

**ПАМЯТКА К СТАРТУ ВНЕДРЕНИЯ
СЕРВИСА ЛОЯЛЬНОСТИ UDS GAME**



**CUBS
GAME**

ПРИВЕТСТВУЕМ И ПОЗДРАВЛЯЕМ!

Вы стали обладателем лицензии UDS Game! Теперь вы владеете продуктом, способным изменить ход жизни вашей компании.

Мы посвятили его созданию и усовершенствованию несколько лет. Мы заложили в UDS Game десятки возможностей. Теперь выбор за вами!

Какими из уникальных опций вы решите воспользоваться, как интегрируете систему в свой бизнес и когда получите первые результаты, зависит только от вас.

Вы держите в руках инструкцию к быстрому и правильному старту работ с UDS Game. С чего начать? Как эффективно распределить усилия? Помощь каких специалистов вам потребуется? Мы ответили на все эти вопросы.

Готовы изменить свой бизнес? Тогда вперёд!



СОДЕРЖАНИЕ

UDS Game для клиента и предпринимателя

Как это работает?

Что я могу при помощи UDS Game?

Преимущества использования сервиса

Этапы эффективного запуска сервиса

Карта запуска. 7 шагов к успеху

Шаг 1. Оцениваю свои стартовые возможности и необходимые вложения

шаг 2. Распределяю зоны ответственности

Шаг 3. Начинаю системную работу

Шаг 4. Обеспечиваю мотивацию участников процесса

Шаг 5. Анализирую проделанную работу

Шаг 6. Контролирую работу системы

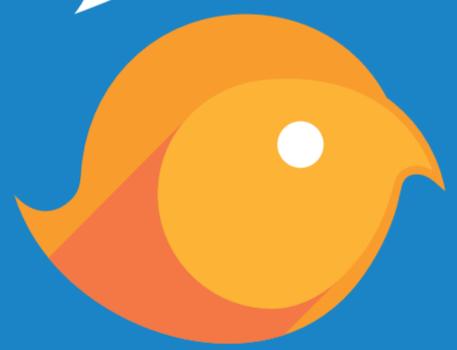
Шаг 7. Делаю работу над ошибками

Чек-лист этапов внедрения UDS GAME

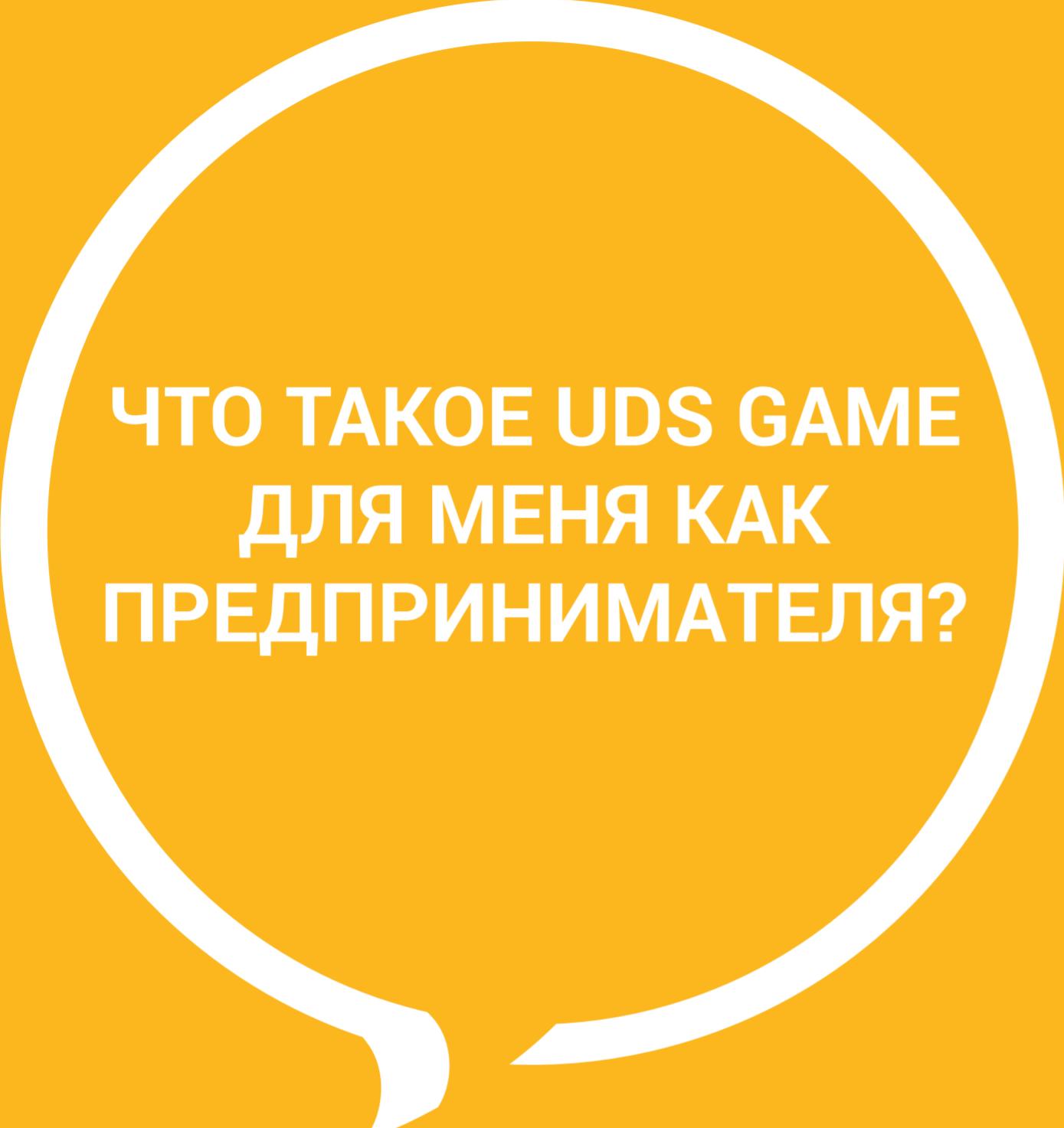
Лицензия UDS GAME

Приложение

КАК ОБЪЯСНИТЬ КЛИЕНТУ, ЧТО ТАКОЕ UDS GAME?



UDS GAME – это мобильное приложение, которое позволяет оплачивать часть или полную стоимость покупок бонусами, полученными в магазинах и салонах-участниках программы UDS GAME.



