



“Dazzle your customers | Create profitable growth”

Nana Ioakimidou, CCO & Junior Partner
Generation Y – International eBusiness Hub

GENERATING **E-BUSINESS SOLUTIONS**

INDEX

Παγκόσμιες τάσεις

Αλλαγές συμπεριφοράς καταναλωτή

Τι πράττουν οι παγκόσμιοι ηγέτες

Εξυπηρέτηση vs Εμπειρία πελάτη

Η επόμενη μέρα στο ecommerce

Lessons learnt



Παγκόσμιες τάσεις

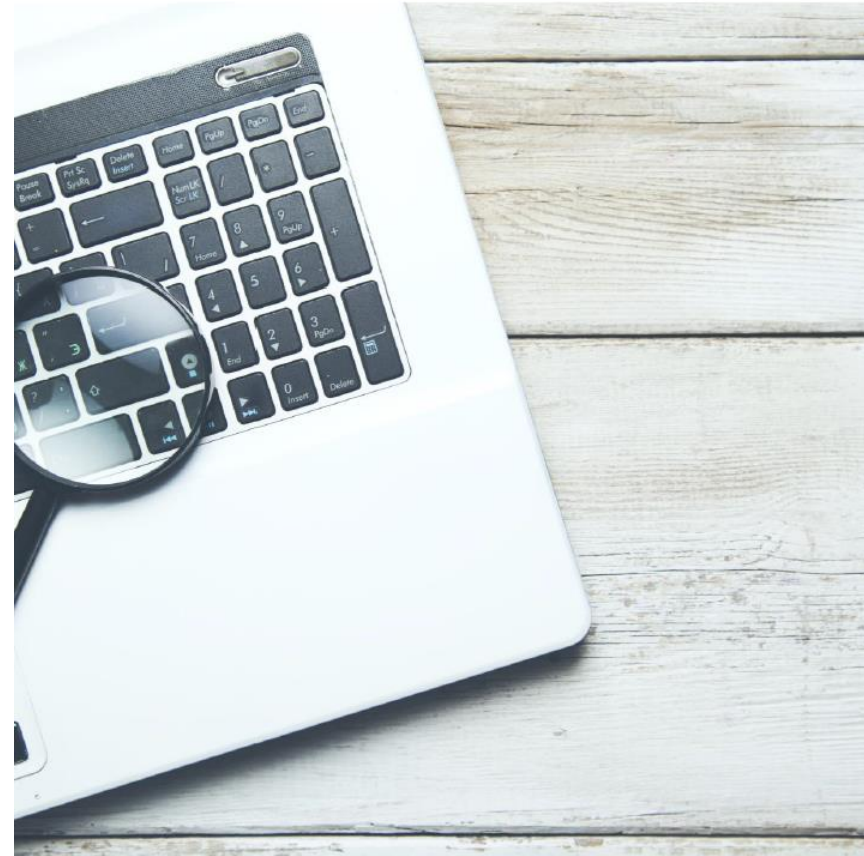
GENERATING **E-BUSINESS** SOLUTIONS



Παγκόσμιες τάσεις

Μελέτη από το τμήμα Έρευνας Αγοράς

- Human values
- Purpose
- Trust
- Brand loyalty



GENERATING **E-BUSINESS** SOLUTIONS

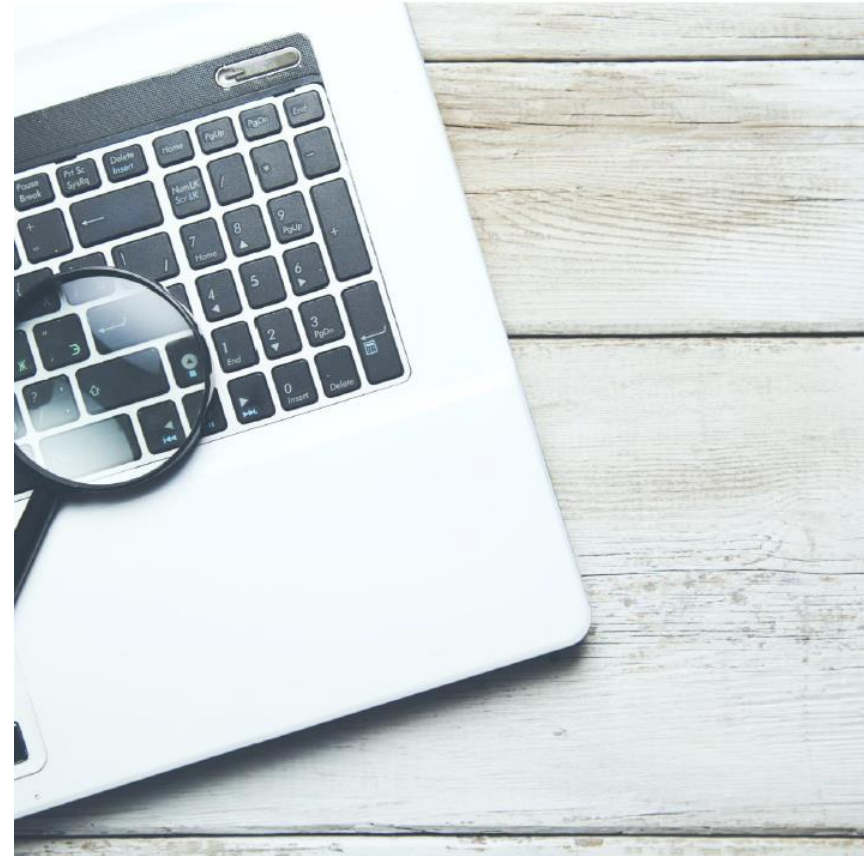


Πηγές:

Deloitte Forbes **Accenture** Fineline Printing Group **Hospitality**
Insights Twilio Frost & Sullivan Customer Times **PWC** Sitel Group
Ipsos Salesforce Forrester **Internet World Stats** Retail Dive
Baymard Institute AddSearch **Neil Patel** **Algolia**

Μελέτη από το τμήμα Έρευνας Αγοράς

- **COVID-19 accelerator**
- **Caring**
- **Emotional connection**
