@ InfoCom Mobile World 2015
Αθήνα, 26.02.2015

Online Communities Go Mobile

Γιάννης Π. Τριανταφύλλου, Ιδρυτής & Διευθυντής Marketing, ΤΟ ΑΤΟΜΟ
ytriantafyllou@toatomo.info

Λίγα λόγια για μένα...

- Διευθυντής μάρκετινγκ με 20+ χρόνια marketing & B2B πωλήσεων (βιομηχανία κ' υπηρεσίες).
- Εργάστηκα σε διοικητικούς ρόλους σημαντικών ομίλων τεχνολογίας σε Ελλάδα και Ευρώπη.
- Γνώρισα το marketing από τα μαθηματικά (σπουδές) και τη γραπτή επικοινωνία.
- Ασχολούμαι με το digital marketing από το 2000 και με social media, blogging και communities απ'το 2006.
- Ειδικεύομαι στην επεξεργασία περιεχομένου marketing & την οργάνωση business communities.
- Ομιλητής, παρουσιαστής κ' συντονιστής σε συνέδρια, εκθέσεις και εταιρικές εκδηλώσεις.
- Εκπαιδευτής σε θέματα digital marketing και μέντορας για νέους επιχειρηματίες.
- Το 2008 ίδρυσα ΤΟ ΑΤΟΜΟ (www.toatomo.info) με αντικείμενο την παροχή σε ελληνικές και διεθνείς εταιρείες εξειδικευμένων υπηρεσιών marketing,
  - οργάνωση & διαχείριση Business Communities,
  - ανάπτυξη Έργων Digital Marketing,
  - επεξεργασία Περιεχομένου Marketing.

Σας θυμίζει κάτι;

Μα φυσικά και σας θυμίζει...

"The Deloitte mobile consumer report revealed that **33 per cent of smartphone users check their messages soon after waking up**, while a quarter first look at their emails and 14 per cent browse various social networking sites.

Younger users are the most technology dependent, with **13 per cent of 18-24 year olds checking for updates more than 100 times a day**. In comparison, 65-75 year olds check their device an average of just 13 times a day, with 56 per cent doing so less than 10 times."

Πηγή: Deloitte Mobile Consumer Report 2014 via www.independent.co.uk

Όπως και αυτό...

Ή αυτό...

“ Έως το 2019, οι «έξυπνες» συσκευές και συνδέσεις θα διακινούν το 97% της παγκόσμιας κίνησης δεδομένων μέσω δικτύων κινητής. Οι χρήστες κινητών συσκευών θα φτάσουν τα 5,2 δις παγκοσμίως, με 2,8 κατά κεφαλή συνδεδεμένες συσκευές στην Ευρώπη, ενώ κάθε χρήστης θα διακινεί κατά μέσο όρο περίπου 2,8 GB ανά μήνα.

© Alamy

Πηγή: CISCO, Visual Networking Index 2014-2019

Η καθημερινότητα μας έχει αλλάξει...

Η σύγχρονη επιχείρηση έχει **ψηφιακό DNA**.

Όχι μόνο μπορεί να ακούσει τους πελάτες,
οι πελάτες συμμετέχουν και διαμορφώνουν το μήνυμα.

Social, Local, Mobile είναι το νέο marketing!

Ας μην ξεχνάμε πως...

Οι επιχειρήσεις είναι άνθρωποι, οι αγορές συζητήσεις.

Κάνω δουλειά = χτίζω σχέσεις.

Σχέση είναι «εικόνα», «υπόσχεση»,
σημαίνει ακούω, δημιουργώ αξία,
προσφέρω εμπιστοσύνη, συμμετέχω!

...και το marketing παραμένει social και χτίζει κοινότητες!

