

Slido – úspešná firma, ktorá berie Customer Experience vážne

Tomas Tencer

slido

Agenda

- 01 **Slido - predstavenie**

- 02 **Customer experience
v Slido**

- 03 **Kto vlastní spätnú väzbu
od používateľov?**

- 04 **4 kroky v CVP**

Tomáš Tencer

Head of Marketing @ Slido



slido

**Od slovenského
startupu až do
globálnej
spoločnosti**

slido

Začalo to v roku 2012 na StartupWeekend

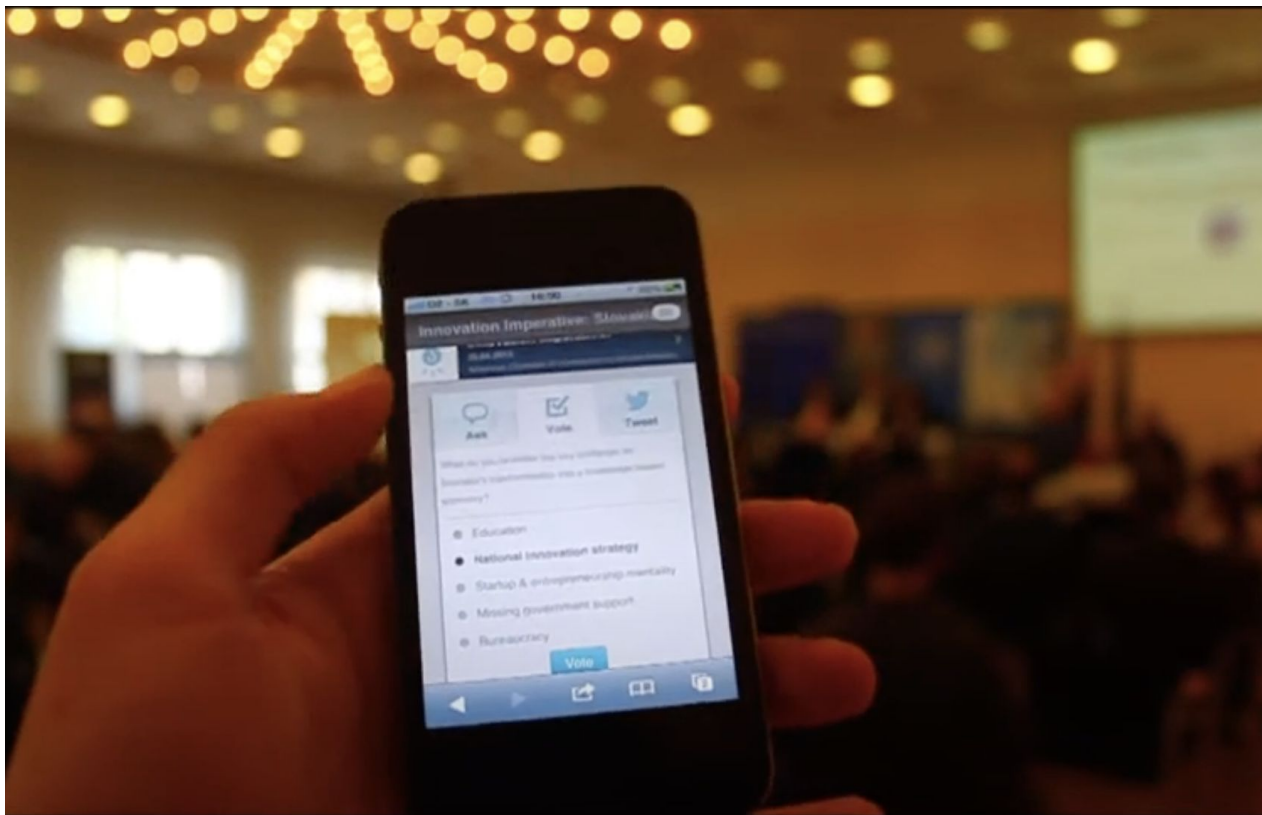


Webová aplikácia pre študentov na feedback na prednáškach.