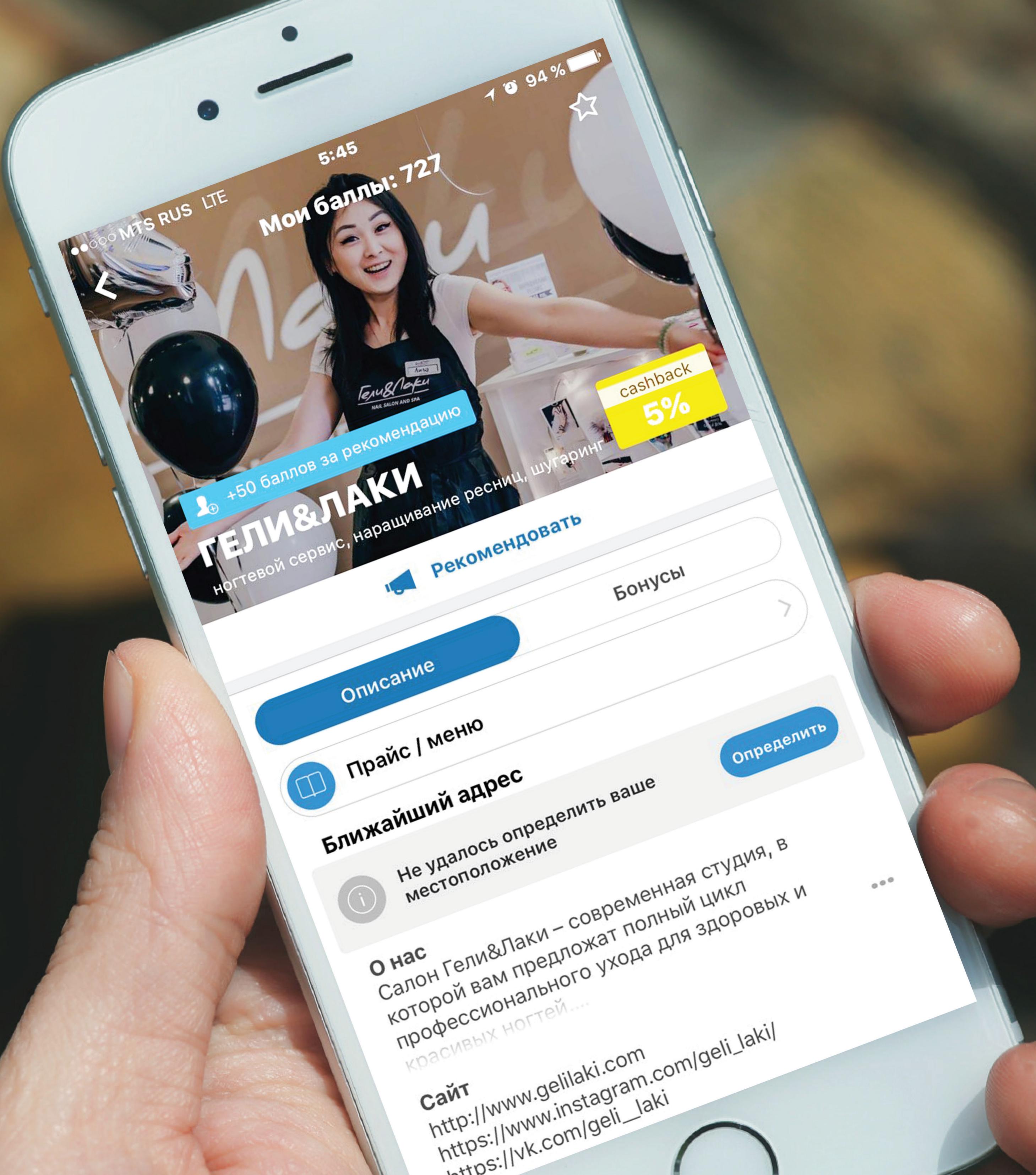
ЧТО ТАКОЕ UDS GAME
ДЛЯ МЕНЯ КАК
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЯ?



UDS GAME – это эффективный инструмент аналитики продаж и лояльности клиентов, который помогает мне в любой момент отследить продуктивность и востребованность моего бизнеса.

КАК ЭТО РАБОТАЕТ?

«Я делаю маникюр в салоне «Гели и лаки», который использует сервис UDS Game. Приходя в салон и показывая кассиру QR-код UDS Game, я получаю скидку. Кроме того, я могу заработать дополнительные баллы, приглашая в сервис своих друзей. Когда они приходят в салон, то получают скидку сами, а мне прилетают бонусы за их посещения! Так, спустя время, я могу полностью оплачивать маникюр накопленными баллами».





ЧТО Я МОГУ ПРИ ПОМОЩИ UDS GAME?

- Посчитать эффективность рекламных каналов, а значит, сократить затраты на маркетинг.
- Оцифровать клиентскую базу.
- Посчитать эффективность механик привлечения и удержания клиентов.
- Мотивировать клиентов активнее рекомендовать мои товары и услуги.
- Увеличить обороты и прибыли, активизировав старых клиентов и привлекая новых.
- Наладить бесперебойную обратную связь с клиентами.
- Получить аналог корпоративного мобильного приложения.
- Запустить систему мотивации персонала.

