Platforma opiniac.com

Innowacja w zarządzaniu satysfakcją użytkowników

Zbigniew Nowicki

opiniac.com

Customer Experience Management

Rok 2008

- Dane statystyczne serwisów WWW podają wymierne informacje, ale **co tak naprawdę myślą internauci**?
- **Społeczności** nabierają masy i dynamiki
- Użytkownicy coraz odważniej wyrażają swoje zdanie w Internecie, warto więc **wykorzystać** ich **zaangażowanie oraz potencjał w kształtowaniu i rozwoju stron WWW!**

EFEKT – powstaje platforma opiniac.com, która słucha aktywnych użytkowników, gromadzi ich opinie oraz oceny i pozwala analizować doświadczenia dla dobra serwisów www

opiniac.com – w głównych liczbach

300 000+	• wypełnionych ankiet badawczych
1 000 000+	• unikalnych użytkowników
1 750 000+	• wyświetleń ankiet badawczych

Dane statystyczne opiniac.com, grudzień 2011

Odbiorcy platformy opiniac.com

Nasi Klienci

Nasi Partnerzy

Rodzaje badań wraz z profilami ankiet

Ocena jakości serwisu

- jakość treści i przyjazność serwisu dla użytkowników
- łatwość w poruszaniu się po serwisie i atrakcyjność szaty graficznej
- oczekiwane zmiany w serwisie i poziom satysfakcji z korzystania ze strony

Ocena procesu zakupowego

- opinie na temat katalogu oraz rekomendacje dla wzbogacenia asortymentu
- ocena oferty na poziomie wyszukiwarki, kategorii oraz produktu
- gromadzenie powodów dla, których użytkownicy rezygnują z zakupów

Badanie skuteczności formularzy

- ocena i analiza użytkowników korzystających z formularza rejestracyjnego
- komentarze użytkowników porzucających proces rejestracji
- weryfikacja przystępności wprowadzania danych

Badanie efektywności mailingu

- badanie opinii na temat jakości i przydatności treści mailingu
- ocena prezentowanej w korespondencji oferty
- ewaluacja estetycznego wyglądu mailingu, identyfikacji z marką

Integracja opiniac.com z platformą Facebook

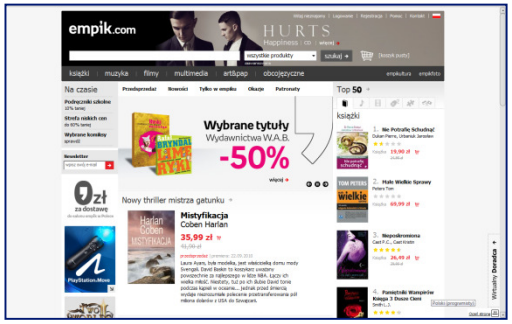
Udostępnienie w obszarze ankiety przycisku **„Lubię to!” lub „Rekomenduję!”,** bezpośrednio odnoszącego się do serwisu lub stron podlegających ocenie użytkownika.

Informacja o poleceniu serwisu Klienta, wyświetlana jako:

- Wzrost licznika fanów serwisu Klienta
- Komunikat na tablicy Facebook dla użytkownika wypełniającego ankietę
- Na tablicy Klienta na Facebook, którego serwisu WWW dotyczy badanie

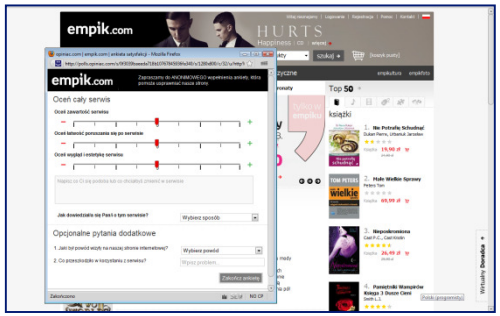
Wdrożenie platformy opiniac.com – 3 proste kroki

Etap 1 - Strona



- Zdefiniowanie zagadnień, wątpliwości i niewiadomych, wymagających pozyskania wiedzy od użytkowników.
- Opracowanie typów i treści ankiet dla poszczególnych podstron.
- Konfiguracja badania.

Etap 2 - Badanie



- Publikacja ankiet na stronach serwisu WWW.
- Uruchomienie badania.
- Korekty i optymalizacja struktury badania.

