

How to benefit from engagement - before the message goes social



Play.pl Facebook case study

Zbigniew Nowicki, CEO, opiniac.com

Przemek Bukato, Smartphone
Positioning Manager, PLAY



opiniac.com

Customer Experience Management

Short introduction to opiniac.com



Users that visit your
e-commerce site can become
your **devoted allies**,
yet sometimes they can turn into
your **worst enemies**.

opiniac.com – key figures in e-commerce

400 000+

- completed surveys

1 350 000+

- unique customers

2 200 000+

- survey impressions

Monthly statistical data of opiniac.com, April 2012

opiniac.com – key clients

Customers



Partners



opiniac.com – products

opiniac.audit

opiniac.trial

opiniac.lite

opiniac.checkout

opiniac.quit

opiniac.nps

opiniac.email

opiniac.insert

opiniac.target

opiniac.facebook

opiniac.mobile

opiniac.remote

Introduction to user experience research in play.pl



Our major assumption



K – Keep

I – It

S – Short'n

S – Simple

Apollo program unofficial rule

Mobile operator customers love to talk. Therefore they also like to express their opinions and share feedback.

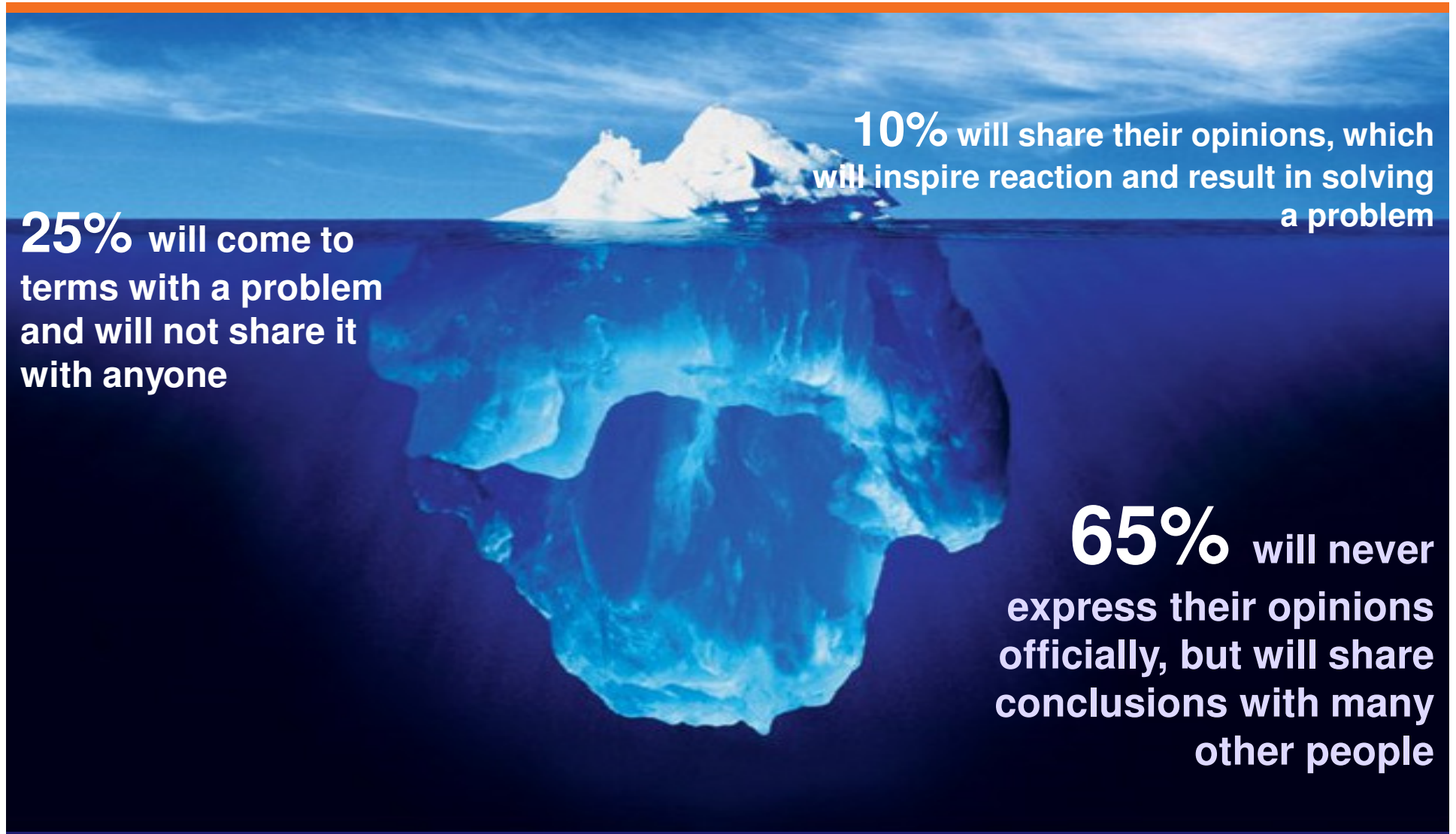
Iceberg



10% above the surface

90% under water

Satisfaction iceberg



By fishing among the committed ones, we are able to get interesting opinions about current e-commerce solution and improve PLAY user experience.

We also safeguard PLAY brand image and experience on mass communication channels like Facebook, keeping the dialog within PLAY e-commerce.