ДО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СЕРВИСА UDS GAME

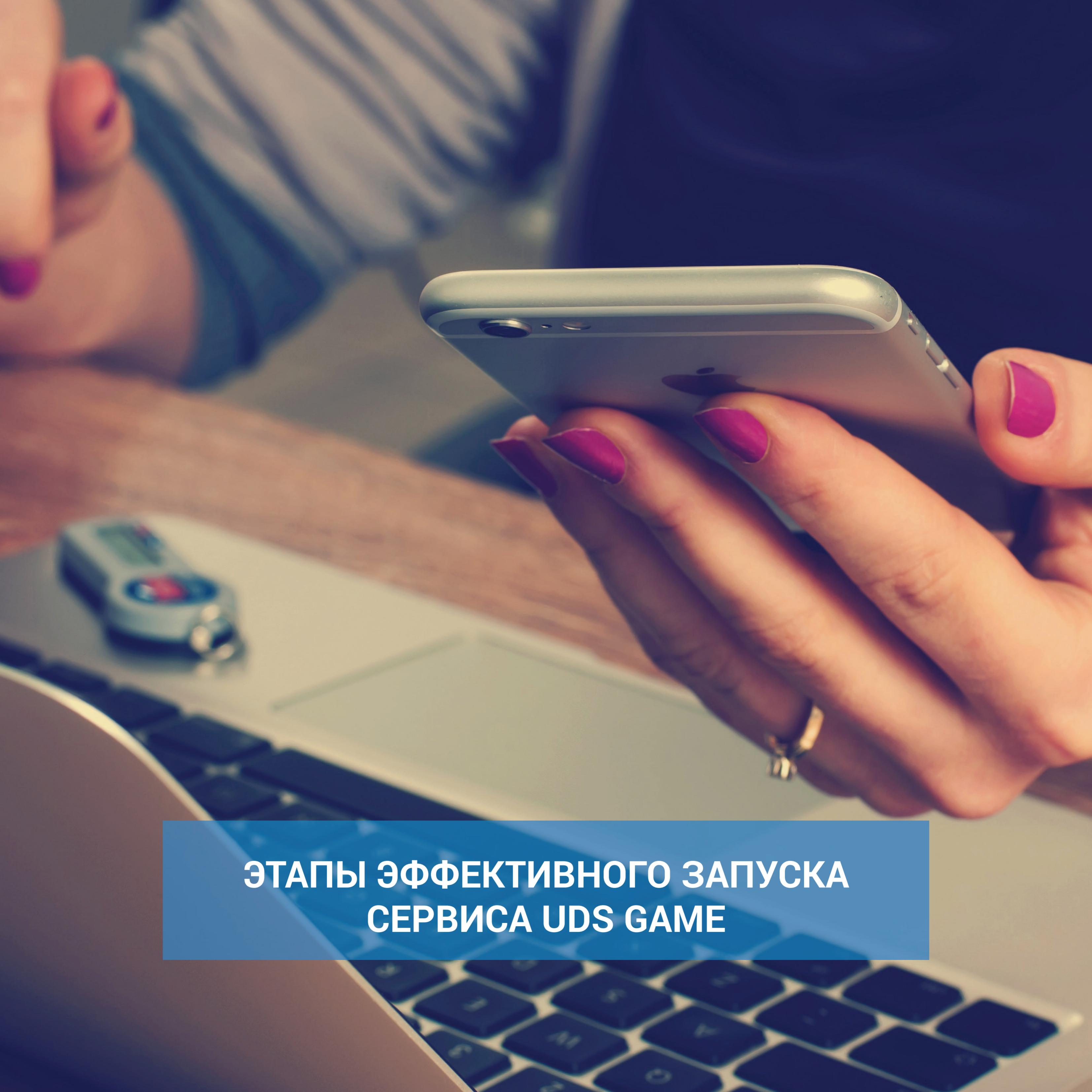
- Не могу оценить эффективность затрат на рекламу.
- База клиентов не оцифрована или ведется урывками.
- Бюджет на маркетинг определяю «на глаз».
- Получаю меньше прибыли, чем возможно.
- Лиды обходятся космически дорого.
- Не могу внедрить рабочую аналитику.
- Низкие показатели LTV.
- Не могу похвастаться лояльностью клиентов.
- Возвращаемость клиентов и средний чек ниже, чем хотелось бы.