PINTEREST

SOCIAL SITE THAT IS ALL ABOUT DISCOVERY

LARGEST OPPORTUNITIES

decor
babies
recipes
wedding
fashion

USERS ARE:

32% MALE

68% FEMALE

70 MILLION ACTIVE USERS

TWITTER

MICRO BLOGGING SOCIAL SITE THAT LIMITS EACH POST TO 140 CHARACTERS

LARGEST PENETRATION

in the US

BUT SPREADING SLOWLY AND STEADILY

5,700 TWEETS HAPPEN EVERY SECOND

560 MILLION ACTIVE USERS

FACEBOOK

SOCIAL SHARING SITE THAT HAS 1 BILLION USERS WORLDWIDE

LARGEST OPPORTUNITIES

COMMUNICATING WITH CONSUMERS IN A NON-OBTRUSIVE WAY

USERS SHARE 2.5 BILLION PIECES OF CONTENT EACH DAY

1 BILLION ACTIVE USERS

INSTAGRAM

SOCIAL SHARING SITE ALL AROUND PICTURES AND NOW 15 SECOND VIDEOS

MANY BRANDS ARE PARTICIPATING THROUGH THE USE OF #HASHTAGS AND POSTING PICTURES CONSUMERS CAN RELATE TO

MOST FOLLOWED BRAND IS MTV

150 MILLION ACTIVE USERS

GOOGLE+

SOCIAL NETWORK BUILT BY GOOGLE THAT ALLOWS FOR BRANDS AND USERS TO BUILD CIRCLES

NOT AS MANY BRANDS ACTIVE, BUT THE ONES THAT ARE TEND TO BE A GOOD FIT WITH A GREAT FOLLOWING

GROWING RAPIDLY WITH 925,000 NEW USERS EVERY DAY

400 MILLION ACTIVE USERS

LINKEDIN

BUSINESS ORIENTED SOCIAL NETWORKING SITE

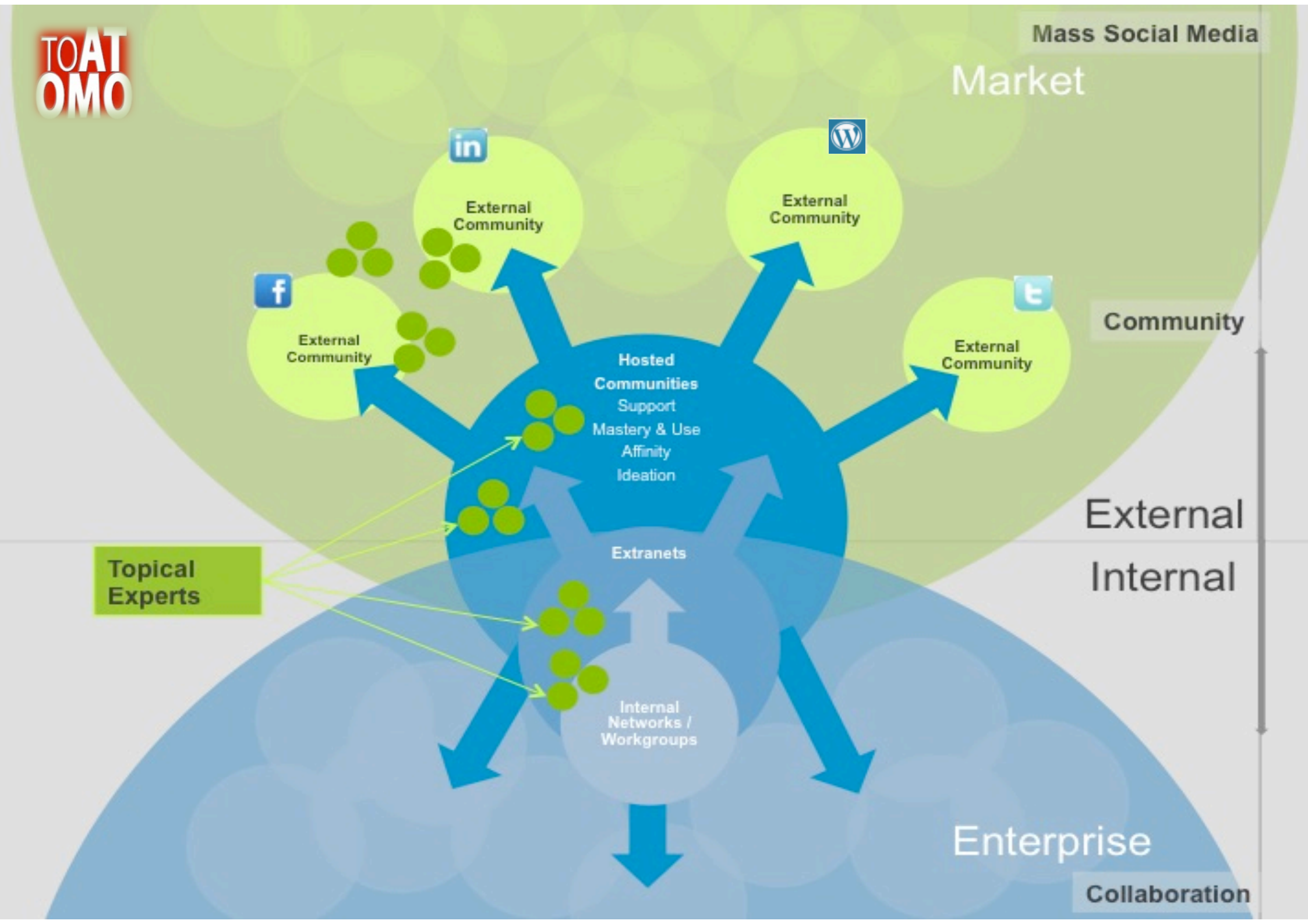
BRANDS THAT ARE PARTICIPATING ARE CORPORATE BRANDS GIVING POTENTIAL AND CURRENT ASSOCIATES A PLACE TO NETWORK & CONNECT

