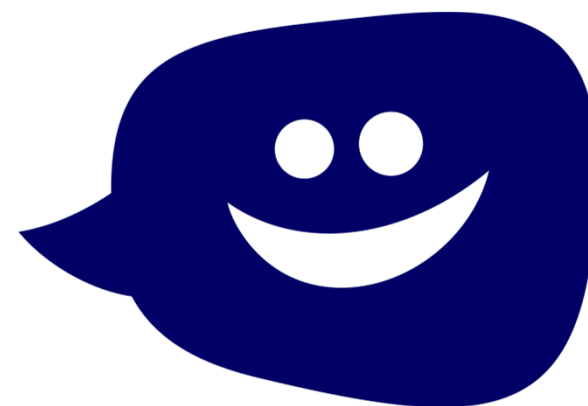


Zarządzanie doświadczeniami użytkowników



Zbigniew Nowicki

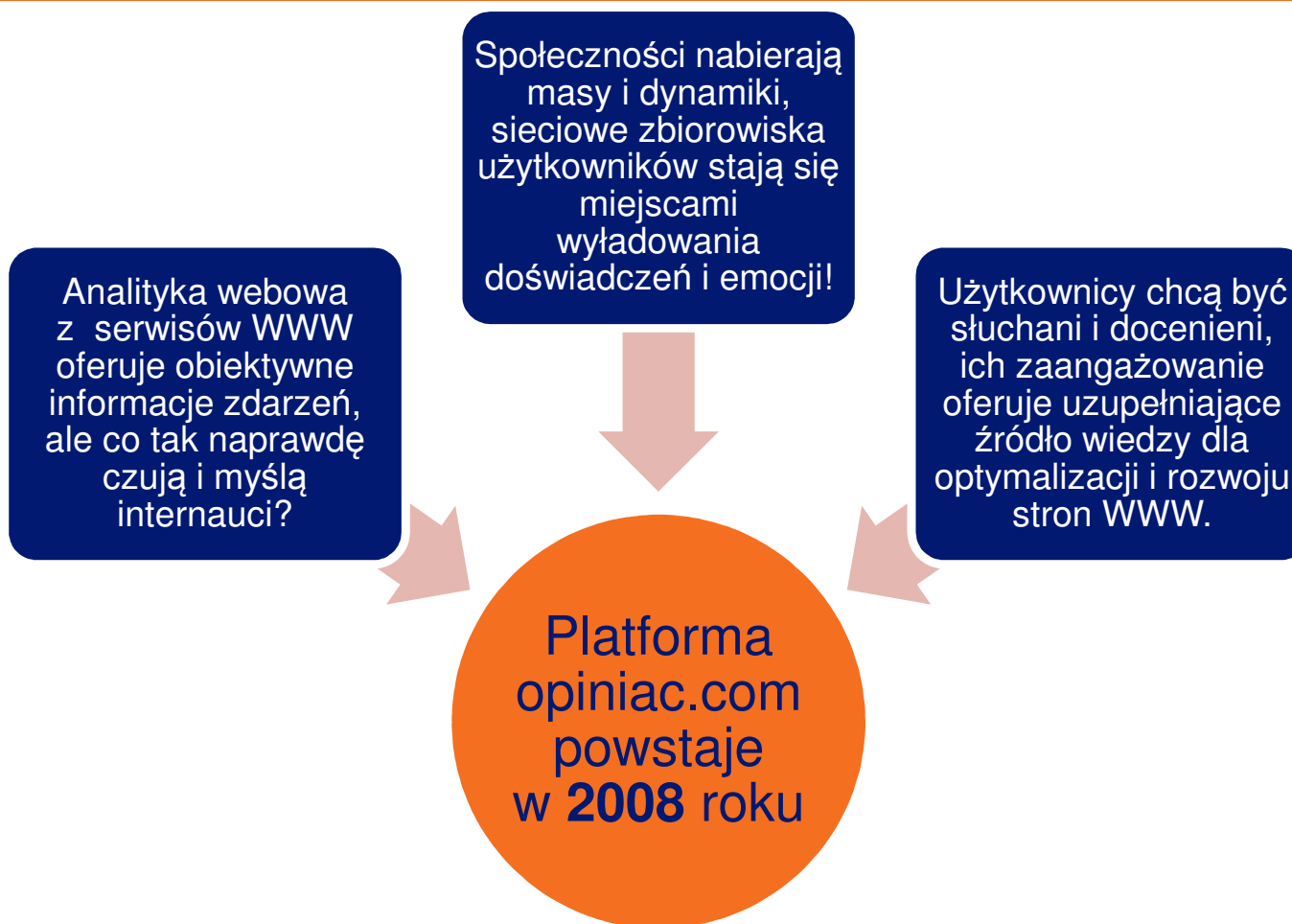
CXPA | Customer Experience
Professionals Association

