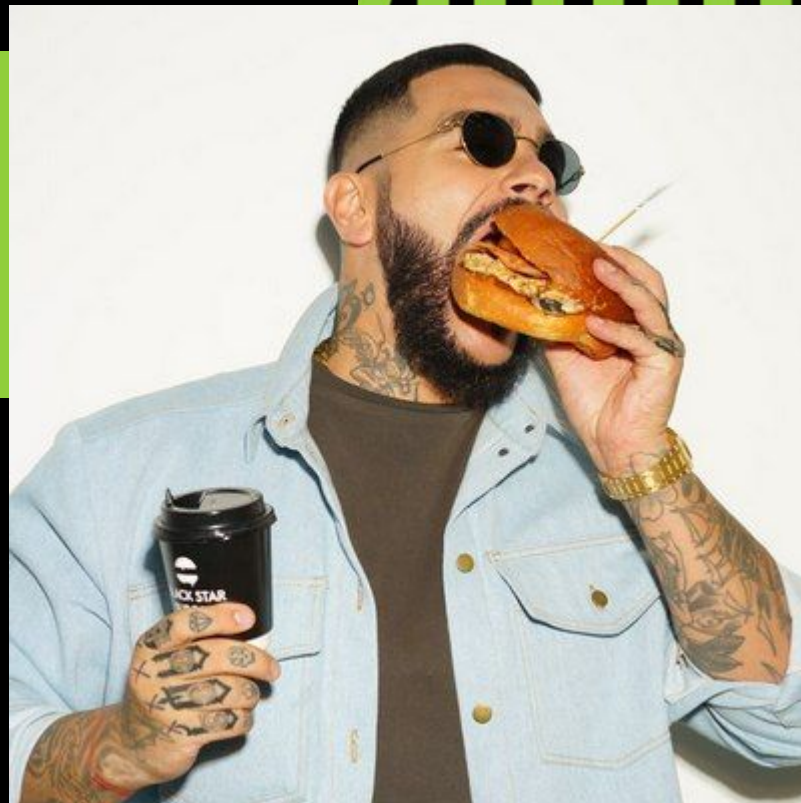


# Кейс Black Star Burger: стратегия построения лояльности гостей для роста бизнеса с помощью мобильного приложения



## О КЕЙСЕ



Сеть ресторанов Black Star Burger и LoyaltyPlant выиграла бронзу в номинации “Customer Insights & Metrics” на премии Loyalty360 в 2020 году

ПОЛНЫЙ СПИСОК ФИНАЛИСТОВ  
ПРЕМИИ LOYALTY360 2020

**LOYALTY360**<sup>™</sup>  
The association for customer loyalty

Loyalty360 - международная ассоциация по построению лояльности клиентов, направленная на поддержание диалога между лидерами отрасли и создания условий для роста рынка.



Кейс был представлен директором по маркетингу Black Star Burger, Эдуардом Чечериным

# О BLACK STAR BURGER

ОСНОВАТЕЛЬ БРЕНДА -  
СЕЛЕБРИТИ ИЗ РОССИИ  
ХИП-ХОП ИСПОЛНИТЕЛЬ ТИМАТИ



## ПЛЮСЫ:

1. Интерес и внимание СМИ
2. Широкий охват аудитории
3. Преданное сообщество и огромная фан-база

ПЕРВАЯ ТОЧКА  
В ЛОС-АНДЖЕЛЕСЕ  
ОТКРЫТА В 2019 Г.

КАЧЕСТВЕННАЯ ЕДА  
ПО ДОСТУПНОЙ  
ЦЕНЕ

ФОКУС  
И ЭМОЦИОНАЛЬНОМ  
ВОВЛЕЧЕНИИ ГОСТЕЙ

СЕТТИНГ  
ТРЕНДОВ

ОБЯЗАТЕЛЬНОЕ  
МЕСТО ДЛЯ  
ТУРИСТОВ

## СЛОЖНОСТИ:

1. Репутационные риски
2. Высококонкурентный рынок
3. “Хейтеры”

>100

Точек открыто  
за 4 года

7

стран

ОТКРЫТИЕ КАЖДОЙ ТОЧКИ  
СОПРОВОЖДАЕТСЯ БОЛЬШИМ “ХАЙПОМ”

blackstarburger  
Black Star Burger Baku



## Джастин и Хейли Бибер посетили открытие новой бургерной Тимати в Лос-Анджелесе

Помимо звездной пары на торжественном открытии первой бургерной Тимати в Америке присутствовали Skrillex, Alesso, Ty Dolla Sign и Marshmello. Делимся подробностями.

