



gi

FF

ga

FF

The logo for giffgaff, consisting of the word "giffgaff" in a white, lowercase, sans-serif font, positioned above a cluster of colorful, semi-transparent squares in shades of blue, green, yellow, orange, and purple.

**giffgaff**

# **giffgaff**

**Een mobiel bedrijf met een community in de kern**

**Vincent Boon – Head of Community @ giffgaff**

# Het idee waardoor giffgaff was geboren

1. **Mutuality** – Wederzijds profijt. Leden helped met het werven van nieuwe leden, in de marketing, techniek en met advies, waarvoor ze beloont worden
2. **Een goed aanbod** – Een laag kosten model zorgt ervoor dat we minder hoeven te vragen voor onze service
3. **Leden betrokkenheid** – Leden kunnen marketing materiaal kiezen en genereren en mee beslissen in verschillende bedrijfs beslissingen. Leden helpen met het oplossen van de problemen van anderen
4. **Het collectieve goed** – Leden kunnen hun “bedankt tegoed” doneren aan goede doelen
5. **Simpel** – alleen SIMs. Een combinatie van Pre-Pay/Post-Pay. 1 universeel prijs punt
6. **100% Online** – Wij verkopen alleen online. Alle top ups & klanten service is online
7. **Start-up mentality** – Gelanceerd en beheert als een alleen staand bedrijf van O2/Telefonica
8. **Milieuvriendelijk** – koolstof neutraal, maximale duurzaamheid