The screenshot shows the InstFeedback web application interface. At the top, there is a dark grey header bar containing the 'InstFeedback BETA' logo on the left and a blue 'LOGIN' button on the right. The main content area has a light blue background. In the center, the text 'InstFeedback' is displayed. Below it, a white rounded rectangle contains the question 'How do you like InsfFeedback?' followed by a five-star rating system where the first four stars are yellow and the fifth is grey. Below this, another white rounded rectangle contains the text 'Please, give us some tips to improve:' and a text input field. At the bottom center, there is a large green button with the text 'Send feedback'.

Presun zo školy na konferencie.



Prvé úspechy - Pioneers Festival





web summit

PANDA CONF

web summit

How can TV compete with online streaming platforms such as Netflix?

How do you measure the content? What kind of data do you get to make decisions for content?

How do you find what your communities really like the most?

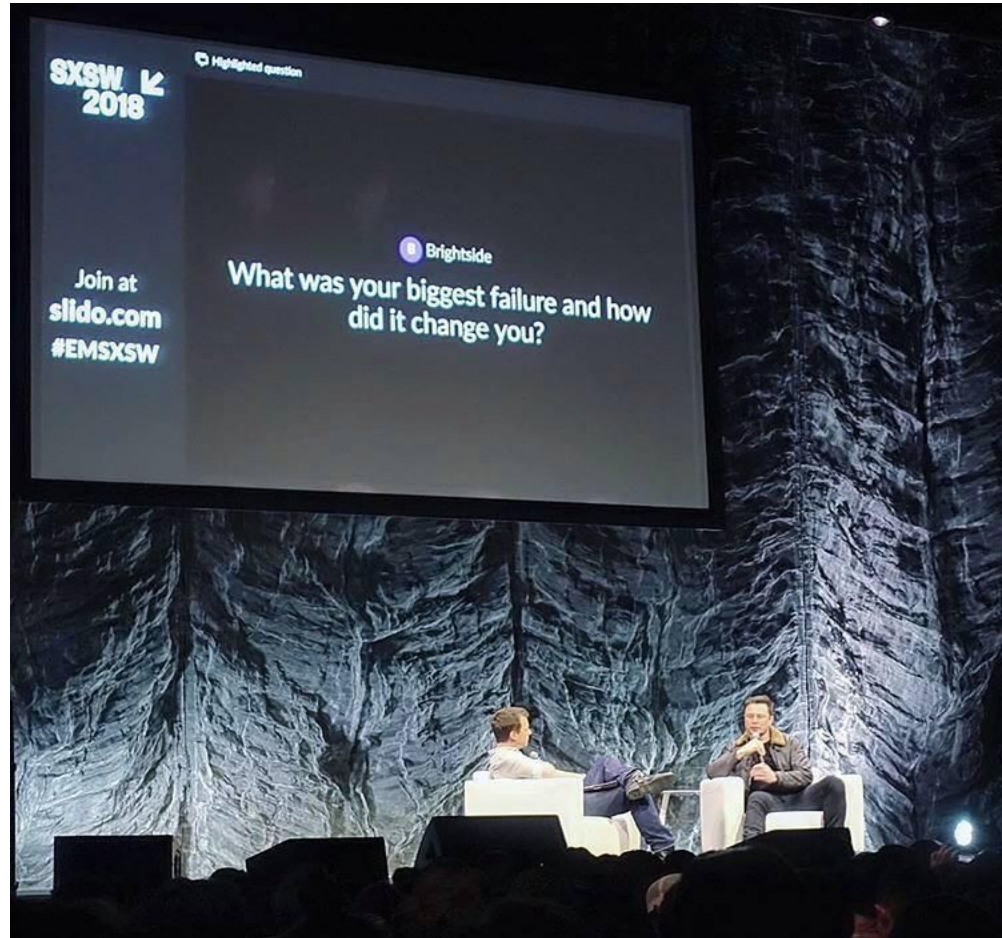
How many times do you use the word experience in a typical day?

Join via the app or at slido.com #websummit

Steve Wozniak



Elon Musk



slido



SXSW
SESSIONS
ONLINE



Matthew McConaughey in Conversation with Jeff Nichols. 11:00AM CT

N

Q&A

Polls

Ask the speaker



Type your question



Popular

Recent

6 questions



Michael Aloyan

4:22 PM

27

For Matthew: What it is about Jeff as a director that made you initially agree to work with him? And what are the qualities you look for in new collaborators?