- **Experiences**





Πώς προχωρούν οι
ηγέτες;

Πώς προχωρούν οι ηγέτες;

Παγκόσμια ζητούμενα

- νέες εμπειρίες
- καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες
- τρόποι προσωποποιημένης επικοινωνίας



Πώς προχωρούν οι ηγέτες;

Παγκόσμια ζητούμενα



GENERATING **E-BUSINESS** SOLUTIONS



Πώς προχωρούν οι ηγέτες

Ψηφιακή ενσυναίσθηση

GENERATING **E-BUSINESS** SOLUTIONS



Εξυπηρέτηση vs Εμπειρία πελάτη

Customer Service (CS)

GENERATING **E-BUSINESS** SOLUTIONS



Εξυπηρέτηση vs Εμπειρία πελάτη

Customer Experience (CX)

GENERATING **E-BUSINESS** SOLUTIONS



Εξυπηρέτηση vs Εμπειρία πελάτη

Personalization

GENERATING **E-BUSINESS** SOLUTIONS



9 out of 10 consumers believe that companies do not make (good) use of the data they are receiving in order to provide personalized information and service.

Focus Bari, 2018

#ebsmw19



Creating
Business Solutions

Προσωποποιημένη επικοινωνία

- Όλα τα ψηφιακά κανάλια
- Πλατφόρμες (re)marketing
- Πλατφόρμες άμεσης συνομιλίας



