

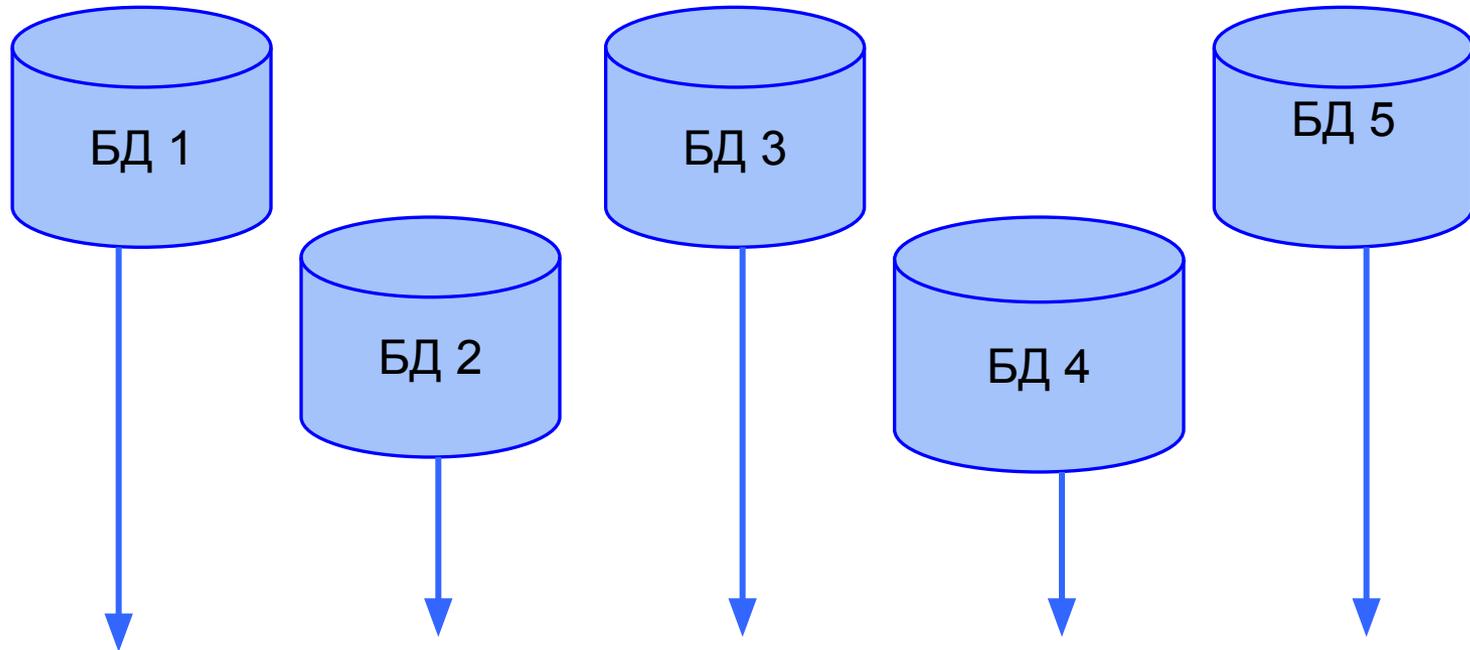
SAMSUNG

Samsung CRM активности





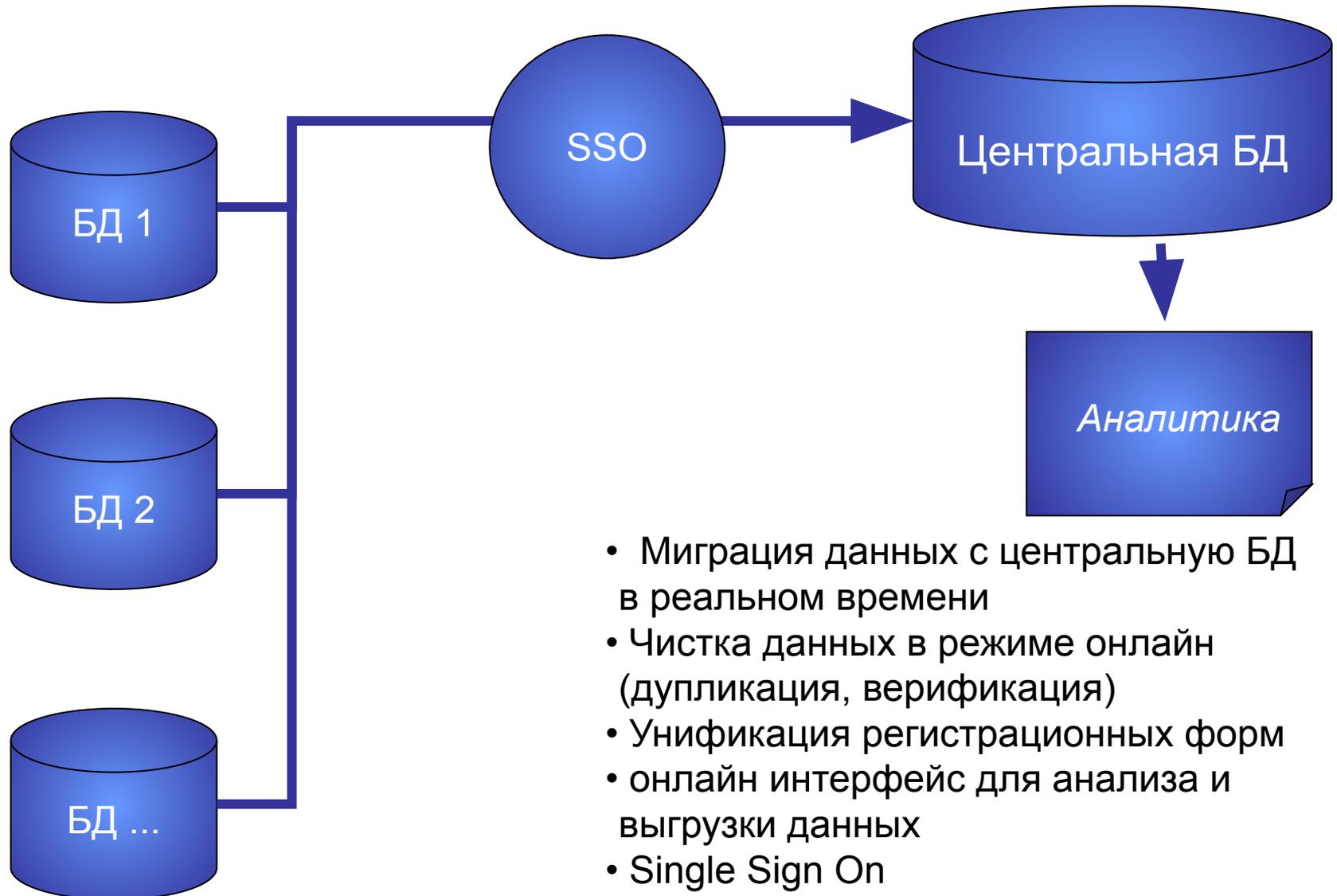
С чего все начиналось? (2005)



- Независимые базы данных с разной структурой
 - Низкое качество данных
 - Дубликация данных



Структура базы данных (2009 г)



- Миграция данных с центральную БД в реальном времени
- Чистка данных в режиме онлайн (дубликация, верификация)
- Унификация регистрационных форм
- онлайн интерфейс для анализа и выгрузки данных
- Single Sign On

