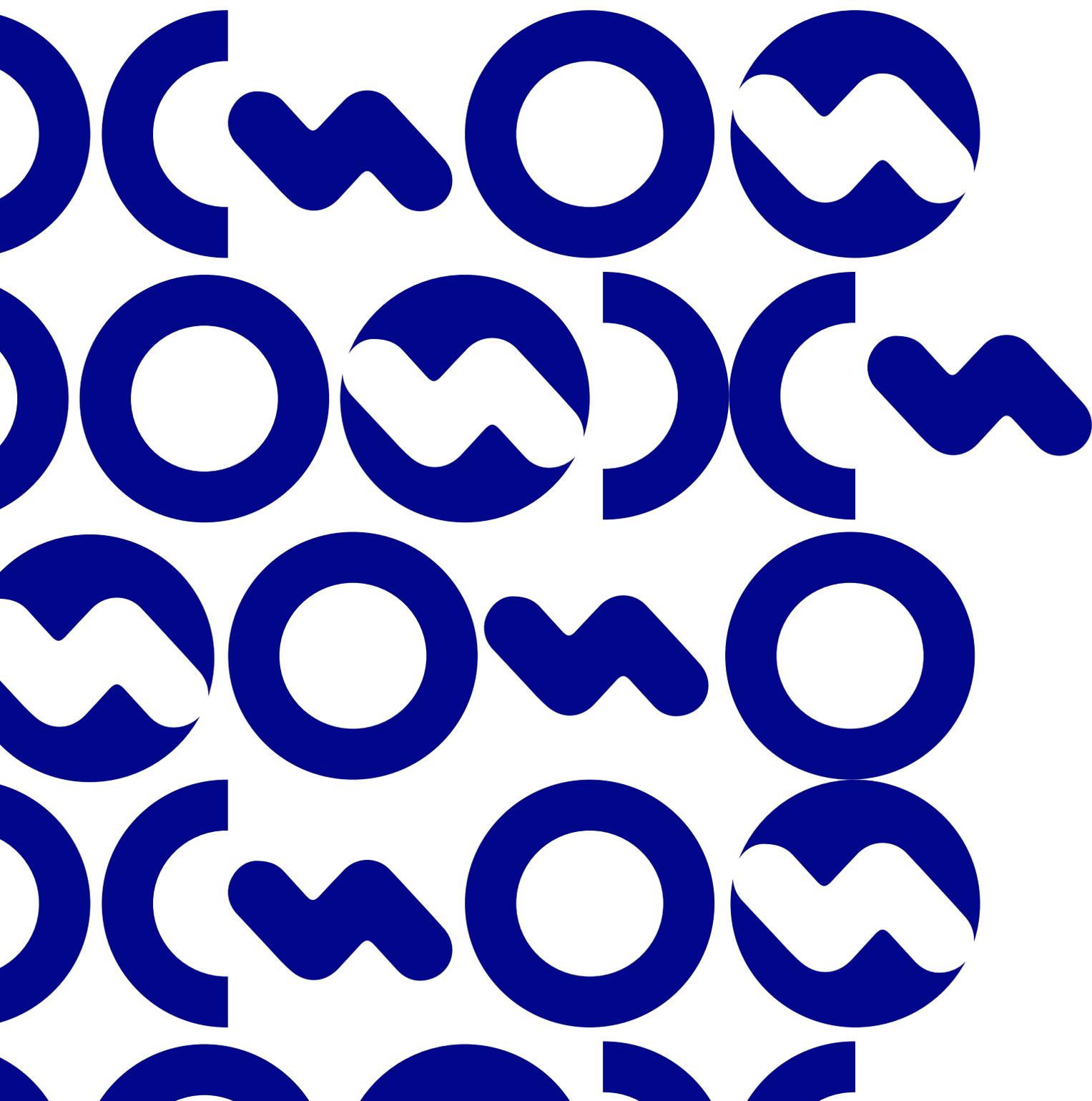


КЕЙС КОМПАНИИ «ВОДА ВА»



КЕЙС КОМПАНИИ «ВОДА ВА»: как покорить рынок с помощью качественного сервиса

«Вода Ва» – единый сервис доставки воды в Сыктывкаре. В ассортименте компании есть бренды воды иногородних и местных производителей. Продуктовая линейка включает обработанные и природные, минеральные и лечебно-столовые воды.



