

Βάιος Γκίτσας FLASHCHAT

ΑΥΤΟΜΑΤΟΠΟΙΗΜΕΝΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ ΜΕΣΩ ΤΟΥ MESSENGER

ΟΤΑΝ ΟΙ ΔΗΜΟΦΙΛΕΙΣ πλατφόρμες κοινωνικής δικτύωσης μπαίνουν στην υπηρεσία της επιχειρηματικότητας



Του ΚΩΣΤΑ ΤΣΟΥΛΑΣ

Tον Βάιο Γκίτσα στα 40 χρόνια του θα μπορούσε να τον χαρακτηρίσεις και βετεράνο της τεχνολογικής πρωτοπορίας. Και αυτό γιατί ο συγκεκριμένος χαρακτηρισμός δεν είναι καθόλου υπερβολή, αφού, όπως λέει και ο ίδιος, «το Flashchat (η αφορμή και το αντικείμενο της σημερινής μας ιστορίας) αποτελεί για μένα την τρίτη κατά σειρά προσπάθεια στον χώρο του τεχνολογικού επιχειρείν. Η πρώτη ξεκίνησε το 2009 και στέφθηκε με επιτυχία, καθώς οδήγησε σε exit μέσα στους πρώτους 18 μήνες της επιχείρησης, ενώ η δεύτερη έγινε κερδοφόρα από τον πρώτο χρόνο λειτουργίας της».

Στην αρχή των στελεχών της αγοράς η διαδρομή του Βαίου Γκίτσα θα μπορούσε να υποστηριχτεί ότι διαθέτει εκείνα τα συστατικά στοιχεία διαδρομών συνδεδεμένων με serial entrepreneurs. Μπορεί... Το σίγουρο είναι ότι ο δημιουργός του Flashchat θεωρεί ότι για εκείνον αποτελεί «το πιο ενδιαφέρον project ως τώρα, με σαφώς τη μεγαλύτερη δυναμική και προοπτικές ανάπτυξης». Άλλωστε έχει βρει ήδη χρηματοδότες που στηρίζουν εμπράκτως το εγχείρημά του. Ας κάνουμε, όμως, μια μικρή, αλλά απολύτως αναγκαία και απαραίτητη παρένθεση για το ίδιο το Flashchat. Ζήτησα από τον ίδιο τον δημιουργό του να μου πει τι είναι και ανταποκρίθηκε: «Είναι ο ευκολότερος τρόπος για μια επιχείρηση να αυτοματοποιήσει την εξυπηρέτηση πελατών αλλά και τις πωλήσεις της μέσω του Facebook Messenger».

Αμέσως μετά πέρασε σε διευκρινίσεις για τη λειτουργία του: «Οι επιχειρήσεις συνδέονται στην πλατφόρμα της Flashchat μέσω της σελίδας τους στο Facebook, βρίσκουν έτοιμο περιεχόμενο και λειτουργικότητα ανάλογα με τον τύπο της επιχείρησής τους και μέσα σε λίγα λεπτά ενεργοποιούν ένα Messenger chatbot - μια υπηρεσία αυτόματης εξυπηρέτησης που διαχειρίζεται βασικές επαναλαμβανόμενες λειτουργίες της επιχείρησής, όπως απαντήσεις στις πιο συχνές ερωτήσεις, παραγγελιοληψίες, αντικατάσταση προϊόντων, ακυρώσεις καθώς και παρουσίαση και προώθηση των πιο δημοφιλών προϊόντων ανά τύπο πελάτη».

Στο σημείο αυτό, μου είπε δυο λόγια για τον ίδιο: «Εχω σπουδάσει Marketing και έχω Μεταπτυχιακό στη Διοίκηση Επιχειρήσεων από το Strathclyde Business School. Ξεκίνησα τη σταδιοδρομία μου το 2001 από τον πολυεθνικό όμιλο επικοινωνίας Leo Burnett όπου και έμεινα για περίπου 5 χρόνια. Στο διάστημα αυτό, μέσα από διαφορετικές και σημαντικές θέσεις συνέβαλα στην ανάπτυξη νέων προϊόντων και υπηρεσιών σχετικών με new media, web και mobile marketing για



«Οι επιχειρήσεις συνδέονται στην πλατφόρμα της Flashchat μέσω της σελίδας τους στο Facebook, ενεργοποιούν ένα Messenger chatbot - μια υπηρεσία αυτόματης εξυπηρέτησης για παραγγελιοληψίες, αντικατάσταση προϊόντων, ακυρώσεις, καθώς και παρουσίαση και προώθηση των πιο δημοφιλών προϊόντων ανά τύπο πελάτη»

σειρά πολυεθνικών πελατών. Στη συνέχεια, αξιοποιώντας την τεχνογνωσία μου, βοήθησα στην προιόντική αλλά και εμπορική ανάπτυξη καταξιωμένων τεχνολογικών εταιρειών όπως η Upstream μέσα από διοικητικές θέσεις».

