



Case study

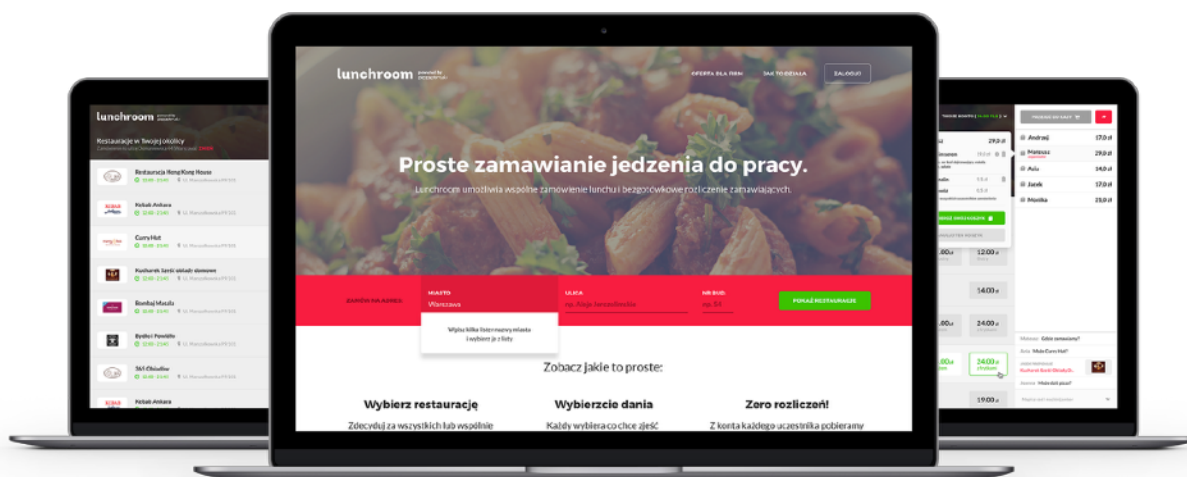
Lunchroom.pl



Platforma umożliwiająca grupowe zamawianie jedzenia notuje 28% wzrostu powracających klientów i automatyzuje proces przyjmowania reklamacji.

O Lunchroom

Lunchroom to startup, który rozpoczął działalność w 2015 roku jako pierwszy w Polsce serwis online do wspólnego zamawiania posiłków do pracy. Pionierska usługa pozwala zaproponować współpracownikom lunch przez dostęp do sieci 4000 restauracji, a każdy uczestnik ma możliwość zapłacić za własne zamówienie.



Zamawianie jedzenia do pracy na Lunchroom.pl to pionierska usługa w tej części Europy

Wyzwanie

W 2016 roku rozwijający się startup przekroczył poziom 3000 zamawianych posiłków miesięcznie, co wiązało się z rosnącymi kosztami obsługi klienta. Problem dotyczył zwłaszcza pomyłek w dostarczanych zamówieniach, które zwykle były błędem po stronie obsługi w przyjmującej zlecenie restauracji. Niezadowoleni użytkownicy Lunchroom swoje pretensje zgłaszali bezpośrednio do obsługi serwisu, który jest zaledwie pośrednikiem na linii klient-restauracja. „Mielśmy bardzo dużo problemów z obsługą tych reklamacji” – przyznaje CEO i założyciel Lunchroom, Marcin Racino.

“Nie wiedzieliśmy jak dużo użytkowników jest sfrustrowanych z powodu zamówienia, w którym coś poszło nie tak”