Страна: Россия
Город: Сыктывкар, Республика Коми
Население: около 234 тыс. чел.
Начало сотрудничества:
февраль 2022 года

На момент открытия большую часть рынка Сыктывкара делили между собой 2 крупных компании по доставке воды, хорошо известные жителям города. Выходить на такой рынок новой компании непросто, но даже в таких условиях «Вода Ва» нашла своего клиента и активно растет.

ОТСТРОЙКА ОТ КОНКУРЕНТОВ

Чтобы добиться успеха на устоявшемся рынке, нужно отстроиться от конкурентов. В итоге в компании сделали упор на широкий по сравнению с другими ассортимент и качественный современный сервис. Осенью 2021 года сформировали бизнес-план и финансовую модель.

После проведенных расчетов и изучения рынка все подготовили к запуску:

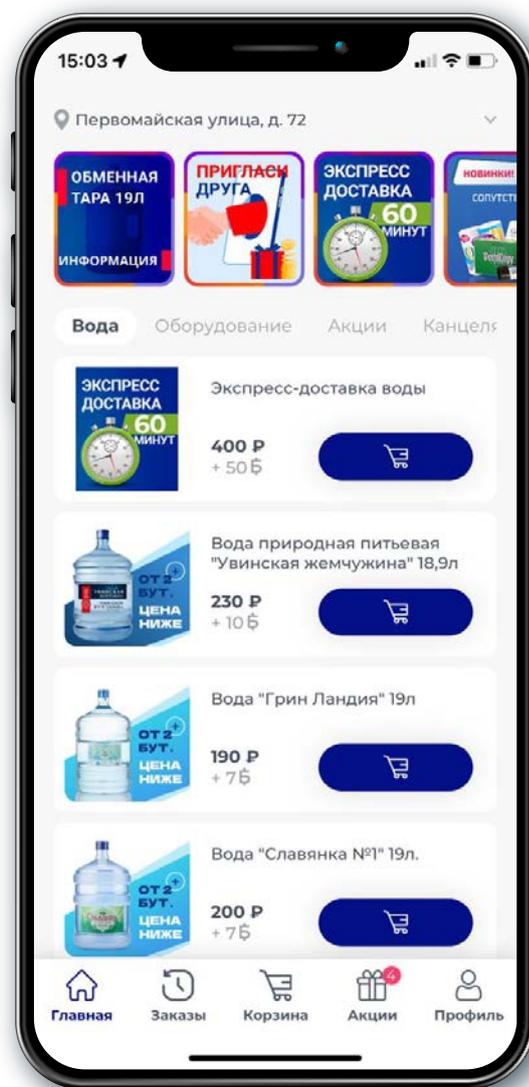
Зарегистрировали юридическое лицо

Определились с ассортиментом и договорились с поставщиками из Сыктывкара, Казани, Ижевска и Ухты

Создали комфортные условия для персонала: нашли подходящее помещение с возможностью в будущем расшириться и разливать воду сами

