



Kiedy robot mówi „dzień dobry”

**– jak technologie samoobsługowe zdobywają
serca pokolenia Z i Alfa**



SZERAN MILLO

CEO, SYMETRIA

2004 – 2024



4 P

Promocja

Produkt

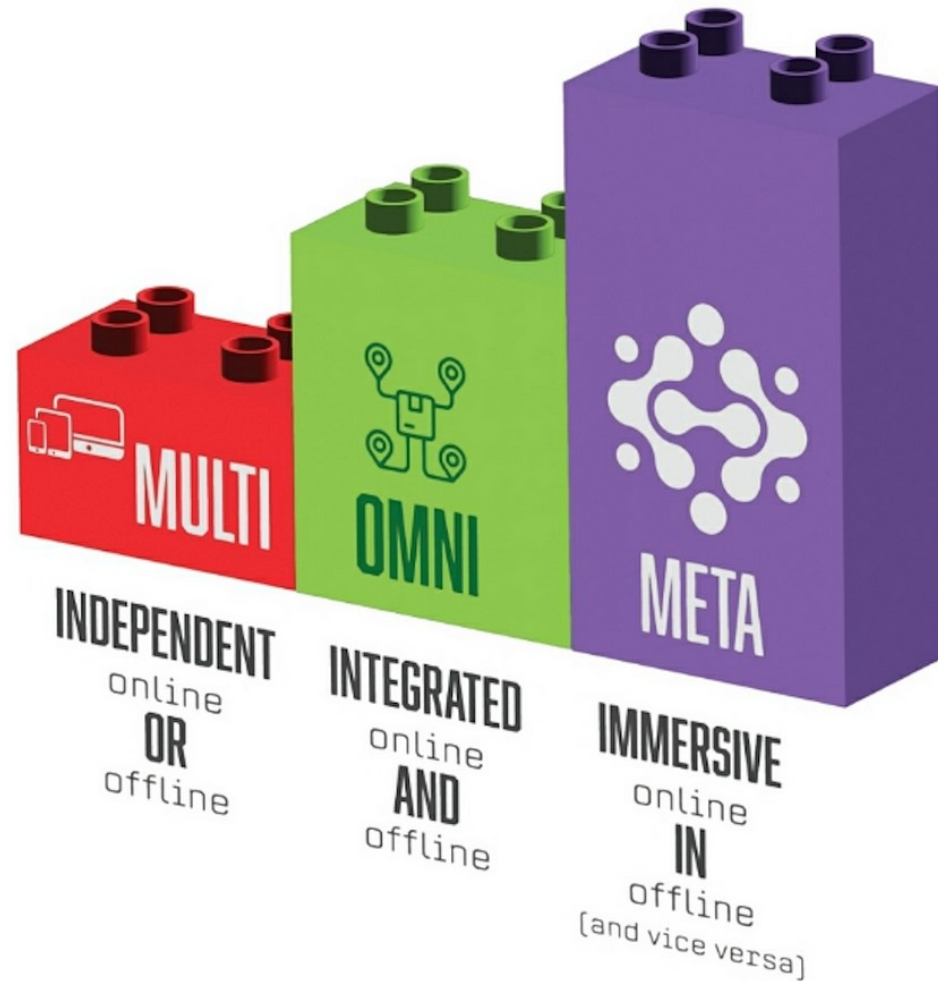


Dystrybucja

Cena

Philip Kotler, Marketing

MARKETING 6.0



Philip Kotler, Marketing 6.0

Młode osoby (18-24) dwa razy częściej niż osoby 55+ korzystają z systemów samoobsługowych.

Badanie Symetrii dla Autopay, Polpharma, Santander, Żabka, N=1010

Dlaczego wybierasz
technologie samoobsługowe
zamiast
kontaktu z człowiekiem?

DOSTĘPNOŚĆ

**ŁATWOŚĆ
UZYCIA**

PRZYJEMNOŚĆ

PRZYDATNOŚĆ

ZNACZENIE

Łatwość użycia

„Chcę mieć możliwość
ustawienia wszystkiego
tak, jak lubię, dopasowując
to do siebie.”

