

**DIGITAL
DAYS**



Public
with **Samsung**

**Online(?) Communities Management
...σε ανοιχτή επικοινωνία με τους fans...**

Γιάννης Π. Τριανταφύλλου
διευθυντής μάρκετινγκ

TOATOMO
CONSULTING SERVICES

Let's get digital!

**DIGITAL
Life**



Public
Τεχνολογία | Πολιτισμός | Οικονομία



Online? 'H...



DIGITAL DAYS

Public
with Samsung

Let's get digital!

TOATOMO
CONSULTING SERVICES

DIGITAL LIFE

Public

SAMSUNG

“Community” What?

Τι σημαίνει “κοινότητα” για σας;

...ας κάνουμε την άσκηση...

DIGITAL
DAYS

@

Public
with Samsung

Let's get digital!

DIGITAL
Life

Public
Συνεργασία | Συνεργασία

SAMSUNG

TOATOMO
CONSULTING SERVICES

Ιδέες για να κρατήσουμε...

Συνεργάζομαι με άλλους ανθρώπους

Μοιράζομαι ιδέες, πάθη, εμπειρίες

Εκφράζω απόψεις, συχνά διαφορετικές

Κάνω διάλογο σε κοινή γλώσσα

Αναπτύσσω σταδιακά κοινωνική δομή

Χτίζω σχέσεις...

DIGITAL
DAYS

Public
with Samsung

Let's get digital!

DIGITAL
LIFE

Public

SAMSUNG

TOATOMO
CONSULTING SERVICES

Community is a group of people...

A community is a group of people who interact and share certain things as a group, including intent, belief, resources, preferences, needs, risks and a number of other conditions that may be present and common, and affect the identity of the participants and their degree of adhesion. –Wikipedia

«Κοινότητα είναι μια ομάδα ανθρώπων που αλληλεπιδρούν και μοιράζονται κάποια πράγματα ως ομάδα, όπως πρόθεση, πίστη, πόρους, προτιμήσεις, ανάγκες, κινδύνους και μια σειρά από άλλες συνθήκες που μπορεί να υπάρχουν, να είναι κοινές και να επηρεάζουν την ταυτότητα και τον βαθμό προσκόλησης των συμμετεχόντων.»

Και στον ψηφιακό κόσμο...

***A virtual community, is a group of people that primarily interact via communication media such as newsletters, telephone, email, internet, social network service or instant messages rather than face to face, for social, professional, educational or other purposes.
–Wikipedia***

«Μια εικονική κοινότητα, είναι μια ομάδα ανθρώπων που κατά κύριο λόγο αλληλεπιδρούν μέσω των μέσων επικοινωνίας, όπως newsletters, τηλέφωνο, email, internet, υπηρεσίες κοινωνικής δικτύωσης ή στιγμιαία μηνύματα και όχι πρόσωπο με πρόσωπο, για κοινωνικούς, επαγγελματικούς, εκπαιδευτικούς ή άλλους σκοπούς.»

Έχουμε κοινότητα όταν...

Μοιραζόμαστε έναν **κοινό σκοπό**

Αλληλεπιδρούμε – αρκεί να γίνεται εύκολα

Συμπίπτουμε σε ιδέες και εκφράσεις

Η αίσθηση της **επιρροής** και του **μέλους**

Αυθεντικότητα – Ειλικρίνεια

Είμαστε εμείς που **χτίζουμε** κανόνες και δομές!

(internal vs. external community)

Έχουμε κοινότητα όταν...

Community of practice

Share a profession

The community for the HR, marketing, finance professional.

Community of interest

Share one common interest.

The sports community or entertainment community.

Community of purpose

Share an objective

The community development for save earth, green market.

Community of event

Share a event

The community around live shows, and brand promotion.

Ας κάνουμε λίγη στρατηγική...

**DIGITAL
DAYS**

@

Public
with Samsung

Let's get digital!

**DIGITAL
LIFE**

Public
Πανεπιστήμιο Πειραιώς | Πειραιώς

SAMSUNG

TOATOMO
CONSULTING SERVICES

Όταν ξεκινάμε μια κοινότητα...

Για ποιόν την σχεδιάζουμε; **Τι μέλη** θέλουμε;

Ποιό είναι το **μήνυμα** που θα τους πούμε;

Ποιός είναι ο **τρόπος** που θα τους το πούμε;

Πως θα **μετρήσουμε** την επιτυχία;

DIGITAL
DAYS

@

Public
with Samsung

Let's get digital!

DIGITAL
LIFE

Public
Πανεπιστήμιο Πειραιώς | Πειραιώς 201

SAMSUNG

TOATOMO
CONSULTING SERVICES

1

Objectives

Decide what you want to accomplish

What is ROI of the community

2

People

Understand the customers requirement

Assess your customers' Social Technographic profile

3

Strategy

Plan to establish connect with customer.

