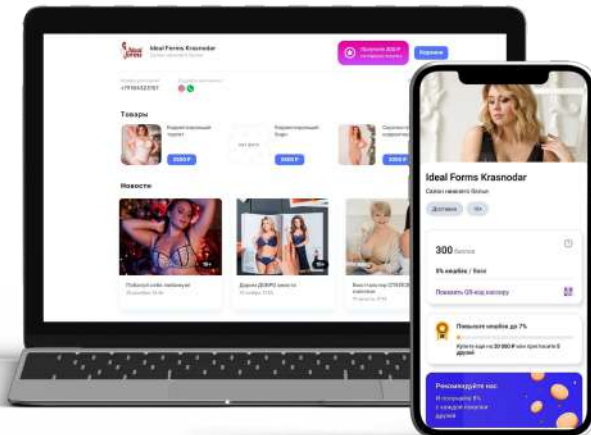


«В UDS для меня актуальна структурная CRM, которая позволяет наглядно видеть содержимое клиентской базы, с возможностью четко вести карточку каждого клиента.

UDS - это способ тестировать различные маркетинговые стратегии, пробовать и видеть реальные результаты от этих экспериментов. И все это без дополнительного финансирования и без больших временных затрат на эту работу».

Владелец компании:

Бутко Елена

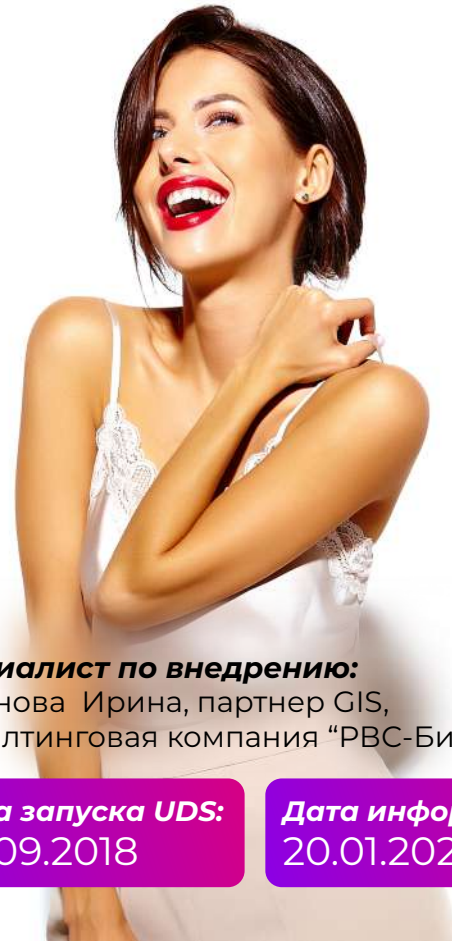


Специалист по внедрению:
Воронова Ирина, партнер GIS,
консалтинговая компания "РВС-Бизнес".



Дата запуска UDS:
20.09.2018

Дата информации:
20.01.2022



О КОМПАНИИ

 idealforms_krd

Официальный представитель бренда Ideal Forms в городе Краснодар. Шоу-рум в Краснодаре работает с сентября 2019 г.

Основные преимущества:

- услуга брафиттинга
- индивидуальный профессиональный подбор нижнего белья исходя из анатомии женщины;
- разнообразный ассортимент товара «на все случаи жизни»: нижнее женское белье, домашняя и спортивная одежда, колготки, корректирующее белье, белье для беременных и др.
- для клиента комфорт и удобство, забота о здоровье;
- широкий размерный ряд;
- товар от ведущих брендов по производству белья;
- прием клиентов по записи

ПРОМОКОД UDS



dbcw3318



НАСТРОЙКИ ПРОГРАММЫ

ДО ВНЕДРЕНИЯ UDS

Внедрение производилось собственником компании самостоятельно. Маркетинговая система UDS является базовым комплексом учета продаж и управления клиентской лояльностью в бизнесе. Условия выбора системы UDS предусмотрены франшизой бренда "Ideal Forms". Владелец является единственным сотрудником в бизнесе. Именно он осуществляет личный прием клиентов и оказание услуг клиентам для каждого из которых проводится индивидуальный сеанс примерок и подбора белья. Поэтому возможность автоматизировать часть бизнес процессов через UDS актуально для предпринимателя.