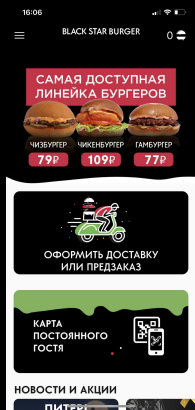


НО КАК УДЕРЖАТЬ ГОСТЕЙ ПОСЛЕ ТОГО, КАК  
“ХАЙП” СПАДЕТ?

# ...С ПОМОЩЬЮ КОМПЛЕКСНОЙ МАРКЕТИНГОВОЙ ПЛАТФОРМЫ НА ОСНОВЕ МОБИЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ ОТ LOYALTYPLANT



## WHITE LABEL МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ



Программа лояльности

Мобильный предзаказ и доставка

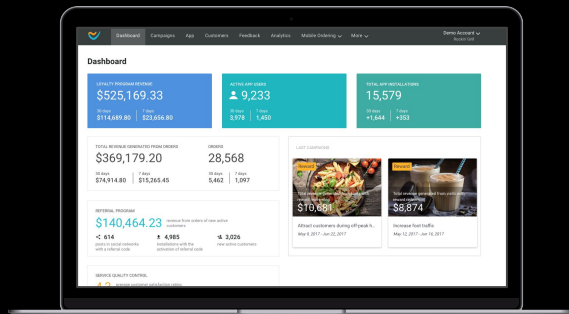
Реферальная программа

Обратная связь

Персонализация контента

Мобильное приложение для гостей с богатым функционалом (программа лояльности, мобильный предзаказ)

## CRM СИСТЕМА ДЛЯ УПРАВЛЕНИЯ РЕШЕНИЕМ



Аналитика поведения гостей

Маркетинговые кампании

CMS функционал

CRM-система для анализа поведения гостей и запуска маркетинговых кампаний через приложение

## ИНТЕГРАЦИИ ДЛЯ ВСТРОЙКИ РЕШЕНИЯ В ЭКОСИСТЕМУ БРЕНДА

С POS-системами – для сбора данных о покупках и уменьшения фрода

С платежными провайдерами – для онлайн-оплаты через приложение

С курьерскими сервисами – для управления логистикой доставки

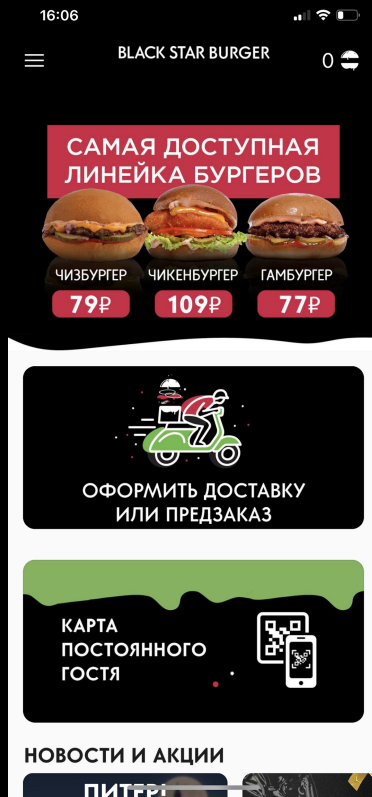
## ЭКСПЕРТНАЯ ПОДДЕРЖКА НА ВСЕХ ЭТАПАХ ПРОЕКТА

**Customer Success менеджер**, носитель уникального опыта компании по итогам запуска более 600 проектов в 20 странах

**Техническая поддержка 24/7** для сотрудников на точках и конечных пользователей приложения



# МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ СТАЛО КЛЮЧЕВЫМ ЭЛЕМЕНТОМ В ПОСТРОЕНИИ КОММУНИКАЦИИ С ГОСТЯМИ BLACK STAR BURGER