79% OF USERS ARE 35 OR OLDER

240 MILLION ACTIVE USERS

Όταν λέμε **«Social media»**
αναφερόμαστε σε ένα ευρύ φάσμα εργαλείων
και δραστηριοτήτων.

Όταν λέμε **«Online Community»**
αναφερόμαστε σε ένα δίκτυο σχέσεων που
εκτείνεται διαχρονικά γύρω
από κοινά ενδιαφέροντα.

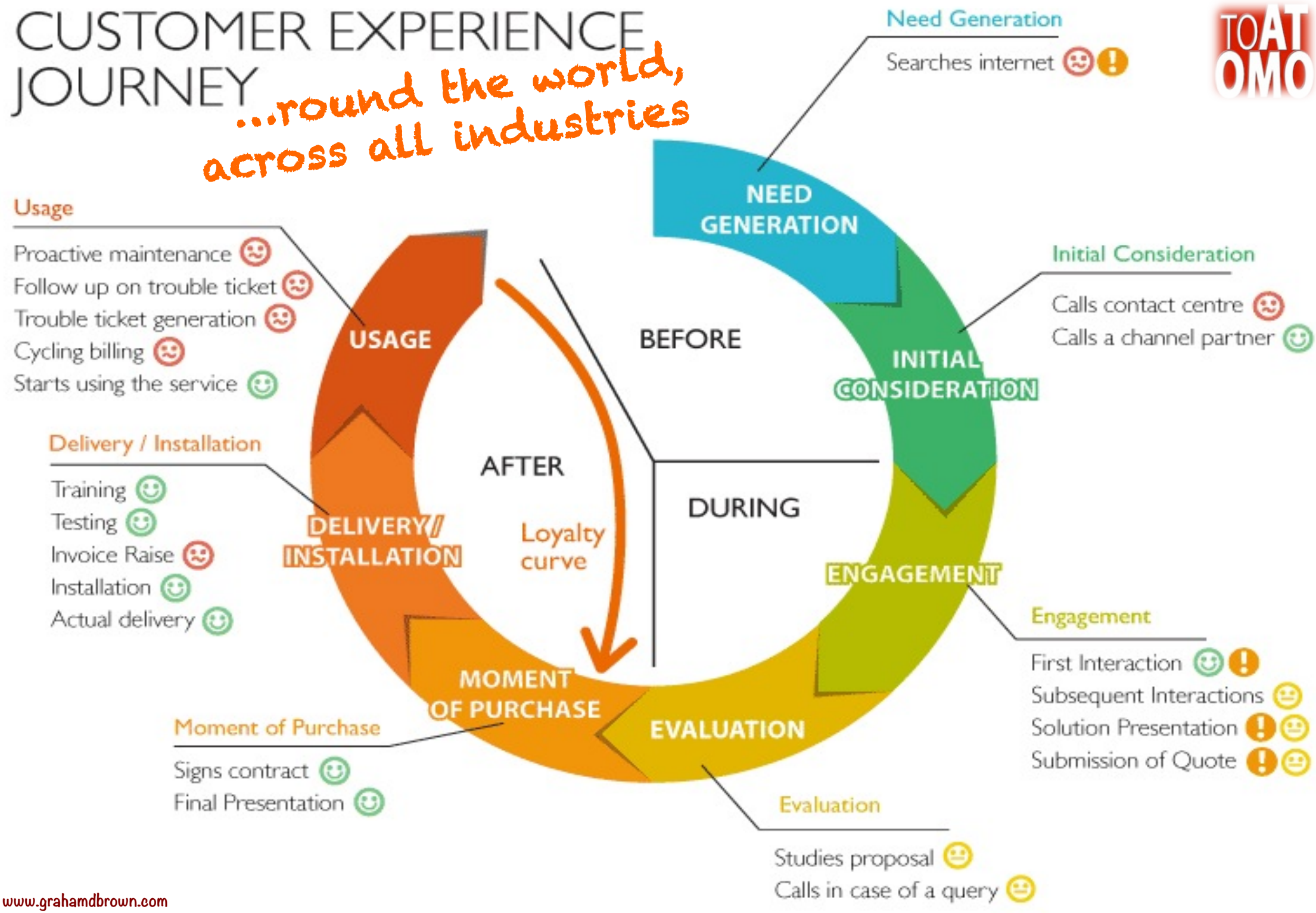

TOATOMO
Mass Social Media
Market
External Community
External Community
External Community
External Community
Community
Hosted Communities
Support
Mastery & Use
Affinity
Ideation
External
Internal
Topical Experts
Extranets
Internal Networks / Workgroups
Enterprise
Collaboration

οι κοινότητες μετατρέπουν το ταξίδι του πελάτη μας σε εμπειρία...

...περισσότερο ανθρώπινη, περισσότερο πελατοκεντρική...

CUSTOMER EXPERIENCE JOURNEY

