

Оптово-розничный центр

ФЛОРА



г. Тверь



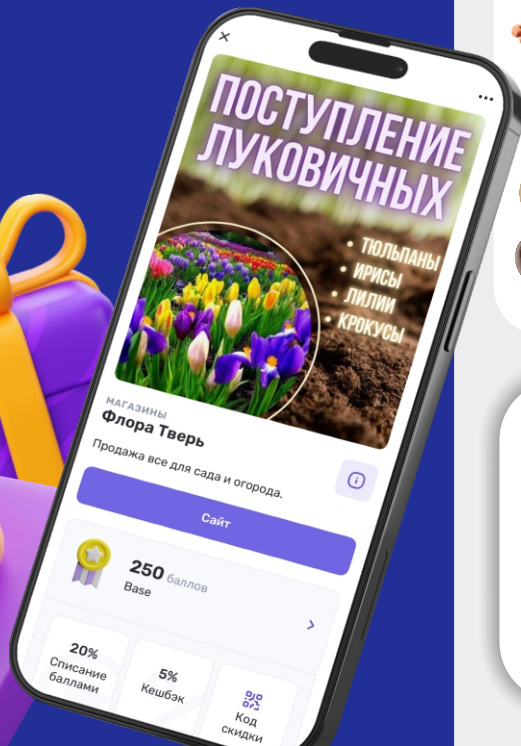
Дата запуска UDS:

01.12.2023



Дата информации:

12.10.2024



ТОЧКА А

ДО ВНЕДРЕНИЯ UDS:

- Из-за большого количества отделов-направлений было сложно структурировать работу каждого отдела
- Существовала бонусная система с фиксированной скидкой
- Покупателям выдавалась пластиковая карта с прямой скидкой 5%
- Действующая клиентская база – около 20 000 покупателей
- Отсутствие отслеживания рекомендаций клиентов
- Невозможность отслеживания перехода разовых покупателей в постоянных
- Отсутствие интернет-магазина
- Прямая скидка для клиентов на различные категории
- Отсутствие каналов коммуникации с клиентами



ПОСТАВЛЕННЫЕ ЗАДАЧИ:

- Оцифровка клиентской базы
- Привлечение новых клиентов
- Создание интернет-магазина
- Усовершенствование действующей бонусной системы
- Увеличение количества клиентов через рекомендации
- Возможность отслеживания и перехода разовых покупателей в статус постоянных
- Рост повторных покупок
- Интеграция с 1С



**Платформы ПЛ
и носители карт:**

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



Новичкам:
250 баллов
за регистрацию



Статусы ПЛ*.
Кешбэк по уровням:
Base 5%

ПЛ* – Программа
лояльности



Списание баллов:
до 20%



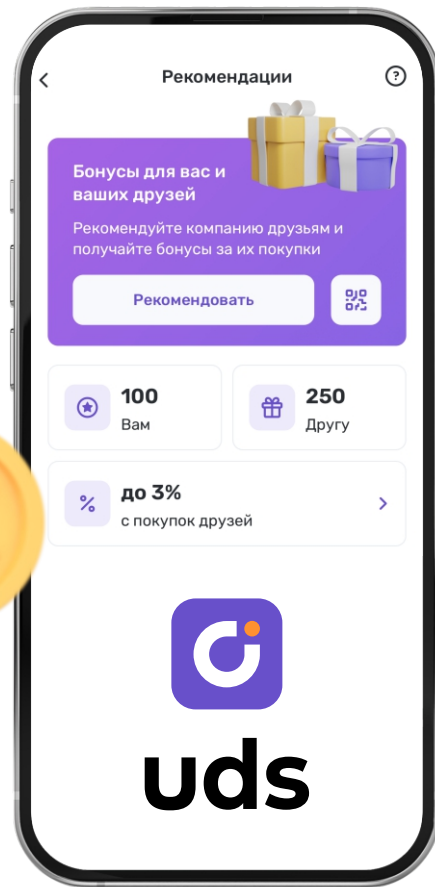
Интеграция:
1С



Срок действия бонусов:
баллы не сгорают



Баллы за рекомендацию:
единоразово 100 баллов
на постоянной основе
+3%, +3%, +3% от суммы
чека в три круга друзей



ДЕЙСТВИЯ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТА

Со стороны внедренца:

- Разработаны условия бонусной и реферальной программ, с учетом вариативного среднего чека из разных категорий
- Оформлена страница внутри приложения в стилистике брендбука компании
- Создана оцифровка клиентской базы, мотивация покупать чаще, переходить из разовых покупателей в постоянные
- Проведено брендрование в точках касания с клиентами о выгодах бонусной системы
- Проведено комплексное обучение сотрудников
- Создан «подогрев» клиентской базы через размещение новостей и рассылки пуш-уведомлений, проведения акций и выдачи сертификатов



Со стороны бизнеса:

- Принято решение работать с компанией по внедрению для эффективного использования приложения
- Присутствие всех сотрудников на обучении
- Информирование сотрудниками покупателей о наличии программы лояльности
- Размещение визуальной информации о бонусной программе в точках касания с клиентом
- Настройка интеграции с 1С
- Контроль работы сотрудников со стороны маркетолога компании
- Закупка дополнительных пуш-уведомлений (3 в неделю) для более частого информирования покупателей

РЕЗУЛЬТАТЫ ЗА 10 МЕСЯЦЕВ РАБОТЫ С UDS:

**Всего контактов
в CRM:**

30 272

**Оцифровано
новых
участников ПЛ*:**

8 875 (29%)

**Совершили
покупки:**

5 230

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

2,76

**Количество
покупок с картой
лояльности:**

13 513

Фактическая скидка:
9,46%

**Сарафан. Количество
новых клиентов
по рекомендациям:**
247

**Глубина
рекомендаций:**
4 уровня

Средний чек:
1 158 ₽

Получено оценок:
1 384

Получено отзывов:
154

Экономия:
отказались от расходов
на пластиковые карты

Экономия на кешбэке:
1 342 713 ₽

**Выдано
сертификатов:**
90 583,
воспользовались 46%

Выручка:
по сертификатам –
1 184 352 ₽
•
по рекомендациям –
326 376 ₽
•
по внешним
источникам трафика –
2 655 329 ₽
•
от новых клиентов
по кросс-маркетингу –
31 205 ₽
•
от новых клиентов
с платформы UDS –
4 116 815 ₽
•
по рекламе
UDS.APP –
133 746 ₽

ТОЧКА Б



Клиент:

Зеленцова Наталья



Партнер UDS:

Роман Гусев



**Специалист
по внедрению:**

Игорь Маркин,
Алексей Кенда,
Павел Бердин,
Екатерина Шихдзамалова,
Анастасия Петрова



**ОБЩАЯ
ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ВЫГОДА:**

9 790 536 ₽