

Сеть магазинов нижнего белья

МИЛАВИЦА



г. КМВ



Дата запуска UDS:

28.12.2016



Дата информации:

24.01.2025

MILAVITSA



БОНУСНАЯ
КАРТА UDS



КЕЙС
uds

ТОЧКА А

ДО ВНЕДРЕНИЯ UDS

Магазины расположены в курортных городах

Самостоятельное внедрение системы UDS и использование более 4-х лет

Главная проблема – отсутствие маркетинговой стратегии. Частичное использование инструментов UDS

Низкая вовлеченность клиентов, основную массу из которых составляют гости курорта, обусловлена сезонностью курорта

Отсутствие мотивации у персонала для взаимодействия с клиентами, основная часть операций проводилась без выдачи цифровых карт лояльности покупателям

До начала перевнедрения UDS, действующая клиентская база 6 098 чел., из которых покупателей 4 759 (78 %), оцифрованных 5 837 (96%) скидка 5,96 % средний чек 4 283 Р



ПОСТАВЛЕННЫЕ ЗАДАЧИ



Расчет и запуск новой программы лояльности



Повышение компетенции сотрудников по применению программы лояльности



Повышение вовлеченности клиентов в программу лояльности компании



Оцифровка клиентской базы



Увеличение количества клиентов через рекомендации



Возможность отслеживания и перехода разовых покупателей в статус постоянных



Рост повторных покупок

НАСТРОЙКИ:



**Платформы ПЛ
и носители карт:**

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



Новичкам:

200 баллов
за регистрацию



Статусы ПЛ*:

Кешбэк по уровням:

Базовый 7%
Серебряный 9%
Золотой 11%
Платиновый 13%
VIP 15%



Списание баллов:

от 15% до 50%,
в зависимости
от статуса карты
лояльности
(кроме скидочных
и акционных
предложений)



Срок действия бонусов:

9 месяцев от даты
последней оплаты



Баллы за рекомендацию:

единоразово 200 баллов,
на постоянной основе
3%, 1%, 1% от суммы чека
в три круга друзей



Подарок ко дню рождения:

сертификат на 500 баллов,
срок 30 дней, списание 50%,
выдача за 7 дней до дня



Премия сотрудникам:

5% с каждой проведенной
в UDS Кассире операции,
а также внутренняя система
мотивации персонала

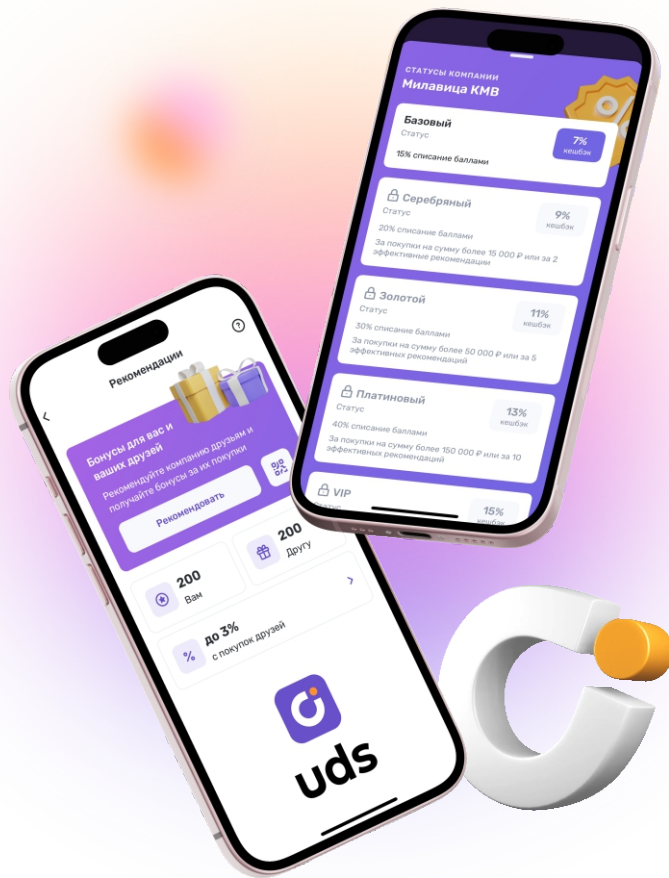


Интеграция:

1С

*ПЛ – программа лояльности

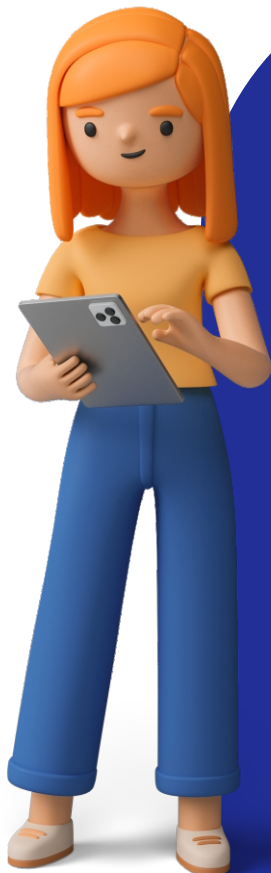
УСЛОВИЯ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ



ДЕЙСТВИЯ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТА

Со стороны специалиста по внедрению

- › Разработана стратегия программы лояльности, поэтапный план перевнедрения
- › Выполнен расчет уникальной программы лояльности
- › Выполнена настройка модулей системы UDS
- › Оказана помощь в проведении интеграции с учетной системой 1C
- › Подготовлен комплект документации и инструкций для применения программы лояльности
- › Проведено комплексное обучение персонала и ответственных лиц правилам эффективного применения программы лояльности
- › Точки продаж брендированы вспомогательными материалами



Со стороны бизнеса



В компании взята под личный контроль работа системы лояльности



Применяется правило проведения всех 100% транзакций через UDS



Заменены номера телефонов-отказников на новые



Ведется постоянный мониторинг результатов применения программы лояльности



Внедряется новый функционал системы UDS и система мотивации сотрудников

РЕЗУЛЬТАТЫ ЗА 19 МЕСЯЦЕВ:

Всего контактов в CRM:

всего: 16 280, из них:
до перевнедрения –
6 098
после перевнедрения –
7 456

Оцифровано новых участников ПЛ*:

всего: 15 140 (933%),
из них:
до перевнедрения –
5 837 (96%)
после перевнедрения –
6 800 (91%)

Совершили покупки:

всего: 14 578 (90%),
из них:
до перевнедрения –
4 759 (78%)
после перевнедрения –
7 249 (97%)

Среднее кол-во повторных покупок на 1 клиента:
3,02

Количество покупок с картой лояльности:

42 198

Фактическая скидка:

до перевнедрения –
5,96%, после – 5,45%

Сарафан. Количество новых клиентов по рекомендациям:

1 457 из них
821 купили

Глубина рекомендаций: 8 поколений

Средний чек:
до перевнедрения –
4 283 Р,
после – 4 505 Р

Получено оценок:
4 522, рейтинг 5

Получено отзывов:
468

Выдано сертификатов:

18 761 наиболее
результативно сработало
поздравление клиентов
с днем рождения, за 19
месяцев это принесло
дополнительный
товарооборот на сумму
2 078 089 Р

Экономия на кешбэке:

Выручка:

- по сертификатам –
2 748 684 Р
- по рекомендациям –
38 182 407 Р
- по внешним
источникам трафика –
3 267 435 Р
- от новых клиентов
с платформы UDS:
всего – 19 333 243 Р
- UDS APP – 19 318 248 Р
- Web UDS – 14 995 Р
- Чистый трафик (20%) –
3 866 648 Р

ТОЧКА Б



Клиент:

Анна Китель,
руководитель



Партнер UDS:

Юлия Бургим



Специалист по внедрению:

Ирина Воронова



ОБЩАЯ

ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ВЫГОДА:

50 583 607 Р