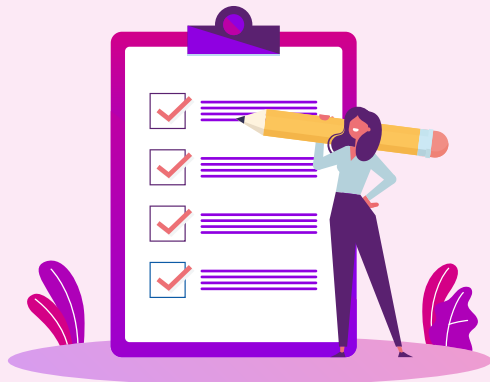


ЗАДАЧИ

1. Создание цифровой клиентской базы через раздачу цифровых бонусных карт.
2. Расширение клиентской базы через реферальный маркетинг: рекомендации клиентов и кросс-партнерство с другими компаниями на платформе UDS.
5. Возврат, удержание клиентов, снижение оттока через внедрение бонусной программы лояльности, работу с обратной связью, собранную механикой получения оценок и отзывов клиентов после визита или заказа, раздача электронных сертификатов.
6. Запуск интернет магазина и сервиса доставки.
7. Изучение программы и обретение навыков в оперативном применении инструментов системы UDS для автоматического и наиболее эффективного ведения коммуникации с клиентами.

СЛОЖНОСТИ

Бельевой бизнес имеет сезонность. Наличие четкой статистики в бизнесе помогает анализировать ситуацию и тестировать разные акции для стимулирования покупательского интереса.



РЕАЛИЗАЦИЯ



Приветственные бонусы - 300 баллов.



Накопительный cashback - от 5% до 15%.



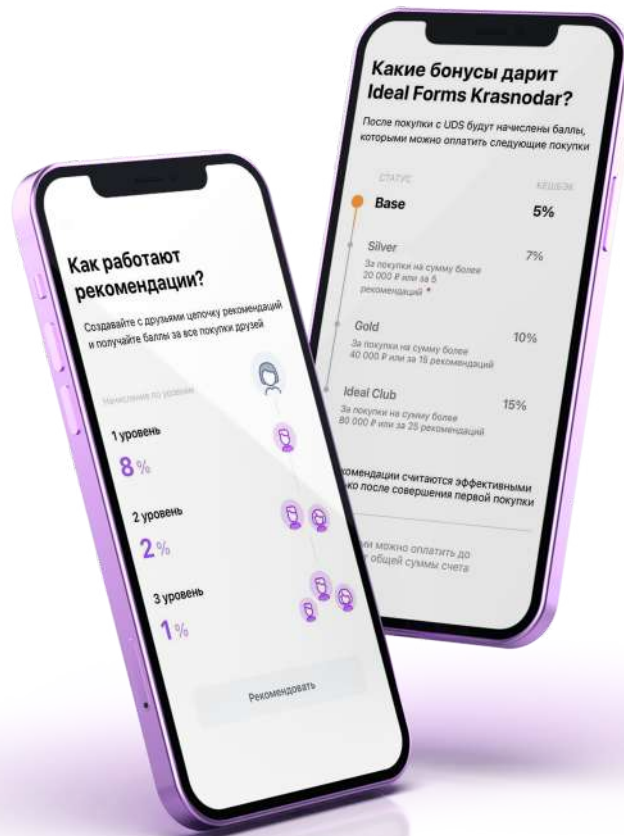
Баллы за рекомендации.



Списание суммы чека баллами - до 100%.



Баллы в день рождения - 300 баллов.