## ЦЕННОСТЬ ДЛЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ:

- Приветственный подарок
- Программа лояльности, построенная по принципу геймификации, с подарками за баллы
- Удобный процесс оформления заказа с функцией повтора заказа “в один клик”
- Персонализированные новости и предложения
- Прямая форма обратной связи

## ЦЕННОСТЬ ДЛЯ НАШЕГО БИЗНЕСА:

- “Оцифровка” базы гостей и построение профиля гостя
- Запуск прямого канала коммуникации, с помощью которого можно мотивировать гостей приходить чаще



**1 000 000+**

Установок  
приложения



**40 000 +**

Клиентская база с полными  
данными о каждом госте  
на точку



**4.7**



Рейтинг в App Store  
(на основе 6,200+ отзывов)

# КАК ТОЛЬКО ГОСТЬ УСТАНОВИЛ ПРИЛОЖЕНИЕ, BLACK STAR BURGER ПОЛУЧАЕТ ДАННЫЕ ДЛЯ АНАЛИЗА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ С БРЕНДОМ, ЧТО ВЕДЕТ К ПОЛУЧЕНИЮ ЦЕННЫХ ИНСАЙТОВ

## ШАГ 1: ПОЛУЧЕНИЕ НЕОБРАБОТАННЫХ ДАННЫХ

ЧТО МЫ ОТСЛЕЖИВАЕМ С ПОМОЩЬЮ МОБИЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ:

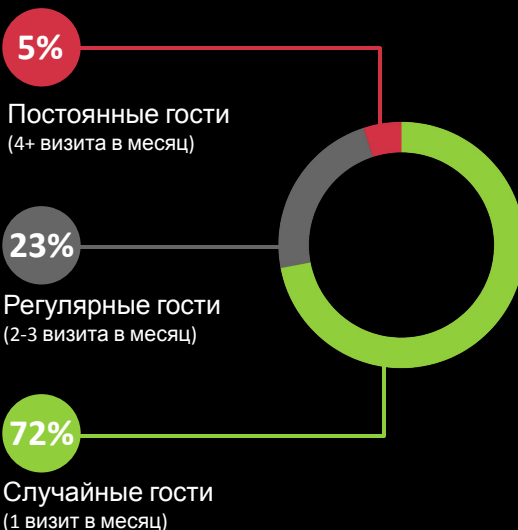
- Демографические данные гостей (пол, возраст)
- Поведенческая статистика (частота заказов и посещений, предпочтения в меню и др.)
- Сегментация гостей (по местонахождению, по количеству посещений в месяц и др.)
- Отклик гостей на маркетинговые кампании
- Состав заказа (персональные предпочтения)
- Каналы привлечения гостей (с помощью промокодов)
- Динамика продаж
- LTV и др.

ДРУГИЕ ИСТОЧНИКИ ДАННЫХ:

- POS-система
- Социальные сети

## ШАГ 2: ОБРАБОТКА ДАННЫХ В ДЕЙСТВЕННЫЕ ИНСАЙТЫ

НАПРИМЕР:



## ШАГ 3: РАЗРАБОТКА ЦЕЛЕВЫХ МАРКЕТИНГОВЫХ СТРАТЕГИЙ НА ОСНОВЕ АНАЛИТИКИ

### КОММУНИКАЦИЯ СО СЛУЧАЙНЫМИ ГОСТЯМИ:

Спасибо, что пришел!  
Возвращайся поскорее,  
с нас гамбургер!

### КОММУНИКАЦИЯ С ПОСТОЯННЫМИ ГОСТЯМИ:

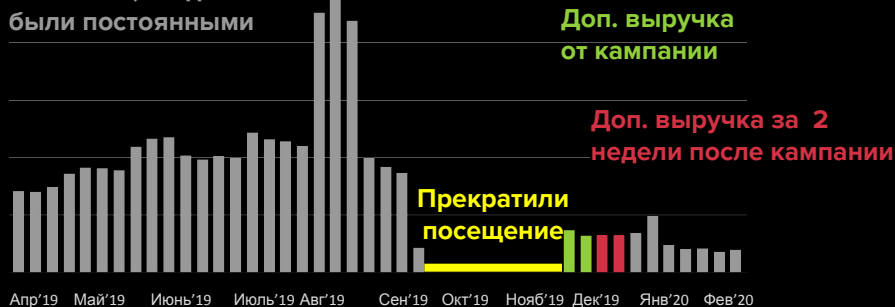
Ты звезда! Приходи к нам в течение  
месяца - с нас любой десерт на твой вкус!

