

Innowacja w zarządzaniu satysfakcją użytkowników w obszarze serwisów internetowych

Zbigniew Nowicki



opiniac.com
Customer Experience Management

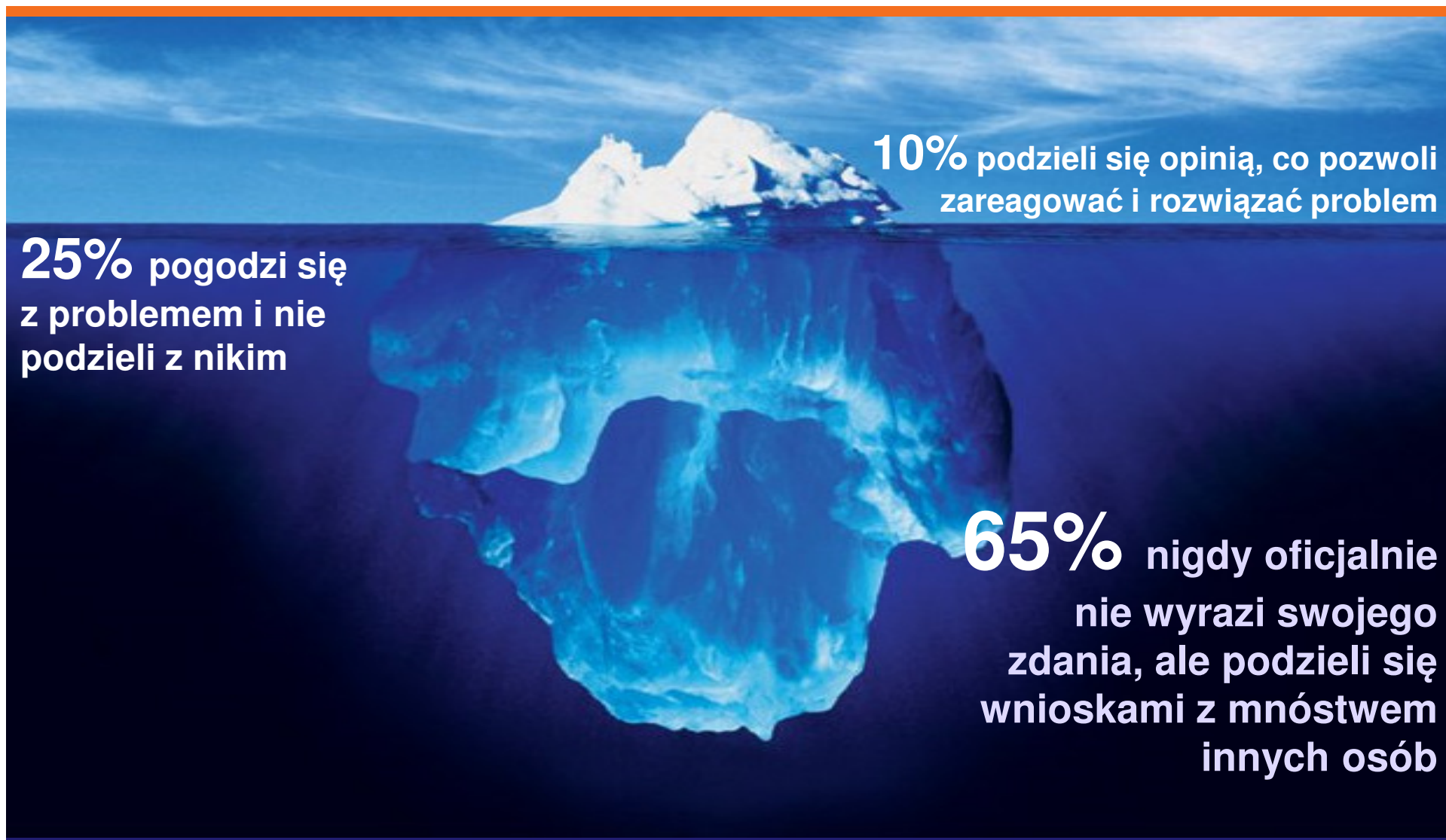
Góra lodowa



10% na powierzchni

90% pod wodą

Góra lodowa satysfakcji



W poszukiwaniu lepszej konwersji

80%+

firm, które posiadają plan na rozwój marki w mediach cyfrowych, wdraża wskaźniki oceny efektywności i monitoring satysfakcji w celu poprawienia wyników konwersji.