Survey link placement

Salony · Zasięg · Play24 · Rozrywka · Doładowania · Sklep internetowy · Klienci biznesowi >

PLAY TELEFONY I MODEMY OFERTA PROMOCJE OBSŁUGA KLIENTA Szukaj... Q

FORMUŁA 4.0

- Orange
- T-Mobile
- Plus
- PLAY

Nielimitowane rozmowy, SMS-y i MMS-y do czterech sieci za 79 zł

[Sprawdź szczegóły >](#)

Oceń Play.pl

Example pop-up survey with NPS

PLAY Zapraszamy do anonimowego wypełnienia ankiety, która pomoże usprawnić nasze strony.

1. Jaki jest cel Twojej dzisiejszej wizyty w serwisie internetowym PLAY?

Wybierz

Inny cel, jaki?

2. Czy odwiedziłeś serwis internetowy PLAY w wyniku:

Wybierz

3. Jak ogólnie oceniasz stronę internetową PLAY?

Wybierz

4. Od jak dawna jesteś naszym klientem?

Wybierz

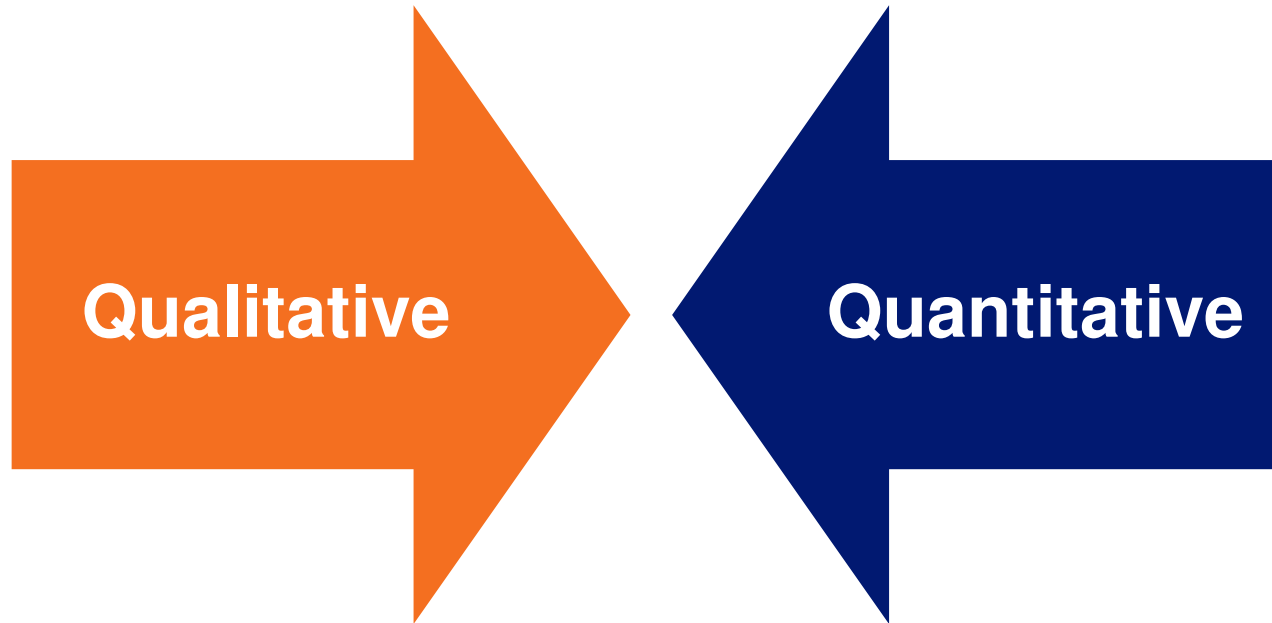
5. Co Twoim zdaniem wymaga usprawnienia na stronach PLAY?

6. Jak bardzo jest prawdopodobne, że polecisz swoim znajomym stronę internetową PLAY?

W ogóle nie polecę 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Polecę z pewnością

Zakończ ankietę >

Types of collected information



Subjective impressions and comments of users concerning the contents, way of presentation, navigation, trust, quality of service etc.

Individual user's assessment, according to a defined scale, concerning evaluation parameters and criteria

Survey profiles in PLAY e-commerce

E-comm quality analysis

- Content quality and user-friendliness of a website
- Ease of browsing a website and attractive graphic design
- Expected changes on a website and the level of satisfaction from using a website

Purchasing process review

- Opinion on a catalogue and recommendations for assortment development
- Offer assessment in terms of a search engine, categories and products
- Collecting reasons why users resign from purchasing

Reasons for abandoning e-comm

- Understanding why customers leave play.pl
- Supplementary evaluation to identified Google Analytics bottlenecks
- Defining benefits and advantages that could keep the customer

NPS on-site evaluation

- How likely would you recommend play.pl to your friends?
- Sharp evaluation with separate deeper questions for Distractors and Promoters
- Additional segmentation among customers and prospects

