



TELEWIZJA
INTERNET
TELEFON

Warszawa, 15/01/2019

LIST REFERENCYJNY

Optymalizacja doświadczeń naszych Klientów w kanale cyfrowym, czyli przede wszystkim w obrębie serwisu internetowego ncplus.pl, jest kluczowa w procesie rozwoju usług NC+. Sukces na tym polu osiągamy przez rozwój platformy przy bezpośrednim udziale jej użytkowników.

Wsparcie w rozpoznaniu potrzeb naszych Klientów znaleźliśmy we współpracy z YourCX. Za pomocą platformy badań Customer Experience poznajemy potrzeby, problemy i doświadczenia użytkowników serwisów ncplus.pl, domoplus.pl i kuchniaplus.pl. Skuteczność działań zawdzięczamy właściwemu zaplanowaniu kontekstowym badań, które obejmują obszary najbardziej wrażliwe na zadowolenie użytkownika.

W działaniach strategicznych wykorzystujemy też unikalne na benchmarki dla rynku telekomunikacyjnego. YourCX współpracując z dużą liczbą partnerów z tego segmentu jest w stanie dostarczać informacje o trendach i całościowo zachodzących zmianach. Mamy przy tym pewność, że bezpieczeństwo danych jest bardzo istotne, a wszelkie benchmarki są w pełni zanonimizowane, przez co nie ma ryzyka ujawnienia danych firmy.

Dzięki wyłożonej pracy nad optymalizacją serwisu udało nam się w ciągu ostatniego roku utrzymać stabilny trend wzrostu średniego wskaźnika Net Promoter Score. Oznacza to, że odwiedzający nasz serwis użytkownicy są coraz bardziej zadowoleni, a przez to chętni do polecenia NC+ swoim znajomym. Zawdzięczamy to wsparciu YourCX na wszystkich etapach realizacji projektu badawczego – od projektowania badań, przez ich optymalizację i analizę, po raportowanie wniosków i rekomendacji.

Z poważaniem

Adam Gocała

Digital Marketing Director