eMarketer 2010 Digital Brand Expression report

Wiedza – podstawą dla wzrostu satysfakcji użytkowników

Obiektywne dane [np. statystyki internetowe]



- Analiza ruchu użytkowników
- Rejestracja zdarzeń
- Wizualizacja i ocena konwersji



Subiektywne dane [np. badanie opinii użytkownika]



- ☺ Opinie dotyczące serwisu, oferty, procesu zakupowego itp.
- ☺ Postulaty z zakresu oczekiwań i potrzeb użytkowników
- ☺ Wskazówki dla użyteczności, dostępności i przyjazności działania serwisu, a także ocena jakości obsługi

Dlaczego należy dbać o poziom satysfakcji użytkowników?

☺ Na każdego klienta, który zdecyduje się mówić, przypada 25 innych, którzy milczą.

☺ **opiniac.com** pozwala **słuchać "mówiących"**, aby na podstawie ich komentarzy kształtować rozwój serwisu internetowego.

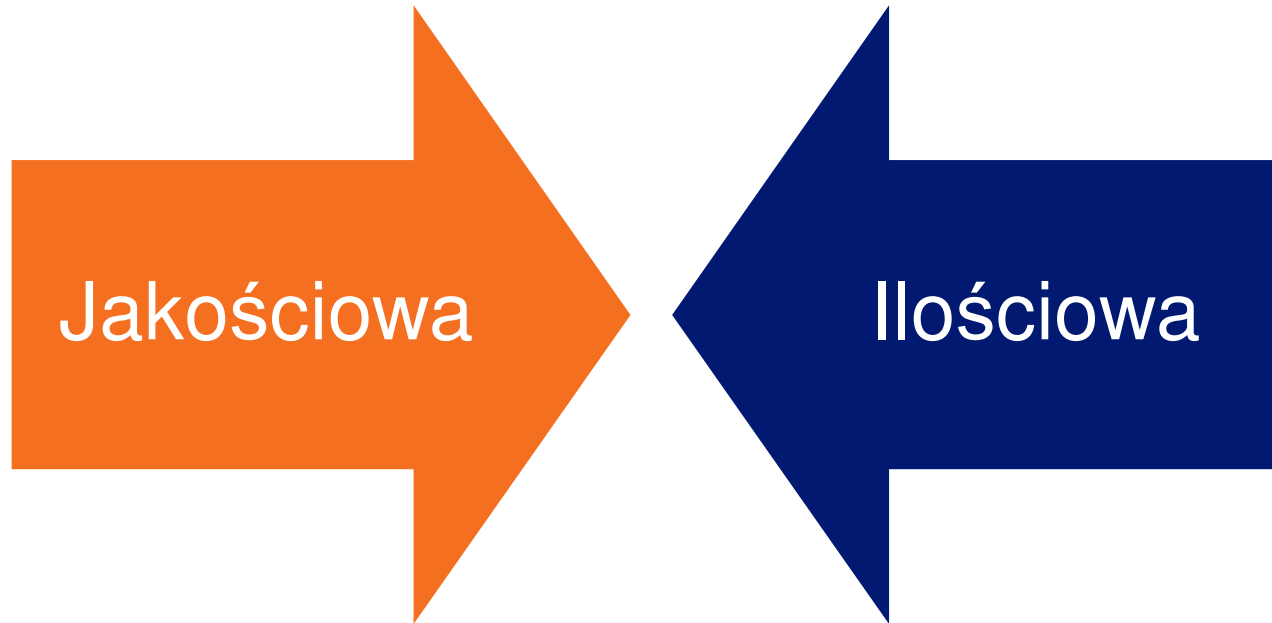


The White House Office of Consumer Affairs Eastbridge Consulting Group

Wykorzystanie potencjału zaangażowanych użytkowników



Typ gromadzonej informacji



Subiektywne odczucia i komentarze użytkowników w odniesieniu do treści, sposobu prezentacji, nawigacji, zaufania, jakości obsługi, itd..

