



# Εισαγωγή στο Digital Marketing

**Αθ. Ανδρούτσος**



# Διαδίκτυα – Φυσικές Υποδομές

Digital Marketing

- **Διαδίκτυο** είναι ο εξοπλισμός και οι υποδομές ενός επικοινωνιακού δια-δικτύου, δηλαδή η φυσική υποδομή (infrastructure) που χρησιμοποιείται για να 'ενώσει', συσκευές και υποδίκτυα
- Αποτελείται από:
  - Κόμβους (Η/Υ και Δρομολογητές)
  - Επικοινωνιακούς Δίαυλους (Ενσύρματοι – Ασύρματοι)



# Internet

- Η **επικοινωνία** μεταξύ των κόμβων του Διαδικτύου γίνεται με πρωτόκολλα επικοινωνίας
- Το Διαδίκτυο που χρησιμοποιεί την οικογένεια πρωτοκόλλων TCP/IP ονομάζεται **Internet** και είναι αμετάφραστο
- Κάθε κόμβος έχει μία μοναδική IP διεύθυνση που αντιστοιχεί σε ένα DNS όνομα (π.χ. [www.aueb.gr](http://www.aueb.gr))



# Υπηρεσίες

- Πάνω από το Internet παρέχεται ένα σύνολο υπηρεσιών
- Βασικές Υπηρεσίες
  - Παγκόσμιος Ιστός (**World Wide Web - WWW**)
  - Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο (**e-mail**)
- Άλλες Υπηρεσίες
  - Μεταφορά Αρχείων (ftp)
  - Απομακρυσμένο Τερματικό (Telnet)



# Παγκόσμιος Ιστός – WWW (1/2)

Digital Marketing

- Η βασικότερη υπηρεσία του Internet, ουσιαστικά το πρωτόκολλο HTTP
- **Web 1.0** - Στατικές Ιστοσελίδες, Χωρίς Αλληλεπίδραση με τον χρήστη
- **Web 2.0** - Αλληλεπίδραση με τον χρήστη. Εργαλεία Αλληλεπίδρασης – Javascript
- **Web 3.0** - Σημασιολογία. XML, JSON



# Υπηρεσίες στο Web

Digital Marketing

- Blogs
  - Προσωπικά Ημερολόγια
  - Οι χρήστες αλληλεπιδρούν με μηνύματα που δημοσιεύονται
- Wikis
  - Κοινός χώρος αλληλεπίδρασης
  - Όλοι οι πιστοποιημένοι χρήστες μπορούν να είναι συγγραφείς κειμένων
  - Παράδειγμα: Wikipedia



# Κοινωνική Δικτύωση (1/2)

Digital Marketing

- Με βάση το πεδίο εστίασης
  - Κοινά ενδιαφέροντα - *Facebook*
  - MicroSMS - *Twitter*
  - Προσωπικές Φωτογραφίες – *Instagram*
  - Βίντεο – *YouTube, Vimeo*
  - Βιογραφικό – *LinkedIn*
  - Φωτογραφίες - *Pinterest*



# Κοινωνική Δικτύωση (2/2)

Digital Marketing

- Οικονομίες Συνάθροισης  
(Agglomeration Economies)
- Βασικά Εργαλεία - Αλληλεπίδραση
  - Διαμοιρασμός Πληροφοριών (**Share**)
  - Απόδοση Προτίμησης (**Like**)
  - Σχολιασμός (**Comments**)





# Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης

Digital Marketing

- Προφίλ χρηστών (User Profile)
- Σελίδα Επιχείρησης (Business Page)
- Δίκτυο Χρηστών (User Network)
- Χώρος Ενημερώσεων (News Feed)



# Αλληλεπίδραση - Engagement

Digital Marketing

- Τυπικά μετριέται με βάση τις πράξεις αλληλεπίδρασης που γίνονται
  - Διαμοιρασμός (share)
  - Απόδοση Προτίμησης (like)
  - Σχόλια (comments)
- Βαθμός του **engagement** είναι το ποσοστό των χρηστών που είδαν μία ενημέρωση (post) και αλληλεπίδρασαν με αυτή