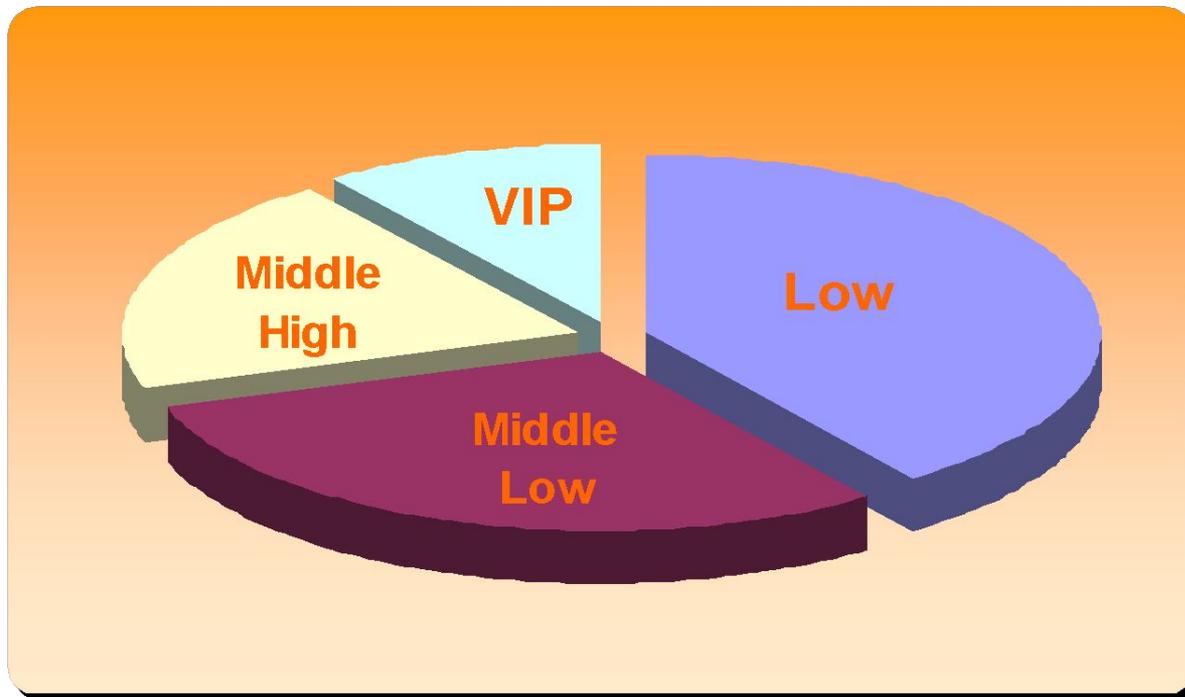


Сегментация

Критерии сегментации

- *Ценность*
- *№ покупок*

- *Премиальность*
- *Частота*



*Сегмент прошлых лет + Сегмент текущего года =
Итоговый сегмент (ценность потребителя)*



