

25 Νοεμβρίου 2020

Πώς οι πλατφόρμες μηνυμάτων δημιούργησαν μια δεκαετία ψηφιακών επαφών

[/ Γενικά Θέματα](#)



Πολλά αλλάζουν μέσα σε δέκα χρόνια. Η περασμένη δεκαετία μοιάζει να πέρασε μέσα σ' ένα κλικ, αλλά οι ζωές μας σε σχέση με το 2010 είναι σχεδόν αγνώριστες. Τότε παθιαζόμασταν με το τελευταίο επεισόδιο του *Lost* και τα ντυσίματα της *Lady Gaga*, μας εκνεύριζαν τα άσχετα διαφημιστικά banners και στέλναμε ο ένας στον άλλον μηνύματα ασταμάτητα.



Αυτό που δεν κάναμε τότε ωστόσο ήταν να ανταλλάσσουμε memes, GIFs, βίντεο, emojis και άλλα ψηφιακά μέσα, ή να βλέπουμε εξατομικευμένες διαφημίσεις - τουλάχιστον όχι στο κινητό μας. Η πιο διαδεδομένη χρήση δεδομένων παρέμενε το SMS. Μιλούσαμε στον άλλον γρήγορα, εύκολα και λιτά -όχι παραπάνω από 160 χαρακτήρες παρακαλώ- αλλά ήταν βαρετή εμπειρία.

Ας ευχαριστήσουμε όμως την πρόοδο. Γιατί ακριβώς την ίδια ώρα, τα smartphones ξεπερνούσαν τους αρχικούς τους περιορισμούς και άρχισαν να γίνονται κυρίαρχα στην αγορά και η τηλεφωνία IP ετοιμαζόταν να κάνει το άλμα από το να είναι μια πολυτέλεια αποκλειστικά για πολυεθνικές στο να γίνει ένα προσβάσιμο από όλους τους καταναλωτές εργαλείο επικοινωνίας.

Εκεί είναι που ξεκίνησαν οι πλατφόρμες των μηνυμάτων. Αν μπορείς να κάνεις μια ηχητική κλήση μέσω του Internet χωρίς να μπλέκεις με τα διάφορα πρωτόκολλα των δικτύων της κινητής τηλεφωνίας, γιατί να μην χρησιμοποιήσεις την ίδια τεχνολογία για να στείλεις κείμενο και οπτικό περιεχόμενο σε άλλες συσκευές; Αυτό ακριβώς ξεκίνησε να κάνει το Viber λίγους μήνες μετά το ξεκίνημά του αρχικά ως υπηρεσία Voice over IP.

Από τότε τα μηνύματα διαρκώς και εξελίσσονται, ενώ οι κλήσεις και οι

διαφημίσεις έγιναν μια ολοκαίνουργια εμπειρία, αποκτώντας περισσότερη λειτουργικότητα που κατάφερε να προσφέρει και αυτό που ήθελαν οι καταναλωτές αλλά και αυτό που είχαν ανάγκη οι επιχειρήσεις.

Η πλατφόρμα του Viber υπάρχει επειδή στους ανθρώπους αρέσει να μοιράζονται. Αρχικά ήταν κλήσεις και μηνύματα από το έναν στον άλλο. Αλλά σύντομα το ένας-προς-έναν μετατράπηκε σε πολλοί-προς-πολλούς μέσω των ομαδικών συνομιλιών. Καμία παρέα φίλων ή ομάδα συναδέλφων δεν υπάρχει αυτές τις μέρες που να μην διαθέτει κάποιο group chat. Το μόνο που έχεις να κάνεις είναι να μένεις ενημερωμένος σχετικά με το τρέχον ζήτημα και μετά να βρεις τη λεπτή ισορροπία του πώς και πότε να εγκαταλείψεις μια συζήτηση. Το Viber επίσης φιλοξενεί Κοινότητες για ανθρώπους που μοιράζονται κοινά ενδιαφέροντα, ενώ μπορείς ακόμη και να κάνεις ψηφοφορίες με τις επαφές σου για να δεις τι πιστεύουν για διάφορα θέματα σχετικά με τη ζωή και τον κόσμο, όπως το ποιο είναι το πιο γευστικό μπισκότο.

Το messaging μας δίνει επίσης τα μέσα να εκφραστούμε... πιο εκφραστικά. Πράγμα που σημαίνει με εικόνες. Παρουσιάσαμε τα αυτοκόλλητα το 2012 και πλέον, κατά μέσο όρο οι χρήστες μας ανταλλάσσουν 1,3 δισεκατομμύρια αυτοκόλλητα το μήνα. Γιορτάσαμε μέχρι και τον πρώτο γάμο του Viber το 2015 με αυτοκόλλητα που πήραν έμπνευση από δύο χρήστες μας που ζούσαν περισσότερο από 10.000 χιλιόμετρα μακριά ο ένας από τον άλλον, αλλά δυνάμωσαν τη σχέση τους μέσω της εφαρμογής. Και επειδή η εξατομίκευση είναι το πιο σημαντικό πράγμα από όλα, τι θα μπορούσε να είναι πιο εξατομικευμένο από τη δυνατότητα που δίνουμε να φτιάχνει ο καθένας τα προσωπικά του αυτοκόλλητα και GIFs;

