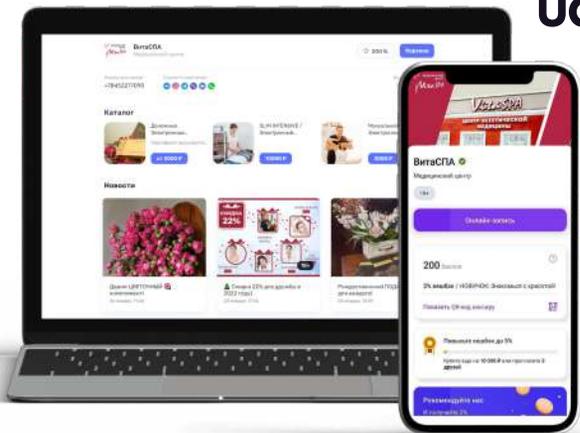


*"Мы приобрели софт в 2018 году для того, чтобы экологично уйти от дисконтной системы. На сегодняшний день практически все клиенты имеют приложение и с удовольствием копят и тратят свои бонусы, участвуют в маркетинговых активностях на базе UDS. Мы абсолютно довольны этой crm-системой!"*

**Директор:**  
Пулявина Ольга



**Специалист по внедрению:**  
Темерева Наталия

**Дата запуска UDS:**  
01.04.2018

**Дата информации:**  
15.09.2021

# О КОМПАНИИ



**Vita SPA**  
МЕДИЦИНСКИЙ  
ЦЕНТР

## МЦ «ВИТАСПА» – ЭТО:

- Признанный ЛИДЕР в сфере врачебно-косметологических услуг
- 26 лет плодотворного решения эстетических и оздоровительных задач саратовцев
- Более 160 услуг в области косметологии, мануальной терапии, имиджевых уходов и коррекции фигуры
- 20 видов подарочных сертификатов, а электронные сертификаты можно заказать в UDS со списанием баллов!
- Представитель косметики Guinot (Франция) и Dermalogica (США) в Саратовской области
- 15 эффективных и современных аппаратов для вашего совершенствования, в том числе лазерная система Fotona
- Регулярные акции, спецпредложения и подарки!
- Всё, что есть в «ВитаСПА», для того чтобы Вы оставались Красивыми, Здоровыми, Молодыми и Стройными!"



ПРОМОКОД UDS

 [vita-spa.ru](http://vita-spa.ru)

# НАСТРОЙКИ ПРОГРАММЫ

## ДО ВНЕДРЕНИЯ UDS

До внедрения UDS в данном центре были прямые скидки до 15%. Попытки перевести клиентов на бонусную систему на основе учетной программы Universe не увенчались успехом, т. к. данная система была непрозрачной, клиенты не могли сами контролировать начисление и списание бонусов.



## ЗАДАЧИ

1. Увеличить возвращаемость и суммарный средний чек клиента
2. Замена дисконтной программы на бонусную
3. Улучшить коммуникации с покупателями и их информирование
4. Добиться «омоложения» клиентской базы без омолаживающих процедур
5. Получать обратную связь от клиентов
6. Вести прозрачную статистику



## СЛОЖНОСТИ

В 2018 году центр был 9-й организацией в Саратове, оказавшейся на платформе UDS. Поэтому в первый год было существенное сопротивление клиентов на скачивание приложения, поэтому функционал использовался не полностью. Однако даже при таких погрешностях уже через 16 месяцев результаты внедрения были одними из лучших в Саратове.

# РЕАЛИЗАЦИЯ



100  
приветственных баллов



5 уровней бонусной программы  
(кэшбэк от 3% до 15%)



