

МАГАЗИН
УМНОЙ ТЕХНИКИ

NIAPP

КРАСНОДАР



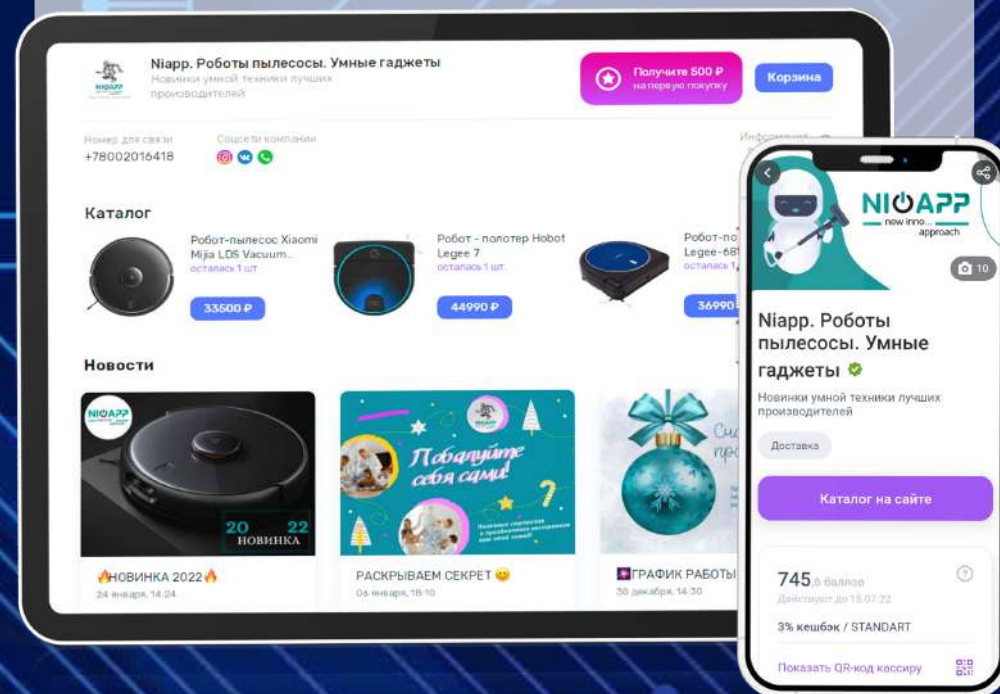
СПЕЦИАЛИСТЫ ПО ВНЕДРЕНИЮ
ИРИНА ВОРОНОВА
ЮЛИЯ ГОРОДКОВА

Дата внедрения UDS:
09.02.2021

Дата информации:
23.12.2021

Благодаря UDS наш бизнес, наконец, стал понятен и прозрачен. Для нас это действительно глобальный шаг в процесс автоматизации, в которой в едином приложении соединились основные задачи бизнеса: эффективная работа с клиентом, контроль персонала, сотрудничество с партнерами и аналитика источников трафика. Сложно представить какой инструмент будет настолько понятен и лёгок в использовании

Лепехины Александр и Елена
СОБСТВЕННИКИ



О КОМПАНИИ

"Магазин умной техники "Niapp" работает в городе Краснодар с 2020 года
Численность жителей города - 1,7 млн. чел.
Формат: небольшой магазин в спальном районе с развивающейся транспортной инфраструктурой.

Основные направления деятельности магазина "Niapp":

продажа роботизированной техники компании Xiaomi и других производителей
продажа осуществляется как в офлайн магазине, так и через маркетплейсы: Ozon, Яндекс маркет, собственный сайт, а также через интернет-магазин платформы UDS
осуществляет доставку товаров по городу Краснодар, а также отправку товаров по всей России



 niapp.ru / niapp.uds.app

 [niapp_krd](https://www.instagram.com/niapp_krd)

