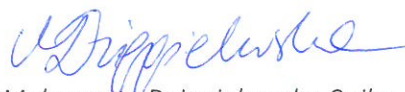


Sieć telefonii komórkowej Play operatora P4 Spółka z o.o. z wielką starannością dba o stałe usprawnianie jakości usług oraz obsługi Klienta, mając na względzie przede wszystkim zadowolenie abonentów. Nasze działania w obszarze optymalizacji satysfakcji wspiera zespół specjalistów z YourCX. Dzięki zaawansowanym narzędziom analitycznym oraz bliskiej współpracy usługowej na polu kreowania strategii badań Customer Experience wspólnie realizujemy liczne projekty badawcze, które bez wątpienia pozytywnie wpływają na wizerunek marki Play.

Współpraca z YourCX pozwala nam stale monitorować satysfakcję abonentów oraz użytkowników serwisu Play.pl. W toku działań związanych z optymalizacją doświadczeń gromadzimy wartościowe dane dotyczące potrzeb i zachowań konsumentów, które później wykorzystujemy w pracy bieżącej i operacyjnej. Dzięki dostarczonym przez YourCX analizom, obserwacjom i rekomendacjom stale usprawniamy nasz serwis internetowy oraz aplikację mobilną. Realizowane w ostatnim czasie projekty związane z badaniem obsługi Klienta w kanale online (w tym Livechat i Messenger) również przyczyniają się do rosnącej jakości świadczonych usług; a tym samym zadowolenia klientów, co przekłada się na istotne dla nas wskaźniki biznesowe.

Rekomendujemy narzędzia i usługi YourCX przede wszystkim ze względu na fachowość, rzetelność i profesjonalizm we wsparciu Play w obszarach związanych z analityką doświadczeń. Otrzymaliśmy pełne wsparcie na wszystkich etapach realizacji projektów z obszaru badań CX i UX. Zespół YourCX jest zawsze pomocny, aktywny i gotowy do wychodzenia naprzeciw naszym potrzebom. Wykazał się również na polu bieżącej ewaluacji i analizy wyników. Zgromadzone oceny i sugestie, wraz z prowadzonymi przez YourCX działaniami, pozwalają nam na lepsze planowanie działań marketingowych i usprawnienie skuteczności obsługi i sprzedaży.



Małgorzata Dziągiewska-Sojka  
Kierownik Działu Rozwoju Oferty i Marketingu  
Internetowego