# Ηλεκτρονική Επικοινωνία

Digital Marketing

- Χρήση Internet/Υπηρεσιών και Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης για την **υποκατάσταση** παραδοσιακών μέσων επικοινωνίας ή τη **δημιουργία νέων**
- **Υποκατάσταση**
  - τηλέφωνου/fax/ταχυδρομείου
  - τηλεόρασης/ραδιοφώνου/περιοδικών/εφημερίδων
- **Νέα εργαλεία προώθησης**
  - Google Search Engine / E-mail μάρκετινγκ
  - Μέσα κοινωνικής δικτύωσης (social media)
  - Websites



# Ηλεκτρονικό Μάρκετινγκ

Digital Marketing

- Προώθηση της φήμης (Brand name)
- Προώθηση και πώληση προϊόντων και υπηρεσιών (Sales)
- Μάρκετινγκ για συλλογή e-mails (Leads)



# Πως γίνεται η ηλεκτρονική προώθηση

Digital Marketing

- Δικτυακοί τόποι - Διαφημίσεις με banners
- Μηχανές αναζήτησης
- Αποστολή διαφημιστικών e-mails
- Μέσα κοινωνικής Δικτύωσης
- Συμμετοχή σε ομάδες ενδιαφερόντων
- Συνεργασίες (Affiliation)



