

Ювелирный бутик

# ЭЛИТА



г. Балакуриха



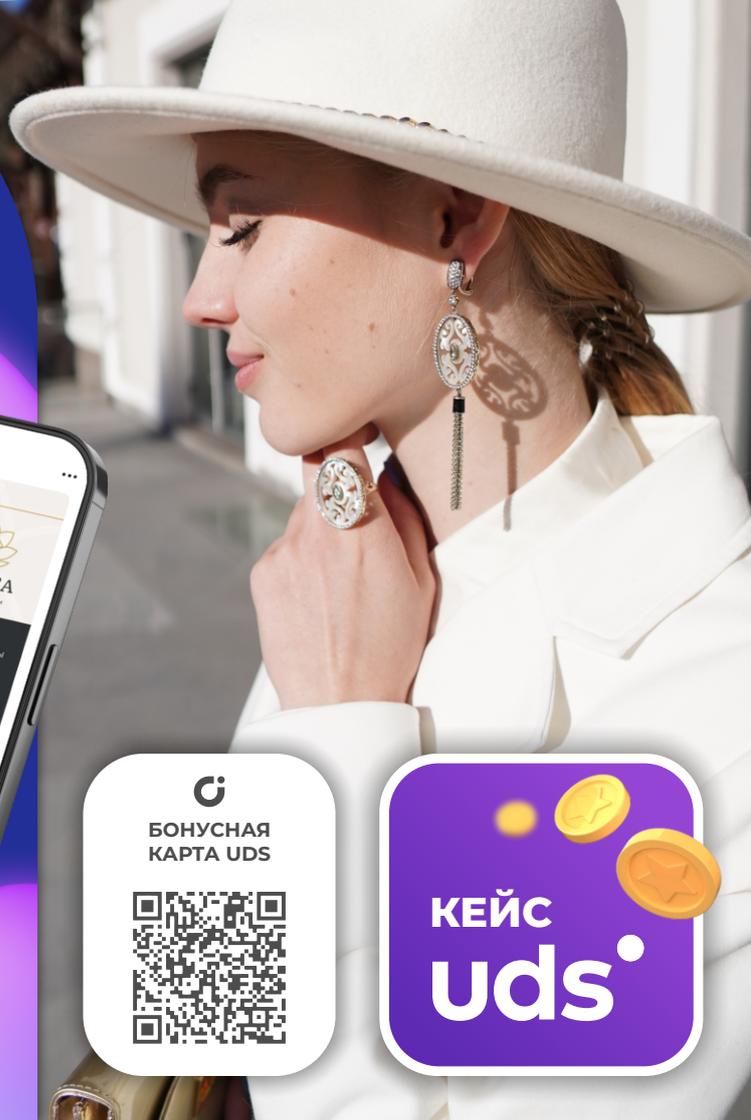
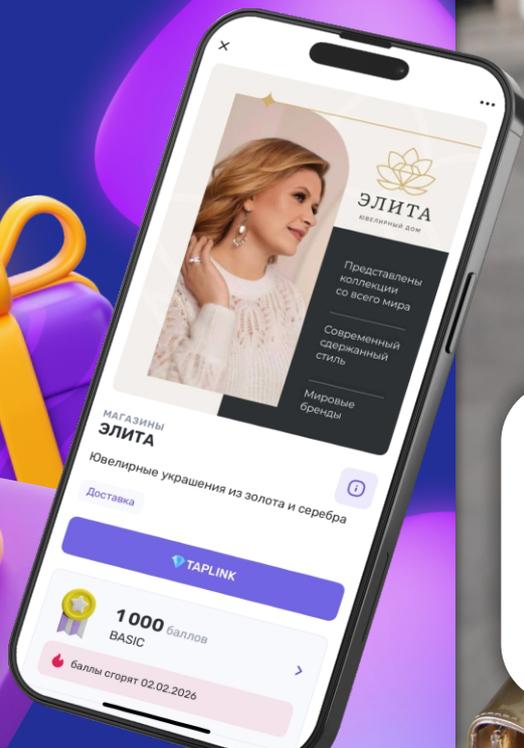
Дата запуска UDS:

20.03.2019



Дата информации:

23.01.2025



БОНУСНАЯ  
КАРТА UDS



КЕЙС  
uds

## ДО ВНЕДРЕНИЯ UDS

Бутики расположены в курортном городе с численностью местного населения менее 15 тыс. человек

\*\*\*

Много одноразовых гостей, проблема повторных визитов высока

\*\*\*

Самостоятельное внедрение системы UDS и использование более 4 лет

\*\*\*

Главная проблема – отсутствие маркетинговой стратегии. Частичное использование инструментов UDS

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

\*\*\*

Возрастная аудитория, старше 40 лет, испытывает сложности с современными технологиями, а персонал не имеет понимания работы системы и мотивации для взаимодействия с клиентами, основная часть операций проводилась без выдачи цифровых карт лояльности, с фиксацией данных на служебные номера филиалов