# КАК БРЕНД ПРЕВРАТИЛ ДАННЫЕ АНАЛИТИКИ В ВЫРУЧКУ С ПОМОЩЬЮ ВЫСОКОЭФФЕКТИВНЫХ МАРКЕТИНГОВЫХ КАМПАНИЙ

## КАМПАНИЯ ПО ВОЗВРАТУ ПОТЕРЯННЫХ ГОСТЕЙ

Когортный анализ позволяет нам выявлять постоянных гостей, которые недавно перестали посещать нас. Чтобы вернуть этих гостей, мы направили им специальное предложение

Выручка от аудитории кампании, когда они были постоянными



**4.2%**

Конверсия кампании

**1 731 053 руб**

Дополнительная маржинальная прибыль (все точки)

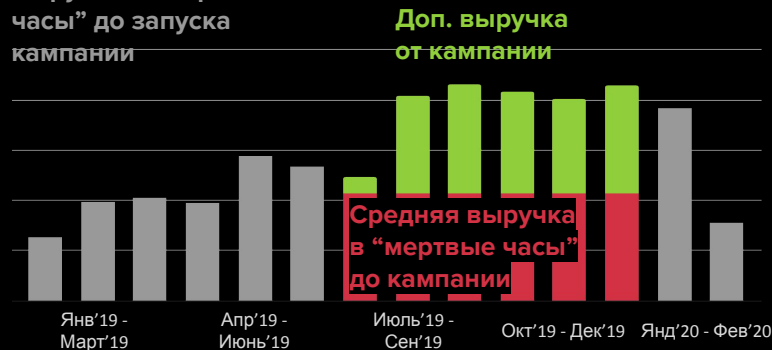
**160 549 руб**

Дополнительная маржинальная прибыль (на точку)

## КАМПАНИЯ “СЧАСТЛИВЫЕ ЧАСЫ”

Анализ поведения гостей позволил нам выявить наши “мертвые часы”: 10:00-12:00. Мы предлагаем двойные баллы гостям за заказ в этот наименее загруженный период

Выручка в “мертвые часы” до запуска кампании



**+83%**

Рост выручки в часы кампании

**6 098 805 руб**

Дополнительная маржинальная прибыль (все точки)

**343 100 руб**

Дополнительная маржинальная прибыль (на точку)



# КАК МАРКЕТИНГОВАЯ ПЛАТФОРМА LOYALTYPLANT ПОЗВОЛЯЕТ СОЗДАВАТЬ КАЧЕСТВЕННЫЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ С ВЫСОКОЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОЙ ВОВЛЕЧЕННОСТЬЮ

## ЛОТЕРЕЯ “ХАЙПНИ ХАТУ” для ПРОДВИЖЕНИЯ УСТАНОВОК ПРИЛОЖЕНИЯ

- Первая цифровая ресторанный лотерея в России
- Главный приз - новая квартира
- Несложные правила: купите бургер X через приложение в период лотереи, чтобы принять участие

ТИМАТИ ДАРИТ  
КВАРТИРУ  
ПОБЕДИТЕЛЮ



400 000

лайков

1-2

Доп. визитов на гостя

>100,000

Новых уникальных пользователей приложения

## АКЦИЯ “LIMITED BURGERS”

- Задача: Купи все 4 бургера из ограниченной серии
- Механика: Гости получали уведомления о начале продаж нового бургера, который они должны были купить в течение 1 недели окончания продаж
- Гости получали призы за выполнение поставленных заданий

