



*We Share Our Knowledge*

**מאמר מס' 29**

# **Synergy מדווחת על הצלחה בתחום הרשתות החברתיות**

**מאת: ורד נגבי וטוני כהן,  
מנהלות פרויקט Synergy**

**ספטמבר 2007**

## **Synergy מדווחת על הצלחה בתחום הרשתות החברתיות**

חברת Synergy גאה להודיע על הצלחה בתחום הרשתות החברתיות – בימים אלו הסתיים מיפוי בסיס הנתונים של אחת מרשתות האפנה המובילות בישראל. הניתוח התבצע באמצעות טכנולוגיה חדשה ופורצת דרך המאפשרת גילוי אוטומטי של רשתות חברתיות ואיתור מובילי הדעה מתוך נתוני הארגון. התהליך הוביל לקבלת נתונים מרשימים על עשרות אלפי קשרים שזוהו בין הלקוחות, אשר מצביעים בצורה חזקה על ההשפעה של מובילי דעה על תדירות הביקור ברשת, כמות הפריטים הנרכשים וסוג הפרטים הנרכשים. כמו כן, הממצאים מצביעים על השפעת מובילי הדעה גם בתחום הנטישה.

בחדש הקרוב ייצא קמפיין ממוקד מובילי דעה על בסיס הניתוחים שנעשו. מומחי Synergy צופים כי תגובת גל הדף תהיה מאוד מרשימה מאוד בקמפיין זה.

לא יודעים מה זה "רשת חברתית", "מוביל דעה" ו"גל הדף", המשיכו לקריאת המאמר על הדבר הגדול הבא.....



## **רגע של מחשבה**

קחו לכם שתי דקות והיזכרו ברכישות שביצעתם בחודש האחרון. היזכרו אולי בציוד לבי"ס, בהזמנת נופש, בבגדים, נעליים, בתי קפה, טלפון סלולארי, קניות בסופר או מניות.

מדוע בחרתם לרכוש בחנות מסוימת, לרכוש בגד מסוים, קרן נאמנות זו ולא אחרת? (חישבו לפני שאתם ממשיכים לקרוא!)

ב-70% מהמקרים, החלטות הקנייה שלנו מתבססות על השפעה של חברים, קרובי משפחה, עמיתים לעבודה, שכנים וכד'. מה שיכריע בסופו של דבר, לאחר הפרסומות, הדיוור וכל החומר השיווקי שמגיע אלינו מהרשתות והחברות השונות – זו מילה של חבר שהוא מבין בפניננים או מילה של חברה שתמיד יודעת איפה הכי כדאי לקנות בגדים, או פשוט מבט על טלפון סלולארי על השולחן בפגישה...

### **Synergy Technology In Business LTD.**

**בריטניה UK** Sams Barn, The Greenway, West Hendred, Wantage, Oxon OX12 8RD UK  
Tel. +44(0)1235 821 353 Fax. +44(0)1235 861 678

Web: [www.il-synergy.com](http://www.il-synergy.com)

### **סינרגי טכנולוגיה בעסקים בע"מ**

**ישראל ISRAEL** רח' בן גוריון 1 בני-ברק, מגדלי בטר 2  
טל. 03-5788861 פקס. 03-5788862  
1 Ben Gurion st. Bney-Brak, 2 Besser Towers  
Tel. +972(0)3-5788861 Fax. +972-(0)3-5788862

E-Mail: [info@il-synergy.com](mailto:info@il-synergy.com)

## רשתות חברתיות ומובילי דעה

המונח "רשת חברתית" מוכר לכם אולי מעולם האינטרנט בו נפוצים אתרים שבהם גולשים מצרפים אליהם חברים ויוצרים רשתות חברתיות וקהילות אינטרנטיות. לדוגמה linkedin או myspace. אך לא רק באינטרנט. רשת חברתית היא כל קבוצה של אנשים שקיימים ביניהם קשרים: קשרי משפחה, קשרים חברתיים ואחרים. בין חברי הקבוצה תיתכן השפעה פסיבית (Show) – שהיא נראית לעין, כגון השפעה בנושא אופנה, או השפעה אקטיבית (Tell) – שמחייבת שיחה, כגון השפעה בנושאים פיננסיים. ברשת החברתית קיימים מובילי דעה שמשפיעים על שאר החברים בנושאים שונים. מחקרים מראים שמובילי הדעה מהווים 7%-20% מכלל האוכלוסייה. כמו כן, קיימת תיאוריה חשובה בתחום שאומרת שבין כל אדם לאדם בעולם מפרדים עד 6 קשרים בלבד. בארצנו הקטנטונת המספר מצטמצם לעד 3 קשרים בלבד. הדבר ממחיש את הקלות בה ניתן להגיע לכל אדם באמצעות קשריו החברתיים / עסקיים – כולנו חברים ברשת כזו או אחרת.

## תובנות

כולנו משתייכים בד"כ למספר רשתות חברתיות, בהם אנו חשופים להשפעות של מובילי דעה שמסביבנו בנושאים שונים. כאשר במקרים רבים ההחלטה שלנו האם לרכוש או לא, תתבסס בעיקר על מובילי הדעה ברשת שלנו. יותר מזה – לקוחות רבים לא מאמינים לארגון או לרשת אלא לחבריהם הידענים בלבד. לכן, כדאי להשקיע את מאמצי השיווק באותם ידענים מובילי דעה. הם כבר יביאו את חבריהם ויהוו שגרירים של הארגון שיפיצו בצורה האפקטיבית ביותר את מוצריו ושירותיו בקהילה שלהם. מנגד – מילה רעה אחת שלהם תגרום לחברים ברשת לנטוש את הארגון (מוות וחיים ביד הלשון...). חשוב להדגיש כי הידענים הם לא הכרח אלו שקונים ראשונים, לפעמים להפך.