Joselyn Safadi

4:22 PM

26

What piece of literature has either changed your perspective on an idea or you go back to constantly as a favorite read?



Shanta Coles

4:22 PM

18

Can you tell us the biggest challenge the Just Keep Living Foundation is currently facing?

Ask

slido

Zendesk's all-hands



slido



What would you like to discuss today?

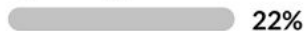
Project status



New website



Quarterly priorities



Cisco is buying Slido to improve Q&A, polls and engagement in WebEx videoconferencing

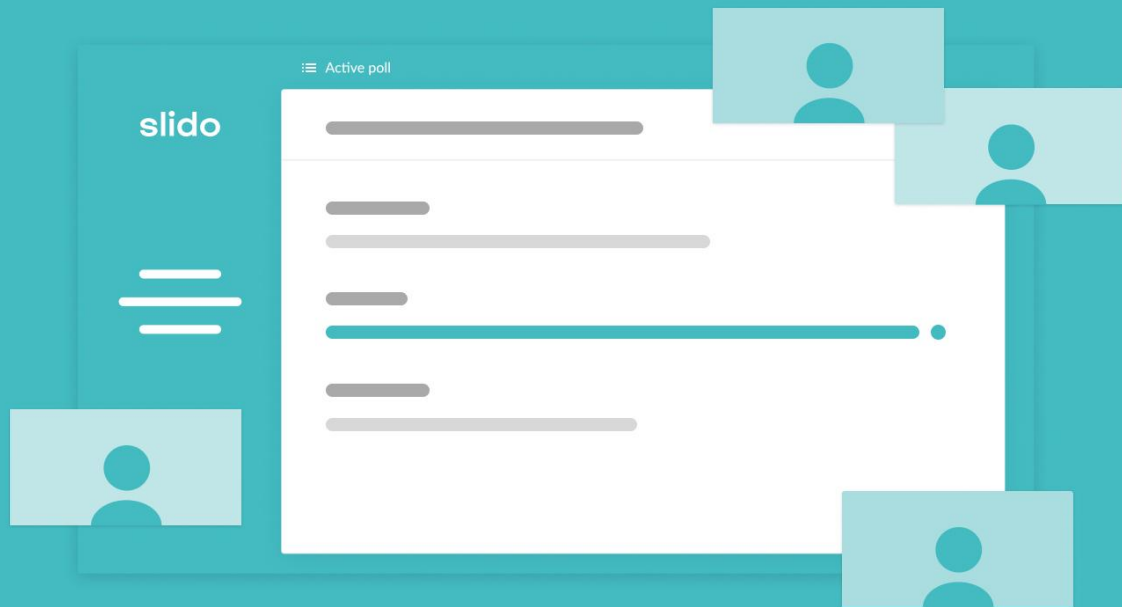
Ingrid Lunden @ingridlunden / 2:27 PM GMT+1 • December 7, 2020

 Comment



 Image Credits: Picture Alliance / Getty Images

slido



02

Customer experience v Slido

slido

Customer experience teams

User research team

13 ľudí (5%)

- Proaktívny research
- Maticová štruktúra - každý researcher z UR tímu je alokovaný ku konkrétnemu produktovému tímu
- Zameranie na prieskum trhu, UX, testovanie prototypov, zber dát z trhu.
- Pravidelné “omnibus calls”
- Týždenná prezentácia zistení pre celú firmu

Customer experience team

4 ľudia + ML model ;)

- Reaktívny research
- Súčasť Customer Success teamu
- Zameranie na analýzu zákazníckych ticketov, dát zozbieraných počas interakcii, sťažností a otázok
- Pravidelné “omnibus calls” s fanúšikmi a spriatelenými používateľmi na preverenie aktuálnych tém.
- Mesačný report s videom dostupný pre celú firmu

Customer Voice Program v Slido

CVP = Customer Voice Program

Prečo vznikol CVP?

