

## WPLYW WSKAŹNIKA NPS NA KONWERSJĘ I FINANSE

### Wyzwania

- Badania prowadzone przez agencje zajmujące się badaniami Customer Experience potwierdzają ścisłą korelację pomiędzy chęcią polecenia sklepu (NPS), a chęcią ponownego zakupu w tym samym miejscu, a liczne case studies zwracają uwagę na to, że ze wzrostem wskaźnika NPS wiąże się wzrost przychodów;
- Niewiele jest jednak badań dotyczących bezpośredniego wpływu doświadczeń konsumentów na konwersję oraz faktyczne wyniki finansowe przedsiębiorstwa;
- YourCX jako jedyna agencja w Polsce za pomocą autorskich narzędzi jest w stanie podjąć się wyzwania analizy przełożenia wskaźnika NPS na konwersję i przychody.

### Rozwiązanie

- Segmentacja ścieżek użytkowników według danych deklaratywnych (cele wizyt, powody porzucenia procesu zakupowego, wskaźnik NPS i inne) pozwala na pełnowymiarową analizę konwersji;
- Zestawienie danych związanych z konwersją i wartościami koszyków pozwalają także na wyliczenie jak zmiana wartości wskaźnika NPS (podział na Krytyków, Pasywnych i Promotorów) wpłynie na przychody.

### Wnioski

- Wzrost NPS o 5 powoduje krótkoterminowy wzrost przychodów o 0,95%, co oznacza, że optymalizacja doświadczeń i lojalności przekłada się bezpośrednio i natychmiastowo na realne zwiększenie przychodów;
- Analiza ta dotyczy optymalizacji doświadczeń w jednym punkcie styku z marką, co oznacza, że kompleksowe podejście do optymalizacji doświadczeń wiąże się z jeszcze większym wzrostem (efekt synergii);
- Wzrost wskaźnika NPS niesie za sobą również inne, pozytywne skutki, takie jak zwiększenie retencji oraz skali marketingu szeptanego, co także przekłada się na sukcesy finansowe.



NARZĘDZIA YOURCX POZWALAJĄ  
NA ANALIZĘ ŚCIEŻEK UŻYTKOWNIKÓW  
Z UWZGLĘDNIENIEM PEŁNEGO  
KONTEKSTU, DOŚWIADCZEŃ I EMOCJI

## JAK ROZWIJAĆ BIZNES WYKORZYSTUJĄC BADANIA CX?

Zmniejszamy porzucenia koszyków

Obniżamy koszty wsparcia i pomocy

Maksymalizujemy wartość klientów (LTV)

Zwiększamy zadowolenie z obsługi  
w online i offline

Identyfikujemy wąskie gardła i błędy  
techniczne

Poprawiamy wskaźnik konwersji

### Jak to robimy?

- Odnosimy się do wskaźników rynkowych oraz własnych, unikatowych benchmarków;
- Łączymy dane ze wszystkich kanałów, zarówno online jak i offline;
- Tworzymy nowatorskie rozwiązania techniczne pod kątem potrzeb Klientów i ich konkretnych problemów badawczych;
- Dopasowujemy treść oraz wygląd kwestionariuszy badawczych do wizerunku marki;
- We współpracy z Klientami prowadzimy profesjonalne badania rynkowe;
- Zbieramy komplet informacji o użytkownikach i ich zachowaniach, w tym ścieżki, zdarzenia, źródła wizyt, częstotliwość wizyt, geolokalizację i pełne dane techniczne.



Podchodzimy indywidualnie do każdej strategii CX



Analizujemy biznes Klienta i grupujemy konsumentów



Wspieramy technicznie i komunikacyjnie na wszystkich etapach



Przedstawiamy regularne raporty, dajemy dostęp 24/7 do wyników



Ustanawiamy we współpracy z Klientem benchmarki



Wspieramy w optymalizacji procesów

Tworzone przez YourCX strategie nakierowane są na identyfikację problemów, wskazywanie rozwiązań i realizację celów. Oferujemy autorskie, zaawansowane narzędzia, bogatą wiedzę, szerokie doświadczenie oraz twarde dane, których wykorzystanie przekłada się bezpośrednio na wzrost biznesu.