Indywidualna ocena użytkowników według zdefiniowanej skali w odniesieniu do parametrów i kryteriów poddanych ewaluacji.

Typ gromadzonej informacji

- Ocena treści, wyglądu, użyteczności
- Pomiar satysfakcji użytkownika
- Komentarze i sugestie

Wrażenia



- URL (uwzględniając składnię dynamiczną)
- Adres IP konsumenta
- Podstawowe dane systemowe

System



- Czas od wyświetlenia strony do oceny
- Data i czas wypełnienia ankiety
- Odpowiedzi na pytania uzupełniające

Dodatkowe



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



Przykład ankiety dla serwisu informacyjnego

 Oceń stronę >>

Grafika do umieszczenia na stronach WWW

Przykładowa ankieta

LOGO Firmy

Zapraszamy do anonimowego wypełnienia ankiety, która pomoże usprawnić działanie naszej strony dla Państwa.

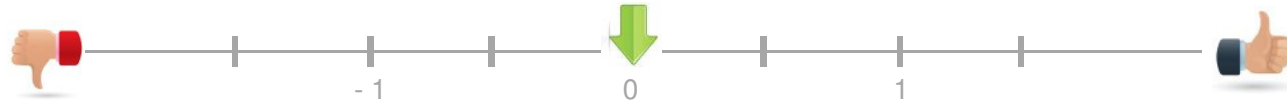
1. Jak oceniają Państwo jakość i przydatność informacji prezentowanych na stronie?



2. Jak oceniają Państwo łatwość poruszania się po stronie?



3. Jak podoba się Państwu estetyka oraz graficzny wygląd strony?



4. Jaki był powód wizyty na naszej stronie internetowej?

Pole wyboru 


5. Czy udało się Państwu znaleźć poszukiwaną informację?

Tak

Nie. Jakiej informacji Państwo poszukiwali w naszym serwisie?