# Een eenvoudig bedrijf met lage kosten



Alleen SIMs

Lage prijzen

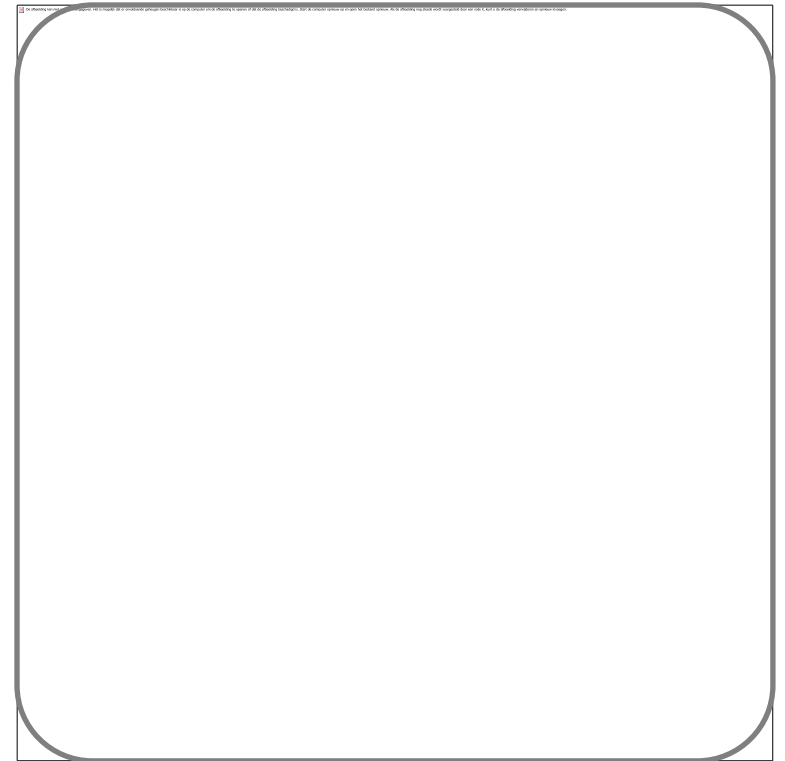
100% online

**Geen call centre**

20 full time staff

Wederzijds profijt

Transparant





**Ons doel: Doorbreek de barrières tussen  
ons bedrijf en onze klanten**

# Community was live nog voor je een SIM kon krijgen

**giffgaff™**

The mobile network run by you

Home

Our offer

About us

My giffgaff

Top-up

The giffgaff community + Help: Ask the community

New Message

Board Options

Previous 1

SUBJECT	REPLIES	AUTHOR	KUDOS	VI
Planned short website outage this afternoon	0	gg clairekav	0	246
Top-up and activations are working	0	gg clairekav	0	236
Issue with 2020 settings fixed	0	gg clairekav	1	360
RESOLVED : Service Communication: Disruption to gi...	2	ncampbell <b>Founder</b>	0	454
Payment engine running a bit slow today	1	gg clairekav	1	299
Ask the community v Discussion area	0	gg clairekav	0	186
Duplicate accounts	2	gg robbie28	0	478
Forum time out (maintenance)	0	gg clairekav	0	210
Planned outages - a couple of pre-launch details	2	gg ClaireKav	1	499
Forum ranking teaching troubles	2	gg clairekav	0	176



Announcement

**£5 friend offer**

Get an extra friend before your friend offer

**Need help?**

If you're stuck, use our search box or ask for an answer, save time, check out Ne

Feeling hard to get out, see if you have any unanswered

Check out a

Join in on a

**Free mobile**

Free mobile

# Waarom is sociale klanten service belangrijk?



- Voor elke klant die klaagt, zijn er minstens 25 die dat niet doen
- 85% komt terug als je hun probleem snel oplost vs 91% die niet terug komt als je het probleem niet oplost
- Ontevreden mensen vertellen dat aan 8-16 andere op het web
  - Gemiddeld # vrienden op facebook: 150
  - Gemiddeld # twitter followers: 126

# Klanten service

- 95% van alle vragen worden beantwoordt in de community
- Antwoorden < 90 seconden
- Super users 10-15 uur/dag

The screenshot shows the Giffgaff help page layout. At the top is a search bar with the text "Search giffgaff help" and a magnifying glass icon. Below the search bar is a "Find answers" button. The main content area is titled "giffgaff's most popular questions" and is divided into three columns: "Getting Started", "Phone Set-up", and "Other FAQs". Each column contains a list of links to various help articles. At the bottom of the page, there are two sections: "Ask giffgaff members" and "Go social". The "Ask giffgaff members" section includes a link to "Visit the Community". The "Go social" section includes links to "giffgaff support on facebook" and "giffgaff support on Twitter".

Search giffgaff help

Find answers

giffgaff's most popular questions

**Getting Started**

- [A guide to joining giffgaff](#)
- [SIM activation](#)
- [Transfer your number](#)
- [Ways to top-up](#)

**Phone Set-up**

- [Guide to phone settings](#)
- [iPhone settings](#)
- [Blackberry settings](#)
- [Android settings](#)

**Other FAQs**

- [Network updates](#)
- [Voicemail Settings](#)
- [SIM lost / stolen?](#)
- [giffgaff coverage](#)

[More FAQs](#)

**Ask giffgaff members**

Find support from experienced giffgaff members.