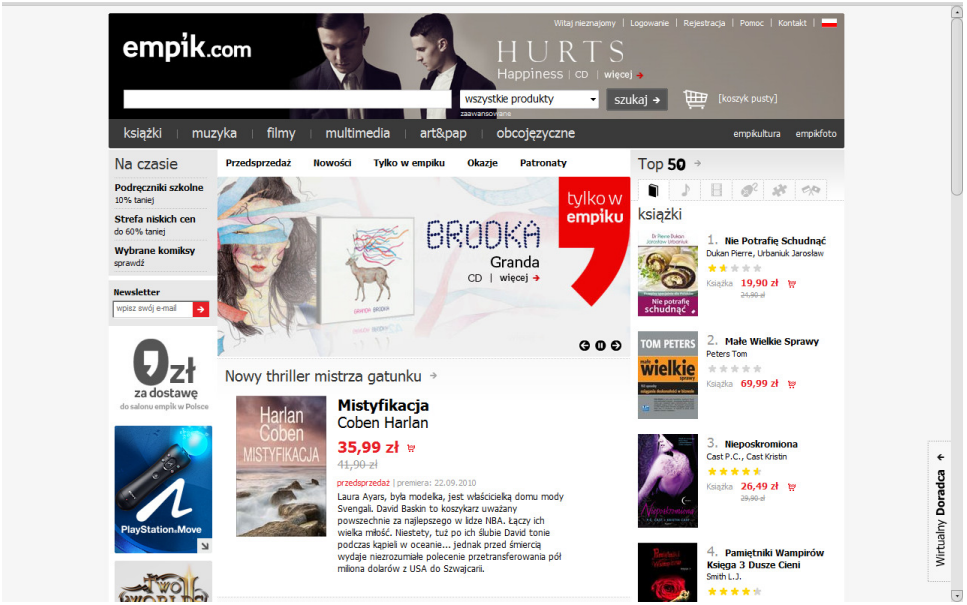
Etap 3 - System

- Gromadzenie i analiza opinii użytkowników.
- Podsumowanie w postaci rekomendacji zmian i innowacji na stronie.
- Integracja z Google Analytics

Prezentacja w oparciu o wdrożenie platformy opiniac.com w www.empik.com, demo URL: http://panel.opiniac.com/site/demo/

Ogólne badanie satysfakcji empik.com – przykład

Przyjęty cel: zmiana szaty serwisu, wzrost konwersji, klarowność segmentacji i jakości przekazu.



- Czy użytkownicy zaakceptowali zmiane grafiki i logiki serwisu?
- Które elementy komunikacji są najefektywniejsze?
- Które elementy i moduły nastręczają problemów użytkownikom?
- Jakiego rodzaju funkcjonalności brakuje stronie?
- Opinie o popularności i przydatności produktów vs ich wyszukiwanie i prezentacja

[Kliknij i zobacz studium przypadku badań empik.com](http://opiniac.com/files/kongres_e-commerce_2011_case_platformy_opiniac_dla_EMPIK.pdf)

http://opiniac.com/files/kongres_e-commerce_2011_case_platformy_opiniac_dla_EMPIK.pdf

opiniac.com – referencje

Pracując nad rozwojem empik.com wykorzystujemy na stałe badanie satysfakcji użytkowników opiniac.com Dzięki pozyskanym informacjom jesteśmy w stanie optymalizować ekspozycję i wyszukiwanie produktów, jak również usprawniać proces zakupu i zamówienia. opiniac.com to rozwiązanie, które otwiera oczy na potrzeby użytkowników.

Michał Tomaniak

General Manager EMPIK.com

Korzystaliśmy z aplikacji opiniac.com w czwartym kwartale 2010 roku. Narzędzie, zgromadzone wyniki oraz zaproponowane rekomendacje stanowiły wartościowe wskazówki dla naszych prac przy planowanej rekonstrukcji stron internetowych Deutsche Bank PBC.

Łukasz Świrgał, Deutsche Bank PBC

Główny Specjalista ds. Zarządzania Kampaniami Reklamowymi

Platforma opiniac.com działa w militaria.pl od 2009 roku. Nasza współpraca ma charakter rozwojowy. Zaczynaliśmy od ogólnego badania potrzeb naszych użytkowników, by następnie wdrożyć bardziej zaawansowane narzędzia analizujące powody porzucenia zakupów oraz monitorujące wskaźnik NPS. Polecam opiniac.com każdemu, kto myśli poważnie o rozwoju swojego e-commerce.

Tomasz Szulc, militaria.pl

Dyrektor Marketingu i eCommerce

Warto pamiętać – Kto pyta, nie błądzi!

- Warto korzystać z badań o charakterze jakościowym, które wykorzystują **zaangażowanie użytkowników.**
- Oceniając najważniejsze elementy w doświadczeniu konsumenta, **zyskuje się perspektywę** w stosunku do własnych przekonań i utartych schematów.
- **Pomiary i analiza satysfakcji to łatwy, ale długi proces, zdecydowanie wart każdej wydanej złotówki, która wróci się z nawiązką!**

Na start oferujemy BEZPŁATNE przetestowanie platformy

- Wersja testowa jest dostępna przez **1 miesiąc** z opcją przedłużenia o dodatkowy miesiąc w trakcie rozmów dla zachowania ciągłości badań.
- Dostępna jest **kompletna funkcjonalność systemu** z ograniczeniem wyłącznie do ankiety podstawowej – pytającej o najpopularniejsze wśród klientów platformy kwestie.
- Sama **instalacja badania jest prosta**, podobna do wpięcia Google Analytics.
- Zebrane dane pozwalają poznać faktyczne **zalety rozwiązania.**
- W podsumowaniu testu zakładamy spotkanie i **raport z omówieniem zgromadzonych danych i wyników.**

Wypróbuj platformę opiniac.com

Dziękuję za uwagę

Zbigniew Nowicki
z.nowicki@opiniac.com
+48 502 593 293

opiniac.com
Customer Experience Management

Confidential data. Property of opiniac.cocm. Not to be copied in any form without permission in written .