Pole do wpisu komentarza

6. Podziel się informacją na temat serwisu ze znajomymi

 **Lubię to!**

opiniac.co

opiniac.com

Zasady używania | O systemie

Zakończ ankietę

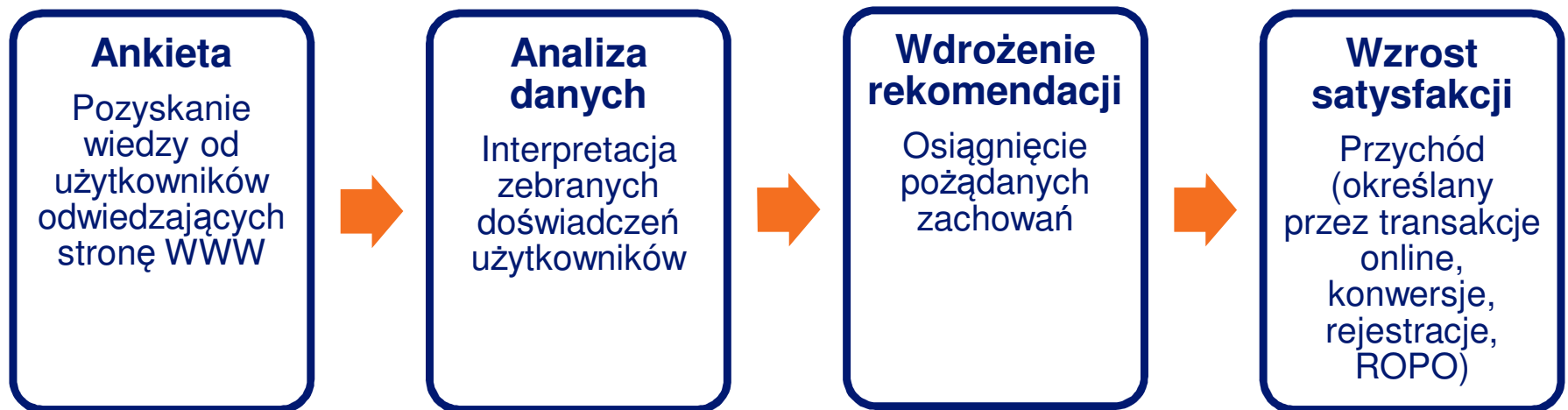


Rozkład gromadzonych informacji



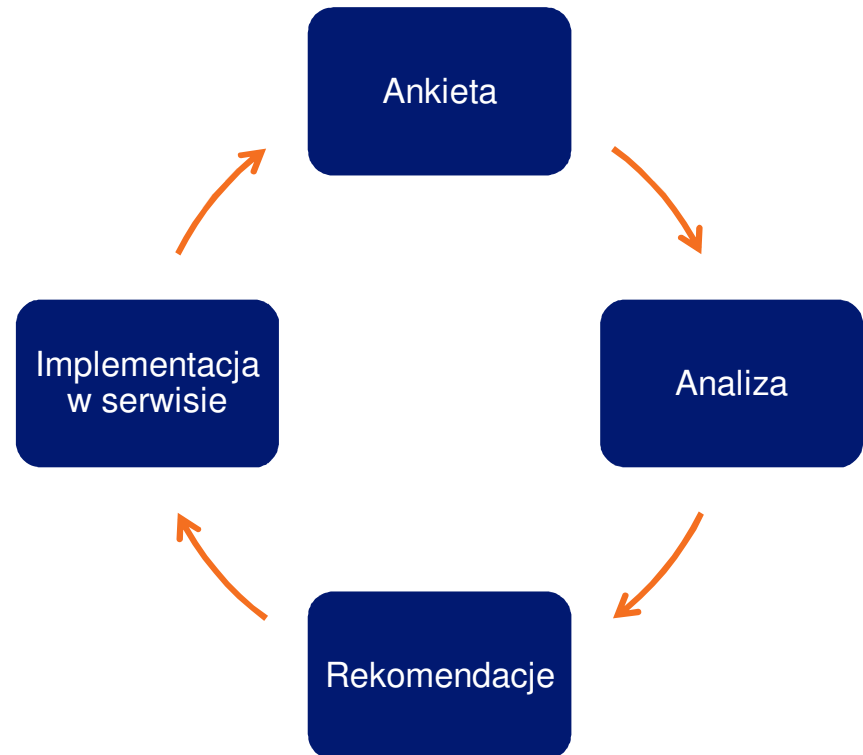
% spośród użytkowników chcących wyrazić swoje zdanie

