

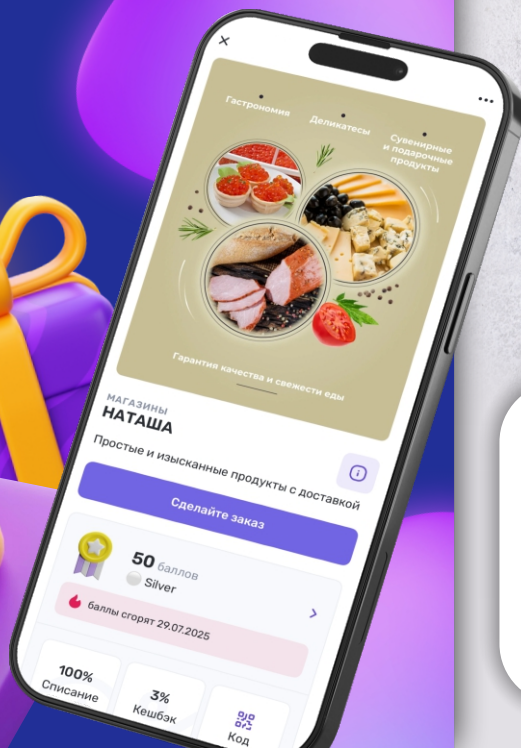
Магазин простых и изысканных  
продуктов с доставкой

# НАТАША

📍 г. Орел

🚀 Дата запуска UDS:  
08.02.2023

📄 Дата информации:  
24.01.2025



# ТОЧКА А

## ДО ВНЕДРЕНИЯ UDS

Магазин обладает большой историей и популярен благодаря эксклюзивному ассортименту продуктов. Имеет положительную репутацию среди покупателей. Поэтому важно было разработать эффективную бонусную программу в формате электронной карты, удобной для использования в телефоне клиента

Необходимо было уйти от прямой скидки и перейти на более современную систему поощрения повторных покупок. Нужны были удобные, цифровые инструменты учета баллов

Важно было организовать быстрое и максимально доступное обучение, встроить новую систему так, чтобы это не усложняло и не удлиняло процесс обслуживания покупателей

Также необходимо было установить контроль над повторными покупками, повысить лояльностей клиентов



## ПОСТАВЛЕННЫЕ ЗАДАЧИ

1.

Создать современную программу привилегий, соответствующую статусу покупателей и их технологическим ожиданиям

2.

Использовать приложение UDS, как инструмент удобного хранения и выпуска бонусной карты покупателям

3.

Оцифровать клиентскую базу, настроить простые механики для поддержания лояльности

4.

Получать обратную связь после покупки

## 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

за регистрацию



### Статусы ПЛ\*:

Кешбэк по уровням:

Silver 3%

Gold 5%



Списание

баллов:

100%



### Срок действия бонусов:

6 месяцев от даты последней покупки



### Баллы

за рекомендацию:

единоразово

30 баллов



### Подарок

ко дню рождения:

сертификат на 300

баллов, за 3 дня

до дня рождения,

сроком на 7 дней,

списание 20%



Интеграция:

1С



ПЛ\* – Программа лояльности

# ДЕЙСТВИЯ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТА

## Со стороны внедренца



Разработана эффективная бонусная программа



Заполнен профиль компании в приложении в соответствии с задачами бизнеса



Проведено обучение сотрудников по работе с бонусной программой



На кассе расположены промоматериалы о карте лояльности, что упрощает работу сотрудникам



Разработана листовка для клиентов, которые в моменте не могут зарегистрировать карту, но копят баллы по номеру телефона



Информация о программе лояльности в виде отдельной страницы разработана для сайта



## Со стороны бизнеса



Проведена самостоятельная интеграция системы 1С и UDS с учетом ограничений списания на отдельные категории товаров



Установлен контроль за работой сотрудников в части оцифровки клиентов



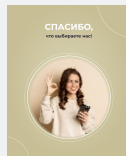
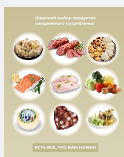
Налажена дисциплина начисления баллов по номеру телефона покупателям, которые не готовы к регистрации в бонусной программе в данный момент



Информация о программе лояльности размещена на сайте



Полностью вытеснены из оборота прежние скидочные карты



← макеты для галереи UDS

↓ макеты полиграфии



# РЕЗУЛЬТАТЫ ЗА 1 ГОД И 11 МЕСЯЦЕВ:

**Всего контактов  
в CRM:**

3 707

**Оцифровано новых  
участников ПЛ\*:**

3 274 (88%)

**Совершили  
покупки:**

3 020 (81%)

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

40,6  
(83% клиентов  
с повторными  
покупками)

**Количество  
покупок с картой  
лояльности:**

122 610

**Фактическая  
скидка:**

4,01%

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

148

**Глубина  
рекомендаций:**  
5 поколений

**Средний чек:**  
746 Р

**Выдано  
сертификатов:**  
3 416  
(именинникам)

**Получено  
оценок:**

2 975, рейтинг 4,9

**Получено  
отзывов:**  
274

**Экономия за счет  
отказа от прямой  
скидки:**

310 443 Р

**Выручка:**

- по сертификатам –  
779 462 Р
- по рекомендациям –  
3 196 827 Р
- по внешним  
источникам трафика –  
сайт – 708 273 Р
- от новых клиентов  
с платформы UDS:  
всего –  
21 711 930 Р

# ТОЧКА Б



**Клиент:**

Наталья Черникова



**Партнер UDS:**

Олеся Титова



**Специалист  
по внедрению:**

Наталья Лебедева,  
Юлия Рыжакова



**ОБЩАЯ**

**ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ВЫГОДА:**

**26 706 935 Р**