Выручка от гостей, кто позже принял участие в кампании

Дополнительная выручка от кампании



795 263 руб

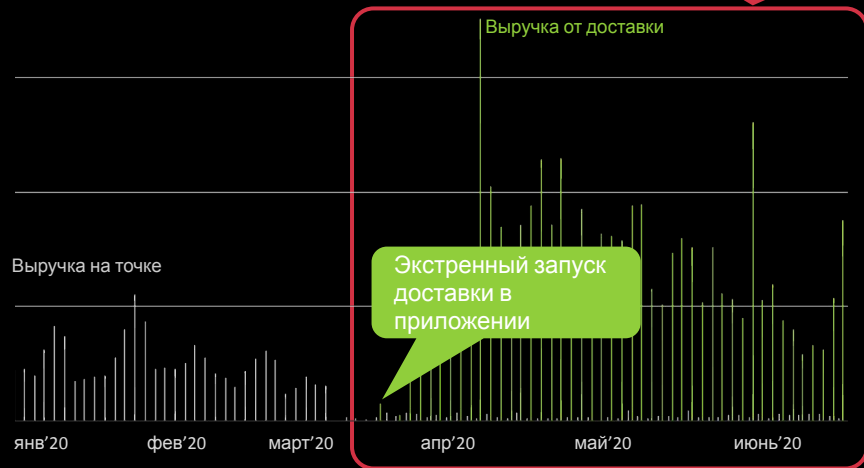
Дополнительная маржинальная прибыль (все точки)

В 4,7 раза

Выросла выручка выбранного сегмента через 2 месяца после запуска кампании (сравнивая с аналогичным периодом до запуска)

# ПРИЛОЖЕНИЕ ТАКЖЕ ПОМОГЛО БРЕНДУ ВЫЖИТЬ ВО ВРЕМЯ ПАНДЕМИИ COVID-19

Введение карантинных мер в России



**79%**

Рост выручки через приложение (90 дней перед карантином vs 90 дней во время карантина)

**Общая выручка ресторана в апреле осталась такой же, как и до пандемии**

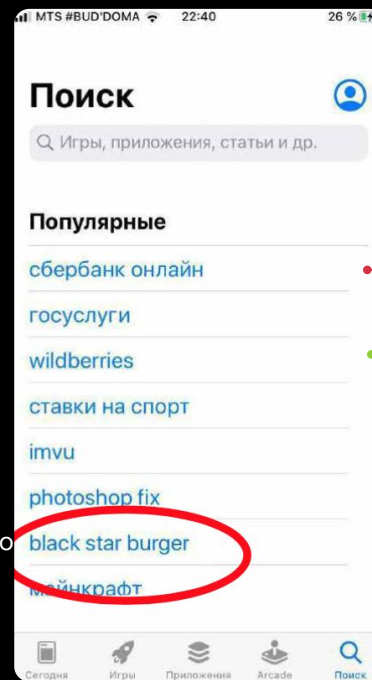
**210%**

Рост чека

**В 3 раза**

Выросло количество заказов среди постоянных гостей

## ПРИЛОЖЕНИЕ BLACK STAR BURGER В ТОПЕ ПОИСКА APP STORE В РОССИИ



Самый популярный банк в России и СНГ

Приложение топового онлайн-магазина

# ЧТО ПОЗВОЛИЛО НАМ ОСТАТЬСЯ УСПЕШНЫМИ ВО ВРЕМЯ ПАНДЕМИИ?

## Часть 1: Готовая к запуску доставки инфраструктура



Собранная оцифрованная база лояльных гостей



**iiko**™

Интеграция с iiko POS и платежным провайдером для онлайн-оплаты



Интеграция маркетинговых кампаний и программы лояльности с доставкой (предложения и подарки за баллы “работают” и при онлайн-заказе)



Уже имеющийся канал продаж для быстрого запуска доставки (приложение)



Подкрепление продвижения доставки маркетинговыми кампаниями

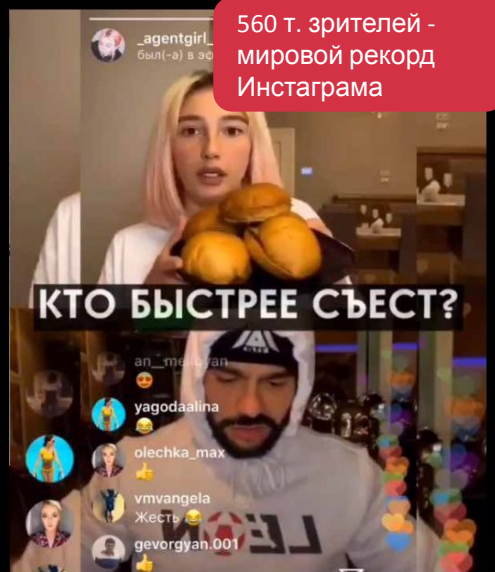
# ЧТО ПОЗВОЛИЛО НАМ ОСТАТЬСЯ УСПЕШНЫМИ ВО ВРЕМЯ ПАНДЕМИИ?