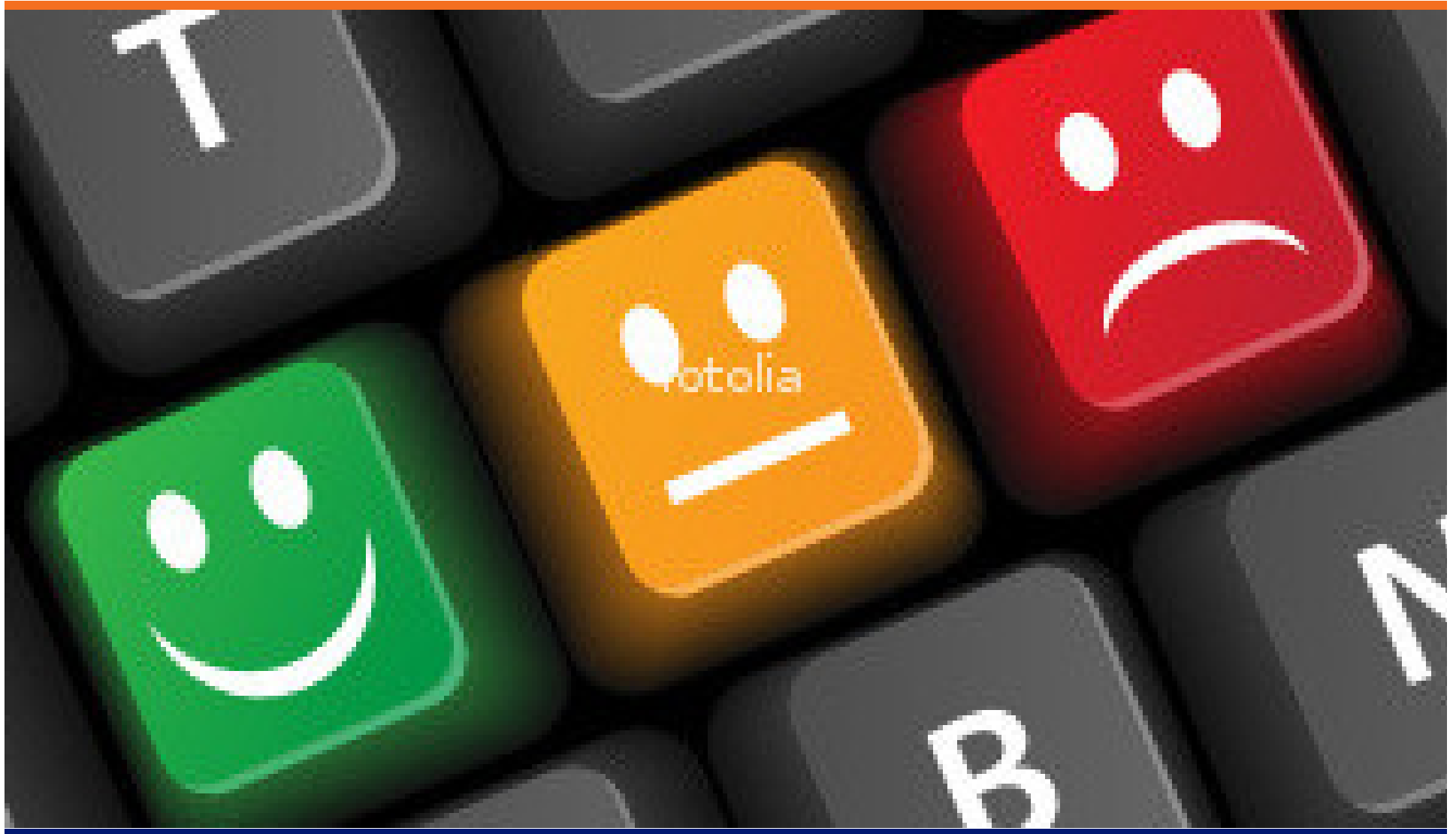
A bit of PLAY monthly engagement statistics

- ☺ Number of **surveys on site**: **7**
- ☺ Average time needed to **fill out** survey:
10 – 15 sec
- ☺ Average total number of **filled surveys**:
15 000
- ☺ Average total of **qualitative** suggestions:
750
- ☺ Average number of **NPS** ratings: **12 500**

Unit cost of the improvements suggested by the users is about 60 times lower when compared to traditional research methods like UX testing, focus groups, card sorting, or eye tracking

**What do PLAY
NPS and PLAY
Facebook
fanpage have
in common?**





The concept: NPS and Facebook integrated

User rates
recommendation at 9
or 10 - Promoter



FB cookie verification
and Likelt! invitation

Jak bardzo jest prawdopodobne, że polecisz swoim znajomym stronę internetową PLAY?

W ogóle nie
polecę

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Polecę z
pewnością



Dziękujemy za wzięcie udziału w badaniu.
Oceniasz nas pozytywnie, polub nas na Facebooku!



Play na Facebooku


Lubię to! 823,712

Exemplary built-in survey with NPS

Mix

Oferta na doładowania z telefonem


[Poznaj szczegóły >](#)



Stacjonarny

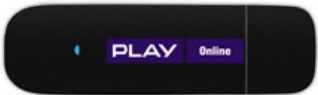
Oferta telefonii stacjonarnej

[Poznaj szczegóły >](#)




Szukasz Internetu mobilnego?
Sprawdź najlepszą ofertę w największej w Polsce sieci 4G

[Na abonament >](#) [Na kartę >](#)




Jak przejść?



Chcesz przenieść numer do Play? To bardzo proste. Wystarczy jedna wizyta w salonie. Zajmiemy się wszystkim za Ciebie.