ppvk6484



ДО ВНЕДРЕНИЯ UDS

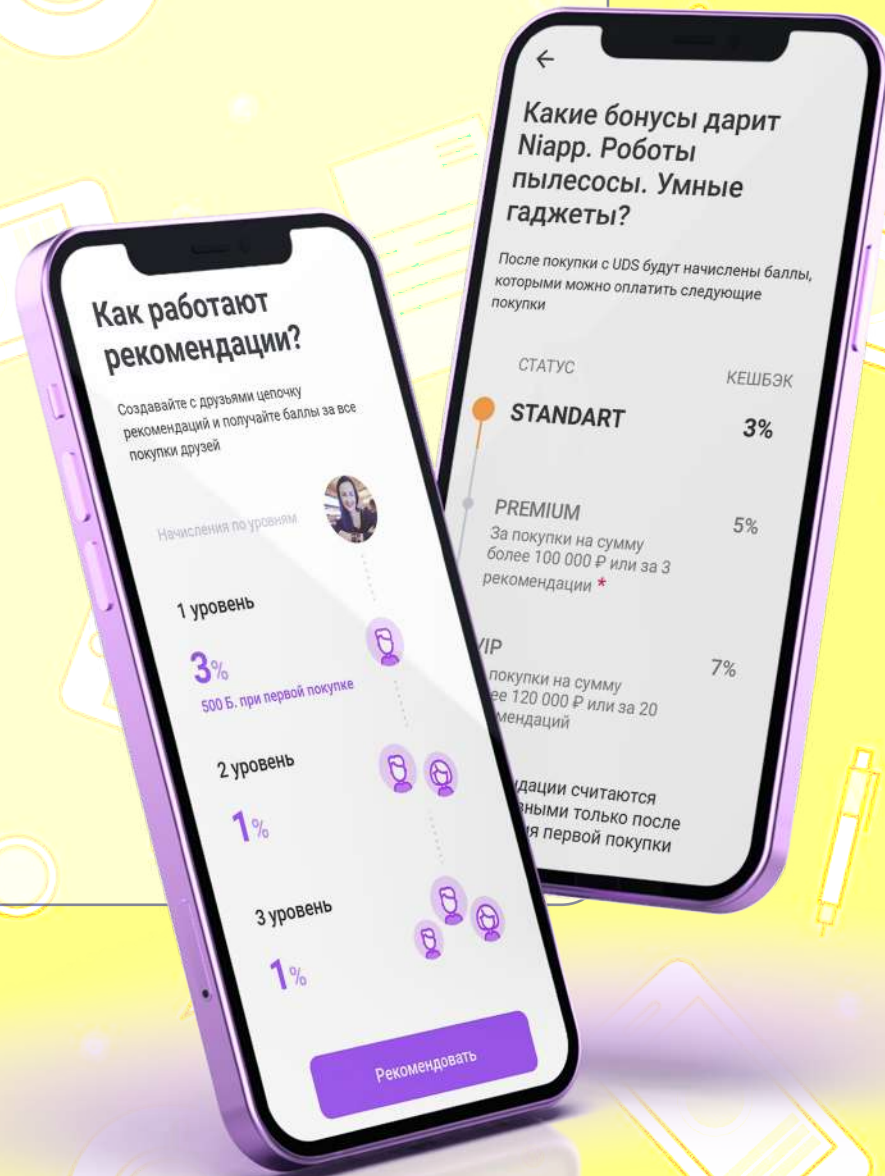
- Отсутствие оцифрованной клиентской базы и CRM-системы.
- Отсутствие прямого канала связи с клиентами.
- Отсутствие аналитики покупательской активности.
- Наличие дисконтной системы.
- Отсутствие регулярных акций и активностей с клиентами.
- Маркетинговые затраты: высокие (за 3 месяца автономного маркетинга, в т.ч. первые 2 месяца самостоятельного внедрения, более 150 тыс.руб.)

ЗАДАЧИ

- ▶ Замена существующей дисконтной системы на бонусную программу лояльности.
- ▶ Снижение расходов по прямым скидкам, создание более справедливых условий для постоянных Клиентов без потери их лояльности.
- ▶ Увеличение продаж сопутствующих товаров или услуг (в т. ч. на базе мобильного интернет-магазина в UDS).
- ▶ Создание подписной базы со встроенными инструментами коммуникаций для бесплатных рассылок Клиентам.
- ▶ Расширение клиентской базы.
- ▶ Увеличение лояльности клиентов через работу с обратной связью, собранную механикой получения оценок и отзывов Клиентов после покупки.
- ▶ Создание Партнерской программы для блогеров/ лидеров мнений, посредников с вознаграждением за покупки по их рекомендации.
- ▶ Современная “онлайн-упаковка” в UDS.