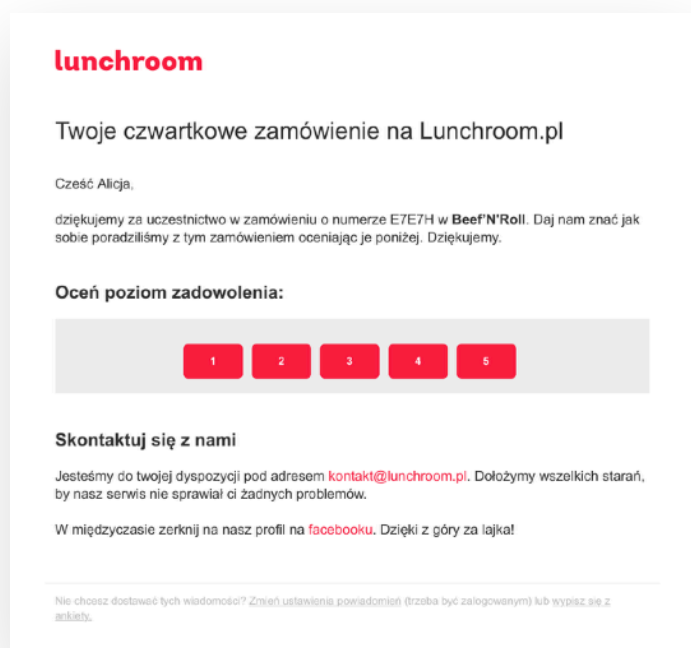
Rozwiązanie

Sfrustrowani klienci Lunchroom mogli w każdej chwili przestać korzystać z serwisu, jednak trudno było ocenić jak wielu z nich doświadcza problemów z zamówieniami.

Aby na bieżąco pytać o satysfakcję swoich klientów, zespół Lunchroom zdecydował się wykorzystać platformę Webankieta. Integracja pozwoliła dodatkowo na automatyczne przekazywanie danych reklamowanego zamówienia do obsługi klienta współpracującej z Lunchroom.

Automatycznie wysyłane ankiety z pytaniem w emailu

„To czego potrzebowaliśmy z rozwiązań Webankieta to osadzenie ankiety w mailu z widocznym pierwszym pytaniem” – tłumaczy CEO startupu. Po złożonym zamówieniu serwis automatycznie generuje wysyłany do klienta email z prośbą o ocenę usługi w skali 1-5. Zachętą do wypełnienia ankiety jest kod rabatowy. Przy wykorzystaniu funkcjonalności Webankieta możliwe jest umieszczenie pytania i pięciogwiazdkowego modułu odpowiedzi już w treści emaila. Klient klikając w ocenę w e-mailu, zostaje przeniesiony do właściwej ankiety zamieszczonej w domenie webankieta.pl, w której otrzymuje dodatkowe pytania o problemy z zamówieniem.