[Zobacz szczegóły >](#)

Status przenoszenia numeru



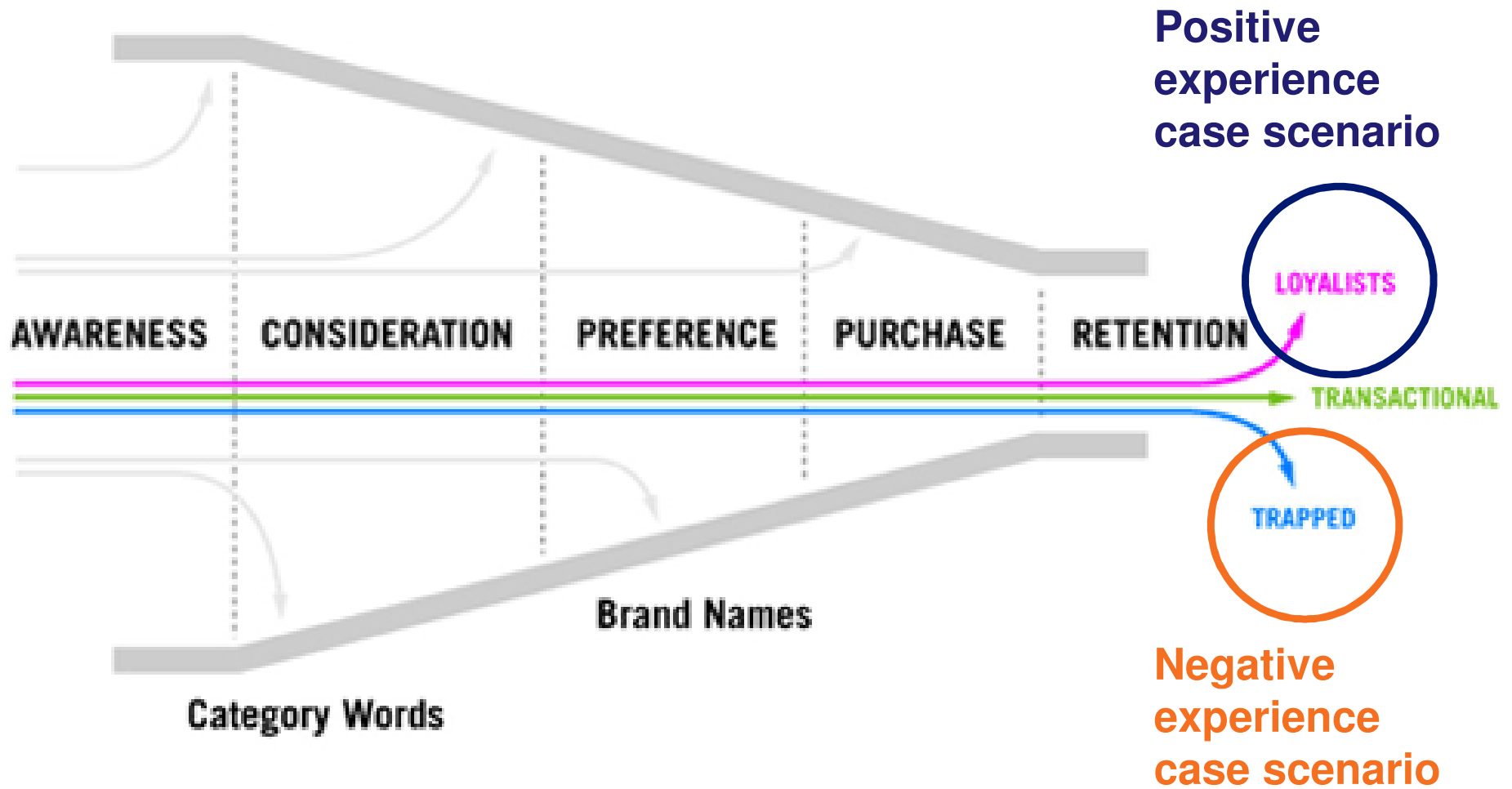
Jesteś w trakcie przenoszenia numeru do Play? Dowiedz się na jakim etapie jest przenoszenie Twojego numeru.

[Sprawdź status >](#)

Jak bardzo jest prawdopodobne, że polecisz swoim znajomym stronę internetową PLAY?

W ogóle nie polecę 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Polecę z pewnością

We interact with Promoters and Detractors




www.elliance.com

Exemplary built-in survey with NPS – Promoters

Mix

Oferta na doładowania z telefonem


[Poznaj szczegóły >](#)



Stacjonarny


Oferta telefonii stacjonarnej

[Poznaj szczegóły >](#)




Szukasz Internetu mobilnego?
Sprawdź najlepszą ofertę w największej w Polsce sieci 4G

[Na abonament >](#) [Na kartę >](#)




Jak przejść?



Chcesz przenieść numer do Play? To bardzo proste. Wystarczy jedna wizyta w salonie. Zajmiemy się wszystkim za Ciebie.

[Zobacz szczegóły >](#)


Status przenoszenia numeru



Jesteś w trakcie przenoszenia numeru do Play? Dowiedz się na jakim etapie jest przenoszenie Twojego numeru.

[Sprawdź status >](#)

Dziękujemy za wzięcie udziału w badaniu.
Oceniasz nas pozytywnie, polub nas na Facebooku!



Play na Facebooku
[Lubią to!](#) 823,712


For Promoters we offer the possibility to become a fan of PLAY fanpage right after clicking 9 or 10.

Exemplary built-in survey with NPS – Detractors

Mix

Oferta na doładowania z telefonem


[Poznaj szczegóły >](#)



Stacjonarny


Oferta telefonii stacjonarnej

[Poznaj szczegóły >](#)



Szukasz Internetu mobilnego?
Sprawdź najlepszą ofertę w największej w Polsce sieci 4G

[Na abonament >](#) [Na kartę >](#)



Jak przejść?

Chcesz przenieść numer do Play? To bardzo proste. Wystarczy jedna wizyta w salonie. Zajmiemy się wszystkim za Ciebie.

[Zobacz szczegóły >](#)

Status przenoszenia numeru

Jesteś w trakcie przenoszenia numeru do Play? Dowiedz się na jakim etapie jest przenoszenie Twojego numeru.