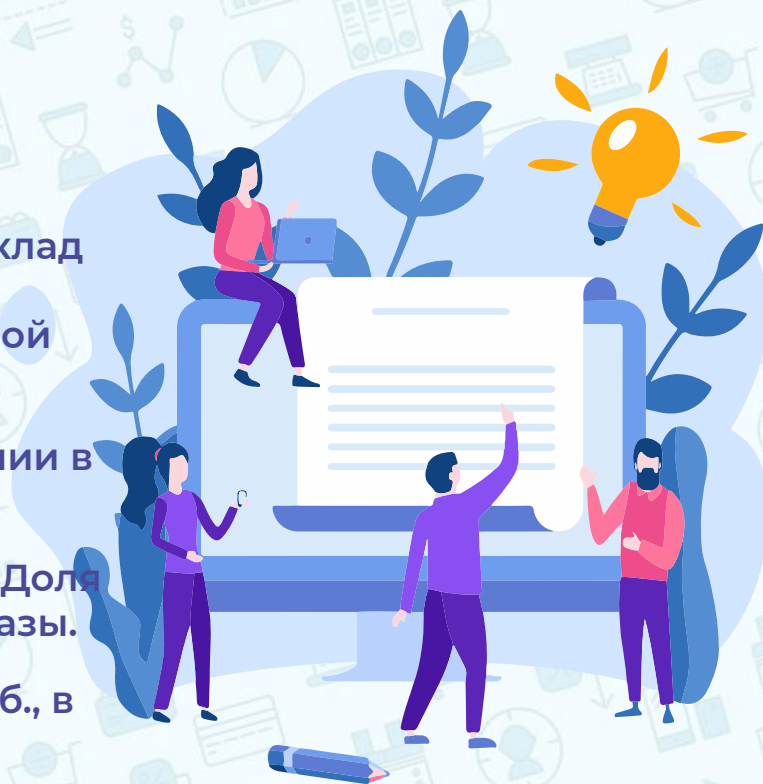
РЕАЛИЗАЦИЯ

- Приветственные бонусы - 500 баллов.
- Накопительный cashback - от 3% до 7%.
- “Наша благодарность” за рекомендации = 500 баллов при первом визите друга
 - + 3% на 1-м уровне,
 - + 1% на 2-м уровне,
 - + 1% на 3-м уровне рекомендаций.
- Списание суммы чека баллами - до 20%
- Срок действия бонусов - 12 месяцев с момента последней оплаты.
- Баллы ко дню рождения - 500 баллов за 5 дней до события.



РЕЗУЛЬТАТ С 9 ФЕВРАЛЯ 2021 ПО 23 ДЕКАБРЯ 2021:

- ◆ Всего в базе оцифровано 1027 клиентов, из них уже 186 стали покупателями (18%), остальные являются участниками бонусной программы, но пока еще не совершили покупки.
- ◆ Копят бонусы по номеру телефона без приложения 88 клиентов (8,6%).
- ◆ Только 1 раз совершили покупку 150 клиентов (14,6% базы), их вклад в выручку составляет 32,9 %. Клиенты, совершившие от 2 до 5 покупок – 41 чел. (4% в базе), принесли бизнесу 67,1 % от суммарной выручки.
- ◆ Фактическая скидка составляет всего 1% при суммарном значении в настройках более 17%. Прямая скидка была бы порядка 5 %.
- ◆ Глубина рекомендаций 6 поколений. Продажи есть на 2 уровне. Доля клиентов в базе, пришедших по рекомендации - 32,4 % от всей базы.
- ◆ Средний чек клиентов, пришедших по рекомендации - 11 433 руб., в то время как средний чек для остальных клиентов 8 334 руб.
- ◆ Собрано 25 оценок качества обслуживания, средняя оценка 5/5.



РЕЗУЛЬТАТ РАБОТЫ UDS

ЭКОНОМИЯ:

- ▶ на выпуске дисконтных карт и приобретении картридера - 25 270 руб.
- ▶ на разработке собственного мобильного приложения 400 000 руб.
- ▶ на смс-рассылках - 49 152 руб.
- ▶ на выпуске сертификатов и их печати - 35 620 руб.
- ▶ на прямой скидке - 770 143 руб.

Итого 1 280 185 руб.

