

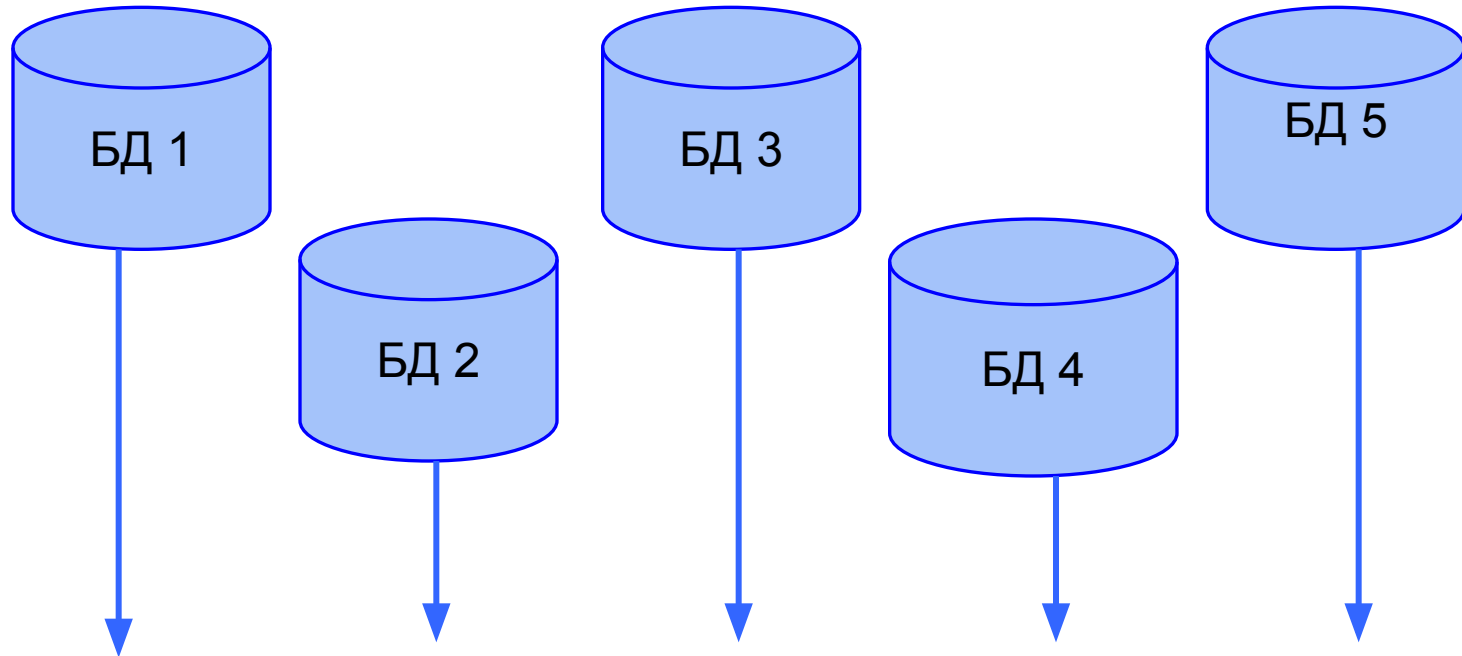
SAMSUNG

# Samsung CRM активности