# Διαφήμιση στο Internet: Γιατί;

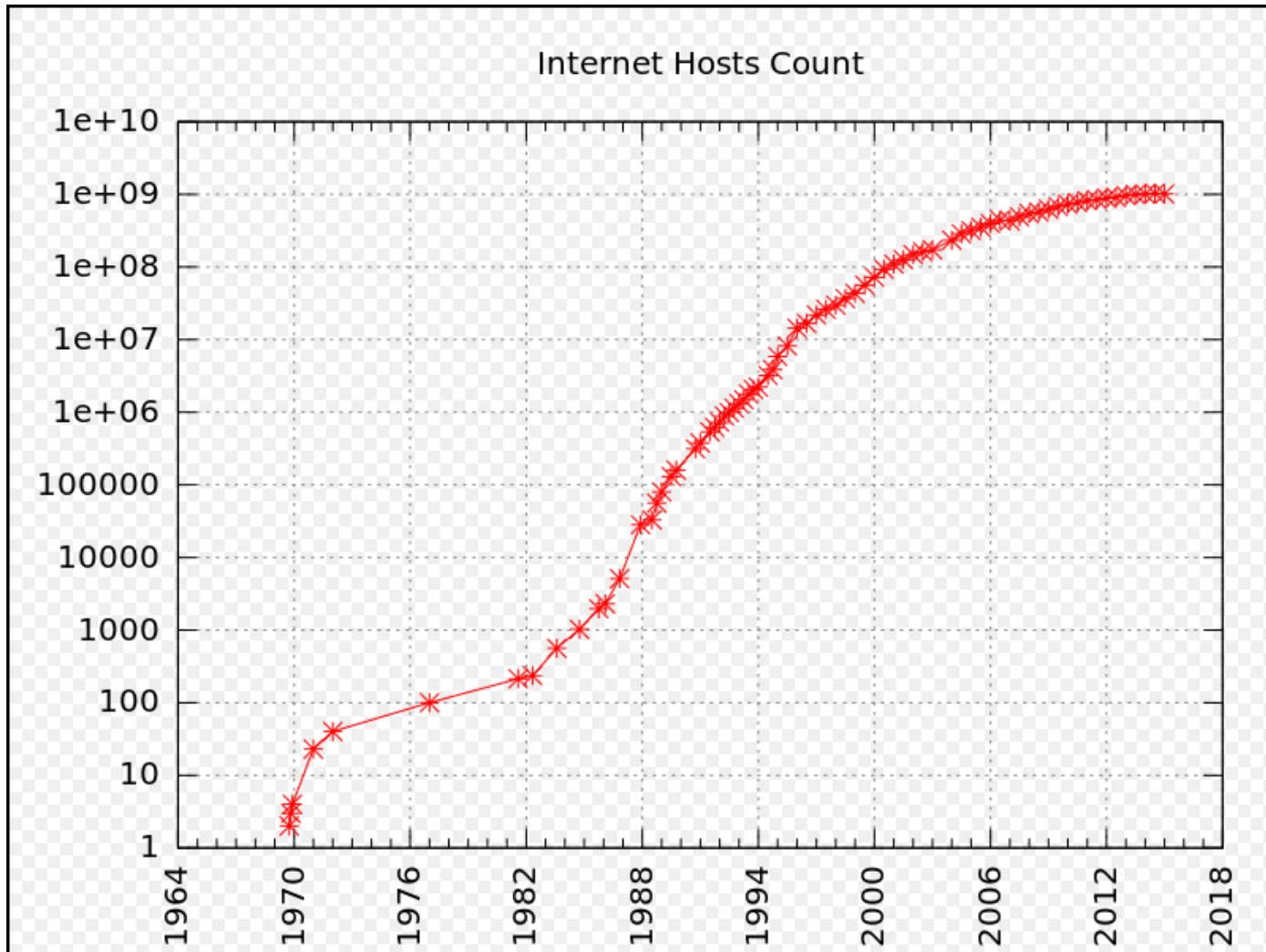
Digital Marketing

- Δημοφιλία Internet και Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης
- Παρουσία Ανταγωνιστών
- Μείωση Κόστους
- Διαμοιρασμός Πληροφορίας (Viral)



