

Warszawa, 2016-02-01

List referencyjny

W Polskich Liniach Lotniczych LOT stale pracujemy nad usprawnieniem jakości internetowego serwisu do wyszukiwania i rezerwacji połączeń lotniczych. Starając się sprostać rosnącym oczekiwaniom naszych Klientów, w drugiej połowie 2015 roku postanowiliśmy zbadać potrzeby użytkowników korzystających z portalu lot.com.

W celu rzetelnego rozpoznania oczekiwań naszych Klientów zdecydowaliśmy się skorzystać z doświadczenia specjalizującej się w badaniach CX platformy opiniac.com. W ramach współpracy, dla serwisu lot.com oraz zewnętrznego systemu obsługującego rezerwację lotów uruchomione zostały wielowymiarowe badania, w których badaliśmy między innymi:

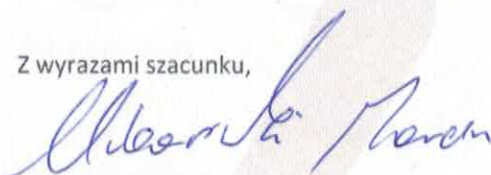
- zadowolenie z korzystania z serwisu,
- działanie wyszukiwarki połączeń lotniczych,
- powody dlaczego użytkownicy opuszczają lot.com,
- przyjazność procesu rezerwacji oraz
- wizerunek marki.

Współpraca z opiniac.com przebiegła efektywnie i terminowo. Od samego początku, czyli od momentu opracowywania badań po przez integrację i na finalnej analizie skończywszy otrzymaliśmy wsparcie na wysokim poziomie

Wnioski z przeprowadzonych badań pozwoliły nam na lepsze poznanie preferencji naszych klientów, ich preferencji oraz oczekiwań względem serwisu internetowego, jak i procesu rezerwacyjnego oraz wskazały nam możliwe kierunki dalszej pracy w obszarze Customer Experience.

Firmę Opiniac oceniam jako profesjonalną, rzetelną, terminową i należycie wykonującą powierzone zadania w zakresie prowadzonych badań internetowych. Dotychczasowe doświadczenia ze współpracy pozwalają stwierdzić, że jest to partner godny zaufania i polecenia innym firmom.

Z wyrazami szacunku,



Marcin Urbański

Kierownik Sekcji Planowania i Analiz Efektywności Sprzedaży

**Polskie Linie Lotnicze
LOT S.A.
Dział Sprzedaży Internetowej
00-906 Warszawa, ul. 17 Stycznia 39**