Концепция

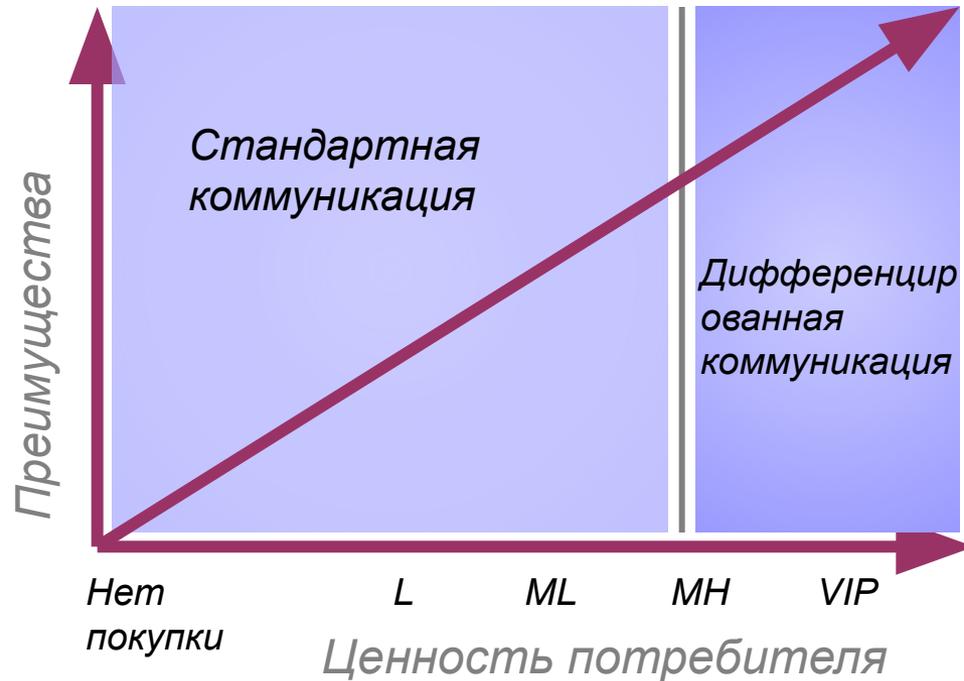
Основной принцип

Коммуникация с каждым зарегистрированным покупателем, НО упор на наиболее ценных

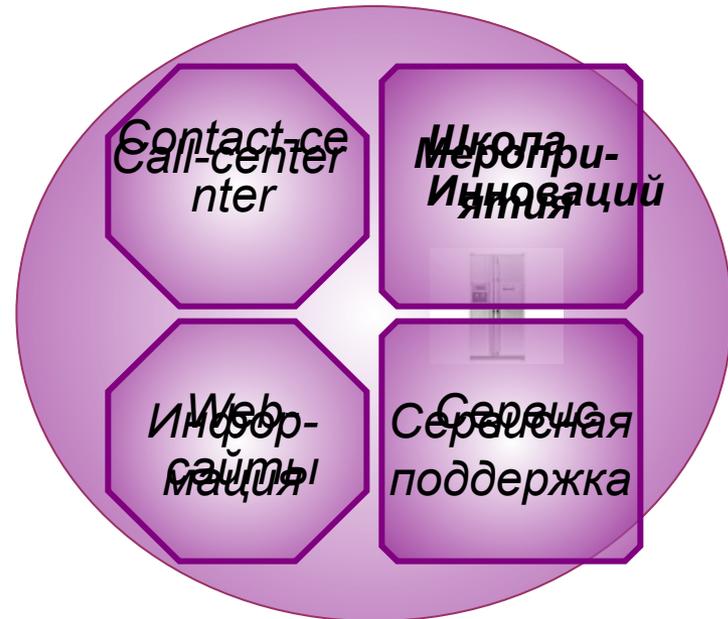
Дополнительно

Customer Benefit логически связан с купленным продуктом

Чем выше сегмент потребителя, тем больше преимуществ он получает



Какие преимущества?





E-mail сценарий



Периодические письма

Приглашение на мероприятия

Закрытые промо

Праздники



Школа Инноваций Samsung

Цель:

- Повышение использования функциональности продукта
- Повышение лояльности после посещения мероприятия
- Cross-sale

Место проведения: Галерея Samsung

Мастер-классы (3 раза в неделю):

- Коктейльная вечеринка (Home appliances)
- Видео (видео-камеры)
- Фото (фото-камеры)
- Web basics (ноутбуки)
- Web-design (ноутбуки, мониторы)
- Подкастинг (MP3 плееры)
- Мобилография (мобильные телефоны)

CPA (guest fee): 20\$

KPI:

- количество зарегистрированных продуктов после посещения мероприятия
- NPS

27.06.2007 САМ СЕБЕ РЕЖИССЕР

После мастер-класса специалиста в области видеомонтажа, вы узнаете:

- Как снять интересное домашнее видео
- Как обработать его в домашних условиях
- Как избежать тремора и артефактов
- Как сделать клип

Начало мастер-класса в 19:00
Мастер-класс ведет профессиональный оператор, специалист в области обработки видео.