Plan to change with changing customer requirements.

4

Technology

Community can be developed on existing social media network – decide which social network to use

Community can be developed and owned. – decide which social technologies to use



The four step approach to the groundswell



Public with Samsung

Let's get digital!



TOATOMO
CONSULTING SERVICES

Ξεκινάμε μια κοινότητα...

- ...για να διατηρήσουμε τους πελάτες μας,
- ...να αυξήσουμε τα περιθώρια πωλήσεων,
- ...να αποκτήσουμε ανταγωνιστικό πλεονέκτημα,
- ...να πάρουμε υψηλής ποιότητας & αξίας πληροφορία,
- ...να προσλάβουμε προσωπικό που θα «μας κάνει»,
- ...να μειώσουμε την διαφημιστική μας δαπάνη,
- ...να πάρουμε βοήθεια από τον κόσμο για να αναπτύξουμε τη δουλειά μας (clowdsourcing work),
- ...να βελτιώσουμε το πως παρουσιαζόμαστε στην αγορά...

DIGITAL
DAYS

Public
with Samsung

Let's get digital!

DIGITAL
LIFE

Public

SAMSUNG

TOATOMO
CONSULTING SERVICES

Δεν ξεκινάμε μια κοινότητα...

...για να προσελκύσουμε νέους πελάτες

(θα προκύψουν αλλά δεν είναι ο πρώτος στόχος!),

...να δημιουργήσουμε πωλήσεις

(η κοινότητα δεν θα αντικαταστήσει το κατάστημα!),

...να δημιουργήσουμε «προσμονή» για ένα νέο προϊόν

(εκτός αν είστε η Samsung, η Apple ή κάποιο άλλο mega-brand!),

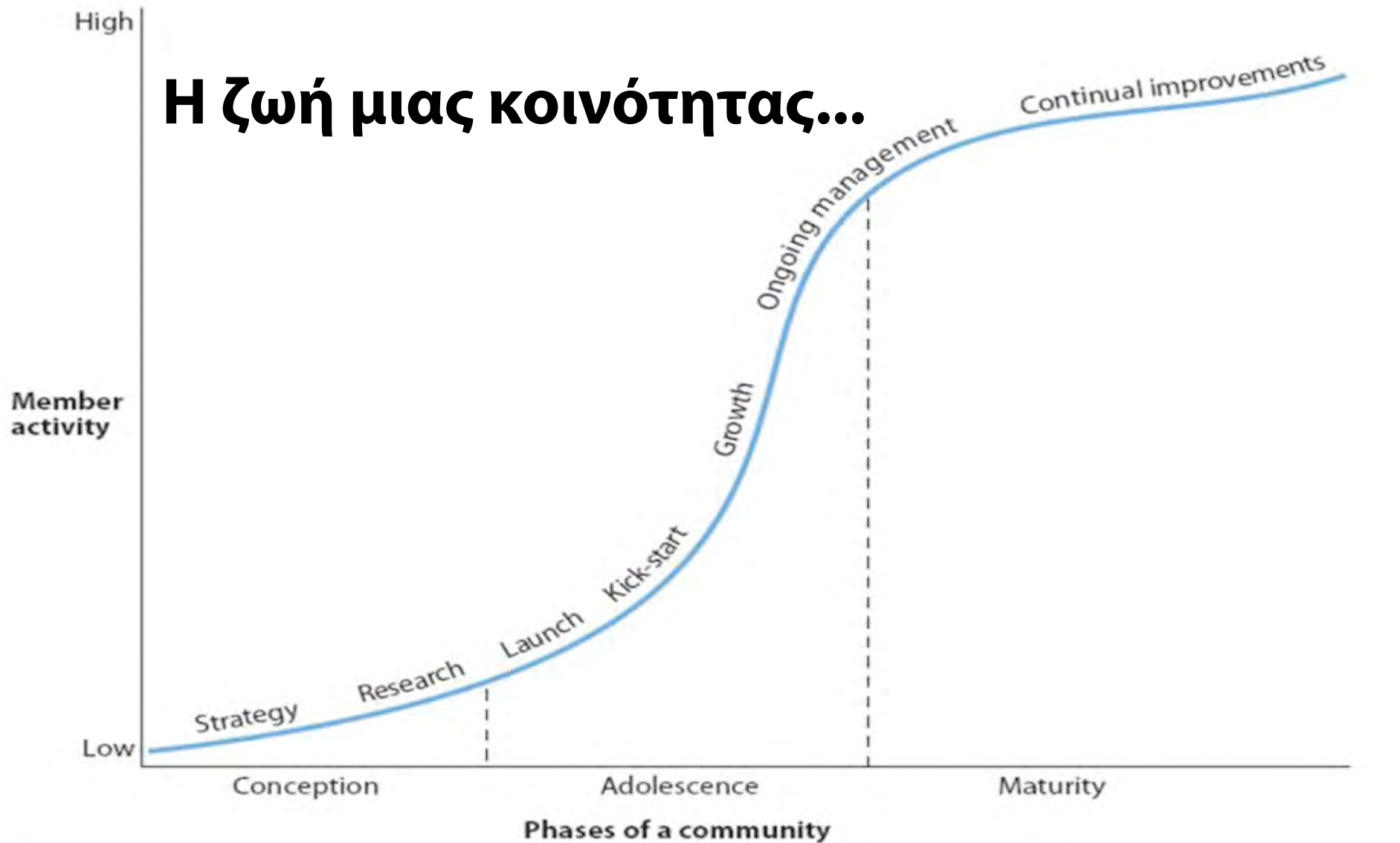
...να ανεβούμε θέσεις στα search engines