# Internet - Πλήθος κόμβων

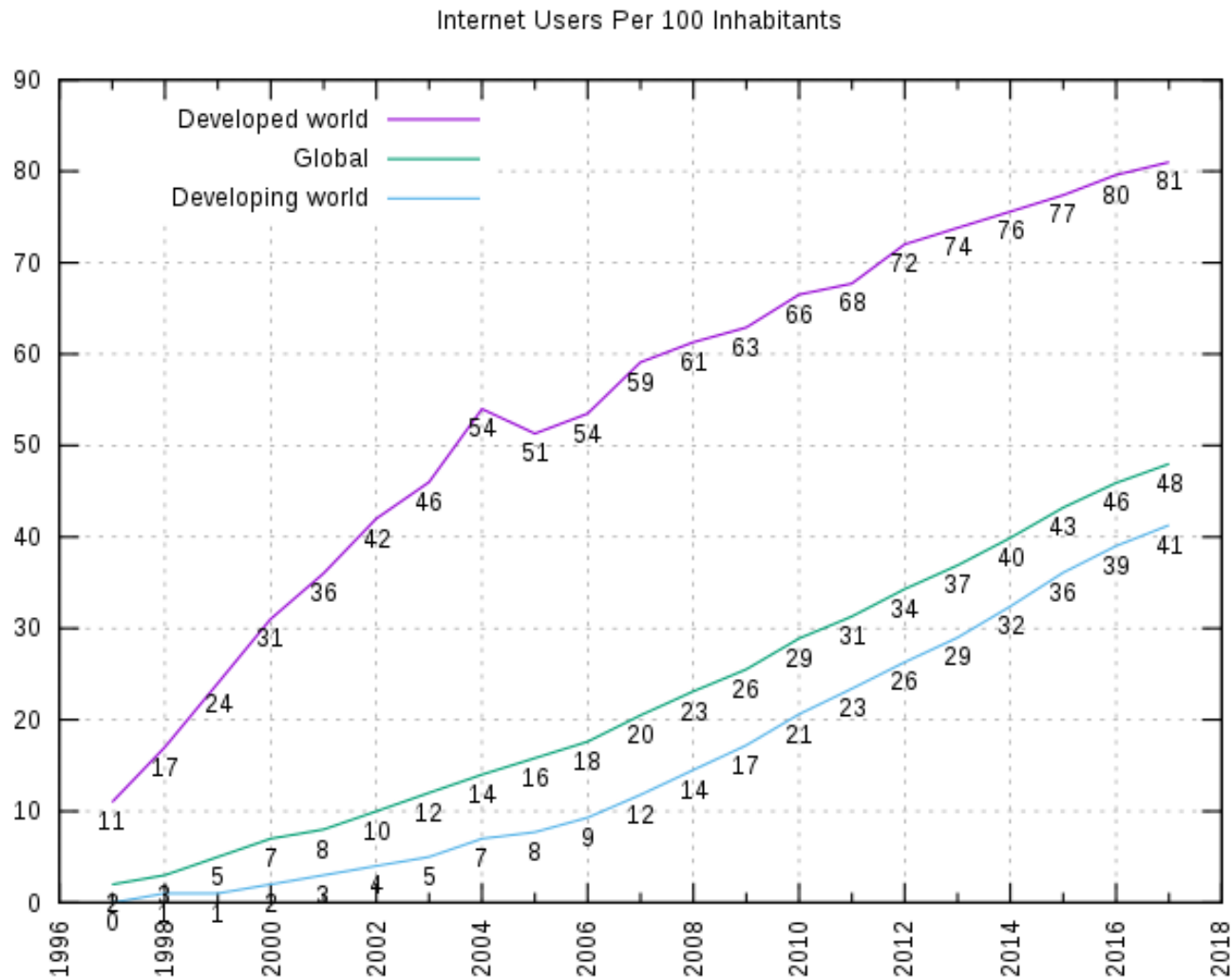
Digital Marketing





# Δημοφιλία – Πλήθος χρηστών

Digital Marketing







# Διαφημιστικές Δαπάνες

Digital Marketing

## Total Media Ad Spending Worldwide, by Region, 2014-2020

billions and % change

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Total media ad spending (billions)</b>							
North America	\$184.95	\$192.81	\$202.38	\$212.00	\$223.20	\$234.48	\$245.93
Asia-Pacific	\$147.34	\$158.30	\$171.51	\$185.78	\$202.61	\$219.39	\$235.48
Western Europe	\$93.23	\$95.44	\$97.88	\$100.22	\$102.56	\$104.80	\$106.99
Latin America	\$28.81	\$31.02	\$34.02	\$37.06	\$39.41	\$41.14	\$42.54
Middle East & Africa	\$20.62	\$21.85	\$23.10	\$24.25	\$25.35	\$26.44	\$27.49
Central & Eastern Europe	\$13.53	\$13.65	\$13.67	\$14.04	\$14.57	\$15.22	\$15.81
<b>Worldwide</b>	<b>\$488.48</b>	<b>\$513.07</b>	<b>\$542.55</b>	<b>\$573.36</b>	<b>\$607.70</b>	<b>\$641.47</b>	<b>\$674.24</b>
<b>Total media ad spending growth (% change)</b>							
Latin America	12.6%	7.7%	9.7%	8.9%	6.3%	4.4%	3.4%
Asia-Pacific	9.5%	7.4%	8.3%	8.3%	9.1%	8.3%	7.3%
Middle East & Africa	6.9%	6.0%	5.7%	5.0%	4.5%	4.3%	4.0%
North America	3.3%	4.3%	5.0%	4.8%	5.3%	5.1%	4.9%
Western Europe	2.2%	2.4%	2.6%	2.4%	2.3%	2.2%	2.1%
Central & Eastern Europe	7.4%	0.9%	0.2%	2.7%	3.7%	4.5%	3.8%
<b>Worldwide</b>	<b>5.7%</b>	<b>5.0%</b>	<b>5.7%</b>	<b>5.7%</b>	<b>6.0%</b>	<b>5.6%</b>	<b>5.1%</b>

Note: includes digital (desktop/laptop, mobile and other internet-connected devices), directories, magazines, newspapers, out-of-home, radio and TV.