- *Dostávame veľa feedbackov od používateľov*
- *Nie je jednoduché nájsť v nich súvislosti*
- *Chceme zblížiť Customer Success team a vývojárov*
- *Chceli sme zamerať našu prácu tam, kde má zmysel*

Kultúra spätnej väzby

Spätná väzba nie je pre nás dôležitá len interne, ale aj vo vzťahu s našimi zákazníkmi.



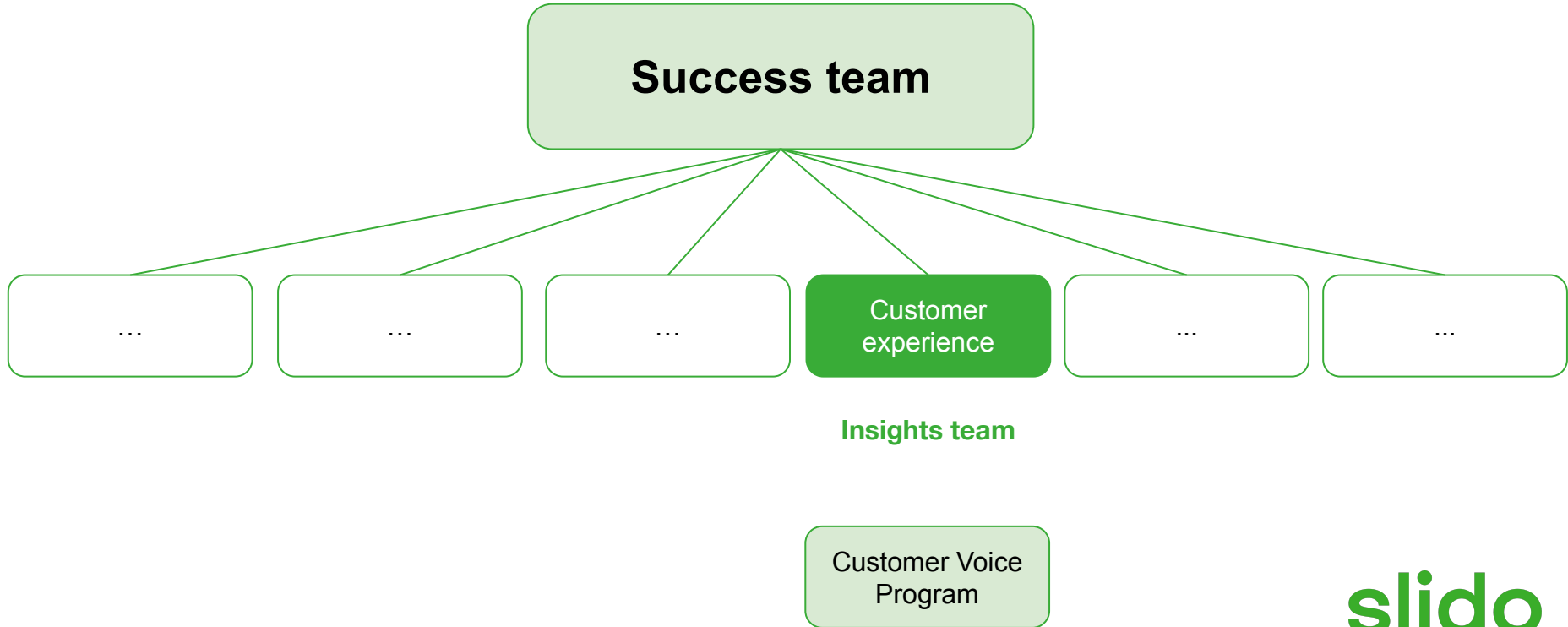
03

Kto “vlastní” spätnú
väzbu od používateľov?



