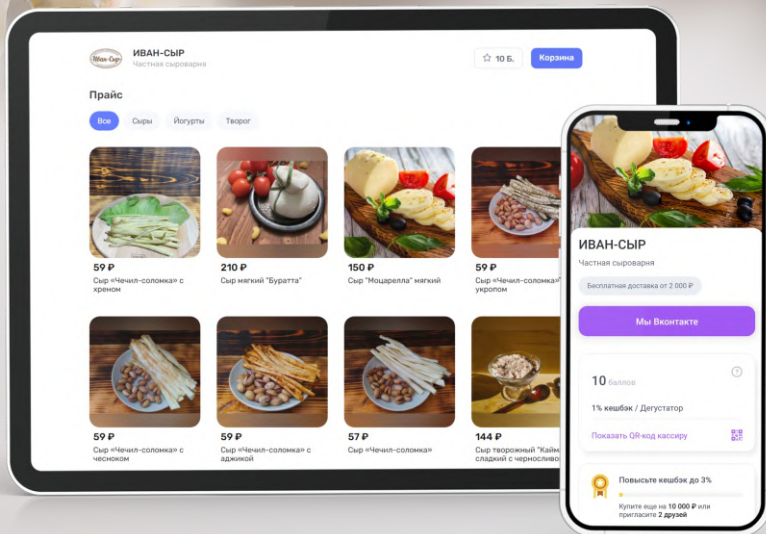
ПОРТФОЛИО  
КЕЙСОВ

uds<sup>o</sup>

Частная сыроварня

# ИВАН-СЫР

г. Верхнеуральск



*«С UDS работаем! Всё хорошо. Мы искали современную, доступную и простую CRM-систему, а получили плюс к этому интернет-магазин, систему сбора обратной связи и оповещения клиентов об акциях и новостях сыроварни. Пользоваться удобно, сотрудники и постоянные клиенты привыкли использовать скидочный код при оплате. Теперь весь бизнес как на ладони».*

Дата запуска UDS:  
март 2021

Дата информации:  
25.01.2022

Внедрение самостоятельное,  
менеджер по сопровождению:  
Наталья Лебедева

Собственник:  
Иван  
Шиманов

# О КОМПАНИИ

Небольшое семейное производство расположено в старейшем городе Челябинской области, с численностью всего 9282 человека.



Сыроварня изготавливает мягкие и твердые сорта сыров, творог, сметану, йогурты. из коровьего молока местных фермерских хозяйств. Имеется доставка по городам Магнитогорск, Белорецк, Учалы, Екатеринбург.

ПРОМОКОД UDS

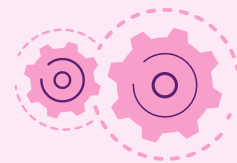


rpzf2593





# НАСТРОЙКИ ПРОГРАММЫ



## ДО ВНЕДРЕНИЯ UDS

В бизнесе не использовалась CRM система, не было понимания статистики покупок, численности клиентской базы, в том числе численности постоянных покупателей. Была уверенность, что бизнес активно рекомендуют, но сколько новых клиентов получает бизнес по рекомендациям и как их стимулировать - оставалось загадкой.

## СЛОЖНОСТИ

Отсутствие интеграции с кассово-учетной системой Штрих-М создавало трудности на первых порах. Но вскоре сотрудники освоили алгоритм проведения оплат и приема заказов из приложения и стали проводить операции в 2 простых шага. Компания Иван-Сыр является поставщиком сыра во многие небольшие и крупные магазины области. Оцифровка клиентов у розничных торговцев – следующий шаг в работе с UDS.

## ЗАДАЧИ

- ✔ Создать бонусную программу для клиентов с целью увеличения повторных покупок.
- ✔ Использовать приложение UDS как дополнительный канал трафика и продаж.
- ✔ Собирать статистику по эффективности каналов рекламы и оптимизировать бюджет на продвижение.
- ✔ Оцифровать реферальную систему и запустить «сарафан».
- ✔ Использовать приложение для рассылок текущим клиентам.



# РЕАЛИЗАЦИЯ

Срок действия бонусов –  
12 месяца с момента  
последней покупки



10 приветственных  
баллов



Cashback от 1% до 7%



100 баллов  
за рекомендацию другу



Списание – до 20% от чека



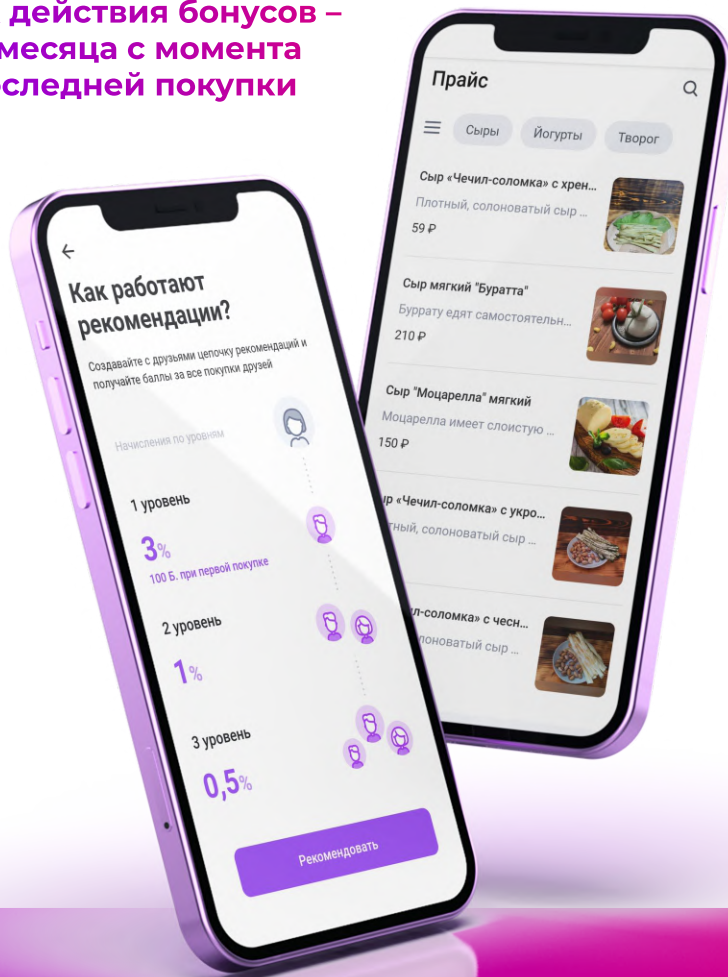
Баллы в день рождения – 1000  
баллов за 3 дня до события



