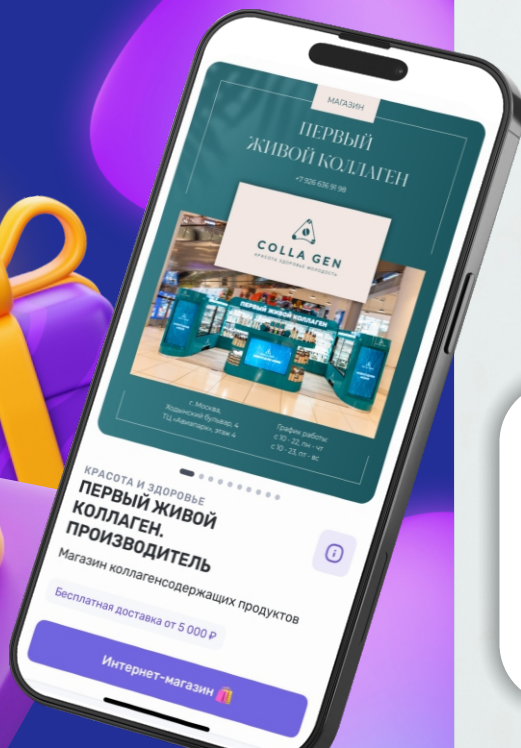


COLLA GEN



Дата информации:
31.01.2025



КЕЙС
uds

ДО ВНЕДРЕНИЯ UDS

Бренд ПЕРВЫЙ ЖИВОЙ КОЛЛАГЕН® – это лидер промышленности коллагенсодержащих продуктов, эксперт в индустрии красоты и стиля

Компания занимается разработкой, производством и продажей уникальной коллагенсодержащей продукции. Продажи осуществляются исключительно посредством онлайн каналов: собственного интернет-магазина, социальных сетей, call-центра и приложения UDS

На старте проекта не было готового интеграционного модуля UDS с сайтом (разработанного на платформе Webasyst). Обязательно требовалась его разработка IT-специалистами заказчика для применения покупателями бонусной карты при оплате.

Была разработана гипотеза, что покупатели-участники бонусной программы могут делать заказ через дополнительный канал продаж – мобильное приложение UDS. Требовалась ее проверка

ПОСТАВЛЕННЫЕ ЗАДАЧИ

- ✓ Создать программу лояльности для розничного направления с целью удержания клиентов
- ✓ Внедрить возможность делать покупку на сайте интернет-магазина с применением бонусной карты. При этом обеспечить оцифровку покупателей в CRM-систему UDS
- ✓ Открыть новый канал продаж через мобильное приложение (гипотеза)
- ✓ Расширить покупательскую корзину, увеличив мотивацию за счёт бонусов покупать чаще и больше наименований продукции
- ✓ Отказаться от прямой скидки и перейти на более выгодную бонусную систему поощрений клиентов
- ✓ Организовать сквозной анализ эффективности каналов трафика и оптимизации расходов на привлечение клиентов, поиск альтернативных способов
- ✓ Наладить дополнительный канал коммуникаций с клиентами через приложение

НАСТРОЙКИ:



Платформы ПЛ и носители карт:

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



Новичкам:

500 баллов за регистрацию



Статусы ПЛ*.

Кешбэк по уровням:

Standart 3%, Silver 5%, Gold 10%, VIP 15%, Special 24%



Списание баллов:

от 10% до 100% в соответствии со статусом карты



Срок действия баллов:

6 месяцев с даты последней покупки



Баллы за рекомендацию:

единоразово 500 баллов, на постоянной основе 3%, 1% и 1% от суммы чека в три круга друзей



Подарок ко дню рождения:

сертификат на 500 баллов за неделю до дня рождения в подарок, сроком на 2 недели, списание 10%



Интеграция:

с сайтом на площадке Webasyst, интеграция разработана с нуля



Заказы и доставка:

заказы принимаются в мобильном приложении UDS круглосуточно. Бесплатная доставка при заказе от 5000 ₽. Оплата безналичная при получении



Стимулирование

постоянных клиентов:

500 баллов в подарок покупателям «Чемпионам», которые в течение 30 дней совершили покупки суммарно на 20 000 ₽ и более



Возврат оттока:

начисление 500 баллов через 14 после даты последней покупки

*ПЛ – программа лояльности



ДЕЙСТВИЯ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТА

Со стороны специалиста по внедрению



Разработали оптимальные настройки бонусной программы для клиента и бизнеса



Стабильные push-рассылки создают информационное поле для новичков программы лояльности и стимулируют клиентов к повторным покупкам



Компания буквально «пропылесосила» всю свою аудиторию во всех каналах трафика



Провели брендирование всех точек контакта с клиентами, уделили особое внимание онлайн каналам, где повсюду размещены уникальные промокоды и информация о запуске программы лояльности



Провели обучение по работе с системой UDS для менеджеров компании



Со стороны бизнеса



Проведена интеграция с сайтом. При оплате применяется промокод из UDS, при отсутствии приложения система на сайте предлагает его скачать, при отказе от скачивания идет накопление баллов с покупки по номеру телефона



Компания большое внимание уделила контент-маркетингу при запуске, качественно информируя клиентов о выгодах программы лояльности и ее применении в покупке



На сайте размещена страница с описанием условий программы лояльности



<https://collagen-pmt.shop/programma-loyalnosti-uds>

РЕЗУЛЬТАТЫ ЗА 2 ГОДА:

Всего контактов в CRM:

24 181 в т.ч.
импорт 18 788

Оцифровано новых участников ПЛ*:

9 925 (41%)

Совершили покупки:

2 685 (11%)

Среднее кол-во повторных покупок на 1 клиента:

1,4

Количество покупок с картой лояльности:

4 018

Количество заказов через приложение:

784 (гипотеза
подтвердилась)

Сумма заказов через приложение:

5 954 143 ₽

Фактическая скидка:

4%

Сарафан. Количество новых клиентов по рекомендациям:

281 клиент, из них
46 сделали покупку

Глубина рекомендаций:

5 поколений

Средний чек:

7 681 ₽

Получено оценок:

255, рейтинг 4,9

Получено отзывов:

34

Выдано сертификатов:

86 160

Экономия на кешбэке:

3 736 623 ₽

Выручка:

по сертификатам – 813 291 ₽
Компания активно и регулярно
использует сертификаты

по рекомендациям:

464 388 ₽

по внешним источникам трафика:

всего – 9 303 254 ₽

сайт компании – 6 416 273 ₽

рассылка e-mail – 816 794 ₽

Таплинк (Инстаграм) – 1 670 114 ₽

Telegram – 149 071 ₽

Инстаграм – 251 002 ₽

от новых клиентов с платформы UDS:

2 257 958 ₽

по рекламе UDS: компания
тестировала вариант размещения
рекламы внутри приложения UDS,
по итогам реклама показала
результативность только спустя
время, проявился
накопительный эффект
и присоединенные
по рекламе клиенты
начали делать покупки.
Суммарно доход
от рекламы – 71 029 ₽

ТОЧКА Б



Клиент:

Ирина Артемьева



Партнер UDS:

Юлия Рыжакова



Специалист
по внедрению:

Юлия Рыжакова

РВ
С
бизнес



ОБЩАЯ
ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ВЫГОДА:

16 646 543 ₽