28.06.2007 ОБРАБОТКА ИЗОБРАЖЕНИЙ

На мастер-классе вы узнаете:

- Что можно исправить в фотографии
- Какие программы чаще всего используются при обработке изображений
- Как избежать самых распространенных ошибок

Начало мастер-класса в 19:00
Мастер-класс ведет эксперт в области фотографии и дизайна.

21.06.2007 WEB САЙТ ЗА 2 ЧАСА

Специалист в сфере интернет-технологий расскажет и покажет:

- Как создать бизнес-страницу
- Как создать простой сайт
- Базовый дизайн
- Основные инструменты по созданию сайтов

Начало мастер-класса в 19:00
Мастер-класс ведет опытный специалист интернет-маркетинга и веб-дизайна центра NextStep.

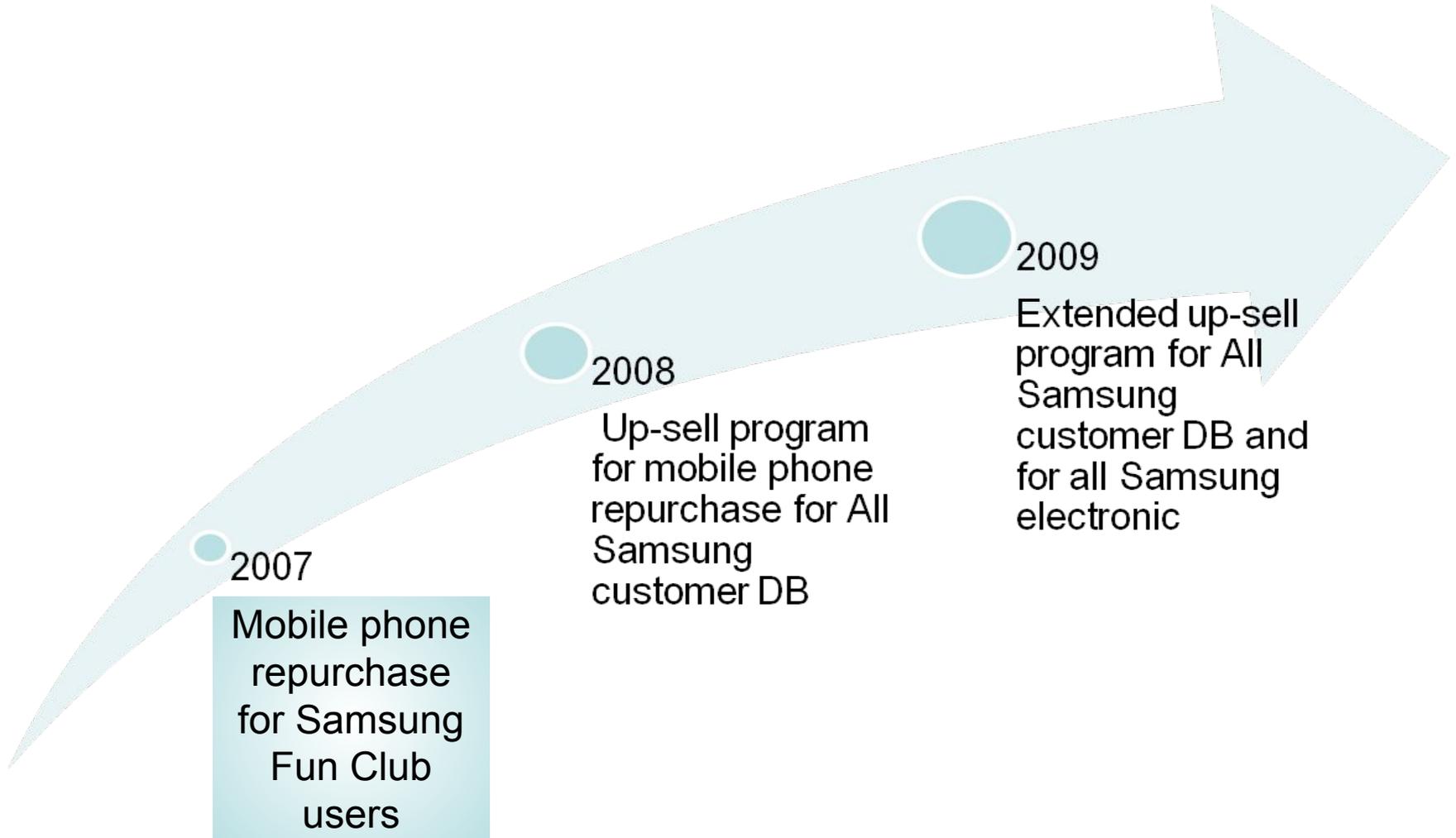
26.06.2007 WEB ДИЗАЙН

Специалист в сфере веб-дизайна расскажет и покажет, как использовать свои дизайнерские навыки для создания уникального и эффективного дизайна для деловой страницы или интернет-магазина.