## Часть 2: Креативный маркетинг и продвижение доставки через приложение

- Добавление новых позиций меню (готовые наборы от шефа Black Star Burger)



- Онлайн-трансляции со звездами: готовим сеты BSB вместе



- Вирусная реклама для продвижения нового типа доставки



# ИТОГИ БИЗНЕС-СТРАТЕГИИ



## Каждый Зий пользователь -

Постоянный гость  
(2+ заказа в месяц)



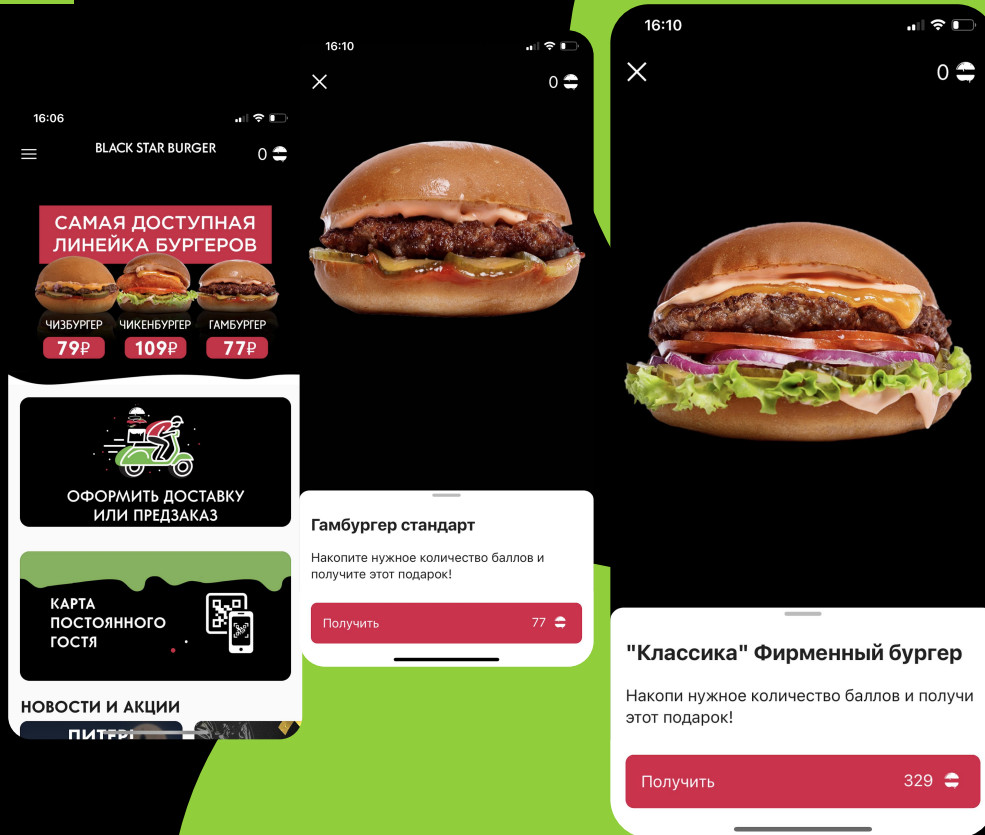
**25%**

Рост продаж после  
запуска приложения



**10%**

Рост среднего чека  
после запуска  
приложения





**КАЖДЫЙ РЕСТОРАН МОЖЕТ ДОБИТЬСЯ  
ПОХОЖИХ РЕЗУЛЬТАТОВ!**

**Если вы будете инвестировать в анализ данных, коммуникация с гостями и их вовлечение во взаимодействие с брендом значительно улучшатся.**



# ДАВАЙТЕ ОСТАВАТЬСЯ НА СВЯЗИ

## Black Star Burger



[ed.checherin@gmail.com](mailto:ed.checherin@gmail.com)

## LoyaltyPlant

Провайдер приложения и маркетинговой платформы Black Star Burger



[loyaltyplant.com](https://loyaltyplant.com)



[contact@loyaltyplant.com](mailto:contact@loyaltyplant.com)