slido

Customer Voice Program v Slido



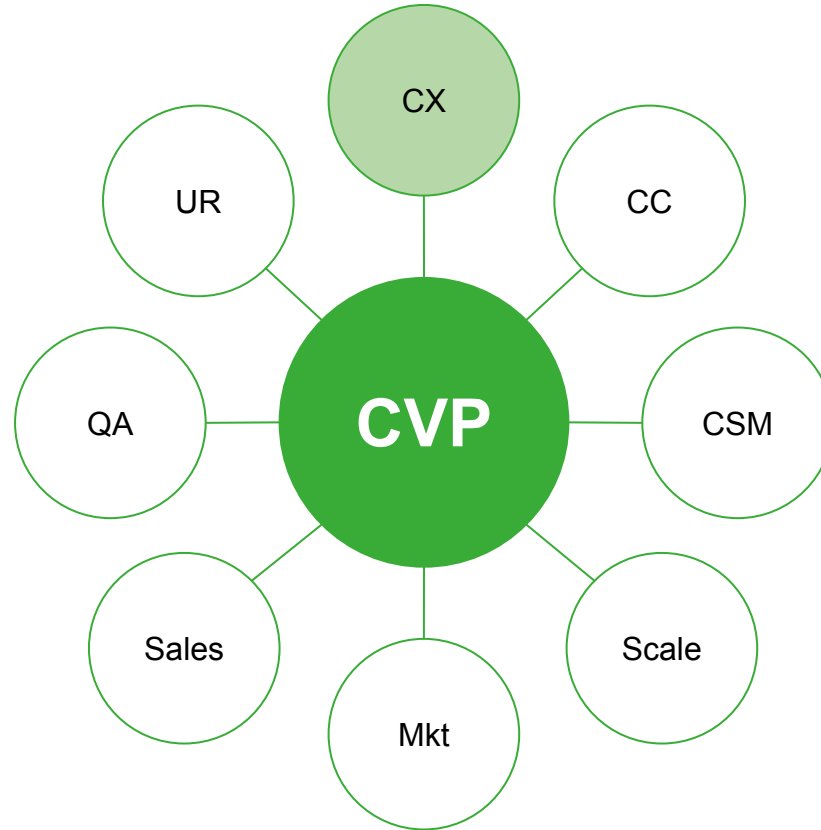
slido

Customer Voice Program

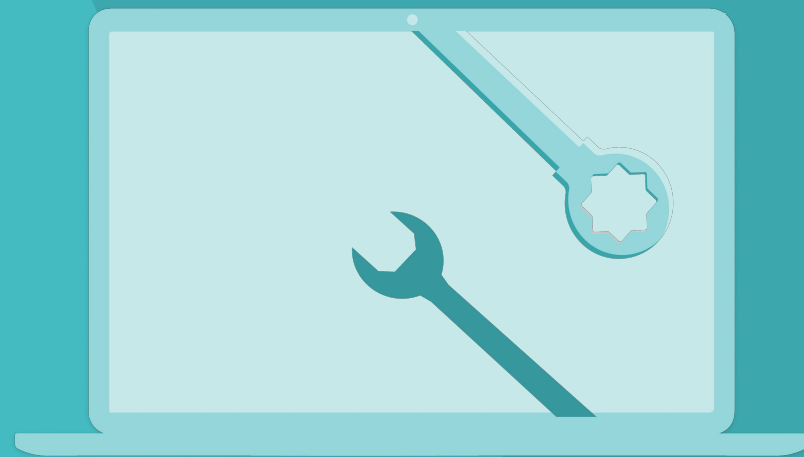
*CVP pomáha tímu v Slido lepšie porozumieť hlasu
zákazníka na každom kroku Customer journey tak, aby
všetci robiť informované a teda lepšie rozhodnutia v oblasti
svojej zodpovednosti.*