opiniac.com
Customer Experience Management

Kluczowe informacje o platformie opiniac.com



opiniac.com – krótka historia powstania



Platforma opiniac.com rejestruje nastroje zaangażowanych użytkowników, w postaci ich opinii oraz ocen, dzięki czemu możliwa jest optymalizacja serwisów WWW.

opiniac.com – odbiorcy platformy

Wybrani Klienci



Wybrani Partnerzy



opiniac.com – wyniki w pigułce

5

Ekspertów w głównym zespole projektowym

3

Członkostwa w organizacjach branżowych

0,9

Średni wynik ogólnej satysfakcji w e-commerce

6

Lat doświadczenia w pomiarze i ocenie doświadczeń

4,5

Liczba mln unikalnych użytkowników w badaniu

15

Średnia ilość minut konieczna do uruchomienia badania

9

Wyspecjalizowanych narzędzi badawczych

2+

Średni okres współpracy z klientami

24

Badanych liderów branży e-commerce w Polsce

opiniac.com – 3 proste kroki współpracy



opiniac.com – biznesowa przewaga konkurencyjna



Podchodzimy indywidualnie do każdego projektu



Nasz zespół tworzą eksperci z wieloletnim doświadczeniem



Miesięcznie ponad milion użytkowników widzi badanie opiniac.com



Dostarczamy cykliczne raporty, ocenę wyników i wsparcie doradcze



Dzielimy się wiedzą, obserwacjami i doświadczeniem



Dotrzymujemy w 100% ustalonych terminów projektowych

opiniac.com – systemowa przewaga konkurencyjna



Oferujemy zestaw wyspecjalizowanych narzędzi do oceny Customer Experience



Analizujemy powody opuszczenia e-sklepu i porzucenia zakupów



Klient otrzymuje przejrzysty i intuicyjny panel administracyjny