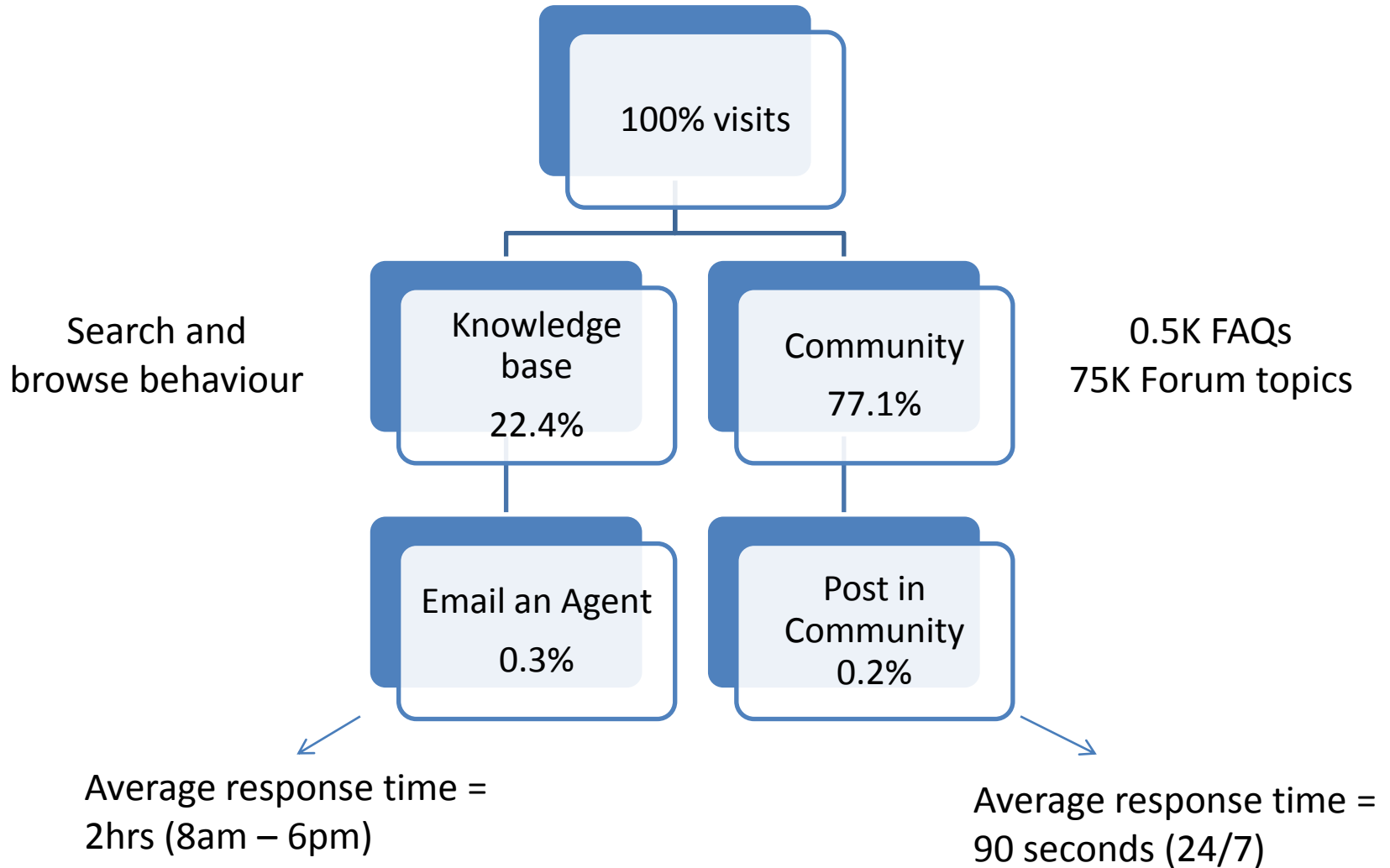
[Visit the Community](#)