Προσωποποιημένη επικοινωνία

- **WOW factor** κάποτε
- **71%** απογοητευμένοι με απρόσωπη αγοραστική εμπειρία





Η επόμενη μέρα

GENERATING **E BUSINESS** SOLUTIONS



Η επόμενη μέρα

Personalization

GENERATING **E-BUSINESS** SOLUTIONS



Η επόμενη μέρα

Hyper – Personalization

GENERATING **E-BUSINESS** SOLUTIONS



Η επόμενη μέρα

Hyper-personalization

**Hyper-personalization is
the post-COVID future of
customer engagement in
retail**

GENERATING **E-BUSINESS** SOLUTIONS



Υπερπροσωποποίηση

- Σε πραγματικό χρόνο
- Τη στιγμή περιήγησης
- Με τεχνητή νοημοσύνη

Hyper-personalization

**Hyper-personalization is
the post-COVID future of
customer engagement in
retail**

Η επόμενη μέρα

Facts

- 43%



Η επόμενη μέρα

Facts

- 43% απευθείας κλικ στην αναζήτηση



Η επόμενη μέρα

Facts

- 43% απευθείας κλικ στην αναζήτηση
- 30% κλικ στην αναζήτηση



Facts

- < 3x πιθανότητες αγοράς (CR)
- 68% δεν επιστρέφουν σε ιστοχώρο που παρέχει φτωχή εμπειρία αναζήτησης





