

Сеть оптово-розничных
представительств ведущих керамических
заводов России и зарубежья

ТД «БОНА ФОРТУНА»



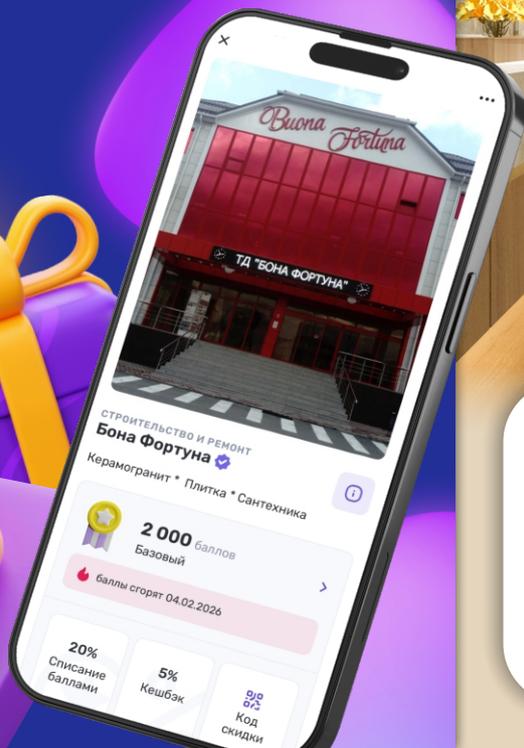
г. Туймазы



Дата запуска UDS:
07.01.2019



Дата информации:
25.01.2025



БОНУСНАЯ
КАРТА UDS



КЕЙС
uds



ДО ВНЕДРЕНИЯ UDS

* * *

Самый большой магазин плитки и керамогранита в регионе

* * *

Клиентская база не оцифрована, клиенты, покупая плитку, не оставляли свои контактные данные, а записывались просто, как «розничный покупатель»

* * *

Отсутствие прямого канала связи с покупателем

* * *

Отсутствие системы лояльности, бонусных карт, только прямая система скидок



ПОСТАВЛЕННЫЕ ЗАДАЧИ



Оцифровать базу клиентов



Сформировать подписную базу клиентов с контактами и наладить канал коммуникации с ними



Разработать эффективную программу лояльности и уйти от прямых скидок, при этом сохранить своих постоянных клиентов и быть конкурентоспособными



Внедрить современные цифровые инструменты в работе с клиентами, их рекомендациями, обратной связью



Провести интеграцию системы 1С и UDS для удобства работы и предотвращения ошибок со стороны персонала

НАСТРОЙКИ:



**Платформы ПЛ
и носители карт:**

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



Новичкам:

1000 баллов
за регистрацию



Статусы ПЛ*:

Кешбэк по уровням:
базовый кешбэк 5%
Баллы начисляются
через 7 дней от
даты покупки



Списание баллов:

20%



**Срок действия
бонусов:**

12 месяцев от даты
последней оплаты



Баллы

за рекомендацию:

на постоянной
основе 5%, 1% и 1%
от суммы чека в три
круга друзей



**Подарок ко дню
рождения:**

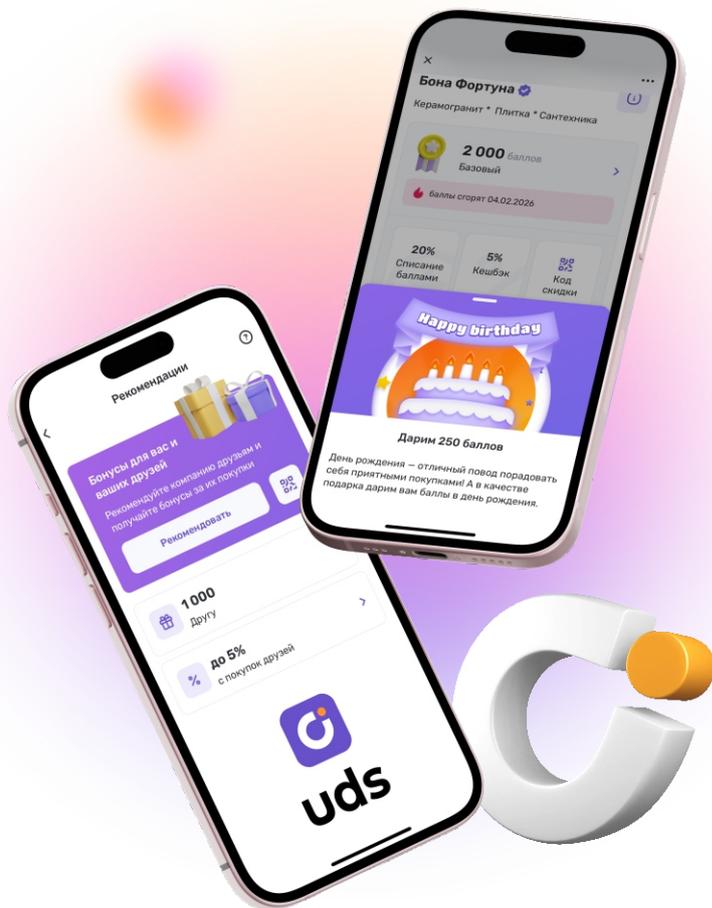
250 баллов,
начисляются
в день рождения



Интеграция:

1С

УСЛОВИЯ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ



*ПЛ – программа лояльности

ДЕЙСТВИЯ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТА

Со стороны специалиста по внедрению



На этапе подключения программы партнер провел с клиентом ознакомительную работу по функционалу системы UDS. В дальнейшем клиент работал самостоятельно. Но впоследствии клиент обратился за аудитом к специалисту по внедрению, получил рекомендации и после этого сделал определенный апгрейд своих настроек и бизнес-процессов



В настоящее время работу системы курирует специалист по внедрению, проводит аудит и дает рекомендации по повышению эффективности работы системы, обновлениям, коллаборациям



Со стороны бизнеса



Компания проводила запуск системы самостоятельно



Большое внимание уделила интеграции UDS с 1С, настроив ее с учетом всех особенностей ассортимента и бизнес-процессов



Повышенное внимание уделяется обучению персонала, новичков вводит в курс дела непосредственно руководитель



Всесторонний контроль работы сотрудников помогает держать на высоком уровне оцифровку



Постепенное внедрение новых инструментов системы дают результаты в виде роста продаж и возвращаемости клиентов

РЕЗУЛЬТАТЫ ЗА 1 ГОД И 9 МЕСЯЦЕВ:

**Всего контактов
в CRM:**
25 049

**Оцифровано
новых
участников ПЛ*:**
25 010 (100%)

**Совершили
покупки:**
22 861 (91%)

**Среднее кол-во
повторных покупок
на 1 клиента:**
2,3

**Количество покупок
с картой лояльности:**
51 995

**Фактическая
скидка:**
3,62%

**Сарафан.
Количество
новых клиентов
по рекомендациям:**
261

**Глубина
рекомендаций:**
3 поколения

Средний чек:
29 246 ₽
по карте лояльности,
что на 32% выше, чем
у клиентов без карты

Получено оценок:
10 616

**Получено
отзывов:**
1 858

**Экономия
на кешбэке:**
14 209 359 ₽

Выручка:
по сертификатам –
152 409 ₽

по рекомендациям –
3 219 491 ₽

от новых клиентов
с платформы UDS –
459 300 049 ₽

ТОЧКА Б



Клиент:

Арсен Хачеритлов,
руководитель



Партнер UDS:

Наталья Лебедева



**Специалист
по внедрению:**

Наталья Лебедева

**РВ
С**
бизнес



**ОБЩАЯ
ЭКОНОМИЧЕСКАЯ
ВЫГОДА:**

476 881 308 ₽