Минимальный заказ через  
приложение – 500 рублей



Онлайн-заказы  
в приложении включены



Подробности  
смотрите в приложении **uds**

# РЕЗУЛЬТАТ ЗА ПОЛГОДА РАБОТЫ С UDS

- ✓ Сыроварня оцифровала **1914** своих клиентов, из них сделали покупку **1263** человека (**66%**), остальные являются участниками бонусной программы, но пока еще не совершили покупки. Средний чек **903 Р.** На сегодня уже **98%** клиентов в базе с приложением и активно им пользуются.
- ✓ Благодаря приложению UDS база клиентов магазина пополнилась на **176** контактов, **115** из которых уже сделал **1** и более покупок на общую сумму **306 169 Р.** Конверсия в заказ **64%**.
- ✓ Только **1** покупку сделали **586** клиентов (**46%** базы), их вклад в выручку составляет **12%**. Клиенты, совершившие от **2** до **5** покупок – **479** чел. (**38%** в базе), принесли бизнесу **29%** от суммарной выручки. Клиенты, совершившие от **6** до **10** покупок составляют **9%** от базы и их вклад в выручку **20%**. Ну и те, кто делает покупки ежемесячно (11 и более) – таких в базе **6%** и они принесли бизнесу **39%** выручки.
- ✓ Фактическая скидка составляет **5%** при суммарном значении в настройках около **12%**. Прямая скидка была бы в **2-3** раза выше.
- ✓ Полиграфия помогает в оцифровке. С помощью небольших промо-материалов (флаеры) подключили карту **472** новых клиента, из них **344** человек уже ею воспользовались при оплате и принесли в бизнес более **859 000 Р.**
- ✓ Глубина рекомендаций **4** уровня, есть покупки уже и на **4** уровне. Суммарно по рекомендациям в базе получено **254** новых клиентов (**13%** от оцифрованных гостей), **108** из них сделали покупку, выручка по «сарафану» составила **206 417 Р.**
- ✓ Каждая вторая покупка с обратной связью. Собрано **911** оценок качества обслуживания, средний балл **5** из **5**. Негативные отзывы, которых всего **4**, отрабатываются мгновенно.
- ✓ Проведено чеков через систему UDS за все время **4 334**, что в среднем около **10-15** операций в день. В среднем на **1** клиента приходится **3-4** покупки в год.
- ✓ Покупатели, которые скачали приложение и пользуются бонусной картой, делают покупки чаще (в среднем каждый сделал **4** покупки за **10** месяцев работы системы). Без приложения в среднем на **1** покупателя приходится **1,2** покупки. Средний чек у клиентов с бонусной картой на **19%** выше, чем у неавторизованных.
- ✓ **7%** клиентов покупают онлайн, их чек в **3** раза выше. Задача – активизировать покупки через приложение.



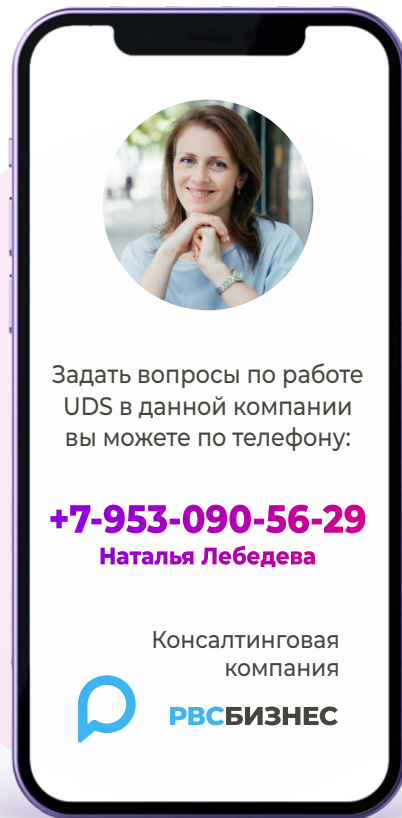
## ЭКОНОМИЯ:

- ✓ на печати карт и покупке картридеров – **43710 Р**
- ✓ за счет отказа от прямой скидки – **183 138 Р**



## ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЙ ДОХОД

- ✓ За счет «сарафана» **206 418 Р**
- ✓ За счет использования UDS как канала трафика **306 168 Р**



**Итоговый профит компании – 739 434 Р**

**Система себя окупила более 10 раз**

# ДЕЙСТВИЯ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТА

- ✓ Компания выбрала вариант самостоятельного внедрения под надзором личного менеджера.
- ✓ Периодически проводился срез аналитики и корректировалась работа.
- ✓ На старте разработана бонусная и реферальная программы.
- ✓ Проведен инструктаж сотрудников.
- ✓ Внесены основные позиции продукции в прайс.
- ✓ Настроен модуль доставки.
- ✓ Для разных проматериалов используются отдельные промокоды для отслеживания эффективности каналов трафика.