РЕЗУЛЬТАТ ЗА ВРЕМЯ РАБОТЫ С UDS

- ✔ Оцифровано клиентов 969. Из них являются покупателями 604 (62,3%), то есть получили карту магазина. В базе нет ни одного клиента, который бы копил бонусы по номеру телефона, то есть - все клиенты имеют приложение UDS.
 - ✔ Фактическая скидка за весь период 5 %. Суммарное значение в настройках 27%. Прямая скидка составила бы более 15%.
 - ✔ Глубина рекомендаций 3 поколения. Продажи - есть на всех уровнях.
 - ✔ Количество клиентов, пришедших по рекомендации 148 человек, 50 из них уже совершили покупки. При этом 15 человек совершили 2 и более покупок, 3 человека - совершили по 4 покупки. Суммарная выручка от всех клиентов по рекомендации 494 897 руб. Общая конверсия в покупку 33 %.
 - ✔ Цифровые источники позволили определить эффективность каждого из них: трафик из приложения UDS принес выручку 583 409 руб., инстаграм - 1 123 749 руб., а также работу с 2 разными блогерами.
- Показательно, что сотрудничество с одним блогером дало 2 клиента и выручку 47 889 руб., результат работы с другим: 1 клиент, выручка - 2 400 руб.



РЕЗУЛЬТАТ ЗА ВРЕМЯ РАБОТЫ С UDS

- ✓ Собрано 190 оценок качества обслуживания, и только одна оценка - не максимальная. Общая оценка 5/5. Фактически каждый 3 покупатель оставляет отзывы и оценки.
- ✓ Доля постоянных клиентов, совершивших 4- 10 покупок составила 5,7 %, они принесли 22,8 % от всей выручки. Лояльные клиенты, купившие более 11 раз за 2,5 года составляют в базе 0,7 %, выручка от таких клиентов - 7,1 %. Покупатели с 1 покупкой (доля в базе - 35,8 %) принесли за все время 33,9 % выручки. При этом средний чек у лояльных клиентов выше на 10,13 %, чем средний чек у остальных клиентов который составляет 6 689 руб.
- ✓ **СЭКОНОМЛЕНО:**
 - на выпуске дисконтных карт и приобретении картридера - 24 690 руб.
 - на разработке собственного мобильного приложения 360 000 руб.
 - на смс-рассылках (новости и поздравления с днем рождения) 18 205 руб.
 - на прямой скидке - 695 964 руб.
 - на выпуске сертификатов - 15 140 руб. Итого 1 113 999 руб.
- ✓ **ЭКОНОМИКА ЗАТРАТ:**
 - бюджет на приобретение UDS и выплату абонплаты за весь период использования 135 200 руб. бюджет на программу лояльности 384 385 руб. (потрачено бонусов)
 - использовано скидки по сертификатам 36 200 руб. Итого затрат: 555 785 руб.
- ✓ **ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЙ ПРОФИТ:**
 - трафик платформы UDS - 351 266 руб. выручка от клиентов по рекомендации - 494 897 руб.
 - выручка, полученная с применением электронных сертификатов - 179 610 руб.
 - Итого профит: 1 025 773 руб.

РЕЗУЛЬТАТ ЗА ВРЕМЯ РАБОТЫ С UDS

ИТОВОГОЙ ПРОФИТ

1 583 987руб.



ДЕЙСТВИЯ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТА

- ✔ Сотрудничество с компанией “РВС-Бизнес”.
- ✔ Выполнен анализ данных административной консоли.
- ✔ Владельцу даны рекомендации по настройке и использованию системы для улучшения показателей в бизнесе.
- ✔ Консультирование носит периодический характер для решения конкретных задач в текущем периоде времени.
- ✔ Строгая финансовая дисциплина 100 % проведения транзакций через UDS.
- ✔ Автоматическое поздравление клиентов с днем рождения.



РЕЗУЛЬТАТ ЗА ВРЕМЯ РАБОТЫ С UDS

ДЕЙСТВИЯ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТА

- ✓ Выполнено локальное брендрование помещения шоу-рума.
- ✓ В инстаграм и приложении UDS предусмотрено информирование клиентов о программе лояльности, регулярно дается информация об акциях и проводимых активностях.
- ✓ Проводится выпуск электронных сертификатов для разных групп клиентов с ограниченным сроком действия.
- ✓ Тестируется кросс-маркетинг с компаниями города.