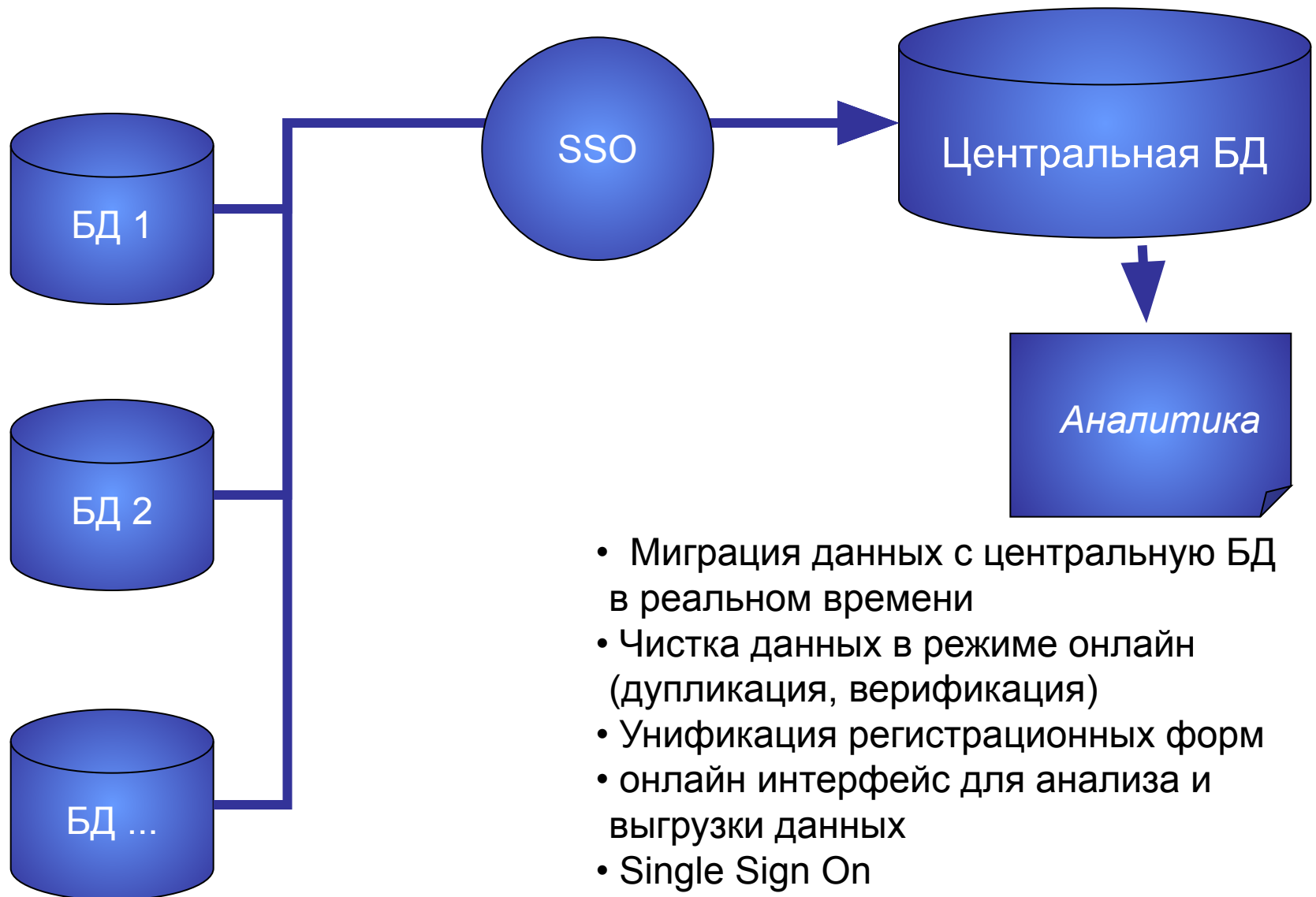
# С чего все начиналось? (2005)