Do CVP prispievajú dáta z 8 rôznych tímov

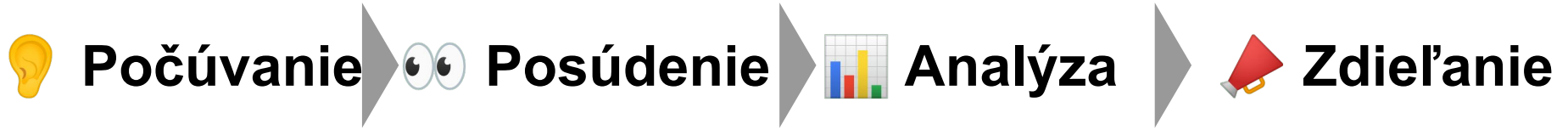


03 4 kroky v CVP



slido

Customer Voice Program



Customer Voice Program

 Počúvanie	 Posúdenie	 Analýza	 Zdieľanie
---	---	---	---

Customer Voice Program

 Počúvanie	 Posúdenie	 Analýza	 Zdieľanie
--	--	--	--

 **Customer care**
Problémy, požiadavky na funkcie, pains, customizations

 **Prieskumy**
NPS email, onboarding, obnovenie licencie, užívateľské prieskumy

 **Formuláre v produkte**
App, Admin, Slido labs

 **Zistenia tímov**
#customer-insights a Insight forums

 **Komunity**
Insights z Help centra a komunitného portálu

 **App store & web**



Počúvanie

slido

Hello,

We hope your event, **Back to Helpline**, was successful and Slido helped you to make it more engaging. We would love to hear your feedback.

How would you rate your experience with Slido?

Many thanks,
Your Slido Team

Made with by Slido • Our Blog
support@slido.com | contact us

Martin at Slido ENTERPRISE

Events

Create event

Organization settings

Team management

Account analytics

Upgrade

Product news

Help Center

Tutorials

Help improve Slido

Logout

Add a customer insight ×

Email

Email address of the user or customer

Plan

Choose plan

Related to integrations?

No

Related to remote?

No

What is your insight?

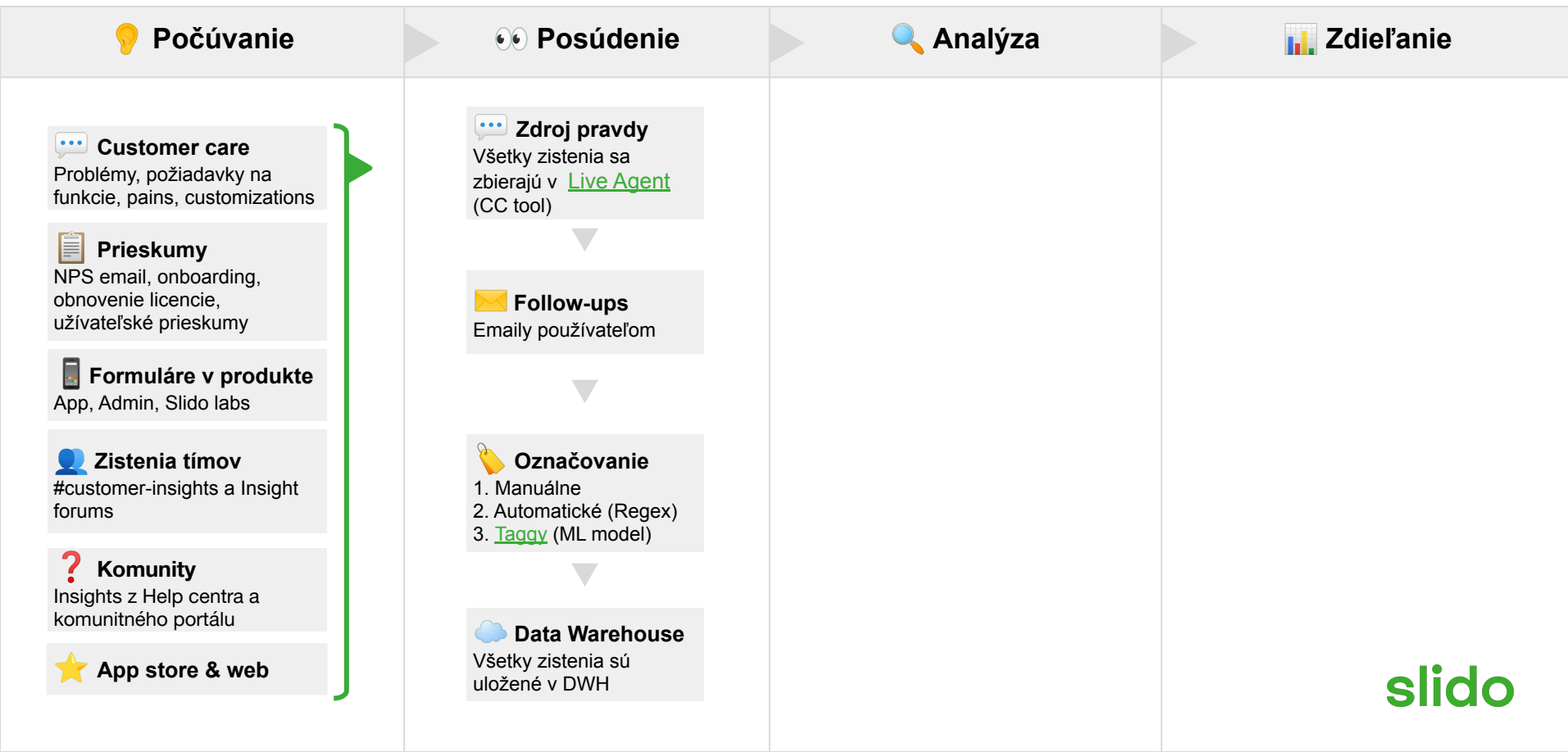
You can share the insight, feature request, new use case or need.