**Go social**

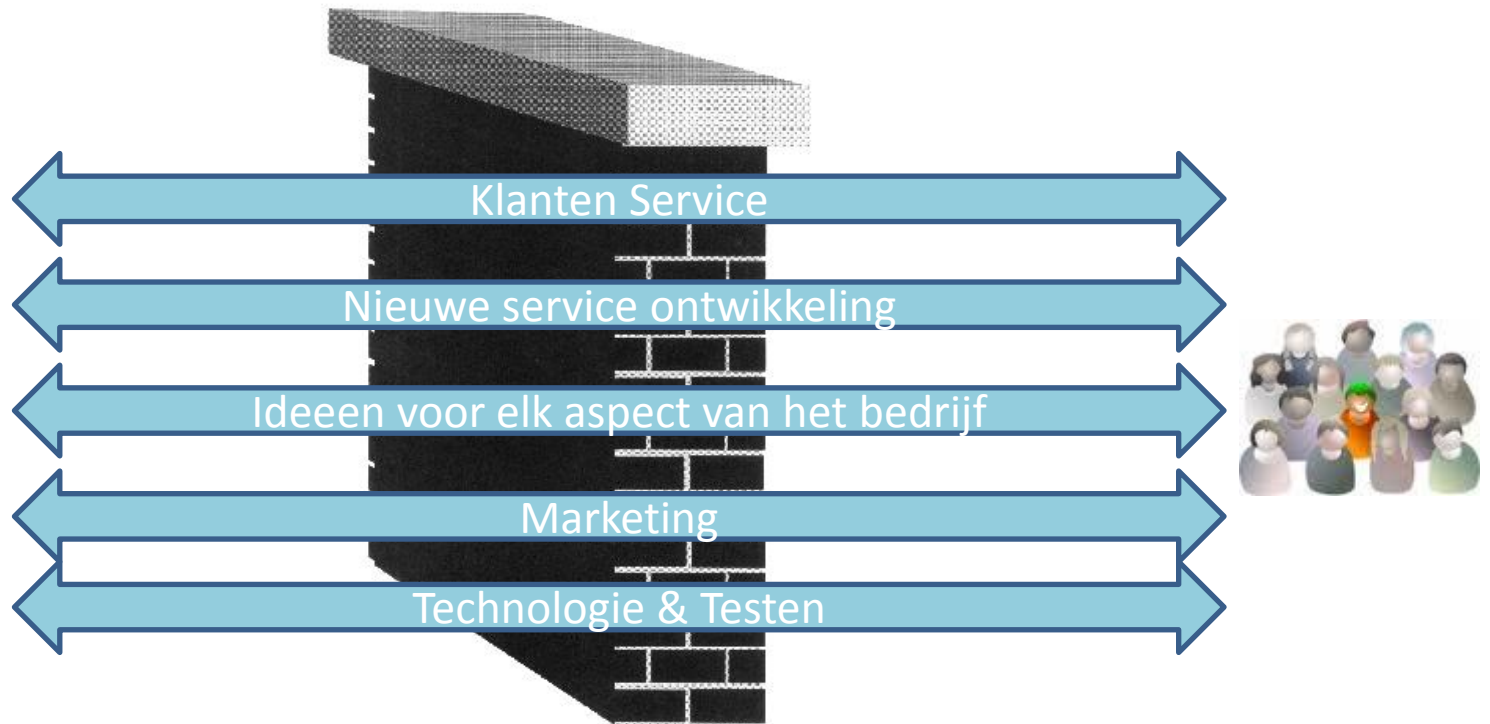
Find help on [giffgaff support on facebook](#)

Find help on [giffgaff support on Twitter](#)