- 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

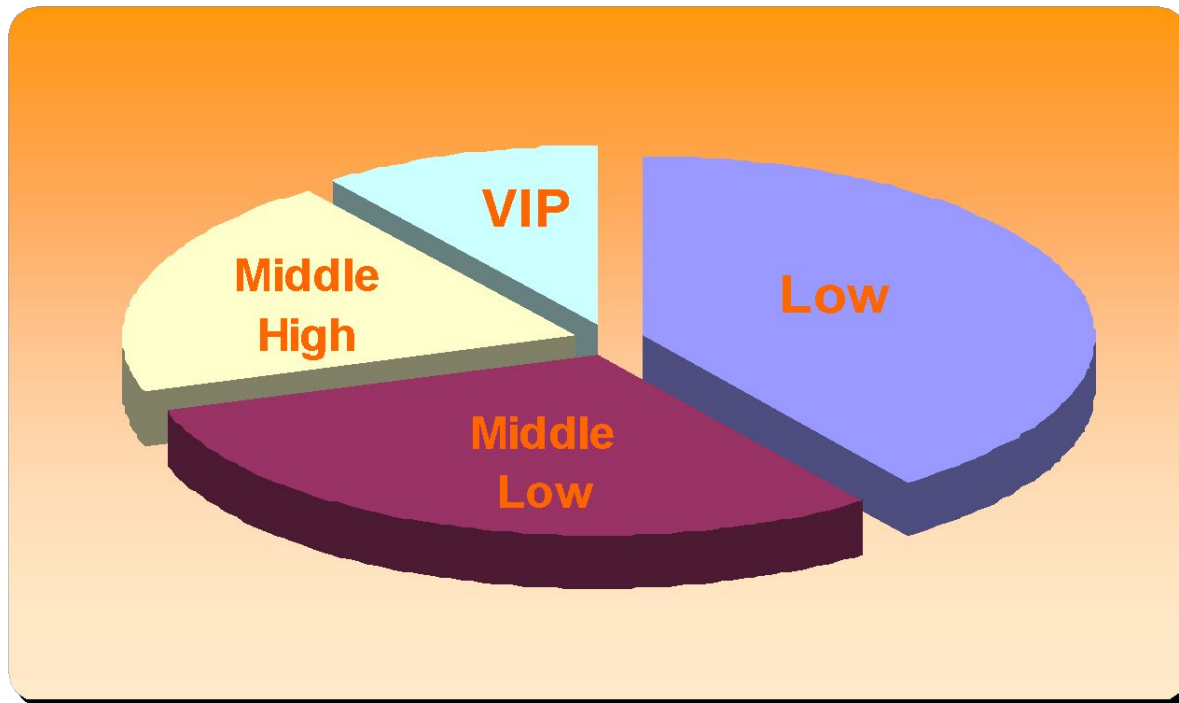


# Сегментация

## Критерии сегментации

- **Ценность**
- **№ покупок**

- **Премиальность**
- **Частота**



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



# Концепция

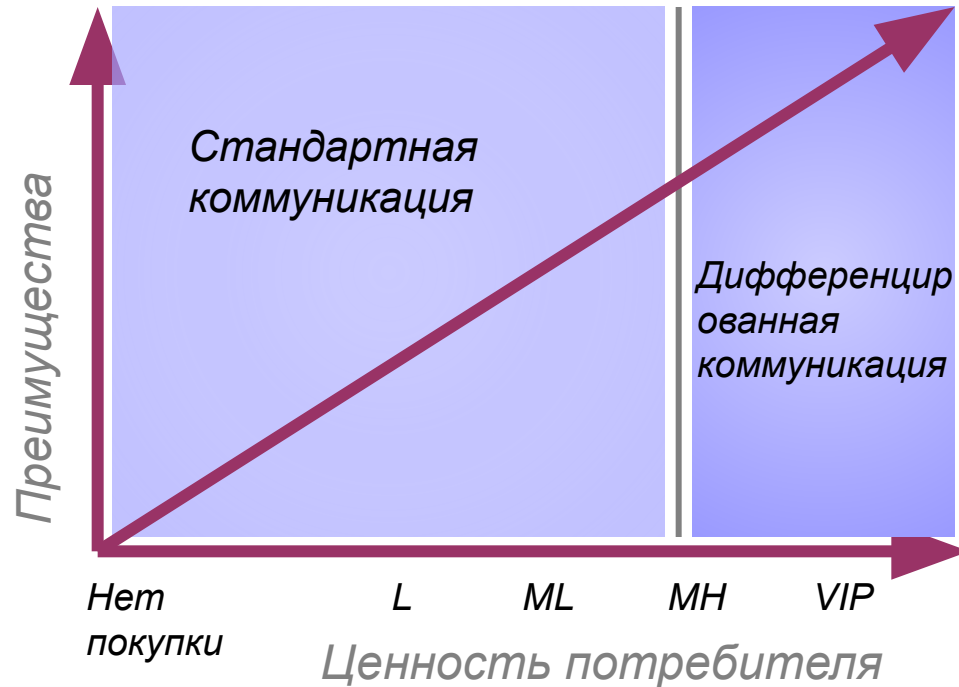
Основной принцип