...round the world, across all industries



Το ταξίδι αρχίζει πριν ακόμα χτυπήσει το τηλέφωνο...

Η εταιρεία δεν είναι πλέον μόνον αυτό που λέει ή κάνει...

Ο πελάτης ψάχνει πολύ πριν επικοινωνήσει για 1η φορά...

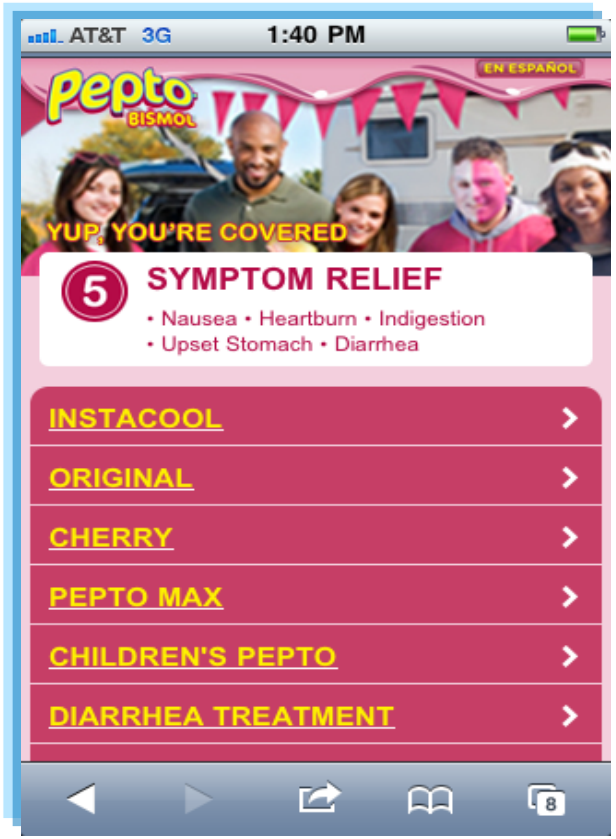
Η κοινότητα βοηθά στην αναγνωρισιμότητα...

Είναι συχνά το **1ο σημείο επαφής** του πελάτη με την εταιρεία (SEO, social selling),

Αν **συνδυάζεται με CRM** διευκολύνει να ακολουθήσουμε το ταξίδι του πελάτη,

Δίνει από την 1η επαφή μια **πλήρη εικόνα** για τα προϊόντα, τις υπηρεσίες, τη σχέση με τους πελάτες...

Η κοινότητα βοηθά στην αξιολόγηση...



Απαντήσεις on-demand από την εταιρεία αλλά και άλλους πελάτες

Αίσθημα **εμπιστοσύνης**

Η κοινότητα επιταχύνει την αγορά...

