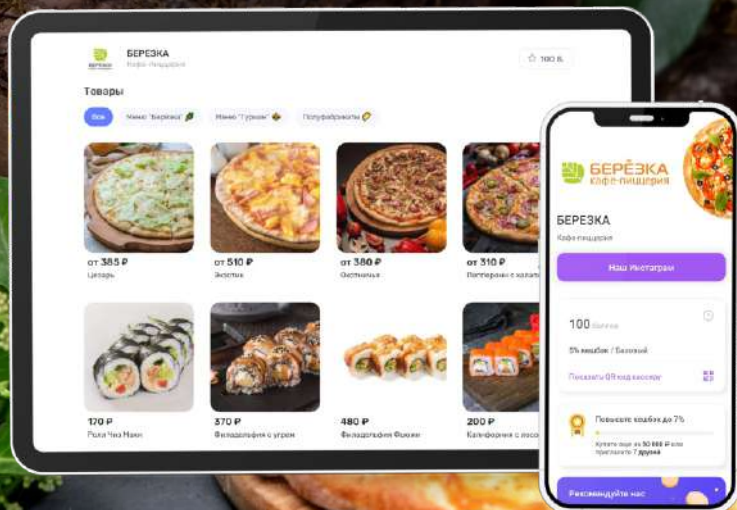


ПОРТФОЛИО  
КЕЙСОВ **uds**

Кафе-пиццерия

# БЕРЕЗКА

ст. Динская, Краснодарский край



Дата запуска UDS:  
декабрь 2020

Дата информации:  
25.01.2022

Директор:  
Гриднева  
Светлана

Специалист  
по внедрению:  
Рыжакова Юлия



О КОМПАНИИ

# БЕРЕЗКА

кафе-пиццерия



Пиццерия «Березка» в ст. Динской.  
Кафе находится в самом центре ст. Динской на первом этаже ТЦ «Березка» с выходом в парк. Здесь можно перекусить всей семьей или сходить на обед во время работы.

**Меню:** пицца, роллы, фастфуд.  
На линии раздачи всегда самые любимые блюда традиционной европейской кухни (горячее питание по формату «шведский стол»).

ПРОМОКОД UDS



jefn4519

Также всегда в наличии вкусные и свежие десерты собственного производства, полуфабрикаты (заморозка).

Работает в формате самообслуживания, чтобы предложить доступные цены гостям, принимает заказы навынос и доставку по станице.



berezka\_pizza

# НАСТРОЙКИ ПРОГРАММЫ

## ДО ВНЕДРЕНИЯ UDS

- Отсутствие оцифрованной клиентской базы и CRM-системы.
- Отсутствие прямого канала связи с клиентами.
- Отсутствие аналитики покупательской активности.
- Отсутствие регулярных акций и активностей с клиентами.
- Не было скидочных или бонусных карт. Только скидки по усмотрению ручные.
- Рекламные затраты: в среднем - 30 000 руб. в месяц.



## ЗАДАЧИ

- ✔ Создание электронной клиентской базы через выдачу цифровых бонусных карт.
- ✔ Расширение клиентской базы через реферальный маркетинг рекомендации клиентов и кросс-партнерство с другими компаниями на платформе UDS.
- ✔ 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.
- ✔ Стимулирование получения объективных отзывов и оценок качества обслуживания.
- ✔ Снижение затрат по рекламе (регулярные коммуникации с клиентской базой позволяют оповещать свою покупательскую аудиторию без затрат на продвижение).








## ОСОБЕННОСТИ

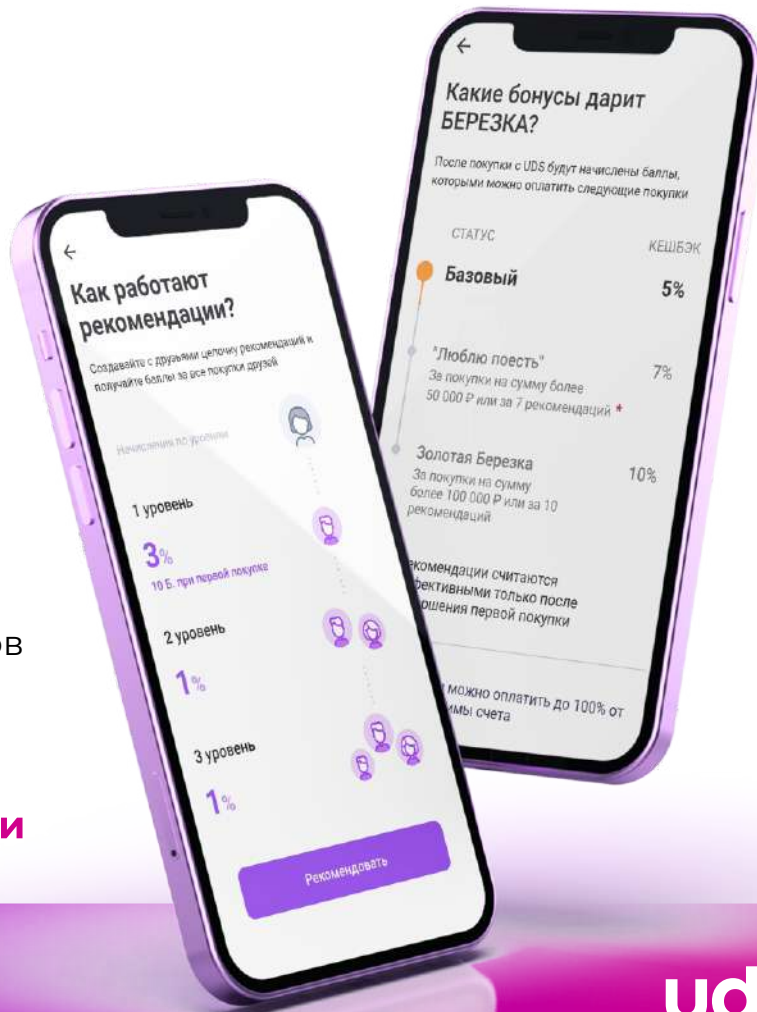
Так как UDS запускался в Березке в 2017 году – первое время установка приложения занимала больше времени у кассиров. Для ускорения процесса авторизации приняли решение использовать бумажную подложку на поднос с информацией либо предлагать клиенту накапливать бонусы по номеру телефона, а позже установить UDS для списания баллов.



