**SAMSUNG GALAXY CLUB**

**Эксклюзивная программа лояльности для пользователей SAMSUNG GALAXY SMARTPHONE**

Программа PINS и Компания Samsung начали свое инновационное сотрудничество с целью прямого вознаграждения конечных пользователей смартфонов Samsung Galaxy без участия розничных продавцов. Samsung Galaxy Club разрабатывался как индивидуальное расширение к уже существующему приложению лояльности PINS. Его задача состояла в том, чтобы предлагать эксклюзивные льготы на путешествия членам Samsung Galaxy Club.

**В чем состояла трудность**

Основываясь на данных исследований, компания Samsung пришла к выводу, что путешествия – это одно из главных увлечений пользователей мобильных устройств Samsung Galaxy в Балтии, а их подавляющее большинство уже является участниками программы PINS, активно собирая баллы лояльности PINS и выменивая их на бонусы, связанные с поездками.

Программа PINS тесно сотрудничает с ведущими аэропортами в Балтии и крупнейшими партнерами в сфере туризма. Именно поэтому компания Samsung сделала выбор в ее пользу, пытаясь угодить своим клиентам, которые любят путешествовать.

Долгосрочная цель компании Samsung состояла в увеличении доли повторных покупок смартфонов Samsung Galaxy в странах Балтии. Решено было повысить лояльность конечных потребителей путем разработки нового решения, направленного на увеличение уровня лояльности.

Решения для повышения лояльности, предоставляемые PINS, обычно используются розничными торговцами и туристическими компаниями, предлагающими баллы для приобретения различных товаров и туристических услуг.

Именно поэтому новая задача компании заключалась в том, чтобы разработать уникальное решение для повышения лояльности клиентов компании Samsung. Необходимо было повысить лояльность пользователей смартфонов Samsung Galaxy и вознаградить их напрямую через решение для мобильных приложений с эксклюзивными бонусами, связанными с путешествиями, независимо от канала розничной торговли, где приобретался смартфон.

**Инновационные программы лояльности от PINS**

Samsung Galaxy Club – это новое дополнение к мобильному приложению программы лояльности PINS, доступное исключительно пользователям смартфонов Samsung Galaxy. Его главная задача – предлагать клиентам эксклюзивные бонусы на путешествия.

Новый функционал Samsung Galaxy Club в приложении PINS был доступен только пользователям серии Samsung Galaxy S и Galaxy Note в странах Балтии. Им предлагалась возможность зарегистрироваться и получать эксклюзивные бонусы, связанные с путешествиями, например, бесплатные цифровые талоны на быстрое прохождение очереди или купоны на использование зала бизнес класса в крупнейших Балтийские аэропортах, а также бонусные баллы от PINS.

К эксклюзивному Samsung Galaxy Club через мобильное приложение PINS Android могут присоединиться все – как участники уже пользующиеся программой PINS, так и только что зарегистрированные.

Мобильное приложение PINS Android автоматически распознает устройство, на котором оно установлено, и владельцы устройств Samsung Galaxy автоматически получают приглашение присоединиться к Samsung Galaxy Club. Если пользователь соглашается, в мобильном приложении PINS откроется специальный скрытый раздел Samsung Galaxy Club, предлагающий мгновенно и бесплатно получить эксклюзивные бонусы, связанные с путешествиями:

* 3 талона на быстрое продвижение в очереди в аэропорту и 3 купона на пребывание в зале бизнес класса, действительные в международных аэропортах Риги, Вильнюса и Таллинна.
* Приветственные бонусные баллы PINS при регистрации в качестве дополнительной награды от Samsung.

Участники могут активировать свои цифровые ваучеры в разделе Samsung Galaxy Club в мобильном приложении PINS и в разделе «Мои ваучеры». Ваучеры доступны для использования в любое время, любой авиакомпанией, в любом из трех аэропортов.