Αίσθημα εμπιστοσύνης

Πιο γρήγορη επαφή με τις πωλήσεις

Η κοινότητα βοηθάει τον καινούργιο πελάτη...

Εκπαιδεύει και βοηθά

Δημιουργεί σχέσεις

Υποστηρίζει on-demand

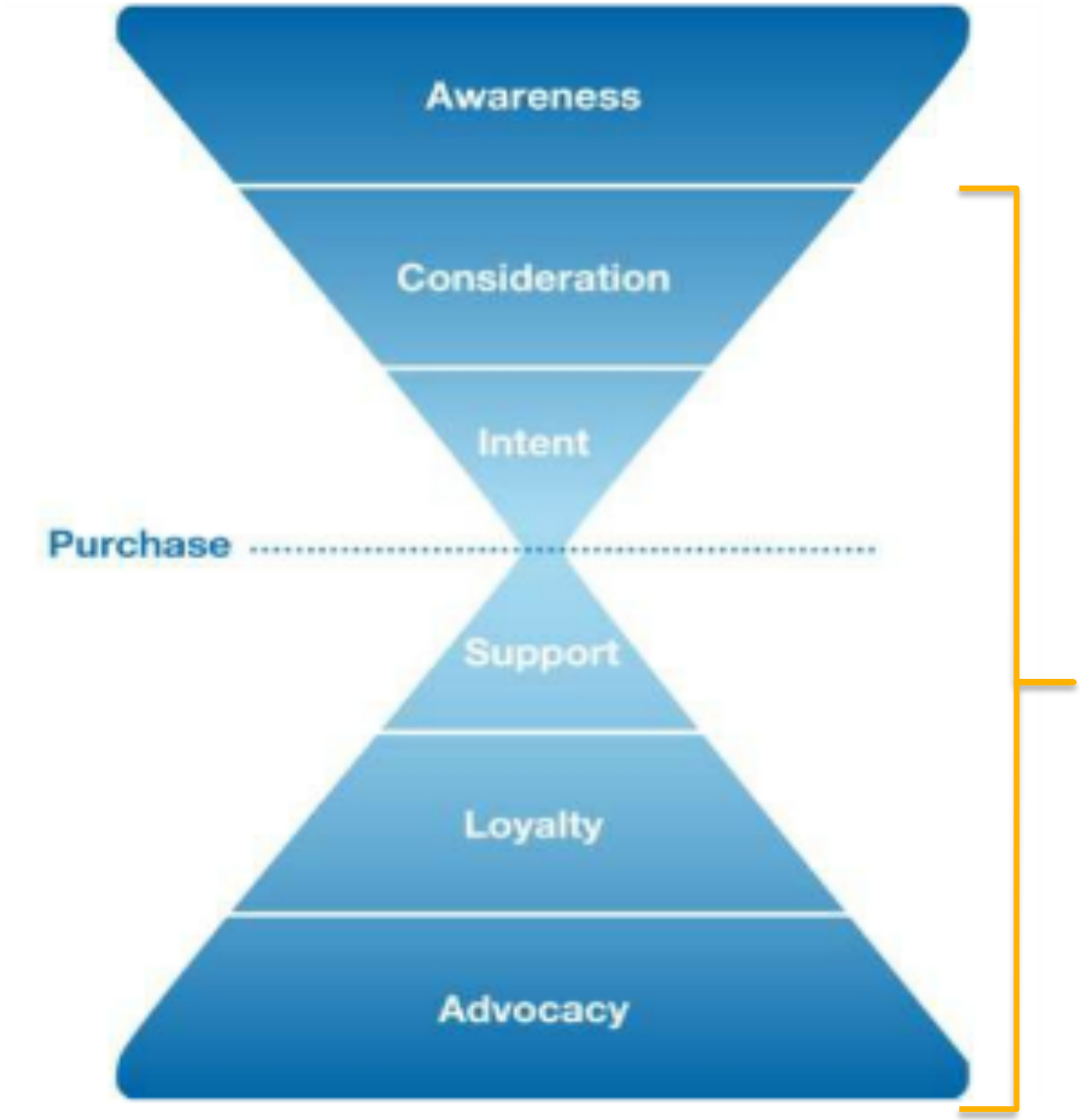
Ακούει και έρχεται σε επαφή

Χτίζει εμπιστοσύνη

Η κοινότητα παρέχει υποστήριξη...