Начало мастер-класса в 19:00
Мастер-класс ведет специалист по веб-дизайну интернет-маркетинга и веб-дизайна центра NextStep.



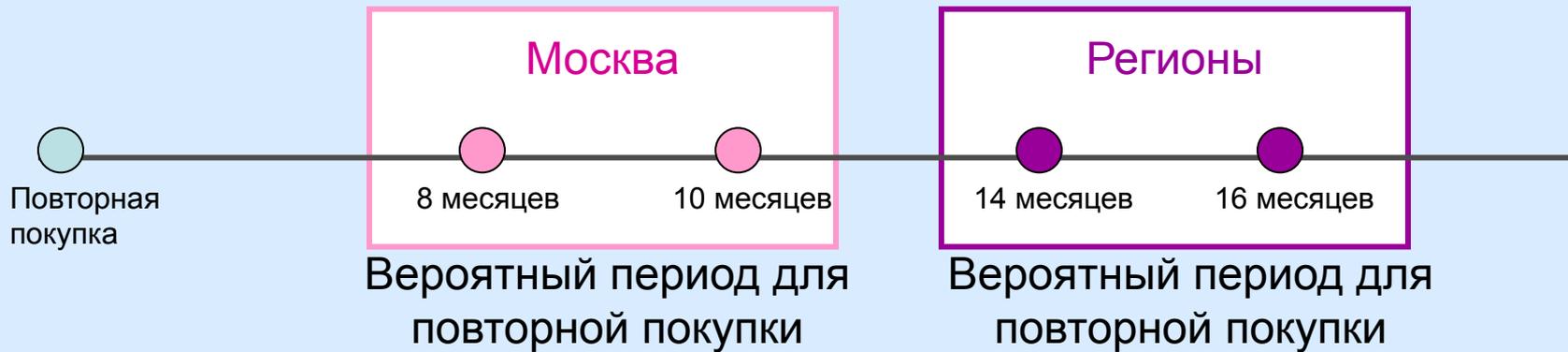
Up-sell/ cross-sell





Repurchase

Подтолкнуть потребителя к повторной покупке Samsung путем целевой коммуникации во время наиболее вероятного периода для повторной покупки



Основные элементы:

Анализ базы, инсайты

Построение алгоритма

Целевая коммуникация

User profile analysis

В основе алгоритма: сегмент (продукта и потребителя) / цена / форм-фактор / доп информация о пользователе

Предложение 3-х телефонов, наиболее подходящих пользователю



Sim-race

- 80 участников поделены на 10 команд
- Задача:
 - открыть коробку с помощью 7 ключей
 - достать сим-карту
 - получить пин-код
 - позвонить с сим-карты
- Приз – мобильные телефоны всей команде
- Механика:
 - 1 член команды получает коробку
 - остальные 7 ключи