ЗАТРАТЫ:

- бюджет на приобретение UDS, абонентские платежи, внедрение и сопровождение специалистами - 204 500 руб.
- бюджет на программу лояльности 25 191 руб. (потрачено бонусов),
- на акции по сертификатам - 1 150 руб.

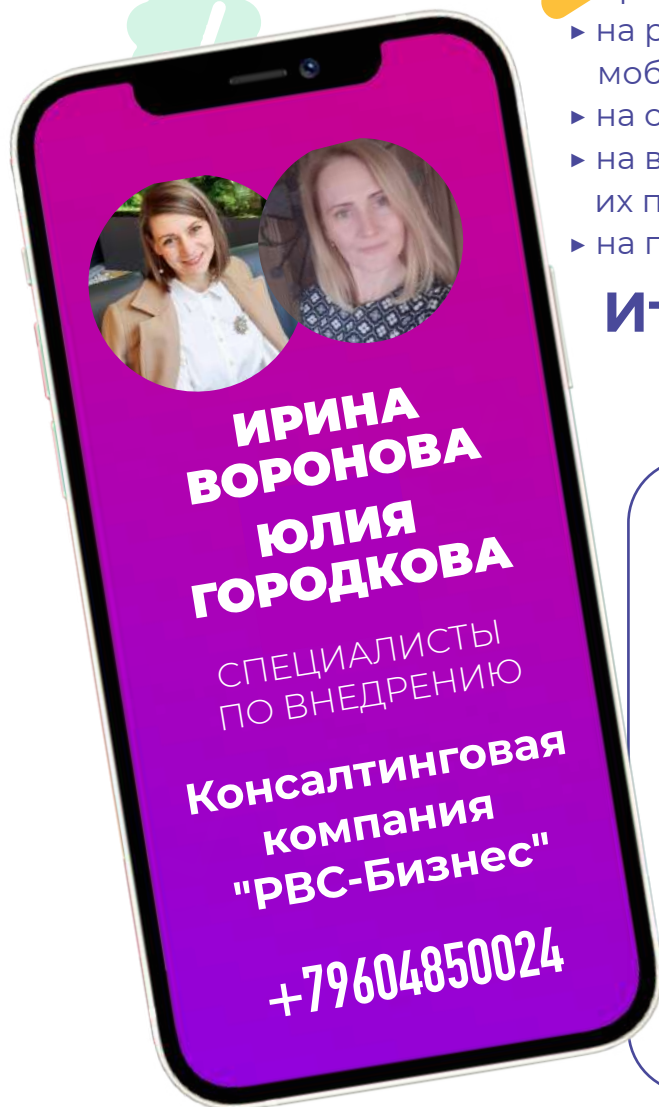
Итого затрат: 230 841 руб.

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЙ ДОХОД:

- за счет клиентов по рекомендации - 76 277 руб.
- за счет применения сертификатов - 41 370 руб.
- за счет трафика "форумы" - 31 102 руб.
- за счет использования полиграфии - 165 602 руб.
- за счет рекламных баннеров на платформе UDS - 38 590 руб.
- за счет трафик платформы UDS - 17 533 руб.

Итого профит: 370 474 руб.

**ПРОФИТ
ОТ ВНЕДРЕНИЯ UDS
1 419 818 руб.**



Самостоятельное внедрение собственником на протяжении 2 мес, с апреля принято решение внедрять систему силами профессиональных внедренцев (период апрель-июнь).

- Введена строгая дисциплина 100% транзакций через UDS. Покупки клиентов без приложения регистрируются в системе по номеру телефону.
- Максимальное использование функционала программы на тарифе PRO (визуальное оформление приложения, настройки бонусной программы, автоответы, галерея услуг, push).
- Персонал получил обучение по основным блокам: программа лояльности, технические вопросы, скрипты и речевые конструкции.
- Выполнено локальное брендинг помещения магазина (оформление входной группы, тейбл-тенты, листовки и плакаты с уникальным промокодом, буклеты с инструкцией об авторизации в программе лояльности).
- В социальных сетях, на сайте и приложении UDS предусмотрено оповещение клиентов о программе лояльности.
- Сопровождение и консультирование клиента в постпродажный период осуществляется специалистом по внедрению PBC-Бизнес на протяжении 3-х месяцев. Промежуточные результаты с момента старта и до настоящего времени отслеживаются и передаются клиенту.