...δημιουργεί αίσθημα εμπιστοσύνης...

...εξασφαλίζει πιστούς πελάτες!



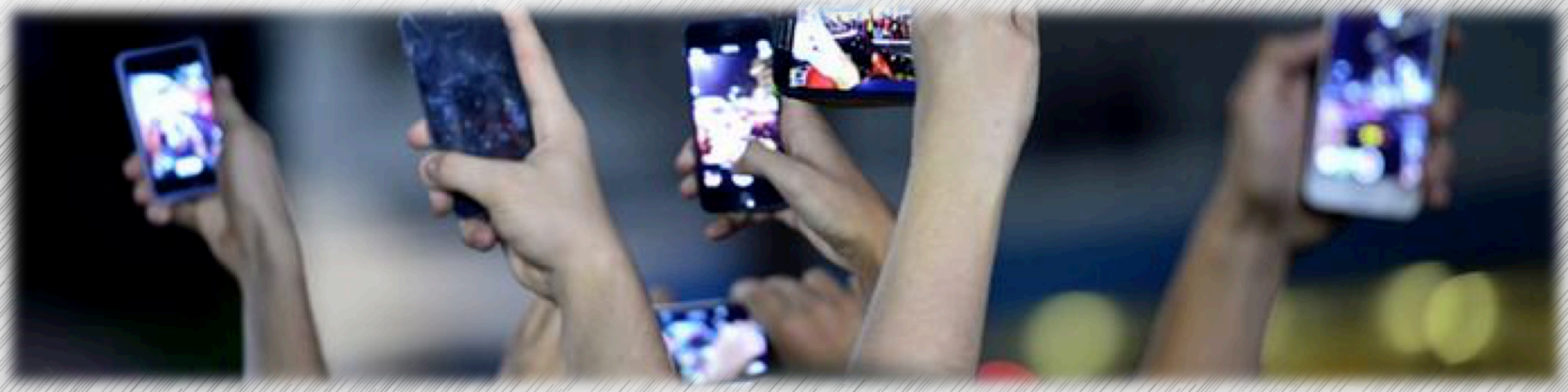
Πως: δίνοντας στους πελάτες έναν σπουδαίο τρόπο να αφηγηθούν τις επιτυχίες τους...

Πως: συνδέοντας τους νέους πελάτες με τους πιο έμπειρους

Πως: εξασφαλίζοντας μέσα από την κοινότητα on-demand εκμάθηση στον χειρισμό των προϊόντων και των υπηρεσιών της εταιρείας

Πως: φέρνοντας τους πελάτες διαρκώς σε επαφή με άλλα προϊόντα της εταιρείας και με αυτούς που τα χρησιμοποιούν

Πως: παρακινώντας τους πελάτες να ζητήσουν νέα προϊόντα, υπηρεσίες ή λειτουργίες βασισμένοι στην εμπειρία και την ανάγκη τους.



Και γιατί όλο αυτό πρέπει να είναι mobile?

FEB 2014

GREECE: SMARTPHONE USAGE

SMARTPHONE USERS SEARCHING FOR LOCAL INFORMATION VIA THEIR PHONE

94%

SMARTPHONE USERS RESEARCHING PRODUCTS VIA THEIR PHONE

85%

SMARTPHONE USERS WHO HAVE MADE A PURCHASE VIA THEIR PHONE

32%

FEB 2014

GREECE: MOBILE STATS

ACTIVE SOCIAL MEDIA USERS ACCESSING SOCIAL MEDIA ON A MOBILE DEVICE

2.8M

PENETRATION OF MOBILE SOCIAL AS A PERCENTAGE OF THE TOTAL POPULATION

26%

Σήμερα οι πελάτες σας είναι πάντα “on”!

Source: Mobile Trends October 2013, Space150

"Οη" πρέπει να είναι και οι online κοινότητες σας...