Коммуникация с каждым зарегистрированным покупателем, НО упор на наиболее ценных

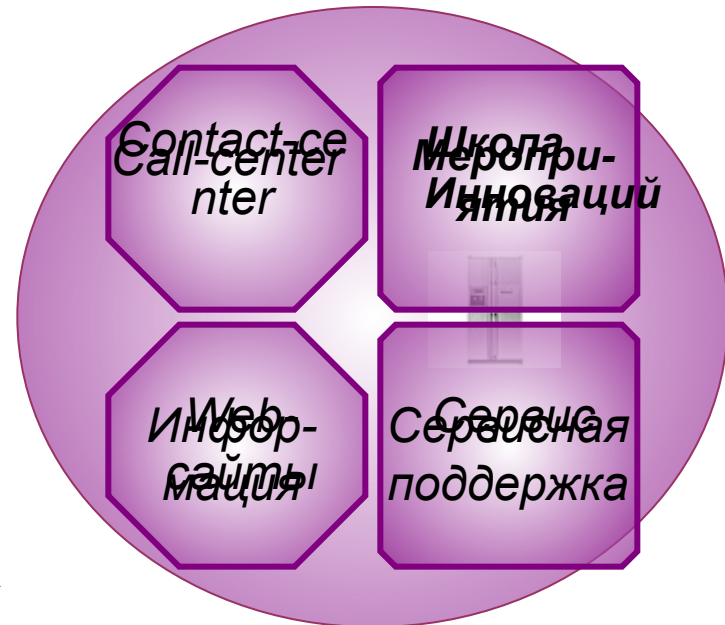
Дополнительно

Customer Benefit логически связан с купленным продуктом

Чем выше сегмент потребителя, тем больше преимуществ он получает

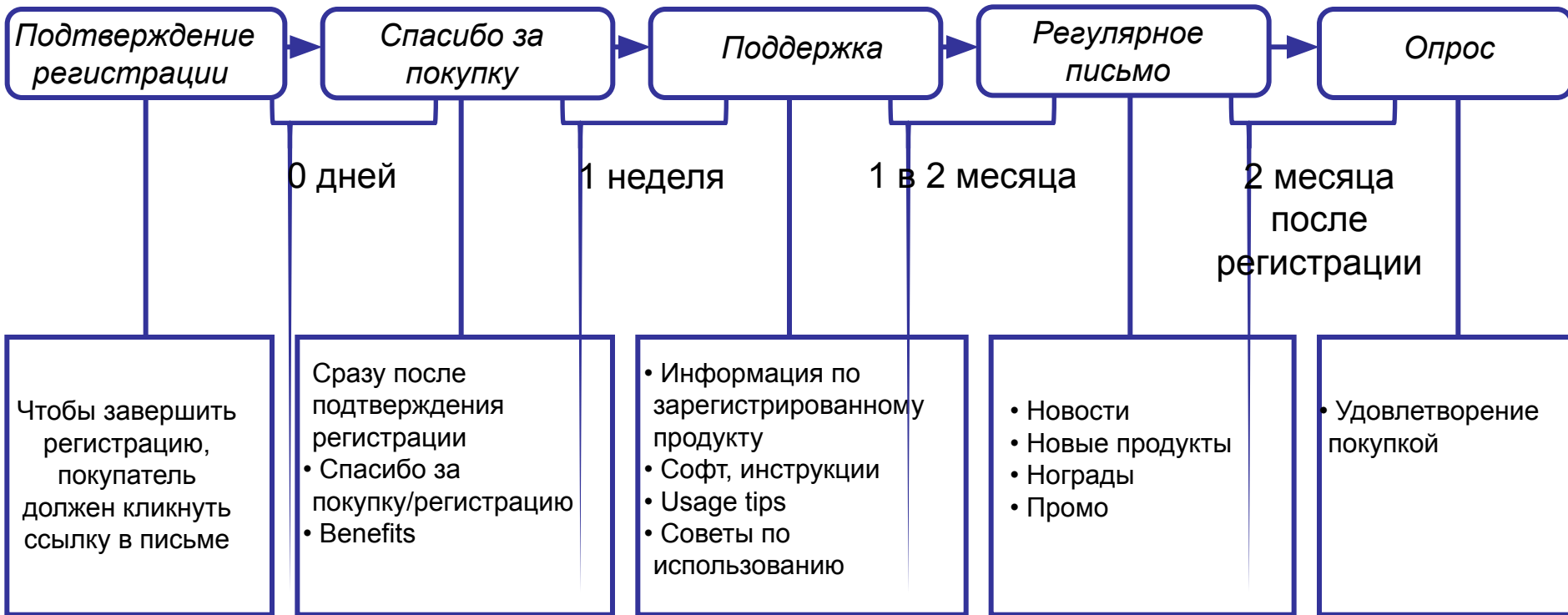


Какие преимущества?