OPPORTUNITY CONCEPT

Η Ευκαιρία

GENERATING **E-BUSINESS** SOLUTIONS



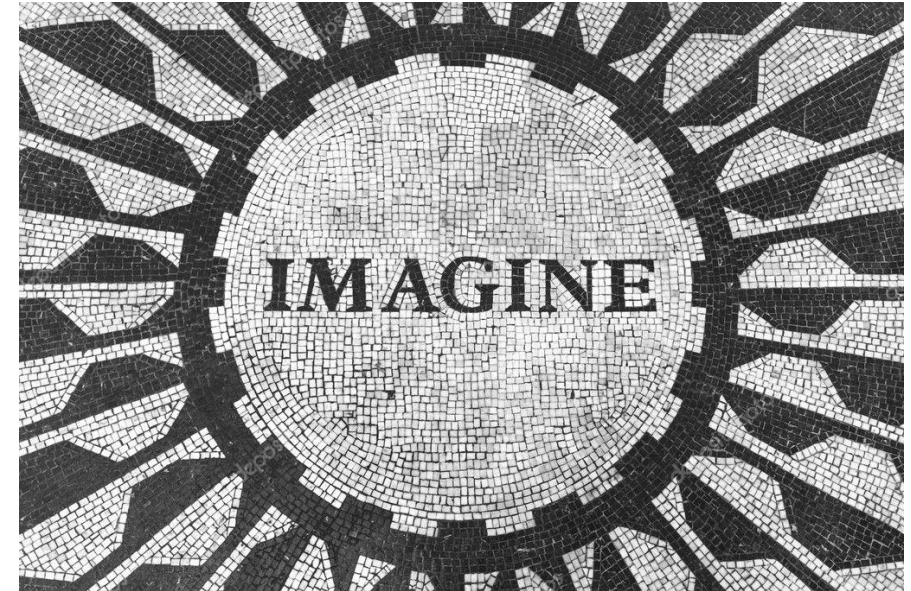
e-business
Social Media



Η επόμενη μέρα

Η ευκαιρία

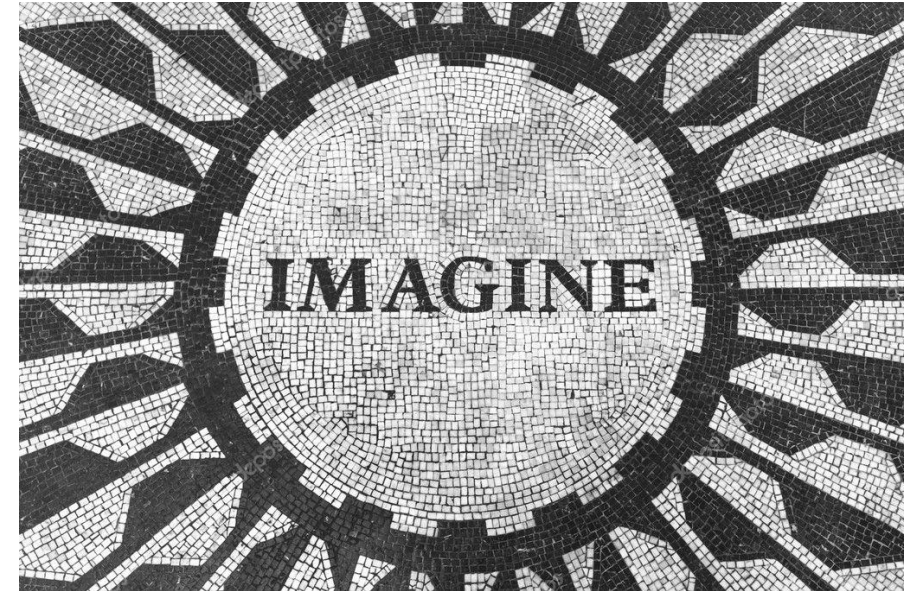
- Προβλέπεις τις ανάγκες του πελάτη σου
- Αποτελέσματα σε προϊόντα και περιεχόμενο που προτιμά



Η επόμενη μέρα

Η ευκαιρία

- Προβλέπεις τις ανάγκες του πελάτη σου
- Αποτελέσματα σε προϊόντα και περιεχόμενο που προτιμά
- Homepage σύμφωνα με τις προτιμήσεις του