Mobile ads, sponsored apps, events, SMS

Mobile search, reviews, expert/sales tools

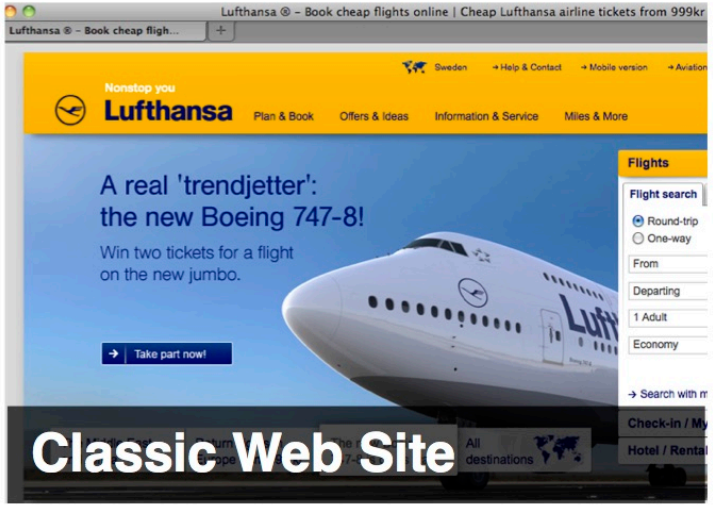
Mobile couponing, retail tie-ins

Mobile content/ CRM

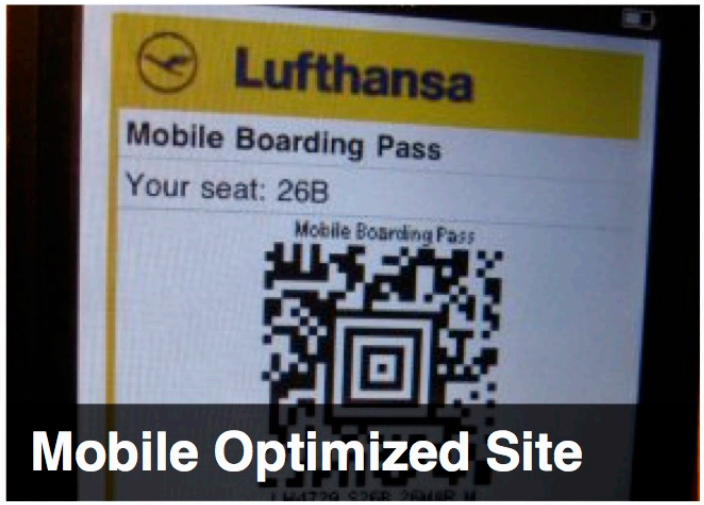
Mobile apps

Mobile social/connections

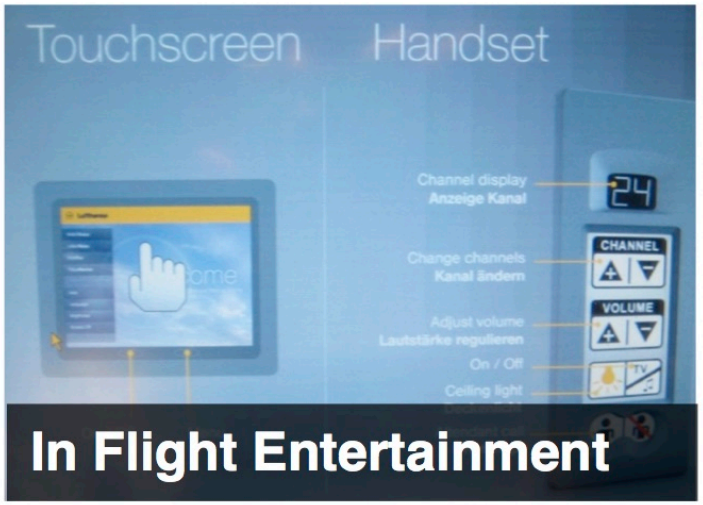
Ένα παράδειγμα : Lufthansa



Classic Web Site



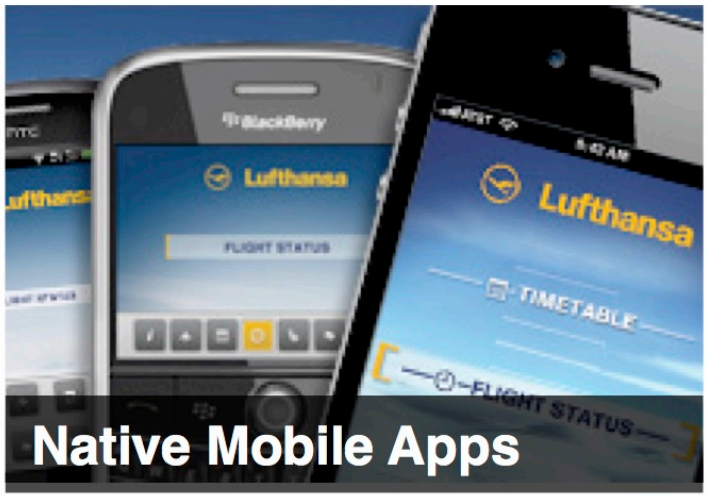
Mobile Optimized Site



In Flight Entertainment

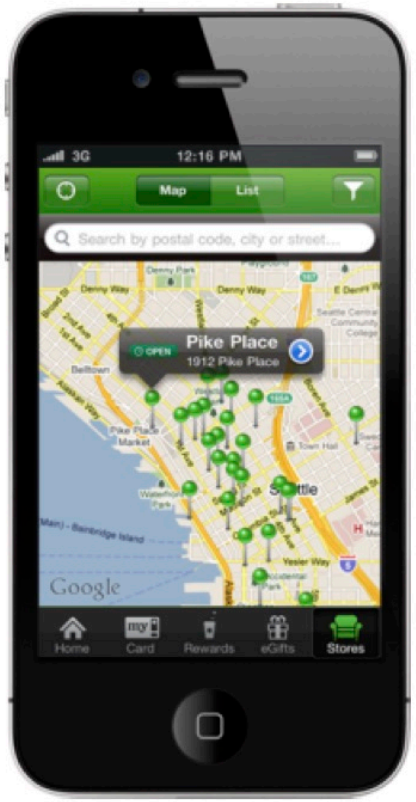
Native Tablet App

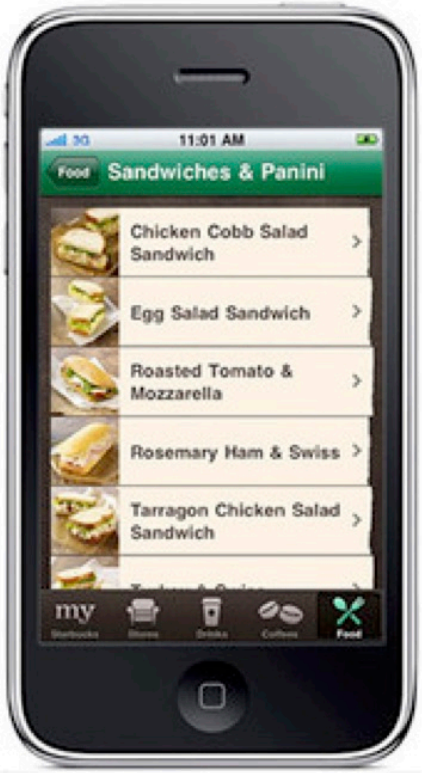
Kiosk