50 баллов  
на День рождения



Реферальная  
программа 3%, 1% и 1 %



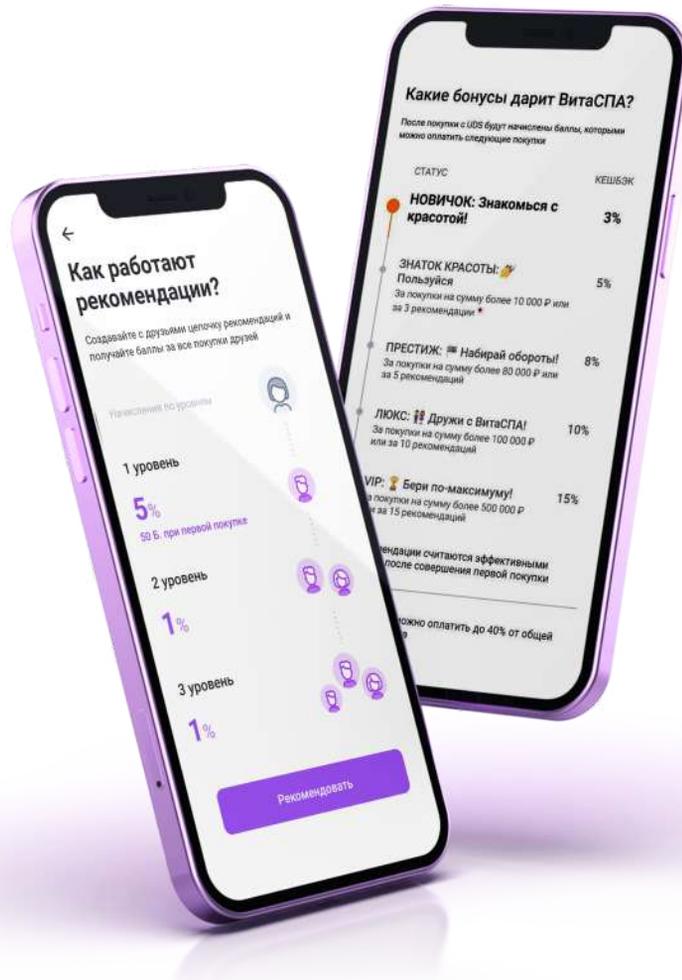
Кэшбэк от 5 до 8 %



Списание до 40% от чека



2% за рекомендацию друга



# РЕЗУЛЬТАТ ЗА ВРЕМЯ РАБОТЫ С UDS

- ✓ В бонусную программу вовлечены 95% клиентов
- ✓ 2 раза в неделю информирование клиентов об акциях и спецпредложениях
- ✓ Средний возраст клиентов – 37,7 года
- ✓ 1594 оценки обслуживания, из них 17 ниже 5
- ✓ Баллов у клиентов (сэкономлено) 1 347 825 Р
- ✓ Ведется точная статистика
- ✓ Сайт привел 272 чел., из которых совершили покупки 78 на 1 693 612 руб.
- ✓ E-mail рассылка – 30 чел., из которых совершили покупки 20 на 300 999 руб.
- ✓ Web-версия – 23 чел, из которых совершили покупки 8 на 32320 руб.
- ✓ Инстаграм – 77 чел, из которых совершили покупки 22 на 817264 руб.
- ✓ Суммарный средний чек клиентов, которые скачали приложение, – 24499, не скачали – 5211
- ✓ Возвращаемость клиентов, которые скачали приложение, – 65%, не скачали – 16%
- ✓ Экономия на замене скидки кешбэком – 67372, экономия на смс – 1033920

## ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ВЫРУЧКА ЗА СЧЕТ:

- увеличения клиентов по рекомендации – 755000
- увеличения возвратности клиента – 1525000

## ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЙ ДОХОД

- от реализации электронных подарочных сертификатов

## ЧЕРЕЗ ПРИЛОЖЕНИЕ UDS

- 402027, покупки клиентов которые узнали о центре
- 877128

# РЕЗУЛЬТАТ ЗА ВРЕМЯ РАБОТЫ С UDS

**ИТОГОВЫЙ ПРОФИТ**  
4 660 447 рублей



## ДЕЙСТВИЯ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТА

- Стремление к проведению 100% операций.
- Активное взаимодействие с клиентами через механики с начислениями баллов, выдачей сертификатов.
- Новостные рассылки в приложении, максимального наполнения страницы компании в приложении, использования кроссмаркетинговых мероприятий.
- Размещение информации о бонусной системе на всех источниках трафика.
- Участие в общегородских мероприятиях, организованных представителями сервиса UDS.

Задать вопросы по работе UDS в данной компании вы можете по телефону:



**+7 917 204 48 40**  
**Темерева Наталия**

Сертифицированный  
внедренец UDS app