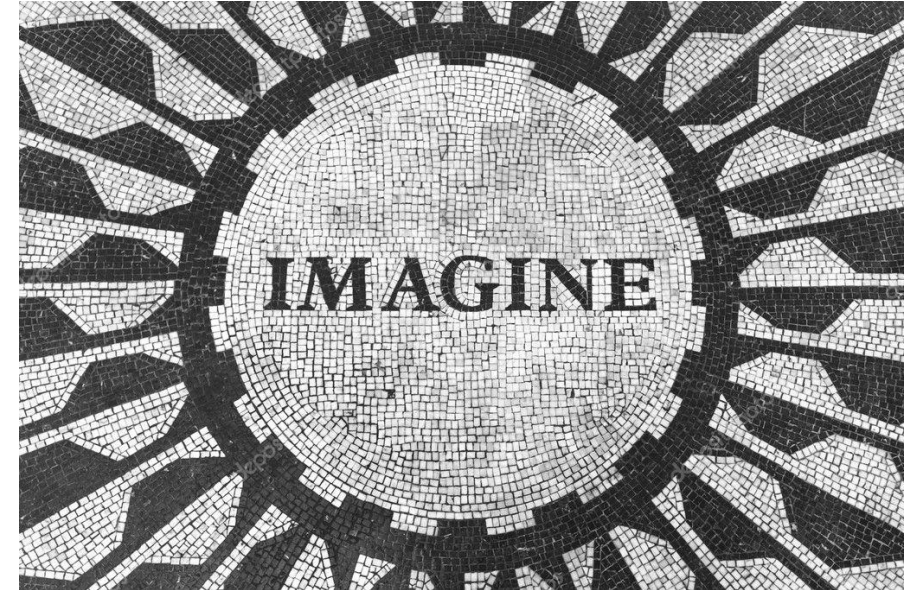
GENERATING **E-BUSINESS** SOLUTIONS



Η επόμενη μέρα

Με την υπερπροσωποποίηση

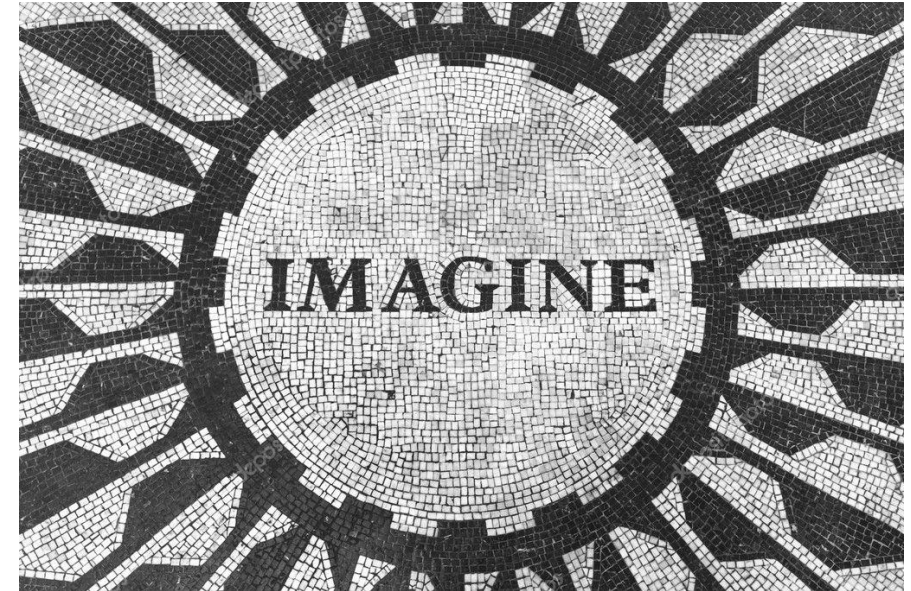
- Μεγαλύτερο CR
- Υψηλότερο μέσο καλάθι
- Ενίσχυση customer loyalty / engagement



Η επόμενη μέρα

Με την υπερπροσωποποίηση

- Περισσότερες πωλήσεις
- Υψηλότερα έσοδα
- Χαμηλότερο κόστος πρόσκτησης πελάτη





GENERATION Y

Our Mission

GENERATING **E-BUSINESS** SOLUTIONS



To make **digital transformation** accessible
to create abundance.

GENERATING **E-BUSINESS** SOLUTIONS



Η επόμενη μέρα

Συνεργασία με Algolia

- \$2,2Bn
- Καινοτόμα μηχανή αναζήτησης
- Κατ' αποκλειστικότητα



Η επόμενη μέρα

Η Algolia

- Λειτουργεί με τεχνητή νοημοσύνη
- Πετυχαίνει υπερπροσωποποιημένη εμπειρία
- Αναπτύσσει την ηλεκτρονική σας επιχείρηση με κερδοφόρο τρόπο



Η επόμενη μέρα

Η Algolia

- Για όλα τα μεγέθη επιχειρήσεων
- Συλλογή & ανάλυση δεδομένων – αξιοποίησή τους σε όλα τα touchpoints





Lessons learnt

Τι αποκομίσαμε

- Ανθρώπινες αξίες στο προσκήνιο



Τι αποκομίσαμε

- Ανθρώπινες αξίες στο προσκήνιο
- Ανθρωποποιημένη επαφή ζητούμενο



Τι αποκομίσαμε

- Ανθρώπινες αξίες στο προσκήνιο
- Ανθρωποποιημένη επαφή ζητούμενο
- Προσωποποιημένη αγοραστική εμπειρία πλέον όχι καινοτομία



Τι αποκομίσαμε

- Υπερπροσωποποιημένη **real time** εμπειρία κατακτά το μέλλον



Τι αποκομίσαμε

- Υπερπροσωποποιημένη **real time** εμπειρία κατακτά το μέλλον
- Η **τεχνητή νοημοσύνη** προσφέρει υπερπροσωποποιημένες εμπειρίες



Τι αποκομίσαμε

- Σημείο που υπάρχει μεγάλο περιθώριο αξιοποίησης: η **μηχανή αναζήτησης**



Lessons learnt

Στοιχεία Επικοινωνίας

Μάθετε περισσότερα:

<https://www.generation-y.gr/partnership/algolia/>

NANA IOAKIMIDOU

CHIEF COMMUNICATIONS OFFICER & JUNIOR PARTNER

+30 6974 278 330

+30 210 93 13 200

nana.ioakimidou@generation-y.gr

GENERATING **E-BUSINESS SOLUTIONS**

PLATINUM SPONSOR



"Dazzle your customers -
Create **profitable growth**"

Nana Ioakimidou,
Chief Communications Officer & Junior Partner

28/9