Maja, 15 lat

Bezobsługowy sklep
Żabka Nano

„Najlepiej, kiedy kasa
samoobsługowa jest tak prosta,
że nie muszę się zastanawiać,
co nacisnąć – wszystko
powinno być jasne od razu.”

Karolina, 16 lat

„Często mam tak, że pomimo, że to ja jestem
klientem, to czuję się w obowiązku wprowadzania
sprzedawców w pogodny nastrój i jest to uciążliwe.”

Tymon, 15 lat

„Wybieram technologie, które promują etyczne postawy i dbają o ekologię.”

Gabi, 12 lat

„Chciałbym, żeby chatbot lub voicebot mówił prawdę, że nie jest człowiekiem – to jest dla mnie podstawa.”

Joachim, 16 lat

Znaczenie

„Lubię, gdy mogę wyrazić siebie za pomocą narzędzi, których używam.”

Hubert, 16 lat

Kadr z reklamy McDonald's pt. „Zamknięty obieg”

Dostępność

„Chcę mieć możliwość korzystania 24/7, gdziekolwiek jestem, nawet w drodze do szkoły.”

Hubert, 15 lat

„Wszystko powinno działać na telefonie, bo to moje główne urządzenie kontaktu ze światem.”

Gabi, 12 lat

„Podstawowym warunkiem, abym korzystała z jakichkolwiek usług związanych z technologią jest to, bym miała pewność, że moje dane są bezpieczne.”

Maja, 15 lat

Nikeland
w metaverse Roblox

Przyjemność

„Fajnie by było, gdyby automatyczne kasy w sklepach miały interaktywne animacje, które witają cię na wejściu i żegnają po zakupach.”

Joachim, 16 lat

„Jeśli automat z jedzeniem mógłby opowiadać żarty podczas zakupu, to korzystanie z niego byłoby o wiele fajniejsze.”

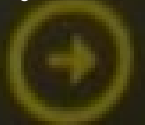
Karolina, 15 lat

„Super by było, gdyby aplikacja do zamawiania jedzenia online miała funkcję gier, w które mogę grać, czekając na dostawę.”

Hubert, 15 lat

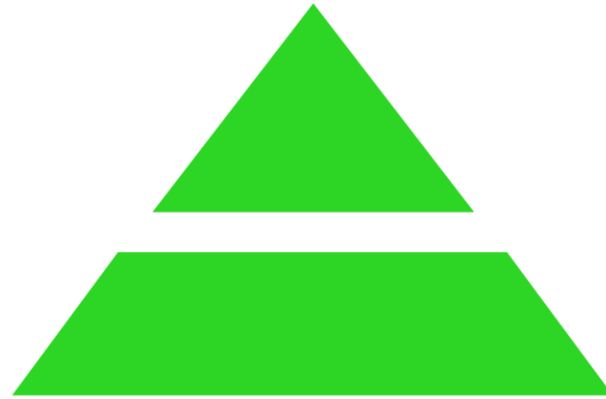
Ekran po odebraniu przesyłki z Paczkomatu