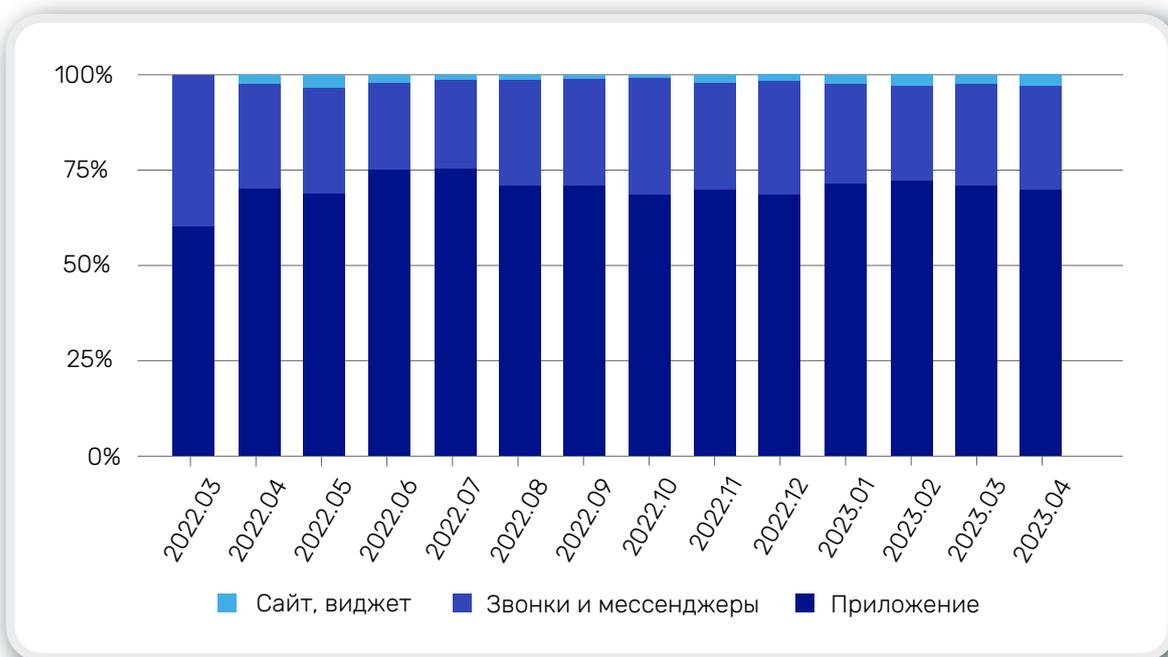
Подключили инструменты для создания качественного клиентского сервиса. Василий уже сотрудничал с Aqua Delivery ранее, и система хорошо себя зарекомендовала среди клиентов

Наняли сотрудников. После этого, в марте 2022 года, прошло открытие компании



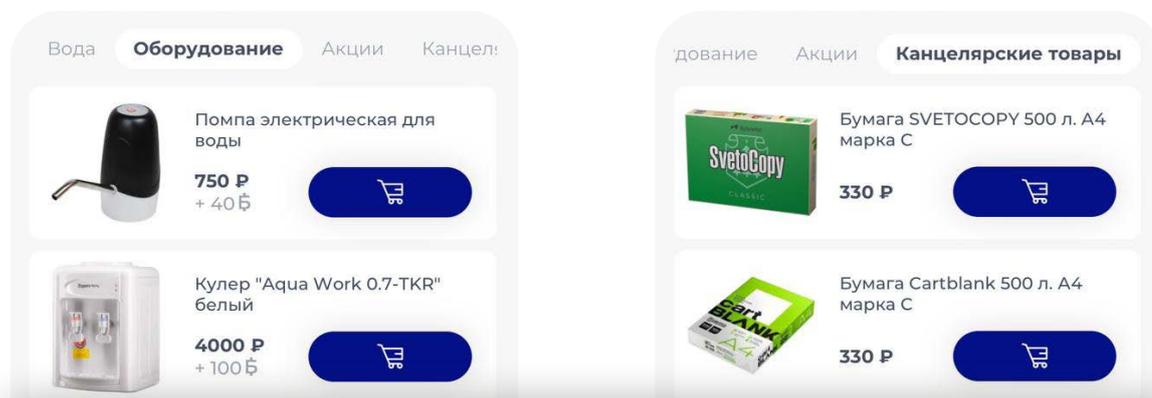
КАК РАБОТАЕТ СЕРВИС «ВОДА ВА»

Большинство клиентов «Вода Ва» совершают заказы через мобильное приложение. Они оформляют их в любое время, выбирая удобный интервал доставки, здесь же оплачивают, копят баллы кешбэка и тратят их на другие товары в приложении.



В среднем, более 70% покупателей делают заказы в приложении

В нем можно выбрать бутилированную воду, помпы, кулеры, пластиковые стаканы и держатели для них, бутылки, а также другие полезные товары – в том числе офисную бумагу, бумажные полотенца и мешки для мусора.