Source: eMarketer, March 2016

- Όπως φαίνεται υπάρχει ένας σχετικά σταθερός ρυθμός αύξησης περίπου 5% ετησίως



# Τύποι Διαφημίσεων

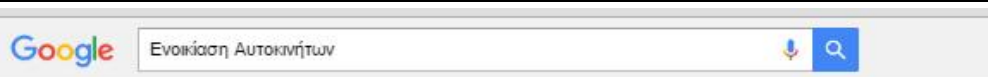
Digital Marketing

- Αναζήτηση Google
- Διαφημιστικά Banners
- Φόρμες συλλογής στοιχείων - Leads
- Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο - eMails
- Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης
- Κινητά Τηλέφωνα



# Αναζήτηση Google

Digital Marketing



All Images News Maps Videos More Search tools

About 350,000 results (0.57 seconds)

Ενοικιάσεις Αυτοκινήτων - Τιμές από €8 την ημέρα - Rentalcars.com

[www.rentalcars.com/](http://www.rentalcars.com/)

όλα συμπεριλαμβάνονται στην τιμή.

Ασφάλεια Κλοπής - Ασφάλεια ζημιών CDW - Δωρεαν αλλαγές

Ενοικίαση με Hertz

Ενοικίαση με Budget

Ενοικίαση με Alamo

Ενοικίαση με Enterprise



Hertz

3.9 ★★★★★ (6) · Ενοικίαση αυτοκινήτου

Syngrou Av. 12 · 21 0922 0102

Open until 9:00 PM



Website



Directions

AVANCE Rent a Car, Ενοικιάσεις Αυτοκινήτων Αθήνα

No reviews · Πρακτορείο ενοικίασης αυτοκινήτων

Ilioupolias 6 · 21 0901 1300

Open until 9:00 PM



Website



Directions

Budget Ενοικιάσεις Αυτοκινήτων Αθήνα

1 review · Ενοικίαση αυτοκινήτου

Siggrou 23 · 21 3021 3120

Open until 9:00 PM



Website



Directions

More places

Ενοικίαση αυτοκινήτου - Skyscanner

[gr.skyscanner.com/carhire](http://gr.skyscanner.com/carhire) · Translate this page

Οι εταιρείες ενοικίασης αυτοκινήτων ενδέχεται να επιβάλουν επιπλέον χρεώσεις για οδηγούς ηλικίας κάτω των 25 τις οποίες συνήθως πληρώνετε όταν επιλέγετε το ...

Κάνε Κράτηση | Avis Ενοικίαση Αυτοκινήτου Ελλάδα

[www.avis.gr/avisonline/gr/avis.nsf/c/get\\_a\\_quote](http://www.avis.gr/avisonline/gr/avis.nsf/c/get_a_quote) · Translate this page

Avis Rent A Car | Ενοικίαση Αυτοκινήτων (Car Hire) Car Rental Greece ... Πληροφορίες Ενοικίασης · Όροι & Προϋποθέσεις · Εύρεση Κράτησης · Online Βοήθεια

Διαφήμιση  
Google

3-pack τοπικά  
αποτελέσματα  
επιχειρήσεων

Οργανικά  
Αποτελέσματα



# Διαφημιστικά Banners

Digital Marketing

- Διαφήμιση σε web σελίδα (web banners)
- Οδηγούν την κίνηση στην σελίδα του διαφημιζόμενου
- Ο διαφημιζόμενος πληρώνει ένα μικρό ποσό στον κάτοχο της web σελίδας (και στον ad server αν υπάρχει)
- Συνήθως χρησιμοποιούνται Ad Servers και Ad Networks (π.χ. AdSense)





# Συλλογή Στοιχείων Πελατών Leads

Digital Marketing

- Συλλογή στοιχείων δυνητικών πελατών
- Βασικό στοιχείο το e-mail
- Για προσωποποιημένη προσέγγιση Όνομα και Επίθετο
- Στη συνέχεια e-mail Marketing