Learn more about Slido tools

Cancel

Submit

Customer Voice Program

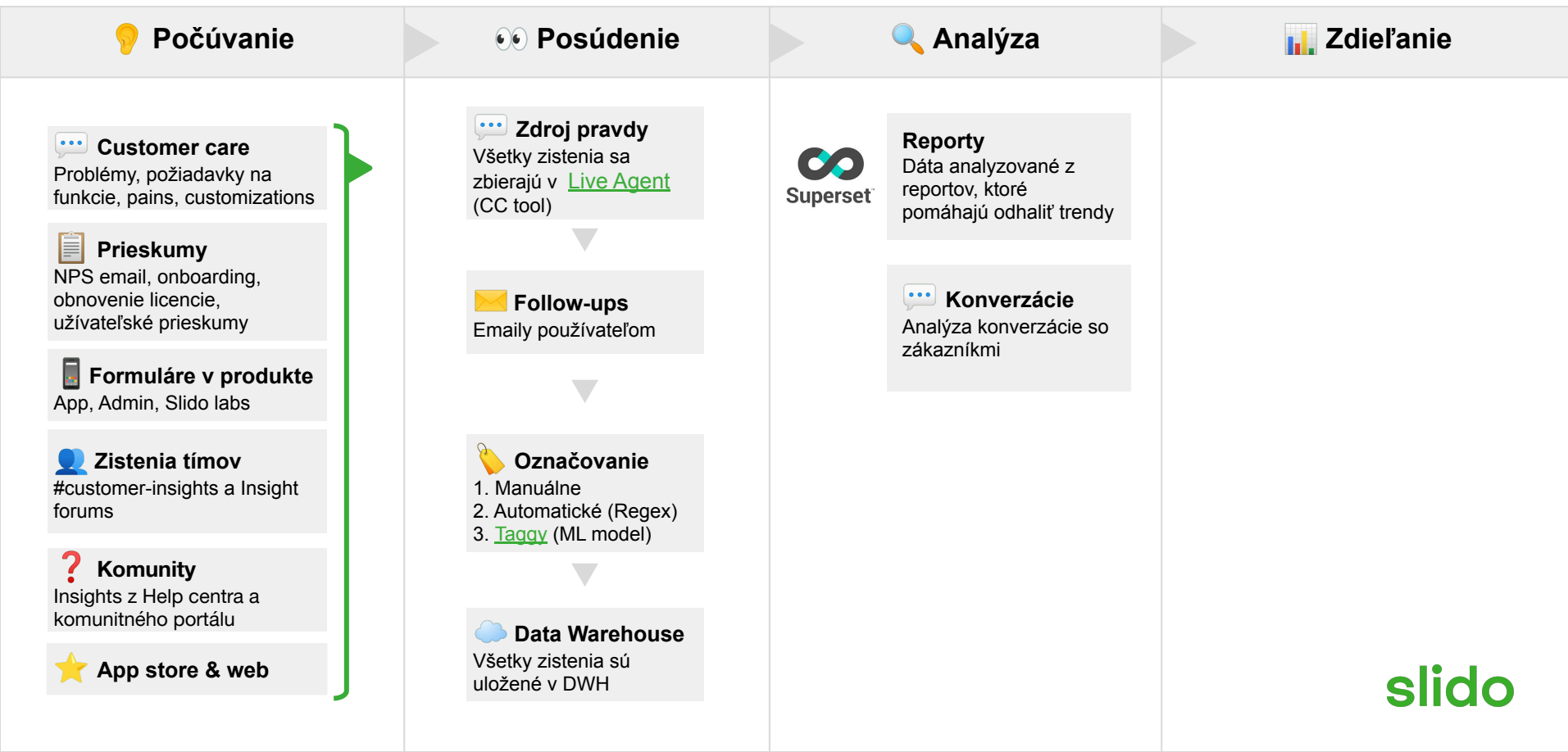


👁️ Posúdenie

Ked' zistíme problém ktorý hlási používateľ, požiadavku na novú funkciu, alebo