

Сеть зоомагазинов

БИОЦЕНТР



г. Тверь



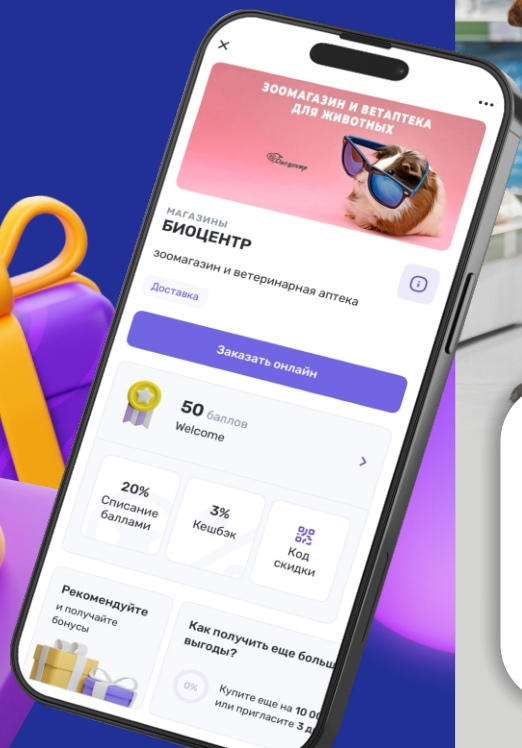
Дата запуска UDS:

11.09.2021



Дата информации:

12.11.2024



БОНУСНАЯ
КАРТА UDS



КЕЙС
uds

ТОЧКА А

ДО ВНЕДРЕНИЯ UDS:

- Не было возможности собирать обратную связь
- Скидки выдавались без дальнейшего анализа эффективности акций

СЛОЖНОСТИ:

Сложность возникла в технической интеграции, собственник принял решение обновить учетную систему для возможности интеграции UDS. Кроме того, было проведено повторное обучение сотрудников для большего вовлечения, после чего количество проводимых операций увеличилось.



ПОСТАВЛЕННЫЕ ЗАДАЧИ:

1.

Получение гибкой системы лояльности

2.

Своевременный сбор обратной связи

3.

Улучшение финансового результата

4.

Аналитика клиентской базы

5.

Возможность информирования клиентов о специальных предложениях

НАСТРОЙКИ:



**Платформы ПЛ
и носители карт:**

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



Новичкам:
50 баллов
за регистрацию,
списание с первой
покупки



**Статусы ПЛ*.
Кешбэк по уровням:**
Welcom 3%
Silver 5%
Gold 10%
Platinum 15%



Списание баллов:
до 20%



Срок действия бонусов:
12 месяцев от даты
последней оплаты



Баллы за рекомендацию:
5%, 0,5%, 0,5% от суммы
чека в три круга друзей



Подарок ко дню рождения:
100 баллов, за три
дня до даты



Возврат оттока:
сертификат на 300 баллов,
списание 20%

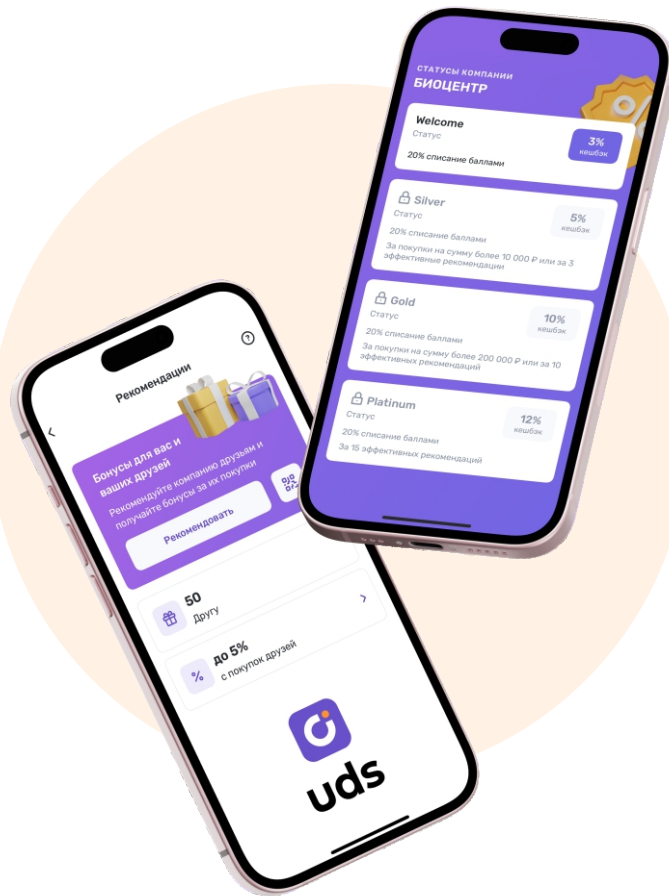


Кросс-маркетинг:
за любую покупку в Биоцентре:
магазин женской одежды
Lady Sharm, сертификат
на 2000 баллов, магазин
детской одежды «ВиКо»,
сертификат на 1000 баллов,
«Правильные Суши»,
сертификат на 1000 баллов



Заказы, доставка:
интернет-магазин

УСЛОВИЯ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ



ДЕЙСТВИЯ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТА

Со стороны внедренца:



Консалтинг по условиям
бонусной программы



Качественное оформление
профиля внутри приложения
UDS



Макеты и дизайн материалов
в точке касания с клиентами
(полиграфия, посты в
соцсетях и т.д.)



Разработан пакет документов,
план внедрения, инструкции
для персонала



Проведено качественное
обучение персонала



Налажен контакт
с сотрудниками



Со стороны бизнеса:



Выполнение собственником
всех рекомендаций проектной
команды



Вовлеченность и желание
собственника получить
максимальный результат
от работы



Контроль работы сотрудников



Собственником неоднократно
выдвигались предложения
по тесту гипотез



Обновлена учетная система



Намечен план работ
на ближайший год для
улучшения результата



**Оцифровано новых
участников ПЛ*:**

18 175



**Трафик
из приложения UDS:**

2 569 человек, из них
стали клиентами – 1 711



Фактическая скидка:

4,41%



**Сарафан. Количество
новых клиентов
по рекомендациям:**

276



**Глубина
рекомендаций:**

4 поколения



Получено оценок:
7 703, рейтинг 4,9



**Выручка
по рекомендациям:**

914 875 ₽



**Выручка
от новых клиентов
с платформы UDS:**

18 млн ₽



Клиент:

Валерия Чесалина



**Специалисты
по внедрению:**

Игорь Маркин,
Алексей Кенда,
Екатерина Шихдзамалова,
Анастасия Петрова



**ОБОРОТ
КОМПАНИИ С UDS:**

около 170 млн ₽

**ОБЩАЯ
ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ВЫГОДА:**

162 484 230 ₽