[Sprawdź status >](#)

Prosimy wybierz jeden z możliwych powodów Twojej oceny:

Wybierz

Inne, jakie?

Detractors are provided with additional questions and offered some help to prevent sharing their negative experience.

30% of customers
willing to recommend
PLAY to their friends,
liked **PLAY** fanpage
when prompted - just
after NPS question.



Results form the first quarter of 2012



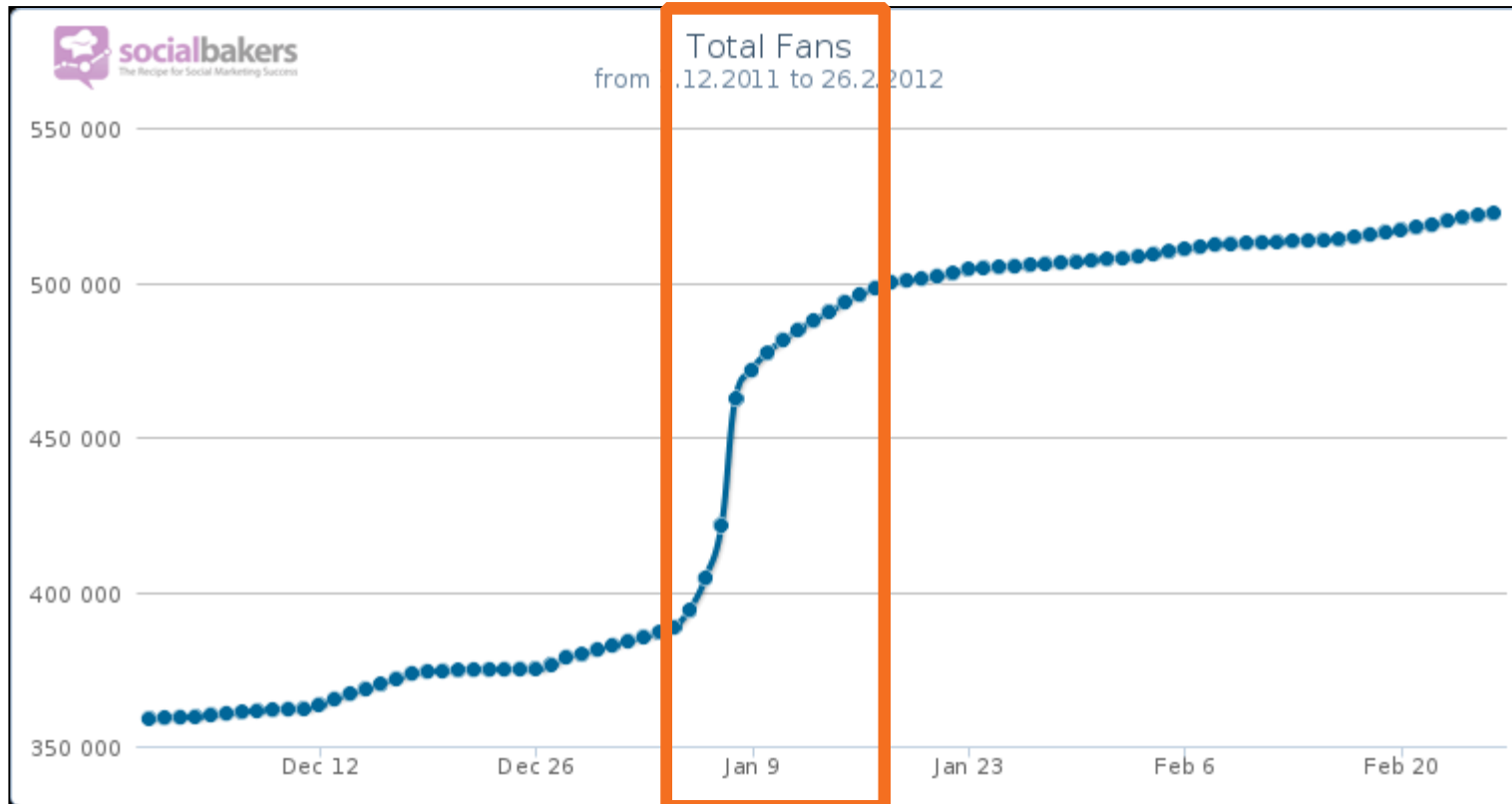
Important remark

PLAY was the main sponsor of the Great Orchestra of Christmas Charity Foundation in January 2012.

Great Orchestra collects more than 10 million EUR every year for medical equipment, www.en.wosp.org.pl