Działamy niezależnie od platformy prezentującej badanie

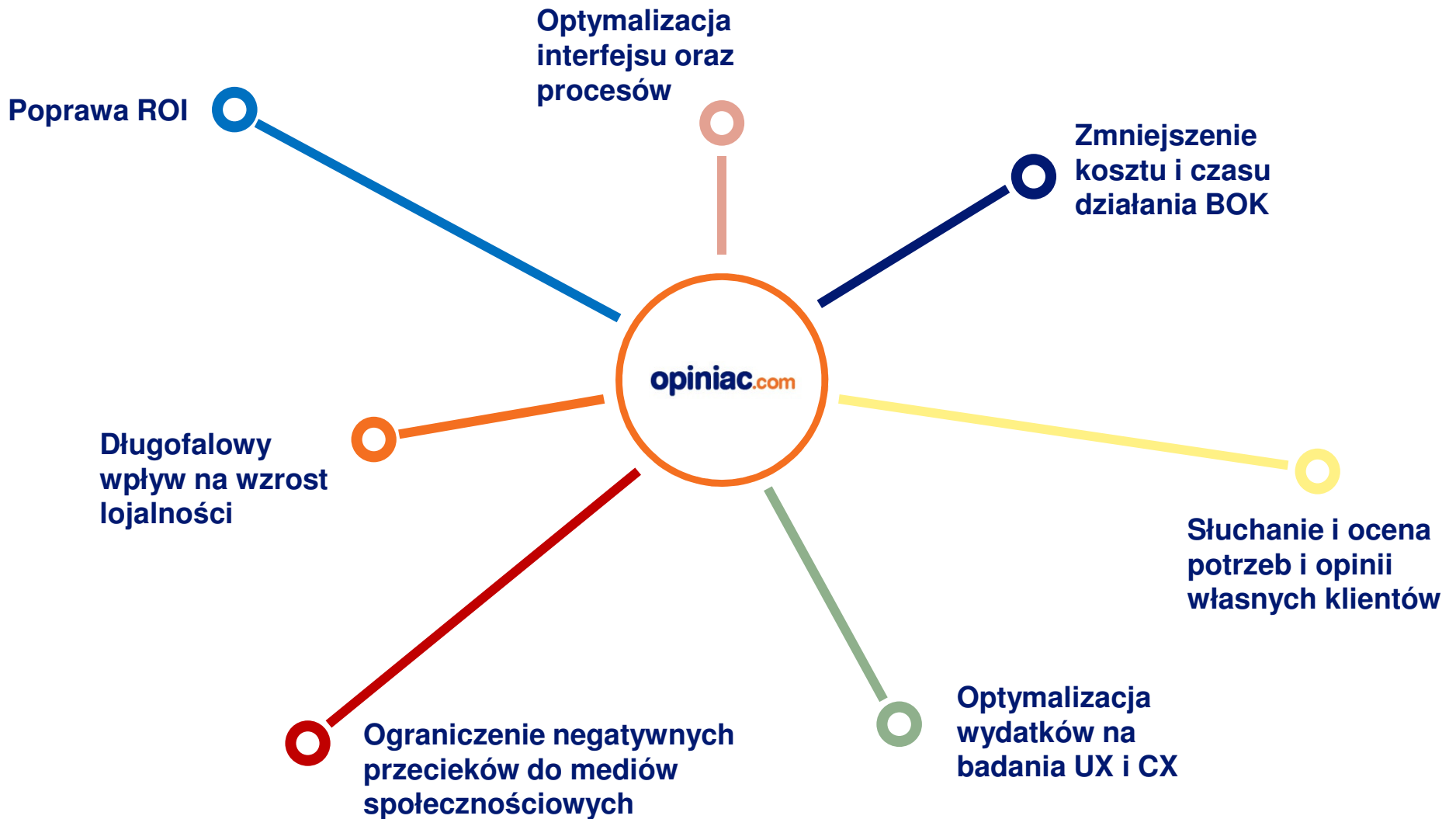


Predefiniowane scenariusze badań dostępne w panelu klienta



Publikujemy jakościowe wskaźniki referencyjne dla e-commerce

opiniac.com – przykładowe korzyści dla Klientów



Obserwacje strategiczne dla badań CX w 2014



Nowa hybryda, gdzie 1+1=3



Sztuczny podział na **off-line i on-line** zanika, a „Consumer journey” dla wielu kategorii przebiega dwutorowo.

Zachowania konsumentów stają się zależne od kontekstu, otwiera to zupełnie nowe możliwości badawcze.

Synergia on/off, czyli śledzenie doświadczeń w obu środowiskach to uzupełniające się badania, które dostarczają **bogatszych wyników**, niż oddzielna obserwacja.

Nowa hybryda, gdzie 1+1=3



Narzędzia **opiniac.com** oferują **kompleksowy pomiar doświadczeń** konsumentów, obejmując wszystkie punkty styku konsumenta z marką. Jednocześnie platforma pozwala na **łatwe porównanie wyników** środowiskowych wraz z referencją do wskaźników rynkowych.

Mobilność powszednieje



Stale rośnie zbiór konsumentów posiadających smartfony – obecnie **42% badanych*** deklaruje się jako ich użytkownicy. Zgodnie z przewidywaniami mobile staje się jednym z kluczowych kanałów komunikacji, reklamy, handlu i dystrybucji. Dla badań oznacza to **stały dostęp do konsumentów**, wykorzystanie natywnych cech smartfonów, oraz ostatecznie skuteczniejsze analizy.

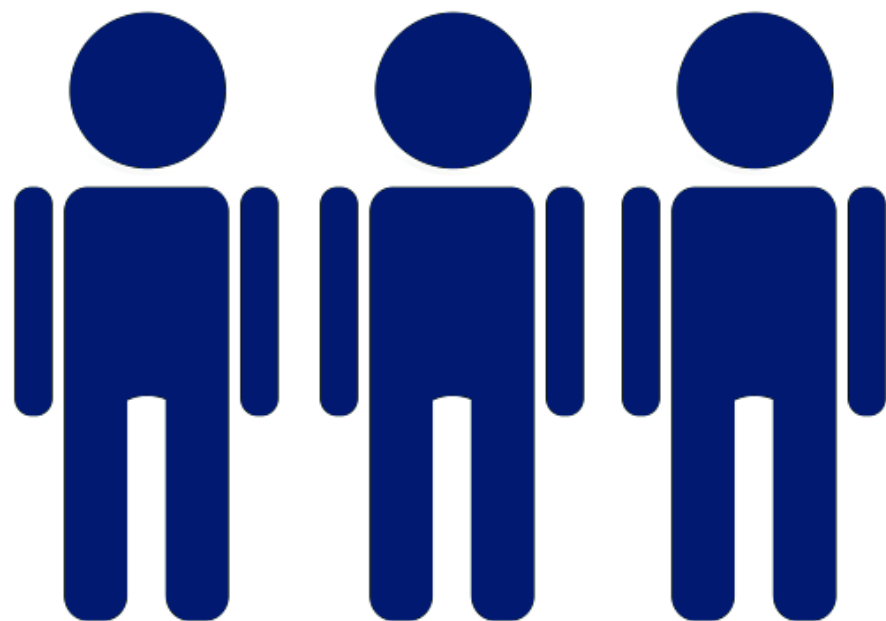
* Raport Generation Mobile: kobiety 38%, mężczyźni 45%, dane z I kwartału 2013, maj 2013

