

Сеть кофеен KOFEMAN

📍 г. Краснодар

🚀 Дата запуска UDS:
03.08.2017

📅 Дата информации:
02.02.2025



ДО ВНЕДРЕНИЯ UDS

До внедрения UDS в сети была бонусная программа в виде «шестая чашка кофе бесплатно»

* * *

Отсутствовала оцифрованная база гостей, история их покупок. А значит и возможность влиять на частоту покупок, возможность информировать гостей о важных новостях и акциях

* * *

Требовались современные инструменты для удержания гостей – программа лояльности в агрегаторе

* * *

Помимо этого способность гостей легко и быстро делать рекомендации через мобильное приложение также была актуальной задачей



ПОСТАВЛЕННЫЕ ЗАДАЧИ



Разработать эффективную программу лояльности в современном формате электронной карты



Оцифровать гостей кофейни и собрать историю их покупок



Наладить получение от гостей обратной связи в моменте, сразу после покупки. Иметь возможность руководителю обработать негативный отзыв и сохранить лояльность гостя



Получить информацию об эффективности каналов рекламы, найти альтернативный дешевый вариант привлечения клиентов

НАСТРОЙКИ:

УСЛОВИЯ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ

ПЛАТФОРМЫ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ И НОСИТЕЛИ КАРТ

Отметьте один или несколько вариантов какие механики программы лояльности подключены бизнесу

- ☒ Карта в мобильном приложении UDS
- ☐ Карта в кошельках Apple Wallet / GPay
- ☐ Карта в Telegram-боте
- ☒ Начисление баллов по номеру телефона



Новичкам:
50 баллов



Статусы ПЛ*.
Кешбэк по уровням:
Новенький 3%
Гость 7%
Постоянный Гость 12%
VIP 15%



Списание баллов:
до 100%



Срок действия бонусов:
6 месяцев с момента последней покупки



Баллы за рекомендацию:
единоразово 50 баллов,
на постоянной основе
3%, 2% и 1% от суммы чека
в три круга друзей, лимит
вознаграждений – 5



Возврат из оттока:
100 баллов и сообщение
с напоминанием получают
гости, которые не посещали
заведение более 1,5 месяцев



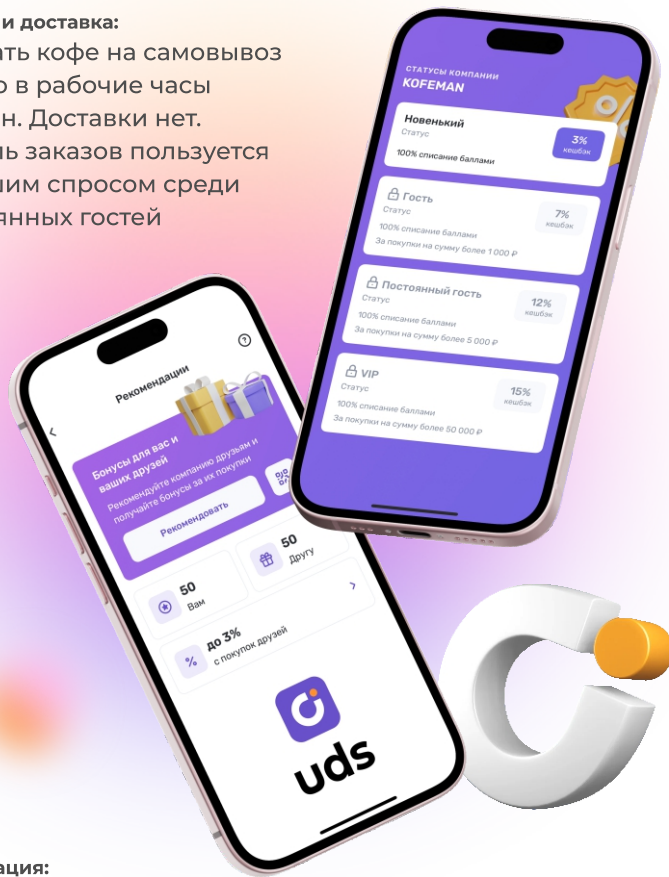
Привлечение, удержание:
раздаются периодически
сертификаты от компаний
партнеров: Алтайская
здравница, Макс Оптик,
Piro Morg



Подарок ко дню рождения:
сертификат на 100 баллов
за день до праздника
получает гость на неделю.
Списание от чека 100%



Заказы и доставка:
заказать кофе на самовывоз
можно в рабочие часы
кофеен. Доставки нет.
Модуль заказов пользуется
большим спросом среди
постоянных гостей



Интеграция:
liko

*ПЛ – программа лояльности

ДЕЙСТВИЯ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТА

Со стороны специалиста по внедрению



Даются рекомендации по эффективному применению функционала UDS



Оказана помощь в оформлении профиля компании в приложении



Организованы неоднократно кросс-маркетинговые акции



Проводится систематический аудит системы, собственник регулярно информируется об обновлениях и обучающих мероприятиях для клиентов платформы. Также кейс клиента с его разрешения часто становится примером эффективного использования системы при проведении бизнес-мероприятий в городе



Со стороны бизнеса



Собственник изначально был очень вовлечен в процесс запуска, внимательно изучал самостоятельно модули системы UDS



Технически рекомендуемые маркетологом настройки вносились также самостоятельно



Большое внимание уделялось важности оцифровки и дисциплине оплат по карте лояльности



Руководитель находится в инфополе и регулярно посещает вебинары от компании-разработчика



РЕЗУЛЬТАТЫ ЗА 7 ЛЕТ, 6 МЕСЯЦЕВ:

**Всего контактов
в CRM:**

13 002

**Оцифровано новых
участников ПЛ*:**

10 028 (77%)

**Совершили
покупки:**

10 864 (84%)

**Среднее кол-во
повторных покупок
на 1 клиента:**

22,4

30,1 – с картой,
2 – без карты

**Количество
покупок с картой
лояльности:**

243 622 операций

**Количество заказов
через приложение:**

3 922

**Сумма заказов
через приложение:**

683 033 ₽

Фактическая скидка:
10,3%

**Сарафан. Количество
новых клиентов
по рекомендациям:**
1 032, из них
купили 514

**Глубина
рекомендаций:**
7 поколений

Средний чек:
201,6 ₽

Получено оценок:
16 101

Получено отзывов:
1 736

Экономия на кешбэке:
491 451 ₽

**Выдано
сертификатов:**

использовано гостями
при покупке 399
сертификатов

Выручка:

по сертификатам –
51 860 ₽
•
по рекомендациям –
2 656 696 ₽
•
по внешним
источникам трафика:
Инстаграм - 18 422 ₽
Alfa Bank «Bonus on top» –
32 745 ₽
•
от новых клиентов
по кросс-маркетингу –
348 731 ₽
•
от новых клиентов
с платформы UDS –
UDS.app – 1 859 427 ₽
Promotion – 211 709 ₽
Web UDS – 32 177 ₽
•
по рекламе UDS –
97 068 ₽

ТОЧКА Б



Клиент:

Дмитрий Пугин



Партнер UDS:

Наталья Лебедева



**Специалист
по внедрению:**

Наталья Лебедева



**ОБЩАЯ
ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ВЫГОДА:**

5 800 286 ₽