Pozyskana wiedza podstawą zmian w serwisie

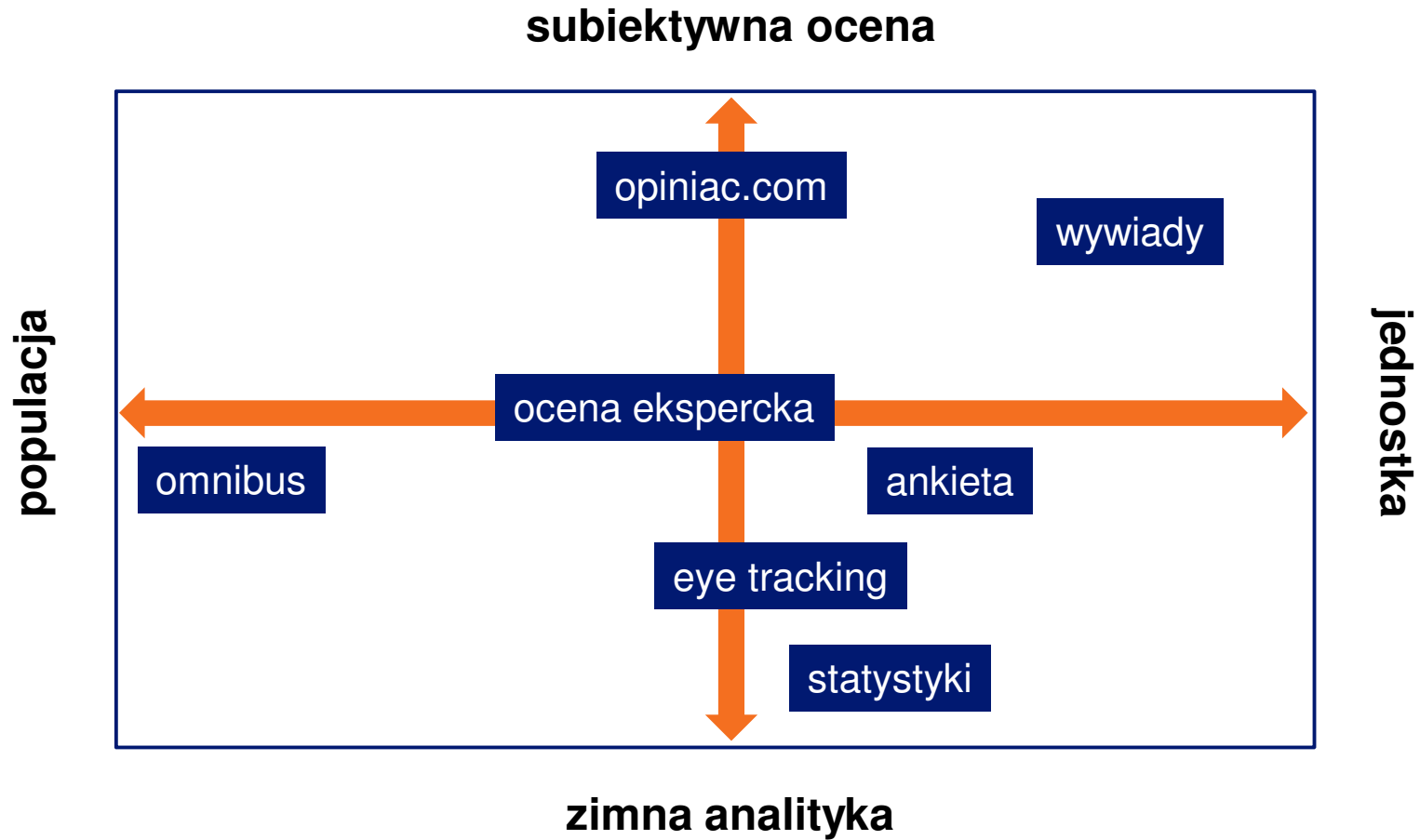


Przyczyna i skutek w doświadczeniach użytkownika

- ☺ Analiza satysfakcji użytkownika jest kluczowa dla realizacji celów biznesowych.
- ☺ Platforma **opiniac.com** pozwala mierzyć zdefiniowane kryteria doświadczeń: ogólna satysfakcja oraz charakterystyczne cechy indywidualne.
- ☺ **Dokonując ciągłej oceny danych, można przewidywać przyszłe zachowania użytkownika i kształtować jego decyzje.**



Przewaga kompetencyjna – otoczenie



Ogólne badanie satysfakcji praca.gazeta.pl – przykład

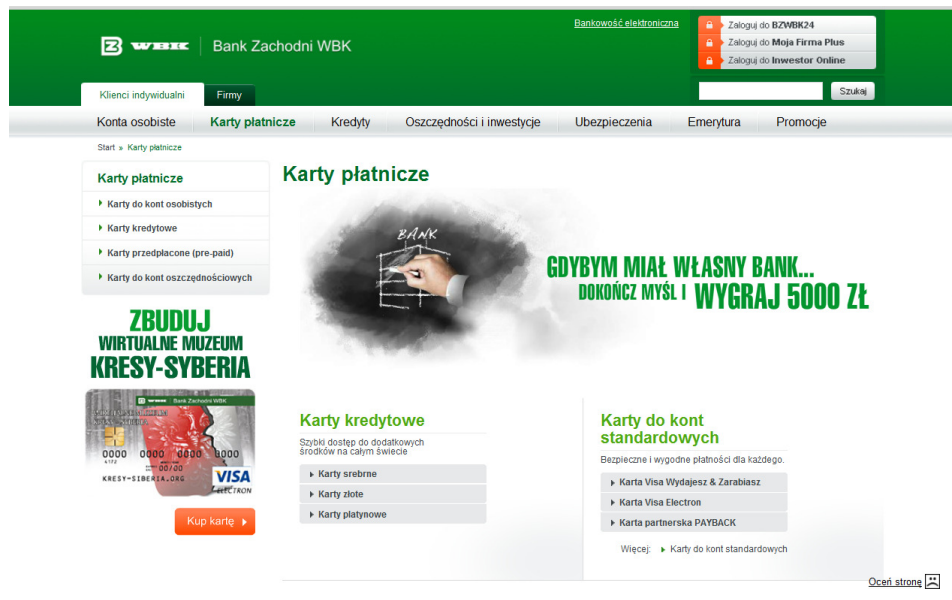
Przyjęty cel: przydatność treści, jakość nawigacji, powody odwiedzin strony oraz jakość przekazu.