LTV – это совокупная прибыль компании, получаемая от одного клиента за все время сотрудничества с ним. Упрощенный вариант определения – пожизненная стоимость клиента.

ПОСЛЕ

СТАРТА РАБОТЫ С UDS GAME

- Клиент стал моим промоутером.
- Я могу влиять на возвращаемость покупателей и размер среднего чека.
- Я могу измерить эффективность распределения своего маркетингового бюджета.
- Маржинальность бизнеса не снижается, в отличие от стандартной ситуации с системой скидок.
- Я контролирую качество работы сотрудников через удобный инструмент обратной связи.
- Я вижу, откуда и сколько пришло клиентов, сколько они сделали у меня покупок и сколько – приглашенные ими друзья. Я вижу всю цепочку прибыли и клиентов.
- Я существенно сократил расходы на рекламу: клиенты сами приводят новые лиды.
- У меня есть собственное полноценное мобильное приложение в системе UDS GAME с возможностью информировать моих клиентов обо всех акциях и новостях.



ЭТАПЫ ЭФФЕКТИВНОГО ЗАПУСКА СЕРВИСА UDS GAME

1. Подготовка. Заполнение брифа, оплата лицензии и регистрация в сервисе UDS GAME.
2. Включение. Аккаунт проходит первичную модерацию в системе: администрация сервиса тщательно проверяет каждый профиль.
3. Интеграция баз данных системы в бизнес-процессы компании: настройка учёта оплат, накопления и списания баллов UDS GAME в контрольно-кассовой системе.
4. Брендирование торговых точек, соцсетей, интернет-ресурсов компании.
5. Подготовка персонала: инструктаж, запуск системы мотивации, аттестация.
6. Внедрение необходимой документации и скриптов (предоставляются сервисом в готовом виде).
7. Знакомство с кейсами аналогичных бизнесов (доступ предоставляется сервисом).
8. Оценка и оптимизация выбранной маркетинговой стратегии.
9. Аналитика и оптимизация результатов проделанной работы.

+ ПЛАТНОЕ ВНЕДРЕНИЕ

Если вам необходима помощь специалистов UDS GAME, мы с удовольствием поможем вам разобраться в мельчайших деталях функционирования сервиса, чтобы вы как можно скорее получили наилучший результат.



7 ШАГОВ К УСПЕХУ
КАРТА ЗАПУСКА СЕРВИСА UDS GAME

ШАГ 1. ОЦЕНИВАЮ СВОИ СТАРТОВЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ И НЕОБХОДИМЫЕ ВЛОЖЕНИЯ

- Сервис UDS GAME не панацея от всех болезней. Распаковывать лицензию нужно в том бизнесе, где она может принести пользу.
- Программа будет работать только в том случае, когда ценность, выгоды, польза, идея продуктаозвучны бизнесу.
- Перед распаковкой лицензии необходимо определить цели и сроки, распределить зоны ответственности и критерии оценки результата.
- Не хватает компетентности в маркетинге? Не нужно бояться привлекать внешних специалистов.
- Системная генерация качественного контента для приложения – залог успеха.
- Материалы, инструкции и стандарты UDS GAME – готовые наработки, позволяющие сэкономить силы и время.

РЕЗУЛЬТАТ: новая компания в сервисе UDS GAME

ШАГ 2. РАСПРЕДЕЛЯЮ ЗОНЫ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

Я (ВЛАДЕЛЕЦ ЛИЦЕНЗИИ)

- составляю и контролирую план внедрения,
- обучаю персонал использованию сервиса UDS GAME,
- обеспечиваю мотивацию и слаженную работу своего персонала,
- информирую покупателей о запуске сервиса лояльности и учу им пользоваться,
- обеспечиваю материальную и техническую базу для полноценной работы сервиса (компьютер с выходом в Интернет, смартфон на базе iOS или Андроид, тейбленты и т. д.),
- продумываю и просчитываю маркетинговую стратегию в рамках программы лояльности
- анализирую данные обратной связи для оптимизации работы сервиса.