Το ιδιωτικό απόρρητο και η ασφάλεια έχουν επίσης γίνει δύο ζητήματα με μεγάλο ενδιαφέρον καθώς ο online κόσμος μας έχει ανοίξει πολύ, που σημαίνει ότι θέλουμε οι ενέργειές μας να είναι προστατευμένες. Γι' αυτό το λόγο, πέρα από την κρυπτογράφηση end-to-end, ώστε μόνο όποιος στέλνει και όποιος λαμβάνει ένα μήνυμα να μπορεί να το διαβάσει, στο Viber μπορείς επίσης να κρύβεις συνομιλίες σε κοινόχρηστες συσκευές ή να βάζεις ένα χρονόμετρο που εξαφανίζει το μήνυμα μετά από μια συγκεκριμένη χρονική περίοδο, τόσο για τον αποστολέα, όσο και για τον παραλήπτη.

Παλαιότερα ο κανόνας ήταν ότι οι επιχειρήσεις υιοθετούσαν πρώτες κάποια τεχνολογία και οι καταναλωτές ακολουθούσαν. Όμως με το κινητό και το messaging, αυτό αντιστράφηκε. Με τους καταναλωτές να περνούν όλο και περισσότερο χρόνο στο κινητό και στην αγαπημένη τους εφαρμογή μηνυμάτων, ήταν απολύτως λογικό οι επιχειρήσεις να έρθουν σε επαφή μαζί τους στο περιβάλλον που οι ίδιοι είχαν ήδη επιλέξει να συχνάζουν. Κι έτσι, το 2016, το Viber

έγινε και μια επιχείρηση για επιχειρήσεις. Με τις λύσεις μας για messaging, η εταιρείες μπορούν να έρθουν σε επαφή με ένα καινούργιο κοινό και να επικοινωνούν καλύτερα με τους υπάρχοντες πελάτες τους, στο περιβάλλον που εκείνοι προτιμούν. Μπορούν να στείλουν στοχευμένες προσφορές ώστε να προσελκύσουν νέους πελάτες και να κερδίσουν την εμπιστοσύνη τους, χτίζοντας βαθύτερες σχέσεις με τον καιρό. Μπορούν να συνδιαλλαγούν κι απευθείας μαζί τους, προσφέροντας προϊόντα και υπηρεσίες που οι χρήστες μπορούν να απολαύσουν χωρίς καν να βγουν από την αγαπημένη τους εφαρμογή μηνυμάτων.

Όσο για τις τηλεφωνικές μας κλήσεις, παρότι δεν κάνουμε πια όσο κάναμε παλιότερα, παραμένουν πιο εύκολες (και φθηνότερες από ποτέ). Το Viber Out είναι ένας προσιτός τρόπος για να κάνει κανείς κλήσεις σε οποιαδήποτε γραμμή -κινητό ή σταθερό- σε όλον τον κόσμο και είναι μια λειτουργία που υπάρχει από το 2013. Οι βιντεοκλήσεις ήρθαν την επόμενη χρονιά, ενώ πλέον έχουμε και ομαδικές κλήσεις με έως και 20 συμμετέχοντες, ιδανική λύση για τη νέα μας πραγματικότητα που μας θέλει όλους να μένουμε σπίτι.

Η ουσία είναι ότι, χρησιμοποιώντας το Internet, που σχεδόν δεν έχει όρια, σε συνδυασμό με τεχνολογίες όπως τα chatbots και η τεχνητή νοημοσύνη, μπορεί κανείς να συνεχίσει να προσφέρει υπηρεσίες που βοηθούν τους ανθρώπους και τις επιχειρήσεις να μένουν σε επαφή -με τον τρόπο που τους βολεύει.

Φανταστείτε έναν κόσμο χωρίς μια τέτοια πλατφόρμα μηνυμάτων. Πώς θα κοινοποιούσαμε όλα όσα μάς είναι σημαντικά, από ειδήσεις μέχρι προσωπικά γεγονότα; Πώς θα μέναμε σε επαφή και πώς θα κάναμε αυτά που έχουμε να κάνουμε καθημερινά; Είναι ανώφελη η σκέψη. Σοβαρά τώρα, θα δεχόταν κανείς να επιστρέψει στο απλό κείμενο των 160 χαρακτήρων; Ούτε κι εγώ.

Είναι σχεδόν αδύνατο να πει κανείς πώς θα μοιάζει ο κόσμος μας το 2030, αλλά ένα πράγμα είναι βέβαιο κι αυτό είναι ότι οι πλατφόρμες μηνυμάτων θα είναι ακόμη μεγαλύτερες. Ας πούμε λοιπόν στην επόμενη δεκαετία και σε ακόμη καλύτερη επικοινωνία.

Πηγή: dikaiologitika.gr