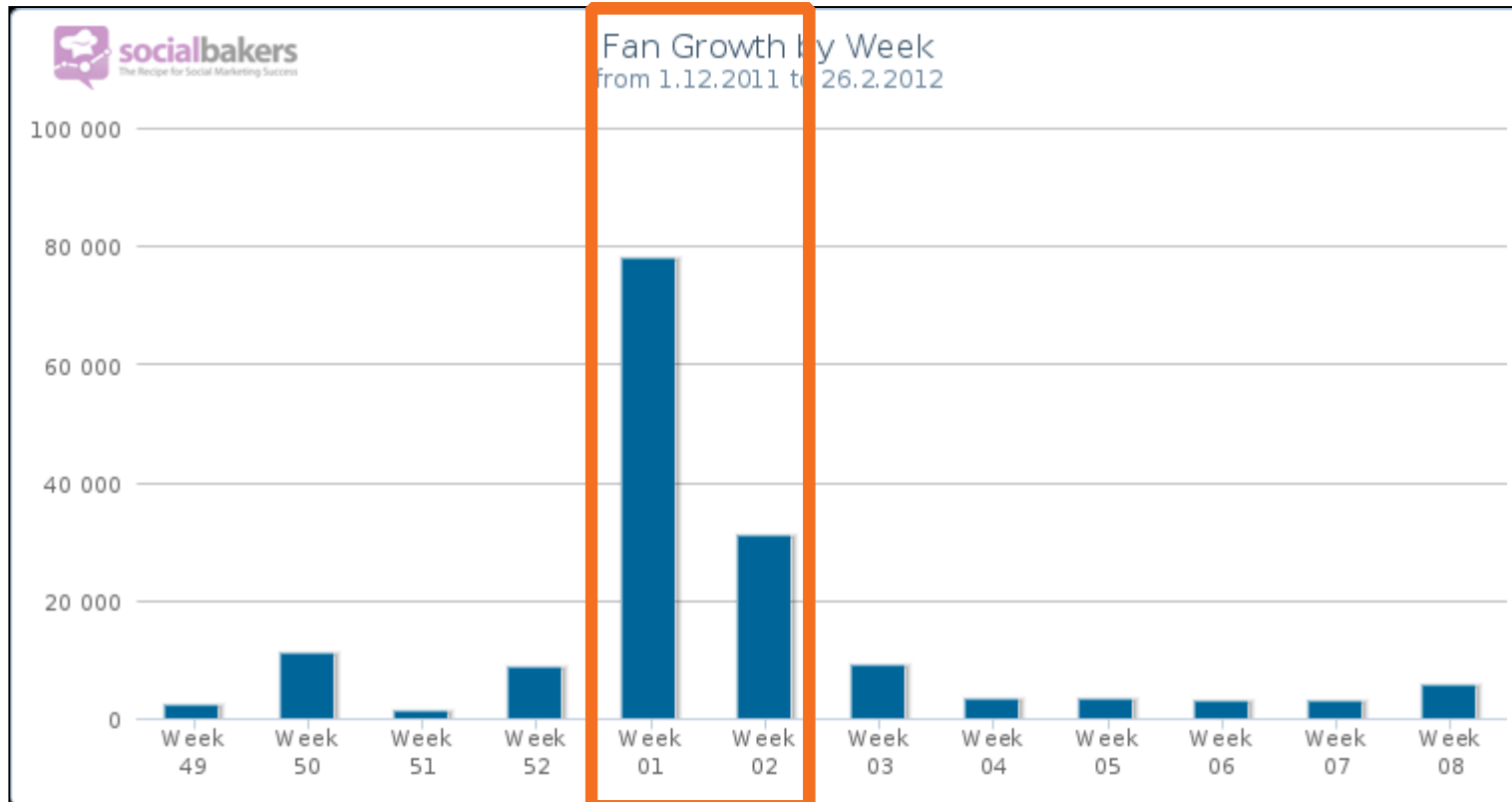
Thanks to their sponsoring there
was a **heavy traffic** on PLAY
website in first 2 weeks of
January 2012.

Play facebook fans summary



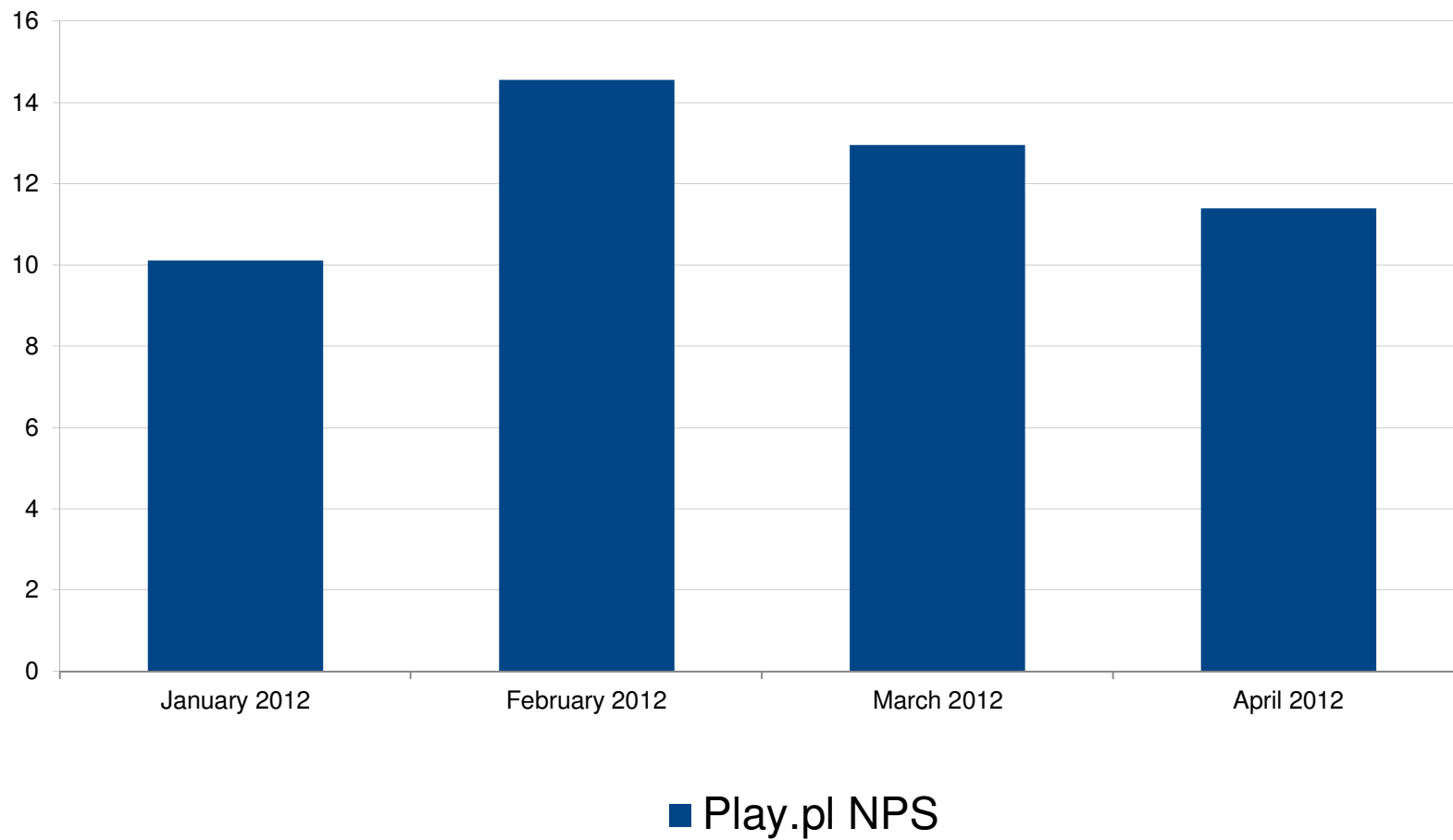
**The number of PLAY fans in
January increased by 110.000
[20%] within 2 weeks.**

