

Частная сыроварня

ИВАН-СЫР



г. Верхнеуральск



Дата запуска UDS:

01.03.2021



Дата информации:

17.12.2024



БОНУСНАЯ
КАРТА UDS



КЕЙС
uds



ДО ВНЕДРЕНИЯ UDS

- В бизнесе не использовалась CRM-система
- Не было понимания статистики покупок, численности клиентской базы, в том числе постоянных покупателей
- Была уверенность, что клиенты активно рекомендуют бизнес, но сколько новых клиентов приходит по рекомендациям и как их стимулировать – оставалось загадкой
- Отсутствие интеграции с кассово-учетной системой «Штрих-М» создавало трудности на первых порах. Но вскоре сотрудники освоили алгоритм проведения оплат и приема заказов из приложения и стали проводить операции в 2 простых шага



ПОСТАВЛЕННЫЕ ЗАДАЧИ

1.

Создать бонусную программу для клиентов с целью увеличения повторных покупок

2.

Использовать приложение UDS как дополнительный канал трафика и продаж

3.

Собирать статистику по эффективности рекламных каналов и оптимизировать бюджет на продвижение

4.

Оцифровать реферальную систему и запустить «сарафан»

5.

Использовать приложение для рассылок текущим клиентам

6.

Компания Иван-Сыр является поставщиком сыра во многие небольшие и крупные магазины области. Оцифровка клиентов у розничных торговцев – следующий шаг в работе с UDS

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



Списание баллов:
10% на всех уровнях



Баллы за рекомендацию:
единоразово 100 баллов,
на постоянной основе 2%, 1%, 1%
от суммы чека в три круга друзей



Возврат из оттока:
сертификат 100 баллов, через
2 месяца с даты последней покупки,
сроком на 3 дня, списание 20%



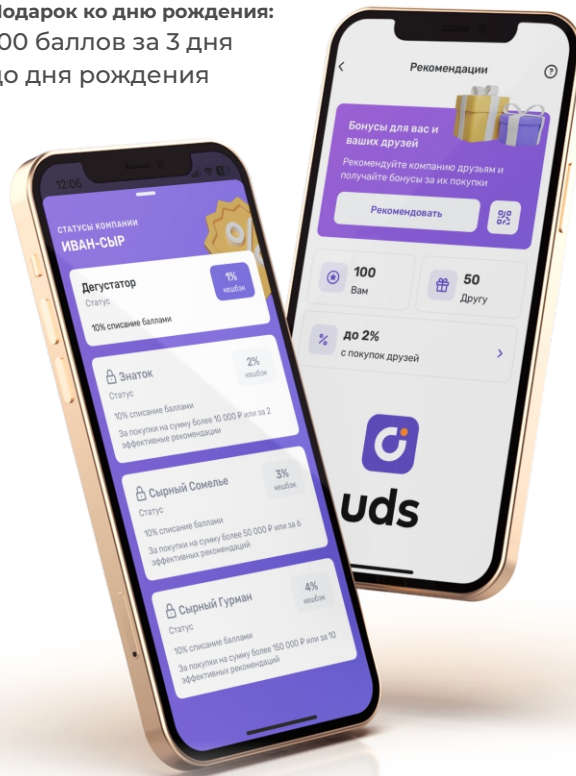
Повышение чека/удержание:
при покупке от 1500 Р выдается
сертификат на 150 р. сроком
на 10 дней, % списания 20%



Заказы, доставка:
настроен прием заказов
в приложении.
12% транзакций – заказ через
приложение (2 378 чеков).
Самовывоз в г. Верхнеуральск



Подарок ко дню рождения:
100 баллов за 3 дня
до дня рождения



Новичкам:
50 баллов
за регистрацию



Статусы ПЛ*.
Кешбэк по уровням:
Дегустатор 1%
Знаток 2%
Сырный сомелье 3%
Сырный гурман 4%



Срок действия бонусов:
3 месяца с момента
последней покупки



Интеграция:
с кассой «Эвотор»

*ПЛ – программа
лояльности

ДЕЙСТВИЯ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТА

Со стороны внедренца



Помощь в проведении интеграции с кассой, сотрудники снабжены скриптами и листовкой для упрощения оцифровки



Заполнен каталог и сразу на старте настроен модуль заказов, приветственный бонус везде промотируется, как скидка на первый заказ в приложении



Размещены промокоды на все каналы трафика, онлайн, офлайн и печатную рекламу



Компания своевременно получает информацию о новых инструментах и функциях, о том, как улучшить работу системы



Специалист по внедрению проводит экспресс аудит 2 раза в год, дает рекомендации



Со стороны бизнеса



В компании закреплены ответственные лица за администрирование системы UDS: прием заказов, контентные рассылки, ответ на отзывы



Внедряется новый функционал в работу благодаря системной работе с личным менеджером по UDS



Активно анонсируется возможность заказа в приложении



Все клиенты получают информацию в магазине о наличии бонусной карты

ТОЧКА Б



РЕЗУЛЬТАТЫ ЗА 3 ГОДА И 10 МЕСЯЦЕВ



Клиент:

Иван Шиманов



Партнер UDS:

Наталья Лебедева



**Специалист
по внедрению:**

Наталья Лебедева



**ОБЩАЯ
ЭКОНОМИЧЕСКАЯ
ВЫГОДА:**

2 086 638 Р

Всего контактов в CRM:

3 486

**Оцифровано новых
участников ПЛ*:**

3059 (88%)

Совершили покупки:

2 241 (41%)

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

8,9-64% клиентов
с повторными покупками-
5% клиентов (покупки 1 раз
в 1-2 месяца) обеспечили
48% оборота

**Количество покупок
с картой лояльности:**

17 050

Фактическая скидка:

на старте проекта:
5,1% (высокий
процент кешбэка).
Текущий уровень: 2,8%

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

636 контактов,
купили 261 (41%)

**Заказы через
приложение:**

количество: 2373
(12% чеков),
сумма: 8 820 304 Р,
средний чек: 3725 Р
(совместные закупки)

**Сумма заказов
через приложение:**

8 820 304 Р

**Глубина
рекомендаций:**

5 поколений

Средний чек:

оцифрованные клиенты:
1 309 Р
(+35% к неоцифрованным),
неоцифрованные клиенты:
972 Р

Получено оценок:

3 157
(каждая 6-ая покупка)

Получено отзывов:

409

Выдано сертификатов:

3529, акции на повышенный
чек, для спящих покупателей,
как подарок по ссылке

Выручка по сертификатам:

182 975 Р (за вычетом скидки)

Выручка по рекомендациям:

2 722 098 Р
(11% от оборота)

**Выручка по внешним
источникам трафика:**

VK – 3 812 692 Р
Instagram – 913 515 Р
VK реклама – 374 937 Р
флаеры – 4 744 582 Р

**Выручка от новых клиентов
по кросс-маркетингу:**

225 700 Р

**Выручка от новых клиентов
с платформы UDS:**

всего 3 259 224 Р,
UDS.APP: 2 740 905 Р,
Web UDS: 518 319 Р,
чистый трафик (30%):
977 767 Р

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

377 987 Р. Баллов у клиентов
очень мало, списывают хорошо.
Но в начале скидка была 5% –
это было бы 1 292 823 Р от
оборота, фактически сейчас
списано 914 836 Р, значит
экономия составила – 377 987 Р

Экономия:

Экономия на создании
сайта для доставки – 50 000 Р