Όσον αφορά το team του, ο Βάιος είναι Founder & CEO της Flashchat, ενώ η αρχική ομάδα έχει ακόμα 4 άτομα με συμπληρωματικές δεξιότητες σε senior επίπεδο: τον **Αλέξανδρο Μυλωνά**, υπεύθυνο UX/UI, τον **Νίκο Δελιγιάννη**, Full-Stack Developer, τον **Αλέξανδρο Χαϊδάρη**, Head of Marketing & Growth, και τον **Πάρο Καραγκούνη**, Head of Customer Success.

Το εγχείρημα του Βαίου και των συνεργατών του που κατέληξε στο Flashchat βρήκε στους Venture Friends (VF)

τον ιδανικό partner: «Ένα VC με παρουσία στην Ελλάδα, αλλά με τρόπο λειτουργίας, τεχνογνωσία, δίκτυο και mindset US. Ένα cold e-mail μαζί με μια τριτογενή παρουσίαση του ποιο είμαστε και τι θέλουμε να κάνουμε ήταν αρχικά αρκετά ώστε να κλείσω μια συνάντηση με κάποια από τα μέλη της ομάδας των VF. Δεδομένου ότι η αγορά ουσιαστικά δεν υπήρχε και το προϊόν ήταν ακόμα σε φάση σχεδιασμού, η πραγματοποίηση κάποιων επένδυσής άμεσα ήταν σχεδόν αδύνατη. Ξεκίνησε, όμως, η δημιουργία μια σχέσης απαραίτητης πριν υπάρξει κάποια δέσμευση, κατά τη διάρκεια της οποίας και οι δύο πλευρές επικύρωσαν την αξιοπιστία τους. Η σχέση αυτή, λοιπόν, προτού ολοκληρωθεί η συμφωνία διήρκεσε περίπου 11 μήνες, κατά τους οποίους από τη μία επαληθεύ-

τηκαν οι εκτιμήσεις μου για την αγορά και από την άλλη καταφέρναμε ως ομάδα συστηματικά να παρουσιάζουμε συνεχή εμπορική και τεχνολογική πρόοδο. Ετσι, λοιπόν, τον Δεκέμβριο του 2016 οι VF προχώρησαν σε μια σημαντική επένδυση στη Flashchat, όπου μαζί με τη συμμετοχή ενός ακόμα Venture Capital αλλά και angel investors μας δίνουν τα απαραίτητα εφόδια για να ξεκινήσουμε το χτίσιμο μιας εταιρείας που θα μπορέσει να πρωταγωνιστήσει σε παγκόσμιο επίπεδο».

Πηγαίνοντας Εσάν πίσω τον χρόνο τον ρώτησα για τα κλασικά: πότε και πού συνέλαβε την ιδέα και τι ακολούθησε στη συνέχεια. «Η ιδέα γεννήθηκε πριν από περίπου δύο χρόνια, όταν στο συνέδριο των developers του Facebook (F8) τον Απρίλιο του 2015 άρχισε να γίνεται για πρώτη φορά έμφυση αναφορά για την προοπτική του Messenger να αξιοποιηθεί εκτός από τους απλούς χρήστες και από τις επιχειρήσεις».

Σκέφτηκα ότι είναι πολύ πιθανό να ανοίξει ένα νέο μαζικό person-to-business chatting κανάλι, το οποίο με τις κατάλληλες προϋποθέσεις θα μπορούσε να τύχει της ίδιας ανταπόκρισης όπως το person-to-person chatting. Τον Απρίλιο του 2016 το Facebook ανακοίνωσε επίσημα αυτό που περιμέναμε για σχεδόν έναν χρόνο, κάνοντας επίσης διαθέσιμα αρκετά τεχνικά εργαλεία για να γίνει η δουλειά μας πιο εύκολη. Ετσι, λοιπόν, όταν αυτή η νέα αγορά ξεκίνησε ουσιαστικά τον Μάιο του 2016, μας βρήκε αρκετά προχωρημένους σε επίπεδο προϊόντος αλλά και go-to-market στρατηγικής. Αυτός ήταν και ο βασικότερος λόγος που από εκείνο το σημείο και έπειτα αποκτίσαμε πολύ γρήγορα μεγάλους αλλά και μικρούς πελάτες προσφέροντάς τους ένα καλό προϊόν που τους έδινε πραγματικά προστιθέμενη αξία».

Με λίγα λόγια, είχε μια ιδέα που ταίριαζε γάντι στα νέα δεδομένα της αγοράς που στρέφει το ενδιαφέρον της στη δύναμη των social media, στις νέες επικράτειες της δύναμης και της ισχύος που είναι οι δημοφιλείς πλατφόρμες της κοινωνικής δικτύωσης. Οφείλ της νέας ψηφιακής εποχής, κομμάτι της οποίας είναι και η πλατφόρμα της Flashchat.