The weekly fan growth

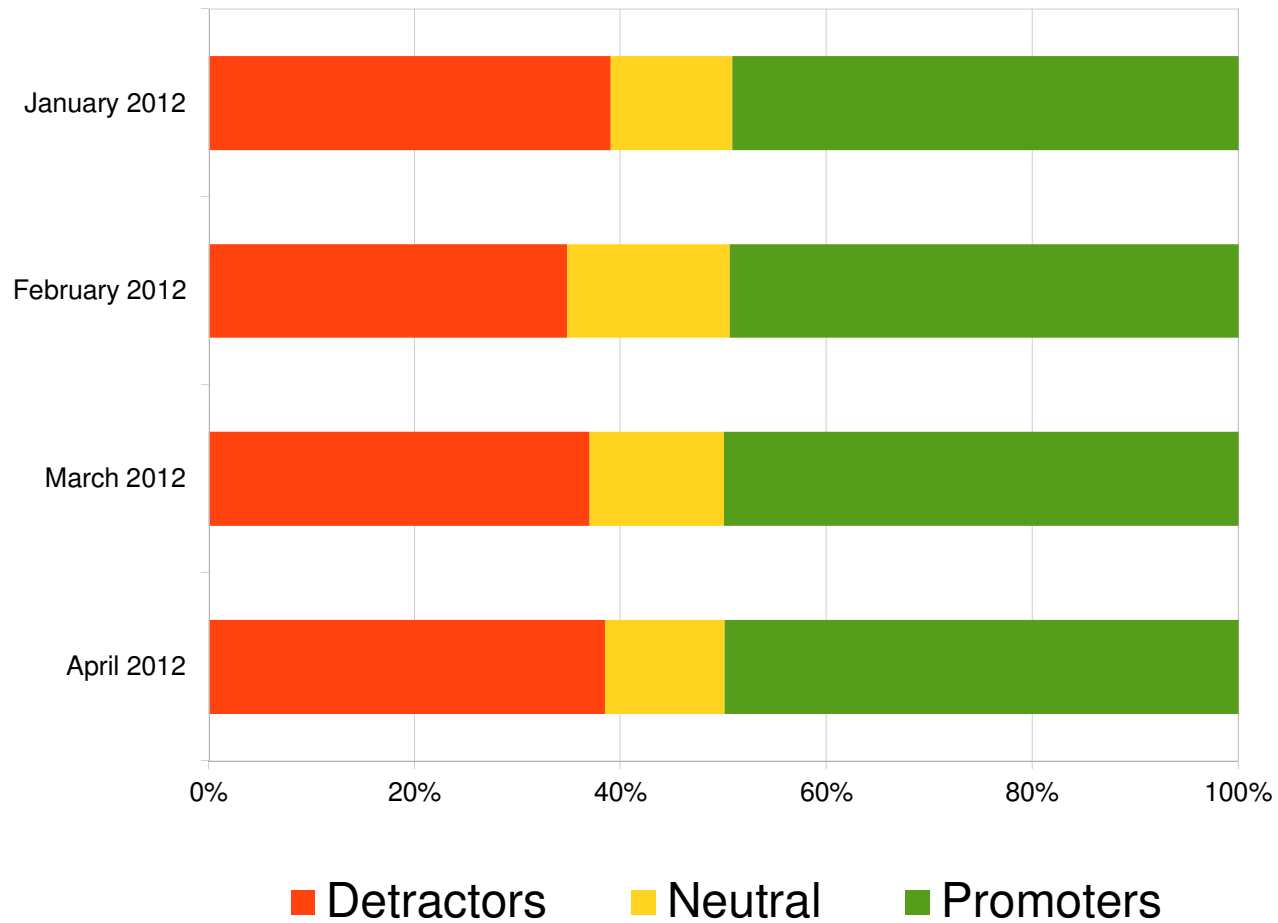


**Meanwhile opiniac.com
experience and NPS surveying
was running on daily basis.**

NPS status



NPS rating split



**Still remember the magic 30%
who click „I like it”?**

**Now just think that around 10%
of 110k is the result of NPS
integration.**

Which technically brings you to a conclusion that 10.000 fans were acquired for free.