## פריצת הדרך בתחום

עד היום, איתור מובילי דעה בוצע על ידי איסוף פרטני של אנשים שנענו לקריאה ונמצאו מתאימים. קיימות חברות שמבצעות איסוף כזה של אנשים ומפעילות אותם בקמפיין Word Of Mouth – WOM. דוגמה לחברה מסוג זה בחו"ל היא Buzzagent שגייסה יותר מ-300,000 "סוכנים" בנושאים שונים. אם היינו יכולים לדעת בקרב רוב הלקוחות המשמעותיים של הארגון שלנו, בסבירות של כמעט 100% – מי חבר של מי ומי משפיע על מי ואיך... לאתר מתוך נתוני פעילות הלקוחות בארגון את אותם מובילי דעה... לטפח אותם ולהפוך אותם לשגרירי הארגון... **הרי קיבלנו סוג חדש של ניהול יחסי לקוח: ניהול יחסי לקוח ללקוח - יחסים חזקים ומשפיעים הרבה יותר!** כך בעצם הארגון יצליח להגיע לכל אותם לקוחות שהשיווק הרגיל והמסורתי "לא עובר דרכם".

עד היום, לא הייתה דרך טכנולוגית לבצע מיפוי רשתות חברתיות וזיהוי מובילי דעה באופן אוטומטי על פני אוכלוסייה רחבה. **הבשורה היא שיש דרך, ייחודית וחדשנית מסוגה בעולם, והיא כבר נוסתה בהצלחה על-ידי Synergy.**

### Synergy Technology In Business LTD.

**בריטניה UK** Sams Barn, The Greenway, West Hendred, Wantage, Oxon OX12 8RD UK  
Tel. +44(0)1235 821 353 Fax. +44(0)1235 861 678

Web: [www.il-synergy.com](http://www.il-synergy.com)

### סינרגי טכנולוגיה בעסקים בע"מ

**ישראל ISRAEL** רח' בן גוריון 1 בני-ברק, מגדלי בטר 2  
טל. 03-5788861 פקס. 03-5788862  
1 Ben Gurion st. Bney-Brak, 2 Besser Towers  
Tel. +972(0)3-5788861 Fax. +972(0)3-5788862

E-Mail: [info@il-synergy.com](mailto:info@il-synergy.com)

יש להדגיש **שלא** מדובר בקמפיינים ויראליים בהם התפשטות המסר לא צפויה מראש ותלויה בעיקר בעולם התוכן, במדיה, או בהצעת הערך שניתנה ללקוח. כאן מדובר בפנייה ממוקדת רק למובילי דעה תוך ידיעה ברורה שהם אלה המשפיעים על השאר ויגרמו לגל הדף. **גל ההדף הינו האפקט המתקבל מקמפיין למובילי דעה ובא לידי ביטוי בתגובות של לקוחות רבים שלא פנו אליהם כלל** (בשונה מקמפיין רגיל בו אנו מצפים לתגובה כמעט רק מהלקוחות אליהם פנינו).

## באיזה ארגונים ולאיזה שימושים?

המגזרים בהם ניתן לגלות רשתות חברתיות הם לא רק בסלולר ו/או בבנקאות... בארגונים כגון רשת אפנה, חברות כרטיסי אשראי, חברות ביטוח, רשתות מזון גדולות, תיירות ותעופה, ניתן באופן מפתיע למצוא קשרים רבים בין הלקוחות שניתן לתרגמם להצלחות עסקיות בשטח.

השימושים בתחום הם רבים ומגוונים וכוללים כל תחום שיווקי אותו אנו מכירים, כגון:

- ❖ הצטרפות לקוחות חדשים.
- ❖ הגדלת סל הקנייה.
- ❖ מניעת נטישה.
- ❖ גיוס מחדש.
- ❖ ועוד ועוד...

## על Synergy

**Synergy** הנה חברת יעוץ בינלאומית המתמחה במתן פתרונות מתחום ה- Analytical CRM.

**Synergy** פועלת מתוך מוכוונות עסקית שיווקית ומשלבת צוות יועצים מומחים מקומי ובינלאומי מהשורה הראשונה.

**Synergy** פועלת מתוך מטרה לספק ללקוחותיה יכולת לרכישת יתרונות שיווקיים, זאת באמצעות ניצול ושימוש מושכל במידע על לקוחותיהם.

**Synergy** צברה ניסיון עשיר בעבודה עם הגופים המובילים במשק הישראלי והעולמי ועל לקוחותיה נמנים הגופים המובילים מתחומי התקשורת, הפיננסים וה- Retail.

למידע נוסף, בקרו באתר: [www.il-synergy.com](http://www.il-synergy.com) או שילחו הודעה לכתובת: [info@il-synergy.com](mailto:info@il-synergy.com).

### Synergy Technology In Business LTD.

**בריטניה**  
**UK** Sams Barn, The Greenway, West Hendred,  
Wantage, Oxon OX12 8RD UK  
Tel. +44(0)1235 821 353 Fax. +44(0)1235 861 678

Web: [www.il-synergy.com](http://www.il-synergy.com)

### סינרגי' טכנולוגיה בעסקים בע"מ

**ישראל**  
**ISRAEL** רח' בן גוריון 1 בני-ברק, מגדלי בטר 2  
טל. 03-5788861 פקס. 03-5788862  
1 Ben Gurion st. Bney-Brak, 2 Besser Towers  
Tel. +972(0)3-5788861 Fax. +972-(0)3-5788862

E-Mail: [info@il-synergy.com](mailto:info@il-synergy.com)