

Temat dokumentu: Decathlon – referencje

Data dokumentu: 2017.07.31

Decathlon Polska wspólnie z zespołem YourCX realizuje liczne projekty nakierowane na budowanie pozytywnych doświadczeń. Zadowolenie naszych Klientów jest dla nas najważniejsze, stąd wsparcie YourCX na polu zbierania i analizy danych stanowi dla nas dużą wartość dodaną.

Pracownicy Decathlon korzystają z dostarczonej przez YourCX wiedzy w codziennej pracy. Dostarczane dane przydatne są na wszystkich poziomach organizacji – od operacyjnego, związanego z bieżącymi działaniami, po poziom strategiczny, skupiony na analizie ogólnych trendów i wytyczanie kierunków działań. Z przygotowywanych przez YourCX raportów korzysta większość działów organizacji (w tym dział komunikacji, Customer Service i dyrektorzy sklepów), a także podwykonawcy realizujący dla Decathlon Polska projekty związane z rozwojem serwisu Decathlon.pl.

Dzięki prowadzeniu regularnych badań w różnych obszarach – od serwisu internetowego, przez dostawę i odbiory, po elektroniczne kioski w sklepach stacjonarnych – mamy pełen szeroki wgląd w kondycję naszej marki oraz aktualne emocje naszych Klientów. Analityka doświadczeń dostarcza konkretnej wiedzy na temat ich problemów i potrzeb oraz realnym wpływie na istotne dla nas wskaźniki biznesowe. Dzięki stałemu, wieloletniemu monitoringowi satysfakcji jesteśmy też w stanie ocenić jakość wprowadzanych na bieżąco zmian oraz błyskawicznie reagować w razie nieoczekiwanych komplikacji, a tym samym poprawiać zadowolenie naszych klientów.

Serdecznie polecamy usługi i narzędzia YourCX. W trakcie współpracy spotkaliśmy się z dużym profesjonalizmem oraz otwarciem na nasze potrzeby. Doceniamy także elastyczne podejście YourCX do realizowanych przez nas projektów, w tym inicjatywę w maksymalnym wykorzystaniu dostępnej technologii do zbierania i analizy danych.

Jakub Gierszyński
E.COMMERCE MANAGER

DECATHLON Sp. z o.o.
ul. Geodezyjna 76, 03-290 Warszawa
Tel.: (00 48) (22) 333 70 70
Fax: (00 48) (22) 333 70 71
NIP: 951-18-55-233, REGON: 013102058

Topic: Decathlon – reference

Date: 2017.07.31

Decathlon Polska together with YourCX team is carrying out numerous projects aimed at building positive experiences. Satisfaction of our customers is of paramount importance, so YourCX's support for data collection and analysis is a great added value for us.

Decathlon employees use YourCX's research in everyday work. Gathered data is needed at all levels of the organization, from operational, related to the ongoing activities, to the strategic, focused on the analysis of general trends. YourCX's reports reach most of the departments (including communication department, Customer Service and directors of stores), as well as sub-contractors working on the development of Decathlon.pl.

By conducting regular research in various areas (from e-commerce and delivery to electronic kiosks in retail stores) we have a wide insight into the condition of our brand and the current emotions of our customers. The experience analytics provides a concrete understanding of their problems and needs and the real impact of CX on our business metrics. Thanks to the constant and long-time monitoring of satisfaction we are also able to assess the quality of input-to-date changes and respond rapidly in the event of unexpected complications, and thereby improve the satisfaction of our customers.

We highly recommend YourCX services and tools. During the collaboration we met with great professionalism and openness to our needs. We also appreciate YourCX's flexible approach to our projects, including the initiative in making maximum use of available technology in collecting and analyzing data.

Jakub Gierszyński

E.COMMERCE MANAGER

DECATHLON Sp. z o.o.
ul. Geodezyjna 76, 03-290 Warszawa
Tel.: (00 48) (22) 333 70 70
Fax: (00 48) (22) 333 70 71
NIP: 951-18-55-233. REGON: 013102058