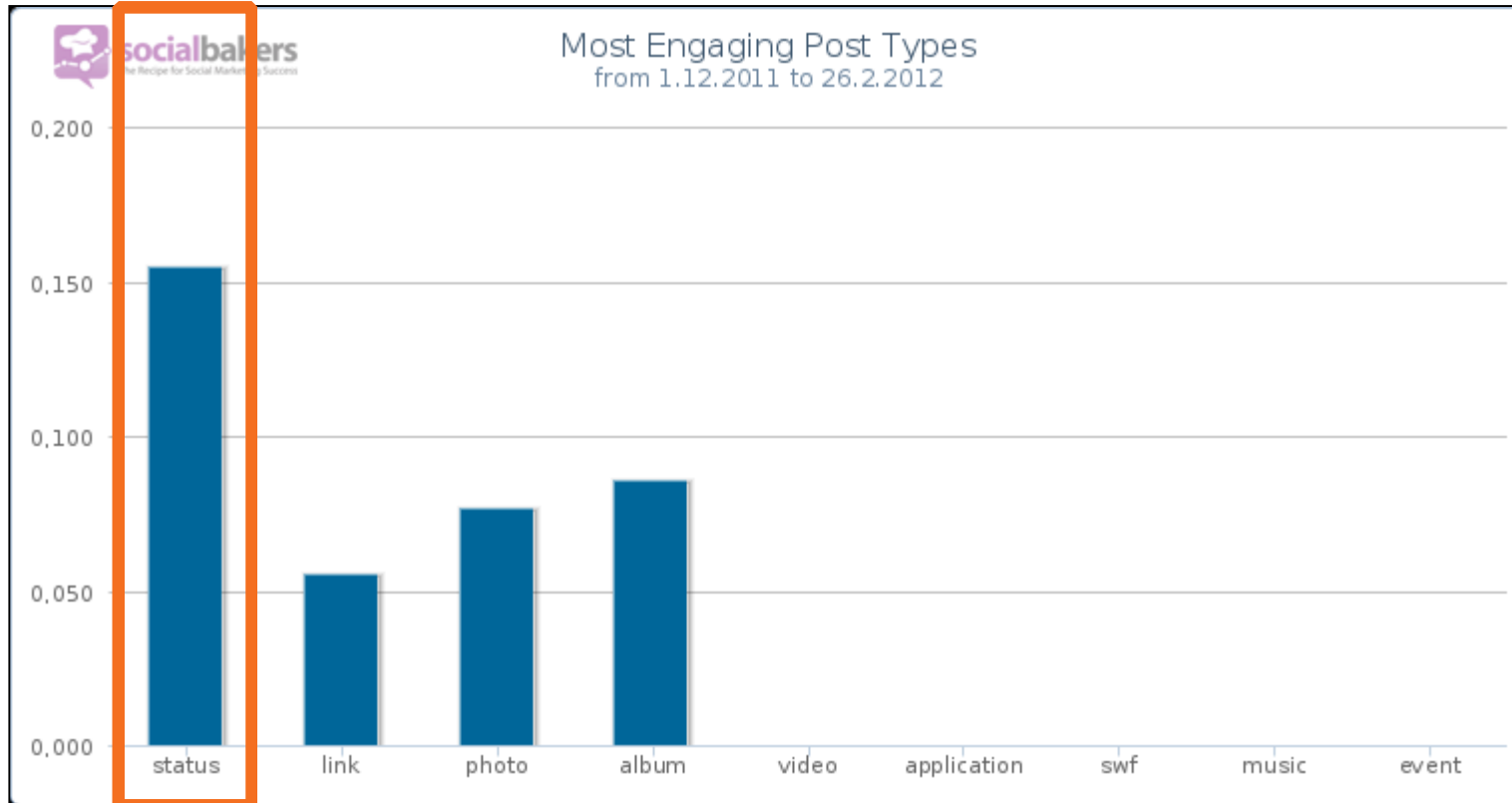
Not to mention Detractors, who were **engaged more by additional support questions and help. Resulting with a **better customer experience**. Why?**

Jeff Bezos quotation is the best answer: “If you have an **unhappy customer on the internet, he doesn't tell his six friends, he tells his **6,000 friends.**”**

**Now think about
domino effect –
if I like **PLAY**,
some of my
friends will like
it as well.
The proof?**



Most engaging post types



Key takeaways





**Users are
statistics.
Customers
are people.**

Stanley Marcus, American Businessman

Satisfied customers boost your e-commerce





**Satisfaction is the
most important
way to differentiate
ourselves from our
competitors.**

Yun Jong Yong, Samsung CEO

We offer FREE platform tryouts to start with

- ☺ Demo version is available for **1 month** with an option to prolong it for an additional month in talks with a Customer to keep the continuity of research.
- ☺ **A full system functionality** is available, restricted to a basic survey only – with questions about the most popular trends among platform Customers.
- ☺ The **installation of a survey alone is simple**, similar to Google Analytics plug-in.
- ☺ Collected data allow to find out the actual **solution advantages**.
- ☺ As a test summary, we provide the appointment and **a report with the collected data followed by discussing the results**.



[Test drive](#)
[opiniac.com](#)

**Thank you for your
attention.**



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

Przemek Bukato
przemyslaw.bukato@play.pl

opiniac.com
Customer Experience Management