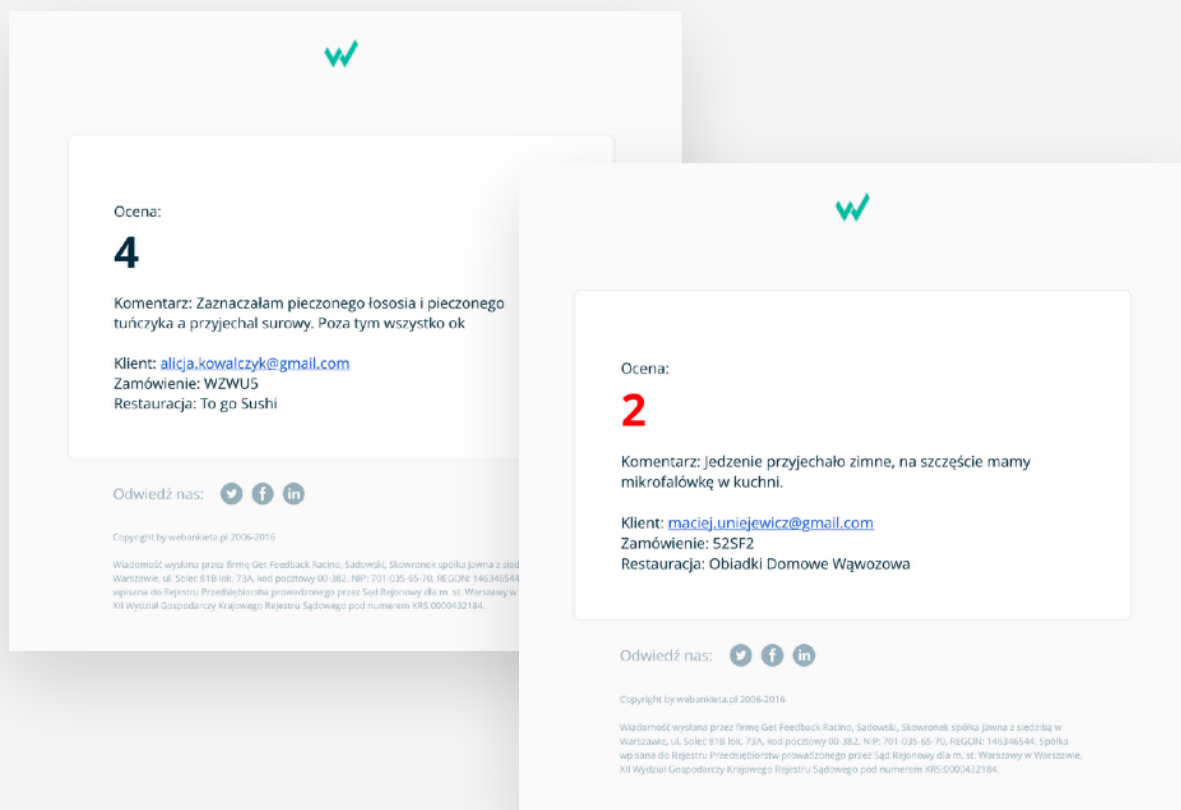


Po złożonym zamówieniu serwis automatycznie generuje wysyłany do klienta email z prośbą o ocenę usługi w skali 1-5

Automatycznie przekazywane reklamacje

Istotne jest, że w linku do ankiety zakodowana jest nazwa restauracji, email użytkownika, miasto oraz ID zamówienia. Pozwala to na automatyczne przekazywanie tych danych do bazy Webankieta, która następnie za pośrednictwem automatycznych maili z alertami przekazuje pełne informacje o zamówieniu oznaczonym niską oceną wraz opisem problemu do działu

obsługi klienta, który współpracuje dalej z restauracjami nad rozwiązaniem problemu. Funkcja alertów pozwala informować dowolne osoby w firmie o wydarzeniach wymagających interwencji – np. niskiej ocenie satysfakcji, zgłoszeniu problemów technicznych i tym podobnych zdarzeniach.



Funkcja alertów pozwala informować dział Customer Care o wydarzeniach wymagających interwencji

Rezultaty

Serwis Lunchroom dzięki monitorowaniu satysfakcji klientów osiągnął 28% wzrostu powracających klientów, którzy wcześniej doświadczając problemów z zamówieniem rezygnowali z korzystania z serwisu. Niższy churn sprzyja również szybszemu rozwojowi bazy klientów startupu, ponieważ każdy zadowolony użytkownik Lunchroom jest w stanie popularyzować usługę dalej wśród swoich znajomych i

28%
wzrost

współpracowników. Jeśli natomiast klient, mimo uzyskania pomocy i rekompensaty, nie zdecyduje się na dalsze korzystanie z Lunchroom, startup jest w stanie dowiedzieć się na czym polegał problem i szybko reagować w kierunku poprawy ogólnego doświadczenia klientów (np. weryfikując stronę techniczną serwisu, proces zamawiania lub jakość obsługi restauracji, które zajmują się przyjęciem i dostarczeniem otrzymanego zamówienia).

Lunchroom w ciągu 9 miesięcy korzystania z serwisu Webankieta zebrał ponad 1000 ankiet satysfakcji. Jeden z klientów podzielił się swoją opinią aż 20 razy.

Porozmawiaj z działem sprzedaży

+48 505 782 372, sprzedaz@webankieta.pl

O Webankiecie

Webankieta to największa w Polsce platforma online umożliwiająca prowadzenie, zarządzanie i analizę badań, które napędzają organizacje do przodu. Dostarcza informacji koniecznych do rozwoju badaczom, pracownikom marketingu, działów HR, działów operacyjnych, a także właścicielom firm. Zdobyła zaufanie już ponad 2500 klientów, m.in.: ING Bank Śląski, Bank Pekao, PKO Ubezpieczenia, Warta, Netia, Medicover, Itaka.

Obserwuj nas na:

Facebook: facebook.com/webankietapl

Twitter: twitter.com/webankietapl

LinkedIn: linkedin.com/company/webankieta-pl

Blog: webankieta.pl/blog