- ☺ Czy użytkownicy traktują zamieszone ogłoszenia jako wartościowe?
- ☺ Jak często użytkownicy korzystają z wyszukiwarki ogłoszeń?
- ☺ Co sprawia problemy dla użytkowników?
- ☺ Sugestie użytkowników odnośnie usprawnień interfejsu?
- ☺ Oczekiwania i powody wizyty w serwisie?

Badanie satysfakcji oferty BZWBK – przykład

Przyjęty cel: Czytelność ekspozycji produktu, zainteresowanie użytkowników i konwersja



- ☺ Czytelność i problemy techniczne.
- ☺ Satysfakcja płynąca z subiektywnego poczucia bezpieczeństwa użytkownika.
- ☺ Przejrzystość i design serwisu.
- ☺ Opinie o produktach i obsłudze klienta.

Badanie satysfakcji oferty Deutsche Bank – przykład

Przyjęty cel: analiza satysfakcji i konwersji przypadająca na produkt i segment

The screenshot shows the Deutsche Bank website interface. At the top, there are navigation links for 'English', 'Logowanie', 'db.easyNET', 'db.powerNET', and 'db.WEB.Faktor'. Below this is a header with 'O Banku | Komunikaty prasowe | Kariera | Kontakt | Grupa | Europa | Oddziały | Bankomaty' and the Deutsche Bank logo. The main content area features a large banner for 'db Inwestuj w Przyszłość' with the text 'Odbierz nagrody za lokatę z przyszłością!' and a 'ZAŁOŻ TERAZ' button. To the right, there are sections for 'Bankowość elektroniczna' with links for 'db.easyNET' and 'db.powerNET', each with a 'Logowanie' button and a 'Wersja demonstracyjna' link. Below this is a navigation bar with 'Klienci Indywidualni', 'Klienci Biznesowi', and 'Private Banking'. The main content area is divided into three columns. The left column has a 'Wybierz konto, które jest Ci pisane:' section with icons for 'dbNET dla Internautów', 'db Smart dla młodych', 'db Open dla wszystkich', 'db Koneser dla doświadczonych', 'db Life dla kredytobiorców', and 'db Invest dla inwestorów'. The middle column has a 'Witamy w Deutsche Bank PBC S.A.' section with a date '2010-12-09' and a title 'db.easyNET i db.powerNET niedostępny w sobotę 11 grudnia'. It contains a message to clients about system maintenance on Saturday, December 11th, and a notice about transaction limits in Teleserwis. The right column has an 'Otwórz dbNET Konto' button, a 'db Market Ubezpieczeniowy' section with a 'NOWOŚĆ' badge, and a 'Skontaktuj się z nami' section with a dropdown menu for 'wybierz kategorię pytania'. At the bottom right, there is a 'Ocena strony' button.

- ☺ Zbieranie opinii o popularności i przydatności produktów vs i prezentacja.
- ☺ Dlaczego wybrane kroki zamówienia sprawiają problemy?
- ☺ Które elementy i moduły nastroczają problemów użytkownikom?

Odbiorcy platformy opiniac.com

Nasi Klienci



Nasi Partnerzy



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

W merlin.pl wykorzystaliśmy platformę opiniac.com do ogólnego pomiaru nastrojów wśród klientów. W szczególności interesował nas obszar korzystania z witryny przez użytkowników. Proste i zarazem wartościowe wskazania z systemu opiniac.com pozwoliły nam porównać poziom zadowolenia użytkowników merlin.pl, do średnich wartości dla branży e-commerce.

Arkadiusz Mężyński, merlin.pl

Kierownik Działu Projektów i Kreacji

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

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](https://opiniac.com)

Dziękuję.

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



opiniac.com
Customer Experience Management