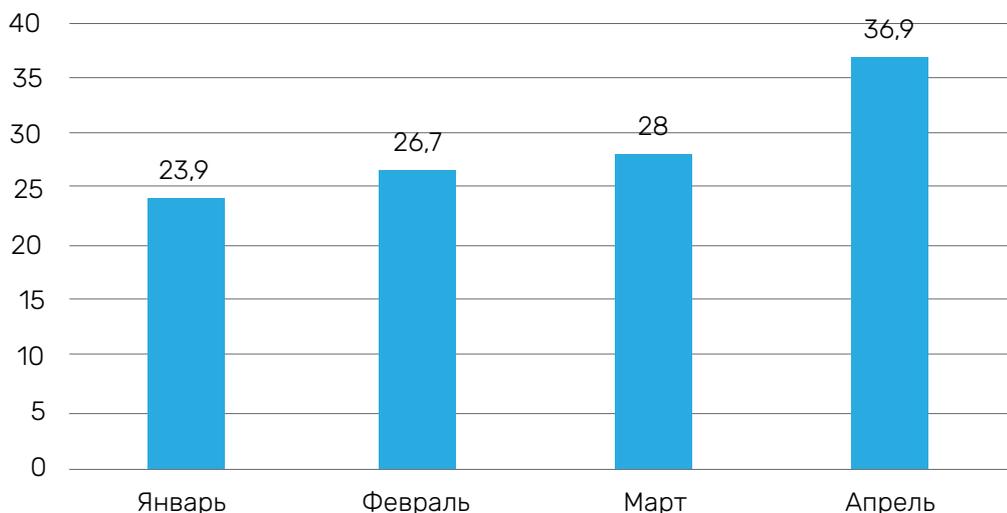
Каталог товаров в приложении «Вода Ва»: разделы Вода, Оборудование, Канцелярские товары

Настроены баннеры с информацией по обмену тары и экспресс-доставке, а также баннер акции «Пригласи друга». Экспресс-доставка – «в течение 60 минут или вода бесплатно» – еще одна уникальная особенность сервиса.



В качестве альтернативного канала для приема заказов в августе 2022 компания подключила сайт-приложение waterva.veel.shop. Его используют клиенты, которые не хотят скачивать приложение. А еще это запасной канал, который не зависит от работы магазинов приложений и санкций. Клиенты могут оплатить заказ любым удобным способом: наличными, по договору, картой курьеру, картой онлайн или через СБП.

Доля СБП в структуре онлайн-оплат, %



Доля оплат через СБП стабильно растет. Для клиентов это удобно: СБП – фактически замена привычным Apple Pay и Google Pay, где не нужно вводить данные карты.

А компания экономит на комиссии банка.

0,4% ~~**1,5%**~~

Совершая заказы в приложении, клиенты меньше взаимодействуют с операторами и больше – с курьерами. Поэтому хороший сервис невозможен без качественной работы водителей.

Буду через 20 минут



При выезде курьеры из приложения для водителей отправляют пуш-уведомление «Буду через 10/20/30 минут».

Это забота о клиенте и уважение к его свободному времени. Водителей сразу можно отличить: у них есть фирменные футболки и рюкзаки, в которых они носят товары для допродажи.

Все курьеры замотивированы поддерживать высокий уровень обслуживания – быть вежливыми и всегда привозить воду в срок. Руководство строго следит за выполнением этих KPI.

Покупатели ценят такой сервис и возвращаются в компанию за новыми заказами, а курьеры получают положительные отзывы.

Клиенты ставят оценку доставке и всему сервису прямо у себя в приложении. Вся информация об отзывах клиентов, оценках доставки и сообщениях приходит в telegram-бот, с помощью которого контролируется весь сервис и работа команды.



Подробнее про telegram-бот

Информация о заявках клиентов передается в CRM-систему.