(θα μας προκύψει αλλά...)

...και εν γένει για οτιδήποτε βραχυπρόθεσμο!

Και εσείς θα απογοητευτείτε και τα μέλη, όταν σταματήσει η κοινότητα!

Η ζωή μιας κοινότητας...



44795

Source: Forrester Research, Inc.

DIGITAL DAYS

Public with Samsung

Let's get digital!

TOATOMO CONSULTING SERVICES

DIGITAL LIFE

Public

SAMSUNG

Τα βασικά μιας κοινότητας...

- Content Curation
- User Refined Search
- Create & consume
- The Live Web
- Value is rewarded
- Co-creation
- Shared experience
- Offline & online
- Participation
- Niche vs Mass
- Authenticity

Αυτά λίγο έχουν να κάνουν με τεχνολογία!

Εμείς και η κοινότητα μας...

- Define THE thing
- Shift your viewpoint
- What really drives your audience?
- Give to get
- Be bold, be different
- Be a catalyst
- Explore your assets
- Everyone is an editor
- Be human
- Be an advocate
- Feed the beast
- Keep it simple
- Repeat repeat repeat

Χτίζοντας μια κοινότητα...

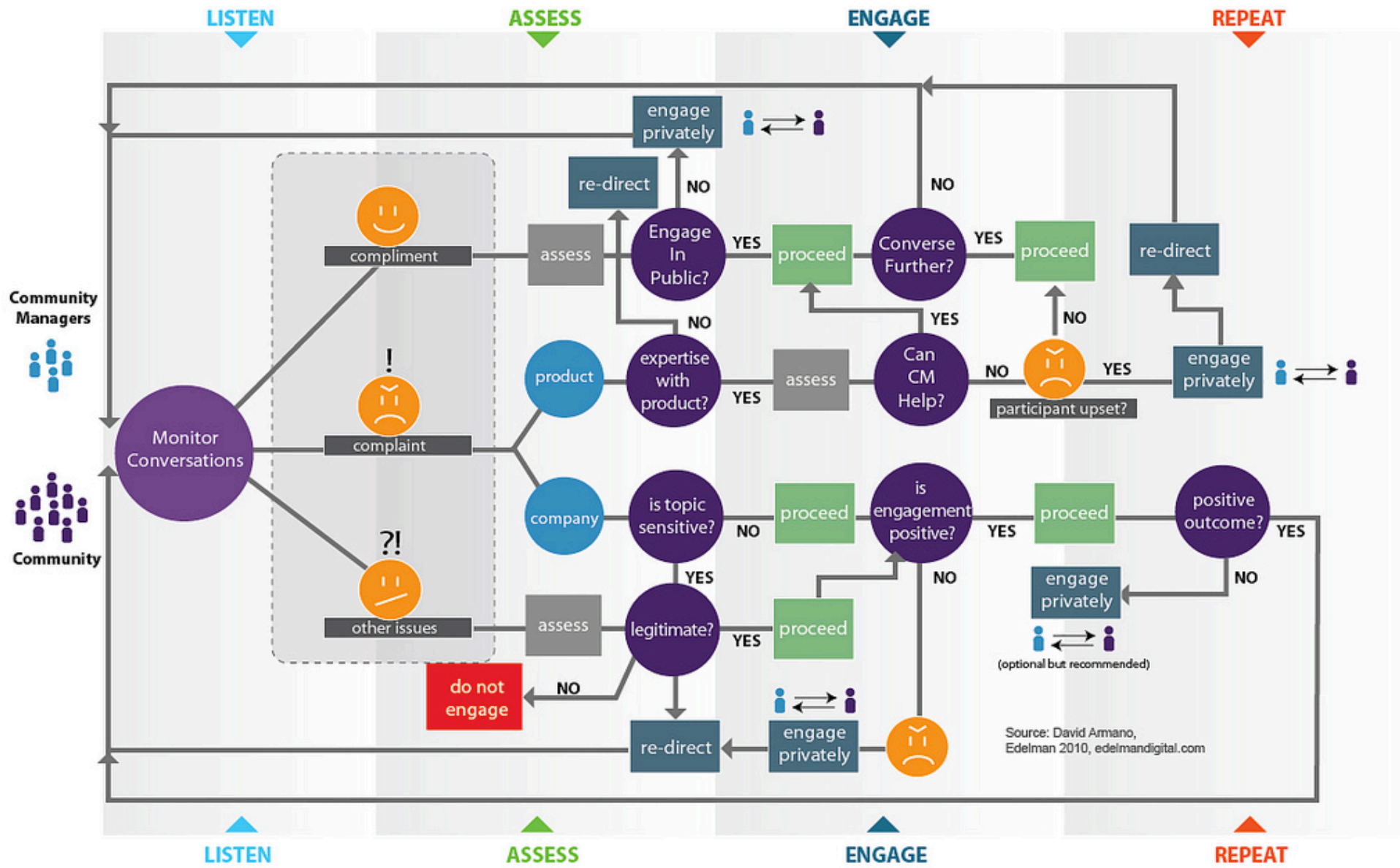
1. Ορίστε έναν **community manager**, χρειάζεται!
2. Χρειάζεστε έναν **σκοπό**, συζητήστε και σκεφτείτε τον!
3. Χρησιμοποιείτε την **πλατφόρμα** με την οποία τα μέλη σας είναι περισσότερο εξοικειωμένα.
4. Φτιάξτε **περιεχόμενο** για την κοινότητα σας
5. Χτίστε **προσωπικές σχέσεις** με τα πιο σημαντικά μέλη σας
6. Αφήστε τις «**καυτές**» **συζητήσεις** να εξελιχθούν.
7. Ξεκινήστε να χτίζετε την κοινότητα σας **offline, in real life!**
8. Ενθαρρύνετε την συνεισφορά των μελών και **αναγνωρίστε** την.
9. Ενθαρρύνετε τα μέλη **να καλέσουν** τους φίλους τους.
- 10. Μοιραστείτε την «εξουσία»** με τα μέλη!