# 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.

05

**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.

06

**21.06.2007 WEB САЙТ ЗА 2 ЧАСА**

Специалист в сфере интернет-технологий расскажет и покажет:

- Как создать бизнес-страницу
- Как создать простой сайт
- Основные принципы
- Основные программы по созданию сайтов

Начало мастер-класса в 19:00  
Мастер-класс ведет опытный специалист в области веб-сайтов центра Иновэй.

05

**26.06.2007 WEB ДИЗАЙН**

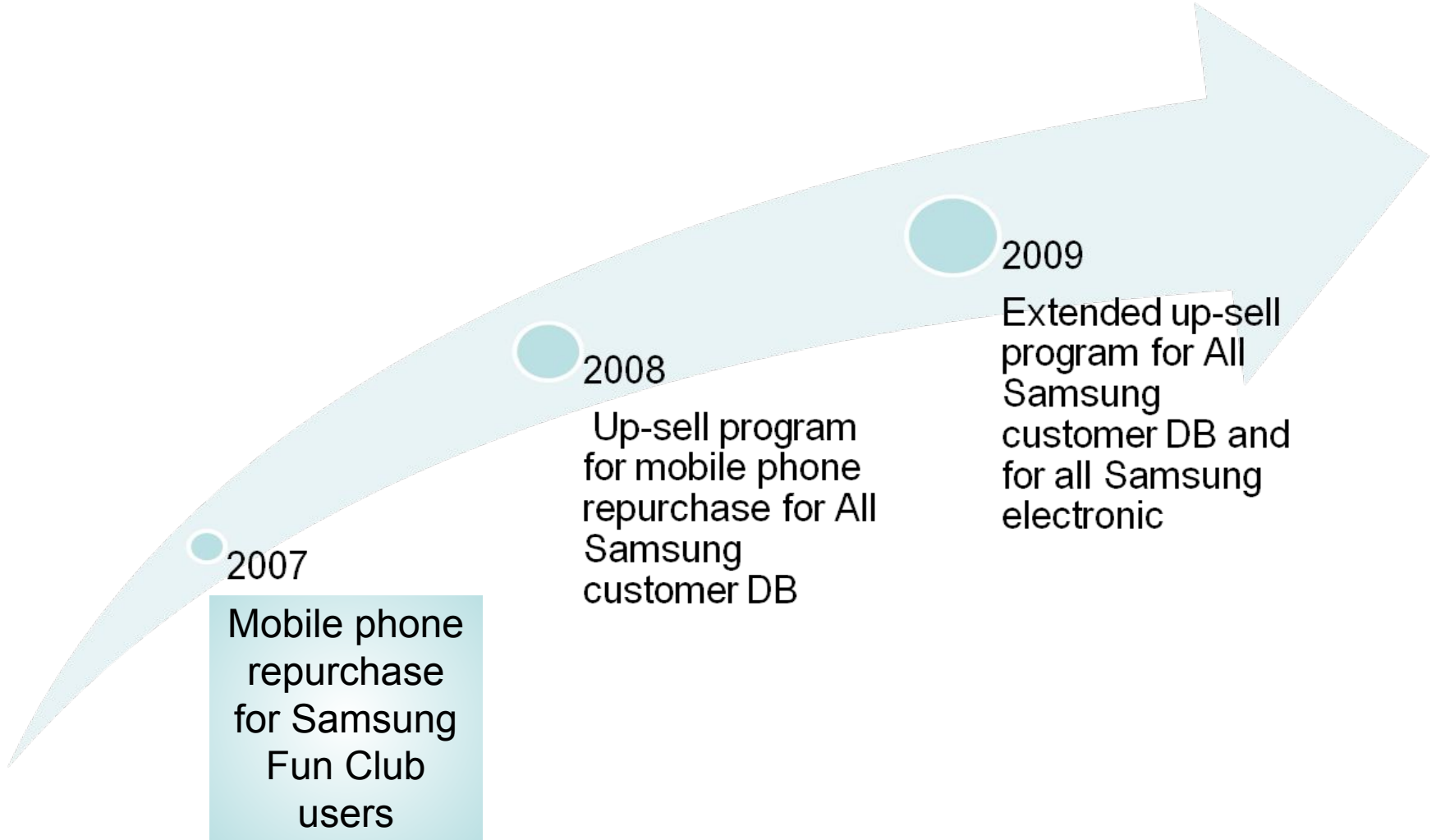
Специалист в сфере веб-дизайна расскажет и покажет, как использовать свои дизайнерские навыки для создания уникального и эффективного дизайна для интернет-страниц или приложений.