# Zelfservice is 99.5% van alle activiteit



# Ons model crowdsources veel meer dan alleen klanten service...

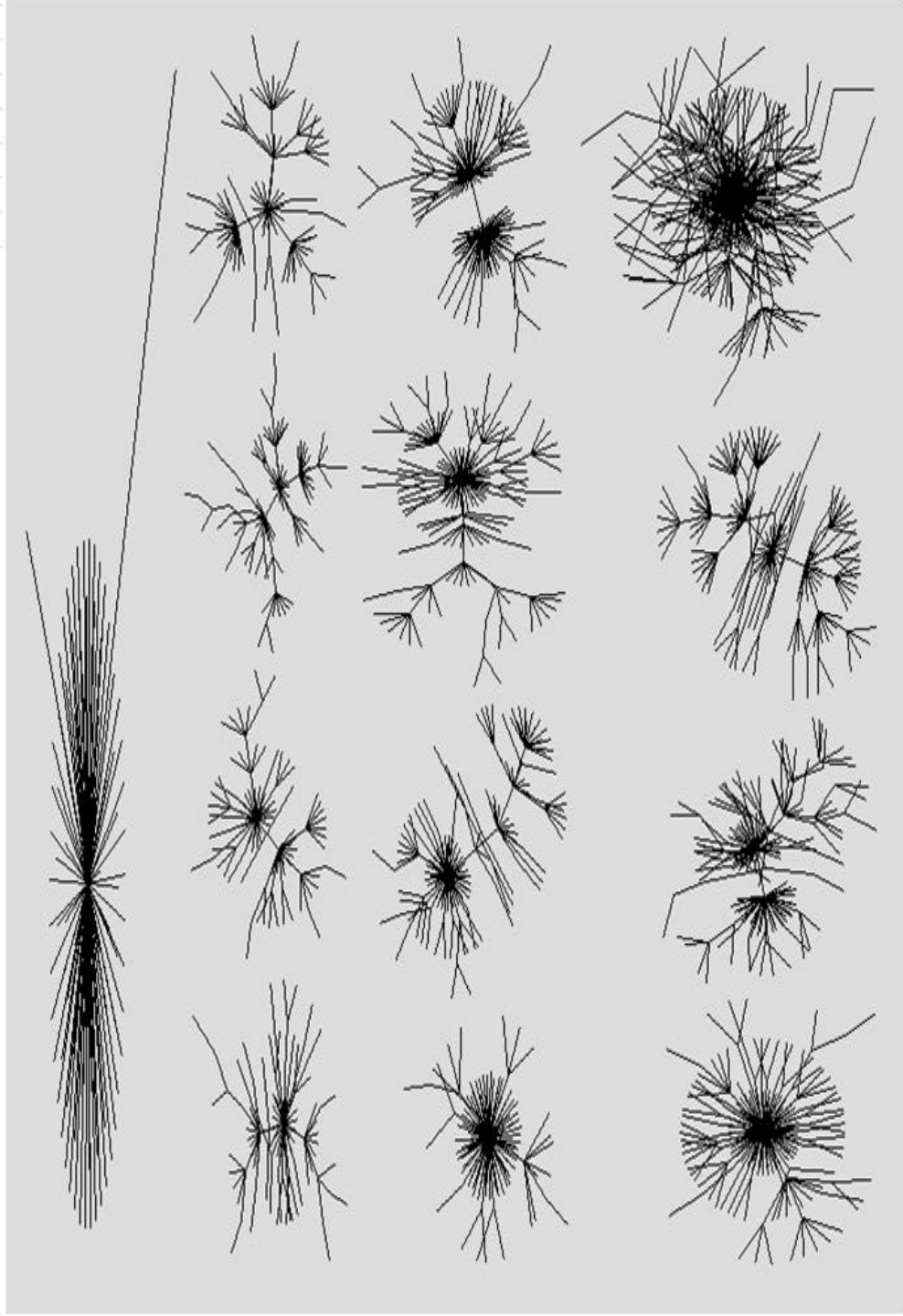


**giffgaff**<sup>™</sup>  
The mobile network run by you

Wij zijn niet een bedrijf met een community.  
Wij zijn een bedrijf **dat niet kan bestaan zonder onze**  
community

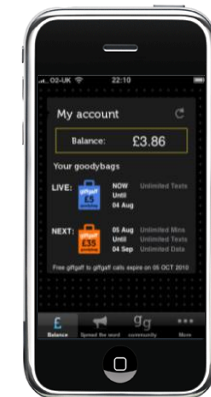
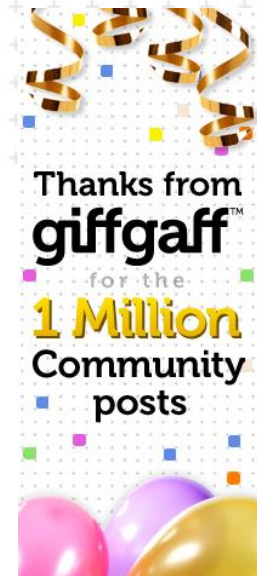
**90%** van klanten  
online wereldwijd  
vertouwd aanbevelingen  
van mensen die ze  
kennen

**70%** vertrouwd  
consumenten meningen  
posted online



# Wat betekent dit?....

- Een hoog % van connecties komen van direct traceerbare member get member activiteiten.
- Leden hebben meer dan 150 videos/reclames gemaakt om onze marketing support te geven.
- Leden creëren marketing materiaal (flyers, leaflets, folders, SIM stands, etc.)
- Onze leden hebben een Micro-SIM distributie kanaal opgezet
- En we krijgen meer dan 90 ideeën per week van onze community.
  - Total ideas received= 4787
  - Accepted = 74
  - Implemented = 201
- Onze iPhone app met 20K downloads, Android, WinOS, Ovi etc. zijn allemaal gemaakt door leden uit de community.