Mobilność powszednieje

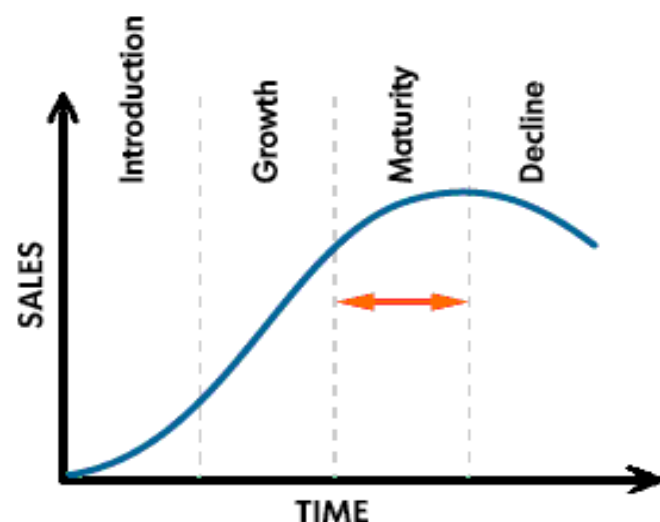


Narzędzie opiniac.mobile umożliwia badanie zarówno serwisów mobilnych, jak i dedykowanych aplikacji dla urządzeń mobilnych. Nawigacja badania dopasowuje się do typu urządzenia oraz wielkości ekranu, dzięki czemu wypełnienie ankiet jest równie **wygodne i szybkie**, jak na ekranie komputera.

Satysfakcja kształtuje dalszy wzrost sprzedaży



Nasylenie rynku sprawia, że wiedza o nastawieniu i potrzebach konsumentów staje się kluczowym czynnikiem powodzenia w osiągnięciu celów biznesowych.



Satysfakcja kształtuje dalszy wzrost sprzedaży



Narzędzia dostępne w portfelu opiniac.com **wspierają retencję zakupową**. Dzięki stałemu śledzeniu doświadczeń, na każdym etapie Consumer Journey, oferują **możliwość szybkiego reagowania** na zidentyfikowane zjawiska.

Rosnący potencjał badań realizowanych on-line



Rośnie zakres i wiarygodność badań internetowych. Postęp technologiczny i rosnący zasięg sprawiły, iż stały się one **główną metodą** pomiaru potrzeb, doświadczeń i zachowań konsumentów na wiodących rynkach e-commerce.

Rosnący potencjał badań realizowanych on-line



Platforma opiniac.com oferuje możliwość przeprowadzania **testów z użytkownikami** zdalnych grup fokusowych. Fokusy on-line stanowią jakościowe uzupełnienie i ewaluację danych z narzędzi badawczych. Jednocześnie jest to idealny moment na **weryfikację hipotez** budowanych w oparciu o opinie użytkowników.

Dane, dane, dużo danych



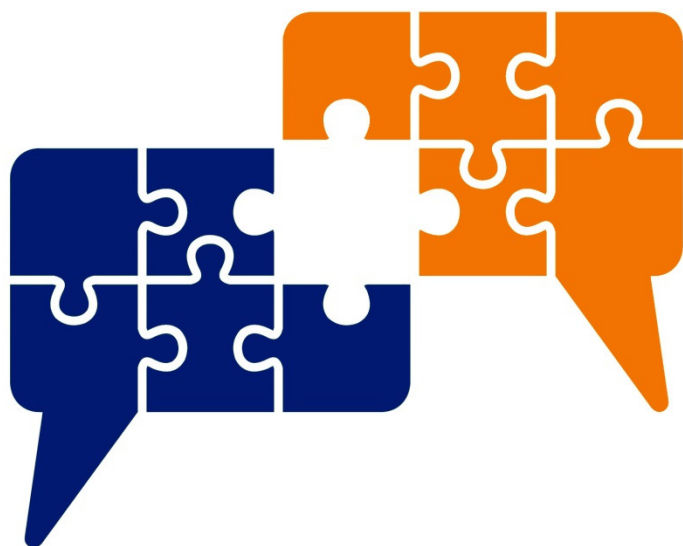
Konieczność analizy rosnącej ilości **rozproszonych danych** sprawia, że podejmowanie trafnych i zarazem bezpiecznych decyzji biznesowych jest coraz trudniejsze. Jednocześnie analiza „big data” oferuje klucz do identyfikacji wzorców zachowań i doświadczeń.