Начало мастер-класса в 19:00  
Мастер-класс ведет специалист в области веб-дизайна международного уровня центра Иновэй.

06



# Up-sell/ cross-sell



2007

Mobile phone repurchase for Samsung Fun Club users



2008

Up-sell program for mobile phone repurchase for All Samsung customer DB



2009

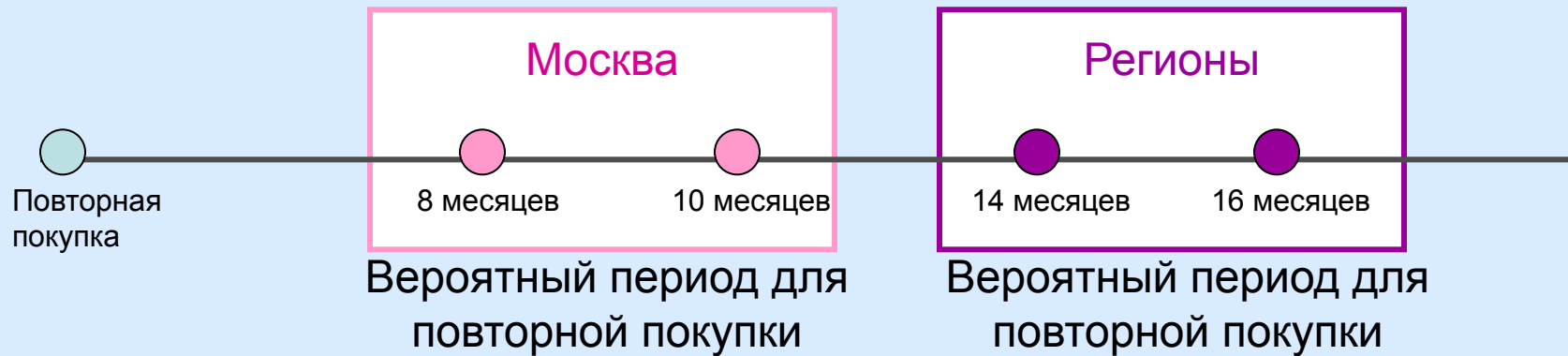
Extended up-sell program for All Samsung customer DB and for all Samsung electronic





# Repurchase

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



## Основные элементы:

**Анализ базы, инсайты**

User profile analysis

**Построение алгоритма**

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

**Целевая коммуникация**

Предложение 3-х телефонов, наиболее подходящих пользователю



# “Rock Your Uni”



Голосу или проиграть!

Ты еще можешь добавить на рейтинг, только вместе с друзьями от твоего универа и обязательно до 10:00 мы вытаскиваем победителя!

Гордо 342

спасибо тебе, универ!

**Лидеры топ 3**  
1 место на Горном (Екатеринбург)  
2 место (Железнодорожный)  
3 место (Москва)

**ПРИЗЫ**  
Музыка

**РАСКЧАЙ СВОЙ УНИВЕР!**

Голосу! Лидеры Золушка Клим Выиграл Топерка! Гитро Музыка победил! Призы Топерка

Музыка на связи.

**Кто Открыл движение!**

Новейший телефон-планшет с нестандартным корпусом. Плаватель, как и ты, он издается в постоянном движении: от облаков к облакам, от планера к телефону. Звучит через рингтон в каждом повороте корпуса. Обычно, поворачивая корпус, поворот, поворот – универсамый драйв каждой секунды.

Встроенная память 3 Гб, 17-мегапиксельная камера, YouTube! 2 в 1: смотри все, что можешь показаться для активной музыкальной жизни!

Узнай подробности

**РАСКЧАЙ СВОЙ УНИВЕР!**

Голосу! Лидеры Золушка Клим

Замути +КЛИП

**РАСКЧАЙ СВОЙ УНИВЕР!**

Голосу! Лидеры Золушка Клим Выиграл Топерка! Гитро Музыка победил! Призы Топерка

Зарегистрируй свой Универ

Набери большую команду

Участвуй в промо-активностях на сайте и получай очки

Выиграй приз, если твой универ наберет большее количество очков







# 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