Native Mobile Apps

Ένα παράδειγμα : Starbucks



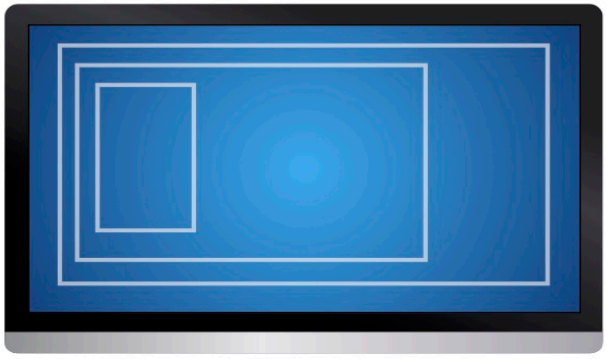


Locating

Ordering/Waiting

Paying

Responsive Site



Native App

ΤΟΑΤ ΟΜΟ

Web

And/Or

Installed

η τάση: ο χρήστης και η συμπεριφορά του

Optimized Sites

Hybrid App

“η διαφήμιση
μιλάει στους ανθρώπους,
το marketing
μιλάει με τους ανθρώπους”!

food for thought...

Ευχαριστούμε!

ΤΟΑΤ
ΟΜΟ

Γιάννης Π. Τριανταφύλλου, Ιδρυτής & Διευθυντής Marketing, ΤΟ ΑΤΟΜΟ

www.toatomo.info

ytriantafyllou@toatomo.info

/toatomoconsulting

/in/yannistriantafyllou

@toatomo

/ytriantafyllou