Операторы работают полностью в CRM-системе:

- здесь они назначают водителей на заказы
- создают маршрутные листы
- оперативно отвечают клиентам в чате
- ведут учет тары
- отслеживают неактивных клиентов и рассылают пуш-уведомления
- контролируют поступление денежных средств — им не нужно даже заходить в личный кабинет банка

Ирина

+7 904 77 85 12

IrinaK@ya.ru

Крылово, ул. Южная, д. 1, оф. 14

Ирина

Добрый день, вы работаете в ближайшие праздники?

Марина (оператор)

Добрый день, в праздники сокращенный рабочий день. Доставка осуществляется с 10:00 до 17:00

Курьер выехал

Остались вопросы?

Конец диалога

Отправить

ПРОДВИЖЕНИЕ БРЕНДА

Новой компании нужно заявлять о себе и привлекать внимание потенциальных клиентов, для этого использовали онлайн- и офлайн-каналы продвижения:

контекстная реклама в Яндекс.Директе

таргетированная реклама в ВК

листовки

наклейки с QR-кодом

ролики на радио

обзвон базы юрищ

личные встречи

email-рассылки

Экспресс-доставку продвигали с помощью баннеров-историй в мобильном приложении. Кроме того, напечатали также наклейки с QR-кодами на скачивание приложения со слоганом «Экспресс-доставка воды 19 л», «За час или бесплатно». Стикеры расклеили в лифтах и подъездах. Листовки распространили по почтовым ящикам новостроек Сыктывкара.



Конверсия из установки в регистрацию

34,4%

наклейки

46,3%

листовки

Среди офлайн-каналов рекламы самыми успешными стали недорогие наклейки с QR-кодом и листовки с каталогом формата А6.

Результаты на апрель 2023 года

Примеры офферов и креативов — в конце документа

	Количество перехо-	Установки	Регистрации	Количество заказов
Наклейки	690	125	43	554
Листовки	136	67	31	338

Покупатели, довольные сервисом и качеством товаров, **заказывают регулярно, а значит, показатель количества и суммы заказов продолжает расти и сейчас**, спустя год после распространения материалов.

Стоимость 1 клиента из канала Яндекс.Директ за период с марта по сентябрь составила 188 ₽. С учетом того, что **большинство клиентов совершает заказы регулярно, их привлечение быстро окупается.**

Чтобы отследить эффективность, на листовках и наклейках был напечатан QR-код, ведущий на скачивание приложения для заказа воды. **Каждый код размечен UTM-меткой – так же, как и каждое рекламное объявление в интернете. Эта информация собирается в трекинговой системе, которая входит в кабинет маркетолога.**

- Благодаря этому компания:
- ✓ определяет источники перехода клиентов и наиболее эффективные каналы привлечения
 - ✓ планирует рекламные кампании
 - ✓ получает сведения о количестве заказов, проданных

КАКИХ РЕЗУЛЬТАТОВ ДОСТИГЛА КОМПАНИЯ

Ставка на ассортимент и сервис оказалась успешной – **большинство клиентов, приходящих в компанию, в дальнейшем становятся постоянными покупателями.** И все это – даже несмотря на присутствие крупных конкурентов.

«Вода Ва» существует на рынке чуть больше года, но уже достигла хороших результатов.