Leads Form ☆

File Edit View Insert Responses (0) Tools Help All changes saved in Drive

Theme... Choose response destination View live form

Page 1 of 1

**Leads Form**

Form Description

**First Name \***

**Last Name \***

**Email Address \***

**Telephone**

**Best Way to Contact**

**Description**



# Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο e-mail

Digital Marketing

- Διαφημιστική καμπάνια μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
- Λίστες eMail με αποδέκτες
- Διαφημιστικά και Newsletters
- Συλλογή διευθύνσεων από φόρμες δημιουργίας Leads



# Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης

Digital Marketing

- Δύο τύποι διαφήμισης
  - Οργανική (Organic)
    - Ιογενής (viral) δηλαδή από στόμα-σε-στόμα (e-Word-of-Mouth) μέσω διαμοιρασμού (sharing)
  - Πληρωμένη διαφήμιση (paid ad)
    - Στόχευση σε ομάδες χρηστών με συγκεκριμένα χαρακτηριστικά
      - Δημογραφικά (περιοχή, ηλικία, φύλο, κλπ)
      - Προτιμήσεις
    - Ειδικά χαρακτηριστικά στόχευσης σε όσους ανταποκρίθηκαν στο 1<sup>ο</sup> στάδιο (Website/Like/Leads)



# Κινητά Τηλέφωνα

Digital Marketing

- Διαφημίσεις μέσα σε εφαρμογές (In-App Display Ads)
- Web Banners
- SMS/MMS





# Ειδικά θέματα στα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης

Digital Marketing

- **Χρήστες:** Παράγουν (και διαμοιράζουν) περιεχόμενο
- **Συνδέσεις:** Δημιουργούνται σύνδεσμοι με άλλους χρήστες
- **Κεντρικός Διαχειριστής:** Διαχειρίζεται εργαλεία και περιεχόμενο



# Οικονομίες κοινωνικών δικτύων

Digital Marketing

- Θετικές εξωτερικότητες περιεχομένου γιατί το οριακό κόστος αναπαραγωγής είναι μηδενικό
- Βαθμός συμμετοχής και αλληλεπίδρασης (**engagement**) χρηστών



# Τομείς που ωφελοούνται

Digital Marketing

- Όπου υπάρχει αλληλεπίδραση **ή συν-δημιουργία περιεχομένου**
  - Αλληλεπίδραση με χρήστες/πελάτες
    - Μάρκετινγκ
    - Πωλήσεις
    - Υποστήριξη χρηστών
  - Συνεργασία μεταξύ εργαζομένων στην ίδια επιχείρηση ή μεταξύ επιχειρήσεων



# Σήμερα...

- 4 δις χρήστες κοινωνικών δικτύων παγκοσμίως
- >80% συχνή χρήση
- >70% των επιχειρήσεων έχουν παρουσία
- >90% των επιχειρήσεων αναφέρουν κάποιο όφελος από τα κοινωνικά δίκτυα



- Τα κοινωνικά δίκτυα έχουν αλλάξει τον τρόπο που ζουν εκατομμύρια άνθρωποι
- **Επηρεάζονται** από τις κοινωνικές τους συνδέσεις (φίλοι) που μπορεί να μην έχουν συναντήσει ποτέ από κοντά για:
  - Τι ταινίες να παρακολουθήσουν
  - Δίαιτες που θα ακολουθήσουν
  - Συμβουλές για διάφορα θέματα
  - Καταναλωτικές συνήθειες



# Επιχειρήσεις

Digital Marketing

- Κοινωνικά Δίκτυα. Σημαντικό επιχειρηματικό εργαλείο
  - **Τεράστια αγορά** και επιλεκτική προσέγγιση πελατών με βάση δημογραφικά και άλλα ειδικά χαρακτηριστικά
  - **Άμεση αλληλεπίδραση** με τους χρήστες κι συνδιαμόρφωση περιεχομένου
  - **Παρακολούθηση απόψεων χρηστών** (δωρεάν έρευνα αγοράς)
  - **Προώθηση νέων ιδεών** και προϊόντων