The igaff iPhone app – 100% created by giffgaff community

**We gaven £250,000 terug aan leden in Juni 2011**

# giffgaff – staan wij voor iets?

## Absoluut....

**pownum**

the startup humbled into  
changing its business  
model



Quote from telco blogging  
misanthrope Dan Lane  
“I’ve never had such a  
strong reaction from an  
online community”



Community members take  
3 to the ASA  
(consumenten bond) – and  
win.

giffgaff members  
recommend – 43%  
of gross from MGM  
activity

giffgaff wins  
Forrester  
groundswell award  
for social CRM



22,000+ pages of  
community content  
indexed on search engines

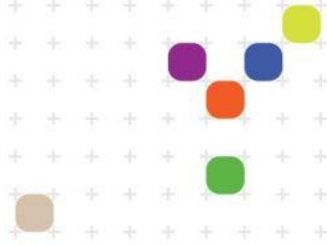
giffgaff beats  
Facebook, Twitter,  
Nike, Apple, etc as  
a top 5 finalist for  
“The Brand Of The  
Year”



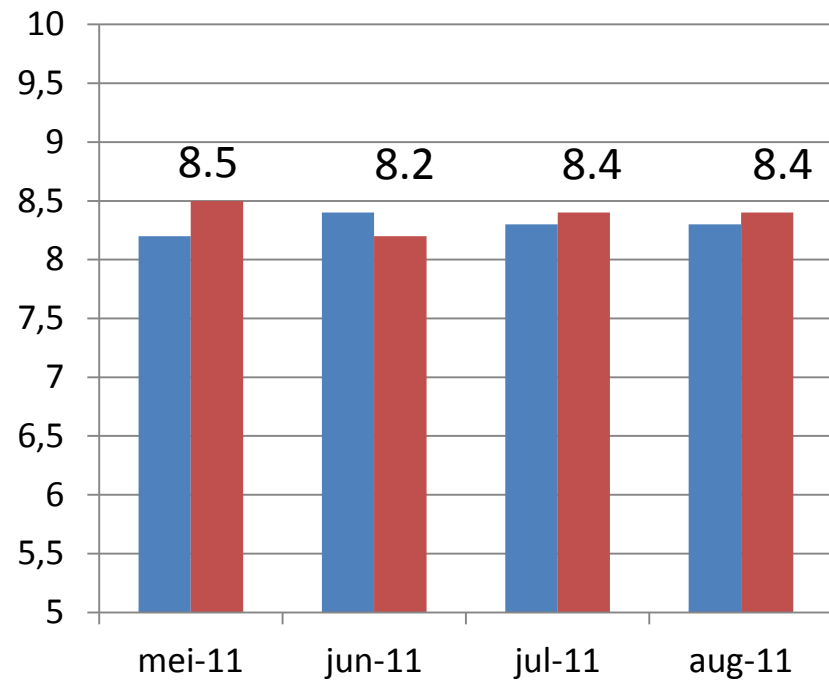
giffgaff a case study  
for Gaggemini,  
Ovum & Forrester