в **12** раз

Выросла клиентская база с марта 2022

в **29** раз

Выросло количество заказов с марта 2022

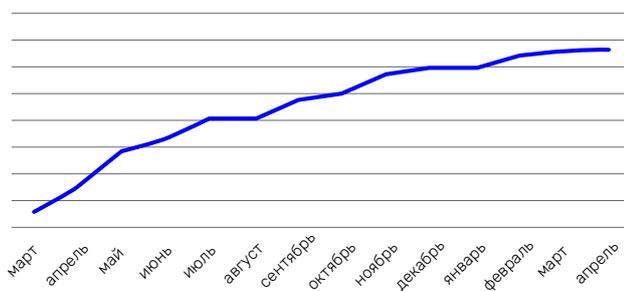
25%

Средний темп прироста клиентской базы за год

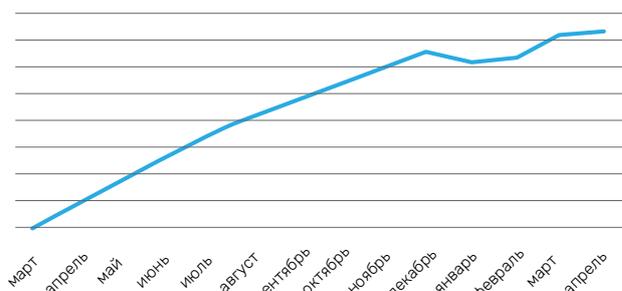
41%

Средний темп прироста количества заказов за год

Динамика роста клиентской базы с момента открытия



Динамика роста заказов



В октябре к уже продаваемым ранее «Грин Ландии», «Славянке» и «Увинской Жемчужине» добавилась вода под собственной торговой маркой «Вода Ва». В итоге ассортимент оптимизировали и оставили 4 вида воды, которая подходит всем и пользуется наибольшим спросом.

В феврале в компании внедрили решение для работы с маркировкой, которое состоит из связки 1 С УНФ и приложения для водителей.

С его помощью при розничной продаже:

Курьеры считывают DataMatrix-коды в момент доставки



Благодаря подключению OFD.ru

Информация автоматически отправляется в ФНС и в «Честный ЗНАК»

Клиенту на электронную почту приходит чек с КМ

Если воду покупает организация с оплатой по счету, товары выводятся из оборота с помощью 1С УНФ и встроенного модуля ЭДО.

ЧТО ДАЛЬШЕ?

В ближайшей перспективе у «Вода Ва» переезд в свое недавно приобретенное помещение и открытие точки самовывоза. Большая цель до конца года — запустить собственное производство. За год в компании выстроили все процессы, наладили поставки и утвердили постоянный ассортимент. Сейчас ведется активная работа над привлечением клиентов и поиск новых рекламных каналов. Например, недавно напечатали такие наклейки для тестирования новых сегментов аудитории. О результатах эксперимента подробнее расскажем в telegram-канале «Бизнес в цифре».

Примеры офферов и креативов

Наклейки



Реклама на поиске Яндекса

Единый сервис доставки воды Water Va в Сыктывкаре...

waterva.app11.ru > Water-Va-Сыктывкар ...

Реклама · Своевременная доставка воды 19л и сопутствующих товаров домой и в офис. · Удобные интервалы. Экспресс за 60 минут. В день заказа. Доставка 0 ₽ Контактная информация · +7 (8212) 40-XX-XX Показать · пн-вс: 09:00-21:00 · Сыктывкар

Скачать приложение

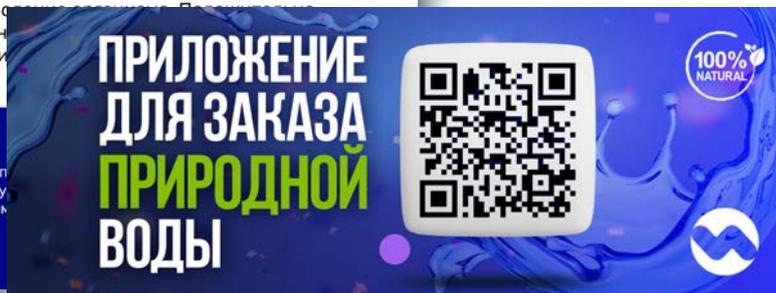
Бесплатное мобильное приложение для Android и iOS.

Минеральная вода 19л

Сделать заказ на сайте или в приложении.

Экспресс 60мин

Экспресс-доставка воды за 60 минут, когда надо срочно.



Василий Сомов сегодня в 11:53

Всем привет) После стольких лет сотрудничества, мнение о продукте и команде ни на "грамм" не ухудшилось. Ребята продолжают совершенствовать программу, внедрили массу полезных "плюшек", как для конечных потребителей, так и для тех, кто им этот сервис предоставляет. Курьерское приложение с чтением маркировки - настоящая находка для водников. Интегрируйте Аква Деливери в свой бизнес, не пожалеете. Рекомендую!

Ответить