KONCZYMY NA DZIŚ



HIERARCHIA DOŚWIADCZEŃ

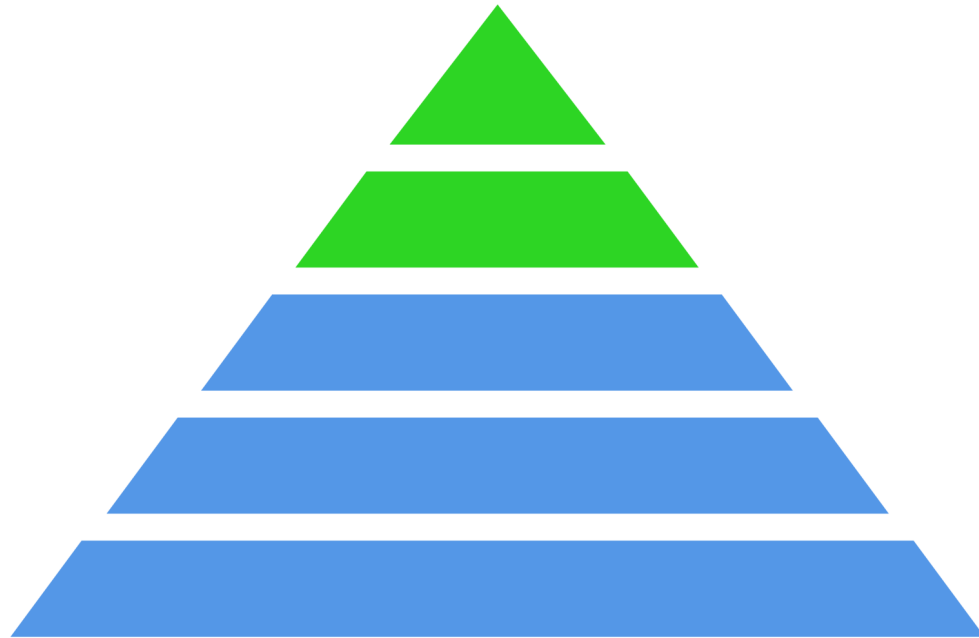
Strefa
zaangażowania



Strefa
frustracji



HIERARCHIA DOŚWIADCZEŃ



A - ŁATWOŚĆ UŻYCIA

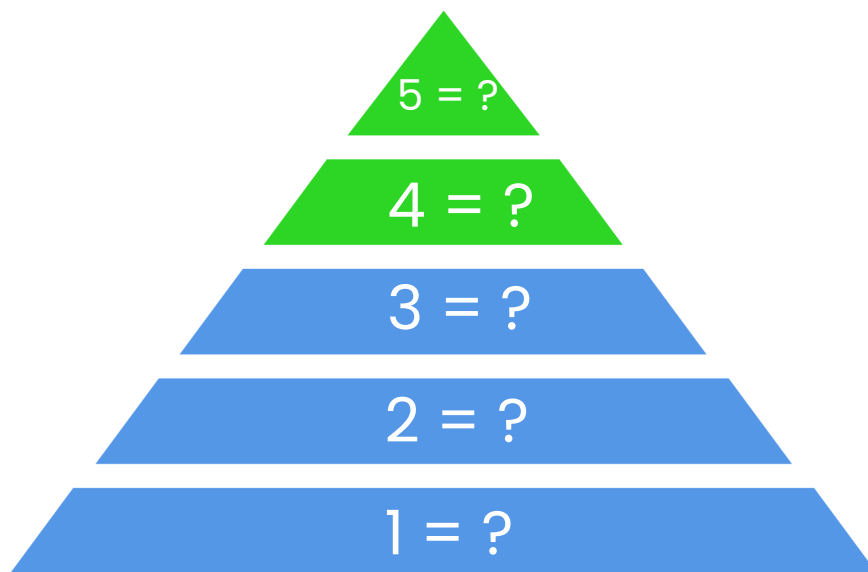
B - ZNACZENIE

C - DOSTĘPNOŚĆ

D - PRZYJEMNOŚĆ

E - PRZYDATNOŚĆ

WSKAŹ KOLEJNOŚĆ OD 1



A - ŁATWOŚĆ UŻYCIA

B - ZNACZENIE

C - DOSTĘPNOŚĆ

D - PRZYJEMNOŚĆ

E - PRZYDATNOŚĆ

HIERARCHIA DOŚWIADCZEŃ

Strefa
zaangażowania

ZNACZENIE

PRZYJEMNOŚĆ

Strefa
frustracji

ŁATWOŚĆ UŻYCIA

PRZYDATNOŚĆ

DOSTĘPNOŚĆ

4X

EXPLORATION

EXPERIENCE



EXPANSION

EXCHANGE

I NA KONIEC...

Marketing
= odpowiedzialność
za sumę wszystkich doświadczeń

DZIĘKUJĘ

Szeran Millo
szeran@symetria.pl