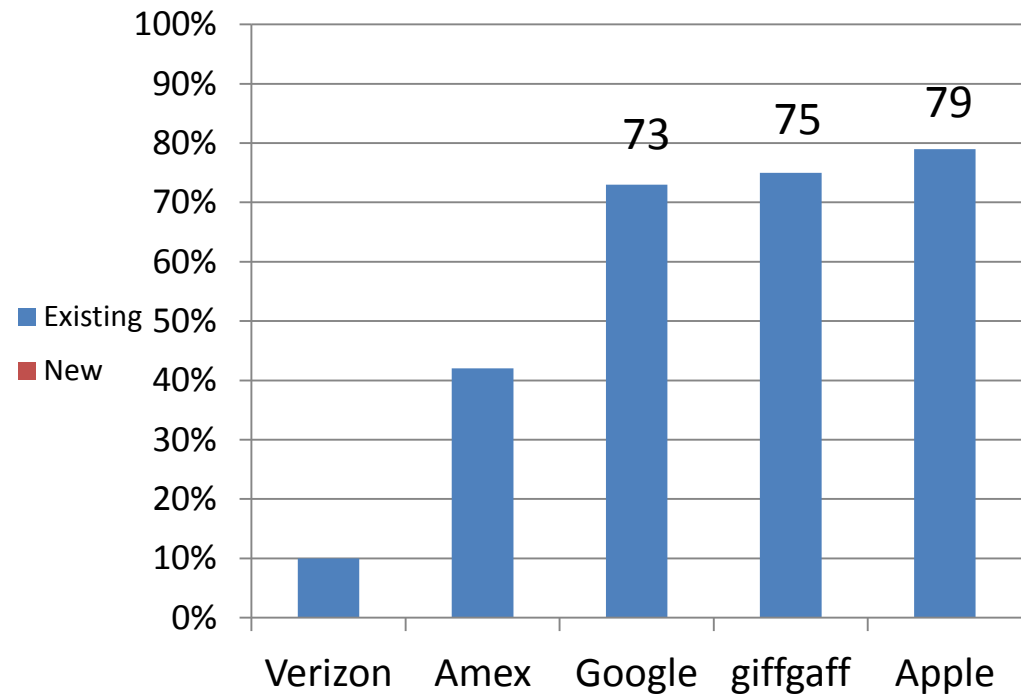
# Resultaten: Erg tevreden leden



Satisfaction with customer service (out of 10)



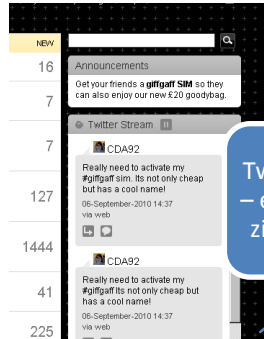
Net Promoter Score



Source: giffgaff member survey & NPS website.

NPS is the % of promoters (scoring 9 or 10) less % of detractors (scoring 0 – 6) answering the question “How likely are you to recommend Product X to a friend or colleague?” on a scale of 1-10. Any score over 50 is considered exceptional.

# Hoe het allemaal in elkaar past: Een reis van een sociale klant

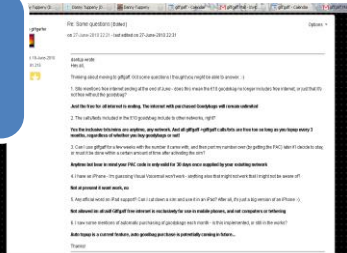


Tweets regelmatig – en tweets zijn te zien in het forum

Hoort over gg via Twitter

“Only a few weeks later, I seriously started looking at [giffgaff](#), a company I'd been told about by [@monkeyonahill](#).”

Gaat naar het forum – Krijgt antwoord om 22:30



Case Study of giffgaff member Dantup

Blogt & forum posts weer na het krijgen van Payback

Bestelt een MGM SIM –via het Join deel van ons forum

“As such, if a member refers a friend, they each get £5! (I got mine thanks to [@appleboy](#)).”



Blogt over gg op zijn eigen blog – linkt naar het forum

Activeert en begint met helpen op het forum

- In 2 weeks...
- 3 hours online
  - 25 assists
  - 3 accepted solutions
  - 400 page views



Dank u wel

@VincentBoon

@giffgaff

The Giffgaff logo is located in the bottom right corner of the slide. It consists of the word "giffgaff" in a white, lowercase, sans-serif font. Above the text is a cluster of approximately 20 small, multi-colored squares in shades of blue, green, yellow, orange, red, purple, and grey, arranged in a roughly triangular pattern.

giffgaff