ПОДРЯДЧИКИ (ВНЕШНИЕ СПЕЦИАЛИСТЫ)

Типографии и рекламные агентства: брендируют торговые точки.

Видеографы: создают аудио-визуальный контент

Интеграторы, маркетологи, консультанты:

- проводят интеграцию с системой учета,
- консультируют по использованию сервиса UDS GAME,
- автоматизируют базы данных,
- выставляют узкоспециальные настройки.

SMM-агентства: наполняют соцсети, создают вирусный контент.

Учебные центры: обучают персонал.

Ивенторы: занимаются кросс-маркетингом, организацией фестивалей, праздников.

Тайные покупатели: по запросу клиента осуществляют контроль качества работы персонала.

РЕЗУЛЬТАТ: я понимаю, чем занимаюсь сам, а что отдаю на аутсорс внешним специалистам.



ШАГ 3. НАЧИНАЮ СИСТЕМНУЮ РАБОТУ

- Выбираю подрядчика, устанавливаю сроки и стоимость интеграции (при необходимости использую демо-версию на семь дней).
- Адаптирую скрипты под специфику моего бизнеса.
- Утверждаю бюджет на брендирование точек. Обращаюсь в партнерскую типографию, распечатываю pos-материалы.
- Оформляю соцсети. Системно пишу о сервисе UDS GAME.
- Составляю контент-план для всех информационных каналов.
- Размещаю информацию о новой программе лояльности UDS GAME в дружественных интернет-ресурсах.
- Системно создаю инфоповоды о сервисе UDS GAME.

РЕЗУЛЬТАТ: системное создание информационного поля.

ШАГ 4. ОБЕСПЕЧИВАЮ МОТИВАЦИЮ УЧАСТНИКОВ ПРОЦЕССА

- Я заручился экспертной поддержкой специалистов UDS GAME.
- Уделил пристальное внимание инструктажу персонала.
- Обеспечил персонал сопроводительной вспомогательной документацией.
- Продумал способы вовлечения покупателей в события и акции программы.
- Разработал мотивационную сетку для персонала.

РЕЗУЛЬТАТ: сотрудники и клиенты вовлечены в процесс работы.

ШАГ 5. АНАЛИЗИРУЮ ПРОДЕЛАННУЮ РАБОТУ

- Регулярно совершаю контрольные закупки и привлекаю «тайных покупателей» в своих точках продаж.
- Фиксирую и учитываю показатели применения сервиса UDS GAME.

РЕЗУЛЬТАТ: я уверен в грамотном использовании сервиса UDS GAME.

ШАГ 6. КОНТРОЛИРУЮ РАБОТУ СИСТЕМЫ

- Я всегда знаю свой «ТОП-10» клиентов и покупателей.
- Я отслеживаю эффективность сотрудников.
- Я учитываю глубину по уровням рекомендаций.
- Я учитываю эффективность оффлайн-каналов.
- Я применяю сквозную аналитику.
- Я учитываю сезонность.
- Яучаствую в обмене опытом между компаниями.

РЕЗУЛЬТАТ: Я принимаю эффективные решения на основе полученных качественных и количественных показателей.

ШАГ 7. ДЕЛАЮ РАБОТУ НАД ОШИБКАМИ

- Я корректирую маркетинговую стратегию.
- Я оптимизирую систему мотивации персонала.
- Я пересматриваю бюджеты.

РЕЗУЛЬТАТ: Я нашел и исправил допущенные ошибки.