Dane, dane, dużo danych



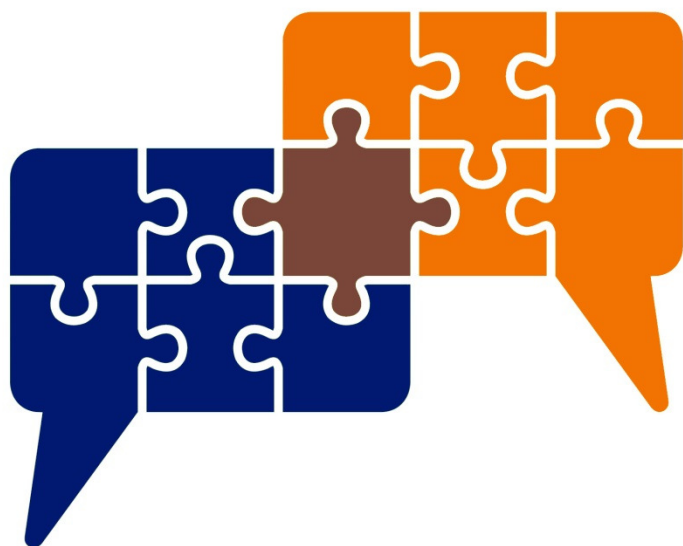
W ramach badań platformy **opiniac.com** codziennej analizie poddawane są tysiące informacji **ilościowych i jakościowych**. Ich kombinacja pozwala określać preferencje konsumentów. Dodatkowo, dzięki **uniwersalnemu API**, połączenie z innymi źródłami danych, ułatwia definiowanie trendów i zjawisk konsumenckich.

Badania integralną częścią spotkań i planowania



Możliwości i rezultaty badań doświadczeń konsumentów, winny stanowić uzupełnienie spotkań planowania rozwoju biznesu. Dzięki wspólnym warsztatom agencja badawcza jest włączona w całość procesu, rekomenduje dobór metod badawczych i wchodzi w rolę **strategicznego partnera biznesowego**.

Badania integralną częścią spotkań i planowania



W nadchodzącym roku zespół opiniac.com, na bazie doświadczeń z badań konsumentów, oferuje **ekspertskie wsparcie** przy projektowaniu rozwiązań e-commerce, definiowaniu procesów operacyjnych oraz ocenie efektywności komunikacji marketingowej, angażując się w **spotkania warsztatowe** z Klientami.

**Prosty i łatwy
początek –
bezpłatny test
platformy**



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.



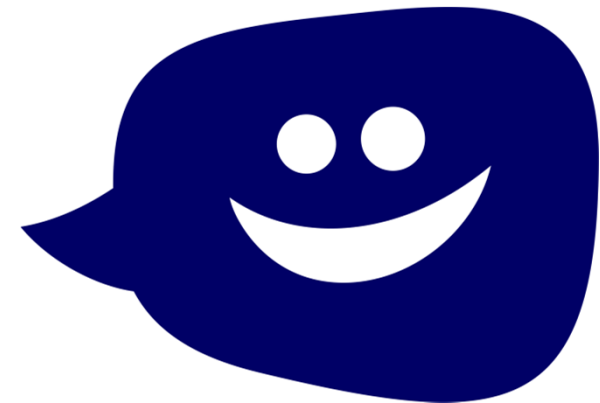
[Wypróbuj platformę](https://opiniac.com)
opiniac.com

Zadowoleni i lojalni klienci!

Zadowoleni klienci, gotowi do współdzielenia pozytywnych doświadczeń i rekomendacji, to finalnie najważniejsza weryfikacja jakości i przyjazności naszego biznesu.



**Dziękujemy za uwagę,
życzymy wyłącznie
zadowolonych
konsumentów.**



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

opiniac.com
Customer Experience Management