**Каких результатов мы достигли**

Создание Samsung Galaxy Club с помощью программы PINS позволило компании Samsung избежать посредников, например, розничных торговцев и операторов мобильной связи, напрямую обращаться к конечному пользователю и предлагать им эксклюзивные бонусы на поездки. Нестандартное решение в сфере лояльности помогло производителю наладить прямой диалог с конечным потребителем с помощью безупречного мобильного смарт-решения.

73% пользователей относятся к целевой аудитории по возрасту (от 25 до 44 лет) и по интересам (путешествия). Более 85% членов Samsung Galaxy Club в первый год воспользовались бонусами из предложенной уникальной программы лояльности – этот результат превзошел все ожидания.

58% пользователей выкупили места в бизнес зале и воспользовались талонами; остальные участники программы потратили бонусные баллы PINS на подарки в магазине PINS.

Это уникальное решение поднимает планку в сфере инновационных программ лояльности, позволяющих создавать новые модели сотрудничества, и могут использоваться для нестандартного партнерства, например, в работе напрямую с производителями, которые извлекают выгоду из возможности работать с конечным потребителем напрямую без посредников.

Этот новаторский подход к лояльности очень помог клиентам – новая программа лояльности Samsung Galaxy Club доступна всем, независимо от того, где было приобретено устройство.

*«Результаты превзошли наши ожидания. Сотрудничество с программой PINS дало нам возможность быть там, где находятся наши клиенты, и вознаграждать их с помощью улучшения качества путешествий. Популярность этих услуг растет с каждым месяцем, и мы решили продлить сотрудничество с PINS еще на год в 2020 году, добавив в Samsung Galaxy Club новейшие флагманские телефоны Samsung серии S20 и Galaxy Z Flip и перезапустив программу с помощью новой крупной маркетинговой кампании по всей Балтии».*

Янис Медис,

Стратегические платформы и CDM менеджер

*«Мы гордимся тем, что разработали это уникальное и удобное решение для Samsung именно как для производителя (а не розничного продавца) и предоставляем своим клиентам фантастический опыт путешествий. Существующие члены Samsung Galaxy Club высоко ценят программу лояльности, активно используют свои бонусы, и мы очень рады, что компания Samsung решила продолжить программу, включив в нее новейшие флагманские устройства Samsung Galaxy.*

*Мы также рады, что наше решение признано в мировой индустрии лояльности клиентов и номинировано на премию Loyalty Magazine 2020».*

Марцис Балодис,

Директор по маркетингу и разработке продуктов в PINS

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Samsung вкратце:

**Samsung Electronics Co., Ltd.** вдохновляет и формирует будущее с помощью идей и технологий, которые по-настоящему меняют мир. Компания пытается переосмыслить не только мир телевидения, смартфонов, переносных устройств, планшетов, цифровых приборов, сетевых систем, памяти, системных LSI, литейных и светодиодных решений. Он входит в число лидеров в области Интернета вещей, Умного дома и технологий в сфере здравоохранения.

Основанная в 1999 году, компания Samsung Electronics Baltics работает в Литве, Латвии и Эстонии. Согласно исследованию DDB Brand Capital Research 2019, Samsung является самым любимым брендом в области технологий в странах Балтии.

PINS вкратце:

**Loyalty Services** – это стратегический поставщик решений в сфере лояльности, который реализует **программу лояльности PINS** в странах Балтии и Финляндии и сотрудничает с более чем сотней партнерских компаний, включая таких крупных партнеров, как airBaltic, Narvesen, Lux Express, Booking.com и Samsung, а также многочисленных партнеров, представляющих электронику в сфере розничной торговли, гостиничном бизнесе и электронной коммерции.

Обладая более чем 10-летним опытом работы в индустрии лояльности, PINS обслуживает партнеров B2B, обеспечивая полномасштабное управление программами лояльности, анализ данных, цифровой маркетинг, разработку продуктов и управление качеством обслуживания клиентов. Сосредоточив внимание на беспрепятственном и полезном опыте участников программы лояльности во всем мире (а их уже 2.8 миллиона), PINS стремится предоставлять как полезные повседневные, так и различные инновационные цифровые функции.