ЧЕК-ЛИСТ ЭТАПОВ ВНЕДРЕНИЯ UDS GAME

- ✓ Синхронизировали системы кассового учета и начисления/ списания баллов.
- ✓ Расписали по уровням и запустили систему начисления баллов.
- ✓ Прошли регистрацию и модерацию в сервисе, провели оплату.
- ✓ Забрендировали торговые точки, сайт и соцсети.
- ✓ Обеспечили торговые точки необходимыми для клиентов информационными материалами (брошюры, видео, аудиоролики).
- ✓ Составили план выхода уведомлений и рекламы в мобильном приложении.
- ✓ Назначили и обучили менеджера, ответственного за контент и работу с комментариями в мобильном приложении.
- ✓ Проинструктировали линейный персонал (продавцов, консультантов, администраторов).
- ✓ Внедрили систему мотивации персонала по работе с UDS GAME.
- ✓ 50% постоянных клиентов установили приложение.
- ✓ Минимум 60% оплат проводятся через UDS GAME.
- ✓ Клиентская база и количество рекомендаций от клиентов стablyно растут.
- ✓ Среди клиентов выявили и наградили лидеров рекомендаций.
- ✓ В мобильном приложении регулярно выходят новости, акции и купоны.
- ✓ Персонал и клиенты с энтузиазмом и без усилия пользуются UDS GAME.

2-3 МЕСЯЦЫ РАБОТЫ СЕРВИСА

1 МЕСЯЦ РАБОТЫ СЕРВИСА

ЧЕК-ЛИСТ ЭТАПОВ ВНЕДРЕНИЯ UDS GAME

- ✓ Инвестиции на покупку UDS GAME полностью окупились.
- ✓ Детально подсчитали, сколько сэкономили на рекламе и маркетинге благодаря UDS GAME.
- ✓ В компании минимум раз в месяц проходят события с участием сервиса UDS GAME.

4-6 МЕСЯЦ РАБОТЫ СЕРВИСА

- ✓ Клиентская база предприятия собрана и растет.
- ✓ Покупатели активно пользуются приложением.
- ✓ Покупатели стали чаще возвращаться в заведение.
- ✓ Вырос средний чек.
- ✓ Оплатили клиентскую абонентскую плату на год вперед.
- ✓ Показатели оплат через сервис UDS Game стремятся к 100%.

7-12 МЕСЯЦ РАБОТЫ СЕРВИСА



ЛИЦЕНЗИЯ UDS GAME

ДЕМО-ВЕРСИЯ
7 ДНЕЙ

АРЕНДА 100\$
В МЕСЯЦ

ПОКУПКА 900\$
ЗА ОДНУ ЛИЦЕНЗИЮ
(+20\$ АБОН. ПЛАТА)

бесплатный тест
интеграции сервиса
с контрольно-кассовой
системой учета.

возможность оценить
перспективы использования
продукта в своем бизнесе

это единоразовая полная
бессрочная оплата.

+ 8 часов партнерского сопровождения клиентов (помощь в прохождении модерации, составлении брифа и первичный инструктаж сотрудников)

+ БОЛЕЕ 100 МАРКЕТИНГОВЫХ ФОРУМОВ В ГОД



ПРИЛОЖЕНИЕ №_____ от «___»_____ 2017 г.

Смета по внедрению программы лояльности согласно Договора №_____ от «___»_____

Задачи:

- Составить маркетинговую стратегию.
- Утвердить дополнительные бюджеты на брендирование точек, интеграцию, создание контента, промо-мероприятий.
- Пройти модерацию.
- Составить программу мотивации персонала.
- Повести вводные инструктажи и обучения сотрудников.
- Обеспечить сотрудников стандартами работы, памятками и документацией для успешной работы.
- Провести аттестацию персонала работать с сервисом лояльности.
- Обеспечить контроль по средству проведения акции «Тайный покупатель».
- Проводить минимум одно промо мероприятие в месяц для клиента.
- Настроить отчеты и аналитику по периодам.
- Упаковать результаты работы предприятия за 1, 3, 6 месяцев в видео кейс.