- 11. Μην ασκείτε** την δική σας «εξουσία» με το παραμικρό!

The Online Community Manager

“A Jack Of All Trades”



From <http://blogs.zdnet.com/Hinchcliffe>



Και που θα ωφελήσει όλο αυτό;

Καθημερινά θα κερδίζετε νέους πελάτες... (αποτέλεσμα, όχι σκοπός!)

Μία κοινότητα δίνει γρήγορες απαντήσεις και πληροφορία σε πραγματικό χρόνο

Η εξυπηρέτηση των πελατών θα βελτιωθεί σημαντικά

Μία κοινότητα λειτουργεί ως self service, ο ένας πελάτης έχει απαντήσεις από τον άλλο

Θα αποφύγετε την επανάληψη των ίδιων ερωτήσεων

Μία κοινότητα λειτουργεί και ως μια κεντρική βιβλιοθήκη όπου ο νέος πελάτης βρίσκει εύκολα απαντήσεις σε ερωτήσεις που είχαν οι προηγούμενοι

Οι πελάτες σας βοηθούν κι ΕΣΑΣ!

Μία κοινότητα σας παρέχει διαρκώς πολύτιμες πληροφορίες για το τι θέλουν οι πελάτες σας

Τελικά, εξοικονομείτε χρόνο, χρήμα και πόρους!

A woman in black athletic wear is running on a beach at sunset. The sun is low on the horizon, casting a golden glow over the ocean and sand. The woman is in profile, running towards the right.

A Case Study...

Nike+ started a online running club

75m active community members

94% agrees to recommend Nike+

40% that didn't own a Nike+ product ended up buying

DIGITAL
DAYS

Public
with Samsung

Let's get digital!

TOATOMO
CONSULTING SERVICES

DIGITAL
LIFE

Public

SAMSUNG

Ευχαριστώ για τον χρόνο σας :)

Ερωτήσεις;

ytriantafyllou@toatomo.info

www.toatomo.info

www.facebook.com/toatomoconsulting

DIGITAL
DAYS

@

Public
with Samsung

Let's get digital!

DIGITAL
LIFE

Public

SAMSUNG

TOATOMO
CONSULTING SERVICES