\*\*\*

До начала перенесения UDS действующая клиентская база – 959 человек



# 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



Запуск интернет магазина





## Платформы ПЛ и носители карт:

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



## Новичкам:

5000 баллов за регистрацию



## Статусы ПЛ\*

### Кешбэк по уровням:

BASIC 3%

GOLD 5%

PLATINUM 7%

DIAMOND 9%

VIP 12%



## Списание баллов:

от 5% до 30 %

в зависимости от статуса карты кроме скидочных, акционных товаров и товаров в рассрочку



## Срок действия бонусов:

12 месяцев от даты последней оплаты



## Баллы за рекомендацию:

единоразово 50 баллов на постоянной основе 3%, 1% и 1% от суммы чека в три круга друзей



## Подарок ко дню рождения:

сертификат 1000 баллов, списание 20%, срок действия 14 дней



## Премия сотрудникам:

внутренняя система мотивации



## Интеграция:

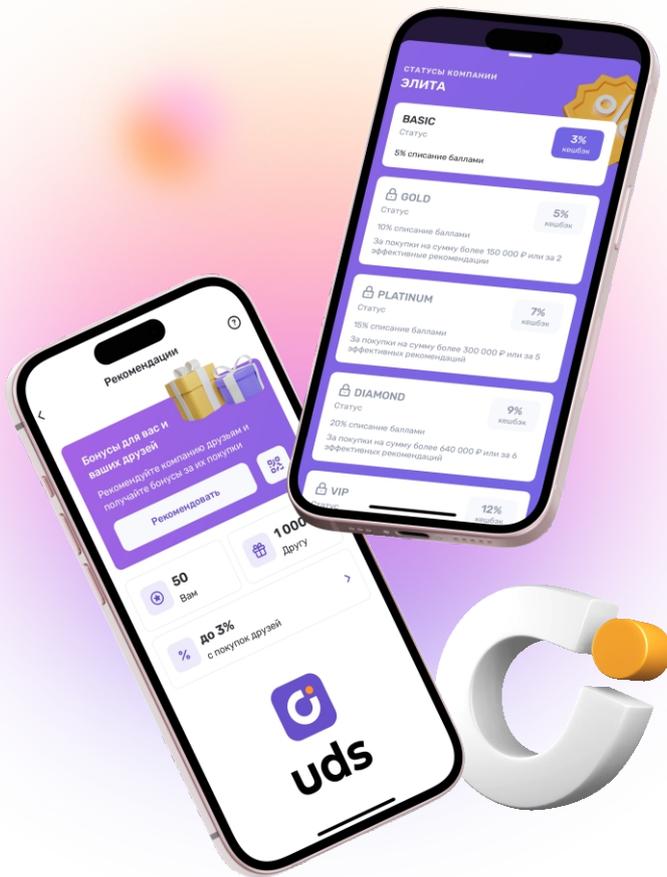
с 1С с доработкой индивидуальных настроек



## Баллы за отзывы:

500 баллов за отзыв в 2GIS

\*ПЛ – программа лояльности



# ДЕЙСТВИЯ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТА

## Со стороны специалиста по внедрению

- › Разработана стратегия программы лояльности, поэтапный план перевнедрения
- › Выполнено оформление профиля компании в приложении, с акцентом на конкурентные преимущества, выполнены настройки системы UDS
- › Выполнен расчет уникальной программы лояльности
- › Оказана помощь в проведении интеграции с учетной системой
- › Подготовлен комплект документации и инструкций для применения программы лояльности
- › Проведено комплексное обучение персонала и ответственных лиц правилам эффективного применения программы лояльности
- › Точки продаж и соцсети брендированы материалами



## Со стороны бизнеса

▼  
В компании введена штатная единица ответственного за администрирование системы UDS и осуществления контроля над деятельностью персонала по применению программы 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 4 ГОДА И 11 МЕСЯЦЕВ:

**Всего контактов**

**в CRM:**

3 021

**Оцифровано новых участников ПЛ\*:**

2 833 (94%)

**Совершили покупки:**

2 619 (87%)

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

1,86

**Количество покупок с картой лояльности:**

5 230

**Фактическая скидка:**

146%

**Сарафан.**

**Количество новых клиентов по рекомендациям:**

107, из них купили 45

**Глубина рекомендаций:**  
5 поколений

**Средний чек:**

7 689 ₽

**Получено оценок:**  
536, рейтинг 5

**Получено отзывов:**  
87

**Выдано сертификатов:**  
1 476

**Экономия:**

отказ от печати сертификатов

**Экономия на кешбэке:**

28 570 225 ₽ –  
баллов у клиентов,  
разница от оборота в UDS – 26 092 564 ₽

**Выручка:**

- по сертификатам – 1 644 962 ₽
- (применение сертификатов начато с июня 2024 г.) по рекомендациям – 1 187 822 ₽
- по внешним источникам трафика – 1 416 558 ₽
- от новых клиентов с платформы UDS – 359 744 ₽

# ТОЧКА Б



**Клиент:**

Аркадий Черкасов,  
администратор  
программы лояльности



**Партнер UDS:**

Сергей Слотин



**Специалист по внедрению:**

Ирина Воронова



**ОБЩАЯ  
ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ВЫГОДА:**

**4 087 499 ₽**