

Сеть магазинов и сервисных центров

ONE SERVICE



г. Уфа



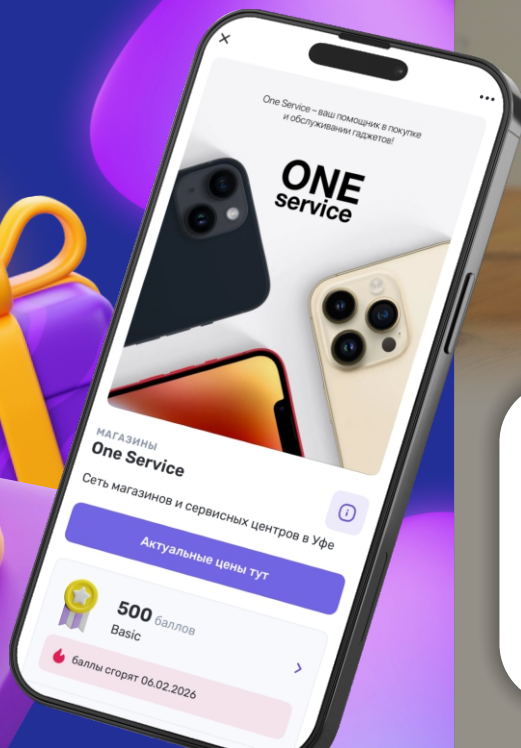
Дата запуска UDS:

23.10.2023



Дата информации:

31.01.2025



БОНУСНАЯ
КАРТА UDS



КЕЙС
uds



ДО ВНЕДРЕНИЯ UDS

Нет программы лояльности

* * *

Акции применяются
регулярно, но нет
понимания общего объёма
предоставленных скидок

* * *

Высокие затраты на маркетинг

* * *

Регулярные рассылки

* * *

Отслеживание эффективности
в динамике осуществляется
на основе медиаплана



ПОСТАВЛЕННЫЕ ЗАДАЧИ



Организация системы
оперативных процессов
в команде



Повышение узнаваемости
бренда и магазина



Увеличение возвратности
клиентов



Привлечение новых
клиентов через текущих
с помощью системы
«приведи друга»

НАСТРОЙКИ:



**Платформы ПЛ
и носители карт:**

- карта в мобильном приложении UDS,
- начисление баллов по номеру телефона



Новичкам:
500 баллов



Статусы ПЛ*.
Кешбэк по уровням:
Basic 1%, Silver 3%
Gold 5%, Platinum 7%
Brilliance 10%



Списание баллов:
от 10 до 15%,
в зависимости
от статуса карты
лояльности,
кроме скидочных
и акционных позиций

УСЛОВИЯ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ



Баллы за рекомендацию:
единоразово 300 баллов,
на постоянной основе
1%, 1% и 1% от суммы чека
в три круга друзей



Подарок ко дню рождения:
сертификат на 1000
баллов, срок 14 дней,
выдается за 7 дней до
события, списание 20%

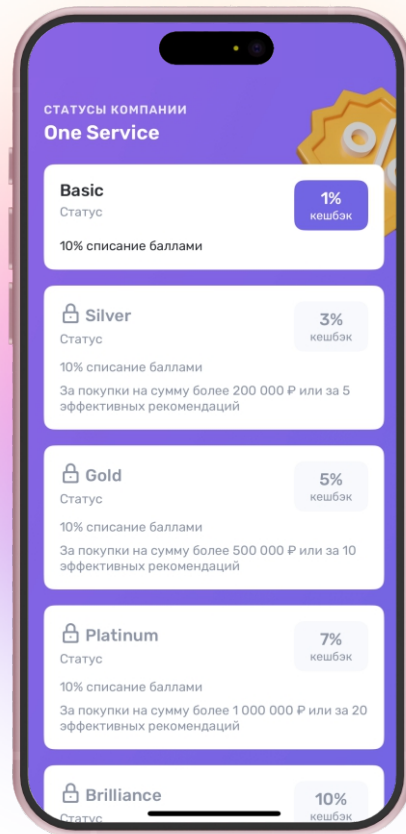


Премия сотрудникам:
0,1 от продаж
оцифрованным
клиентам



Срок действия бонусов:
12 месяцев с даты
последней покупки

*ПЛ – программа лояльности



ДЕЙСТВИЯ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТА

Со стороны специалиста по внедрению



Разработан план внедрения и концепция программы лояльности



Обучение ответственных лиц из числа руководителей работе с личным кабинетом (обзор функционала, инструментов работы с клиентской базой, статистика, аналитика RFM-отчет), приемам работы модулей системы, а также основным приемам эффективной коммуникации с клиентами



Координация работы по импорту клиентской базы



Подготовка комплекта рекламных материалов с QR-кодом или промо-ссылкой на скачивание карты



Контроль полноты и правильности выполненных настроек в период запуска программы силами ответственных лиц на стороне бизнеса



Со стороны бизнеса



Владельцем компании принято решение о самостоятельном запуске системы под контролем эксперта



Назначены ответственные сотрудники с распределением зоны ответственности за запуск



Точки онлайн продаж забрендированы и оснащены вспомогательными материалами



Проведено самостоятельное обучение сотрудников технологии применения инструментов UDS



РЕЗУЛЬТАТЫ ЗА 15 МЕСЯЦЕВ:

Всего контактов в CRM:

14 765, в т.ч.
импорт 12 575

Оцифровано новых участников ПЛ*:

2 170 (15%)

Совершили покупки:

1 375 (9%)

Среднее кол-во повторных покупок на 1 клиента:

1.25

Количество покупок с картой лояльности:

1 685

Фактическая скидка:

0.33%

Сарафан. Количество новых клиентов по рекомендациям:

153, из них совершили
покупки 21 (13%)

Глубина рекомендаций:

3 поколения

Средний чек:

67 459 ₽

Получено оценок:

300, рейтинг 5

Получено отзывов:

52

Экономия на кешбэке:

12 223 728 ₽

Выдано сертификатов:

1 277

Выручка:

по сертификатам –

952 830 ₽

.

по рекомендациям –

1 249 540 ₽

.

по внешним

источникам трафика:

всего – 6 900 577 ₽

2GIS – 656 042 ₽

полиграфия –

6 244 535 ₽

.

от новых клиентов

с платформы UDS –

UDS.app – 8 219 213 ₽

Promotion – 211 709 ₽

Web UDS – 30 000 ₽

новые компании –

108 990 ₽

чистый трафик 20% –

1 671 6401 ₽

ТОЧКА Б



Клиент:

Роман Атанов



Партнер UDS:

Алсу Ямалеева



Специалист
по внедрению:

Ирина Воронова



ОБЩАЯ
ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ВЫГОДА:

9 264 708 ₽