# РЕАЛИЗАЦИЯ

-  100 приветственных баллов
-  Cashback от 5% до 10%
-  10 баллов за рекомендацию другу
-  Оплата баллами до 100% от суммы чека
-  На день рождения – 50 баллов

**Срок действия  
бонусов – 6 месяцев  
с момента последней покупки**



**Подробности  
смотрите в приложении**

**uds**

# ДЕЙСТВИЯ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТА

- ✓ Директор кафе охотно прислушивается к рекомендациям специалиста и следует им.
- ✓ Профиль компании в приложении оформлен привлекательно, приятно, позволят познакомиться с меню заведения и вызывает желание его посетить.
- ✓ Информирование клиентов о бонусной программе ведется на кассе (оффлайн) и в онлайн в Инстаграм (ссылка в шапке профиля), на печатной продукции и меню размещены QR-коды на подключение карты лояльности.
- ✓ Кассиры знакомят гостей с программой лояльности.
- ✓ Распечатаны промо-материалы для информирования клиентов (тейбл-тенты, наклейки).
- ✓ В ближайшее время планируется открыть прием заказов через приложение и принимать их в UDS. Для удобства работы персонала выполнена интеграция с учетной системой ИКО.
- ✓ Сотрудники имеют мотивацию для работы с системой (копят баллы с каждого чека и получают бесплатный обед).



# РЕЗУЛЬТАТ ЗА 4,5 ГОДА РАБОТЫ С UDS

- ✔ Оцифровано клиентов **4136**. Из них покупателями стали **2 221** клиента (**53%** от всей базы).
- ✔ Не авторизованы в программе лояльности, копят бонусы по номеру телефона **140** клиентов (**3,3%**).
- ✔ Сделано более **125** рассылок push по клиентской базе, что позволило сэкономить на смс более **1 000 000 Р**
- ✔ Кратность покупок клиентов с приложением **9,8**, без приложения **1,5** покупки за весь период. То есть вовлеченный клиент возвращается в **5** раз чаще.
- ✔ Сделали только **1** заказ – **840** чел. (**38%**), принесли **4,7%** выручки от товарооборота в UDS.
- ✔ Купили от **2** до **5** раз – **660** чел. (**30%**), принесли **10%** выручки.
- ✔ Постоянные клиенты, которые сделали от **6** покупок – **721** чел. (**32%**), принесли компании **85%** выручки.
- ✔ Количество операций в программе (чеков через UDS) – **31 738**.
- ✔ Фактическая скидка за весь период **7%**. При этом суммарное значение в настройках более **15%**.
- ✔ Трафик из приложения UDS – **218** новых клиентов, из них купили **62** на сумму **177 534 Р**
- ✔ Глубина рекомендаций **8** уровней, на каждом есть покупки.
- ✔ Суммарно по рекомендациям в базе с 3-го уровня получено **615** новых клиентов, **233** из них сделали покупку, выручка по «сарафану» составляет **1 450 815 Р**
- ✔ Собрано оценок качества обслуживания и отзывов **3343**, средняя оценка **4,9/5**.



## ЭКОНОМИЯ:

- ✓ на печати карт и покупке картридиров – **60 000 Р**
- ✓ на разработке собственного мобильного приложения – **480 000 Р**
- ✓ на печати рекламной полиграфии – **50 000 Р**
- ✓ на рассылках SMS – **675 000 Р**

## ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЙ ДОХОД

- ✓ трафик из приложения – **177 534 Р**
- ✓ рекомендации – **1 450 815 Р**



**Итоговый профит  
компании – 2 893 350 Р**



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

**+7-918-465-07-00**

**Юлия Рыжакова**

Консалтинговая  
компания



**РВСБИЗНЕС**

**uds<sup>o</sup>**