№	Дата, объем работ в часах	Действия	Результат и ответственный
1.	Даты: _____ _____	Вводные процедуры: 1.Составление утверждение целей, задач, критериев оценки. 2.Составление утверждение приложения к договору, плана работ, сроков. Стоимость: бесплатно	Подписан договор, составлен и утвержден план, согласована форма взаиморасчетов, внесена предоплата 50%. Ответственный: _____
2.	Даты: _____ _____	Мероприятия, направленные на составление брифа: - создаем основные портреты ЦА. - подбираем маркетинговые настройки - утверждаем инструменты и каналы привлечения клиентов. Стоимость: _____ руб. Будут даны параллельные рекомендации для оптимизации текущих маркетинговых и рекламных бюджетов	Консультация мин 3-х часовая с экспертом маркетинга, предоставление письменного заключения по работе с сервисом UDS GAME Ответственный: _____ _____
3.	Даты: _____ _____	Бюджетирование - письменно составить и согласовать с клиентом смету всех дополнительных затрат на внедрении - предложить и утвердить перечень подрядчиков Стоимость: _____ руб.	Составленный бюджет является не отъемной частью договора. Ответственный: _____
4.	Даты: _____ _____	Помощь в прохождении модерации -сотрудник отдела внедрения проводит модерацию для клиента за 1,5-2 часа Стоимость: _____ руб.	Клиент готовит данные по памятке о прохождении модерации Ответственный: _____

№	Дата, объем работ в часах	Действия	Результат и ответственный
5.	Даты: _____	Составить программу мотивации персонала: – hr специалист отдела внедрения составляет техническое задание – разрабатывает индивидуальную программу вовлечения персонала предприятия – предоставляет готовое решение собственнику Стоимость: _____ руб.	2 часа времени собственника Ответственный: _____
6.	Даты: _____	Повести вводные инструктажи и обучения сотрудников: -заведение и обучение ответственных администраторов и кассиров -базовый инструктаж Стоимость: _____ руб.	 Ответственный: _____
7.	Даты: _____	Предоставить готовый пакет документов: – разобрать с персоналом, как пользоваться комплектом документов Стоимость: _____ руб	 Ответственный: _____
8.	Даты: _____	Провести аттестацию персонала: -составить опросник знаний о продукте UDS GAME проводить аттестацию Стоимость: _____ руб.	 Ответственный: _____
9.	Даты: _____	Акция тайный покупатель: – проводить контрольные закупки 1 раз в месяц для каждой смены Стоимость визита тайного покупателя: _____ руб. каждая закупка.	 Ответственный: _____
10.	Даты: _____	Ежемесячная настройка отчетов и аналитики. Стоимость: _____ руб.	 Ответственный: _____
11.	Даты: _____	Создание видео кейса. Стоимость: _____ руб.	 Ответственный: _____
12.	Даты: _____	Общая стоимость сопровождения проекта: _____ руб. в первый месяц.	Плюс затраты на интеграторов, digital, брендирование и т.д Ответственный: _____

Зона ответственности собственников:

Присутствие учредителей на переговорах, инструктажах, аттестации.

Выделение бюджетов для привлечения дополнительных подрядчиков.

Помощь в организации промо мероприятий

Предоставления ответственного за UDS GAME сотрудника и контроль его вовлеченности и адекватности

Сохранения мудрого, позитивного, конструктивного настроя к сотрудникам и работе в целом.

ПОДПИСИ СТОРОН

Исполнитель: _____
(_____)

Заказчик : _____
(_____)

И ПОМНИТЕ:

Сервис UDS GAME не является рекламной площадкой и генератором трафика.

Сервис UDS GAME не гарантирует увеличения клиентской базы и товарооборота, которое в большинстве случаев зависит от качества работы персонала – в том числе и с системой лояльности.

Сервис UDS GAME не гарантирует запуска процесса рекомендаций, но способствует его усилению и ускорению, а также позволяет оцифровать рекомендации.

ВАШ ПАРТНЁР GIS

ТЕЛЕФОН

АДРЕС

INSTAGRAM



UP'S GAME