iné zaujímavé zistenie, priradíme mu tag, tak aby bol ľahko dohladateľný v budúcnosti.

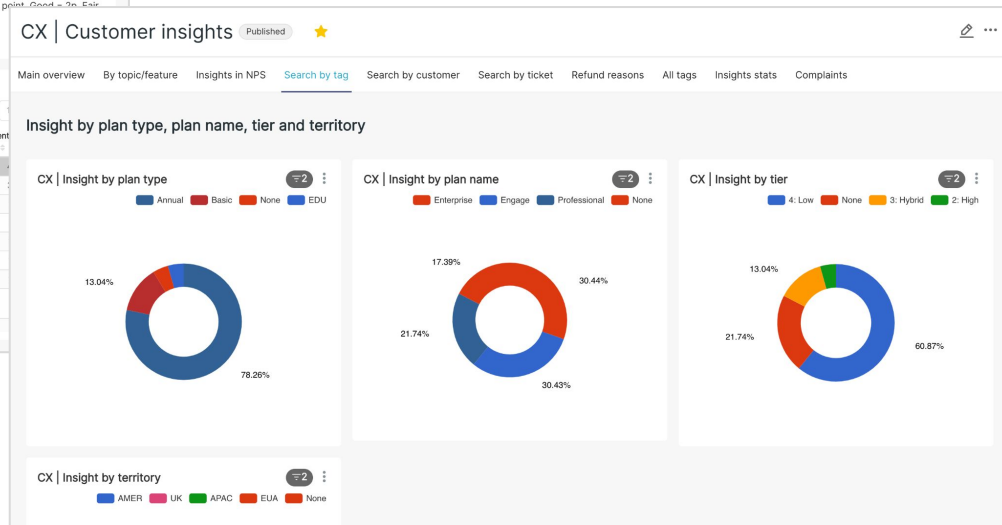
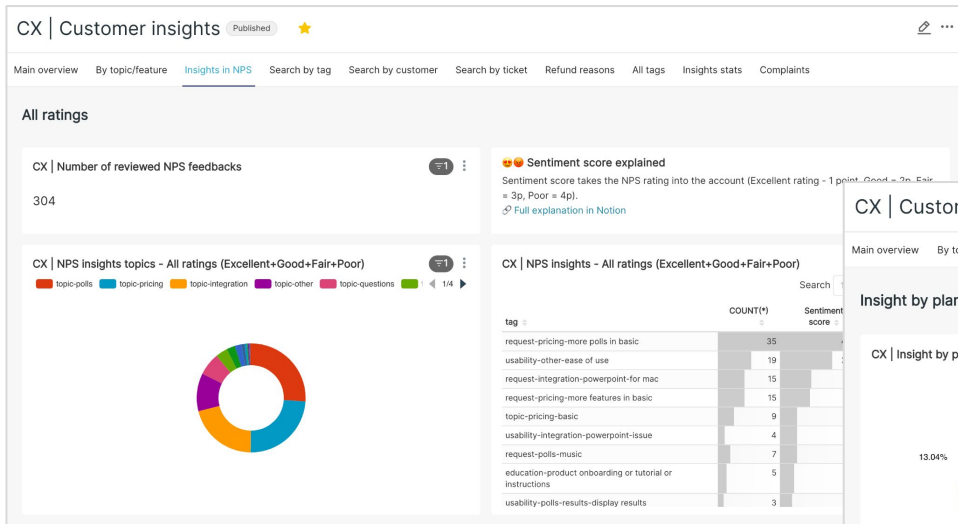


Customer Voice Program

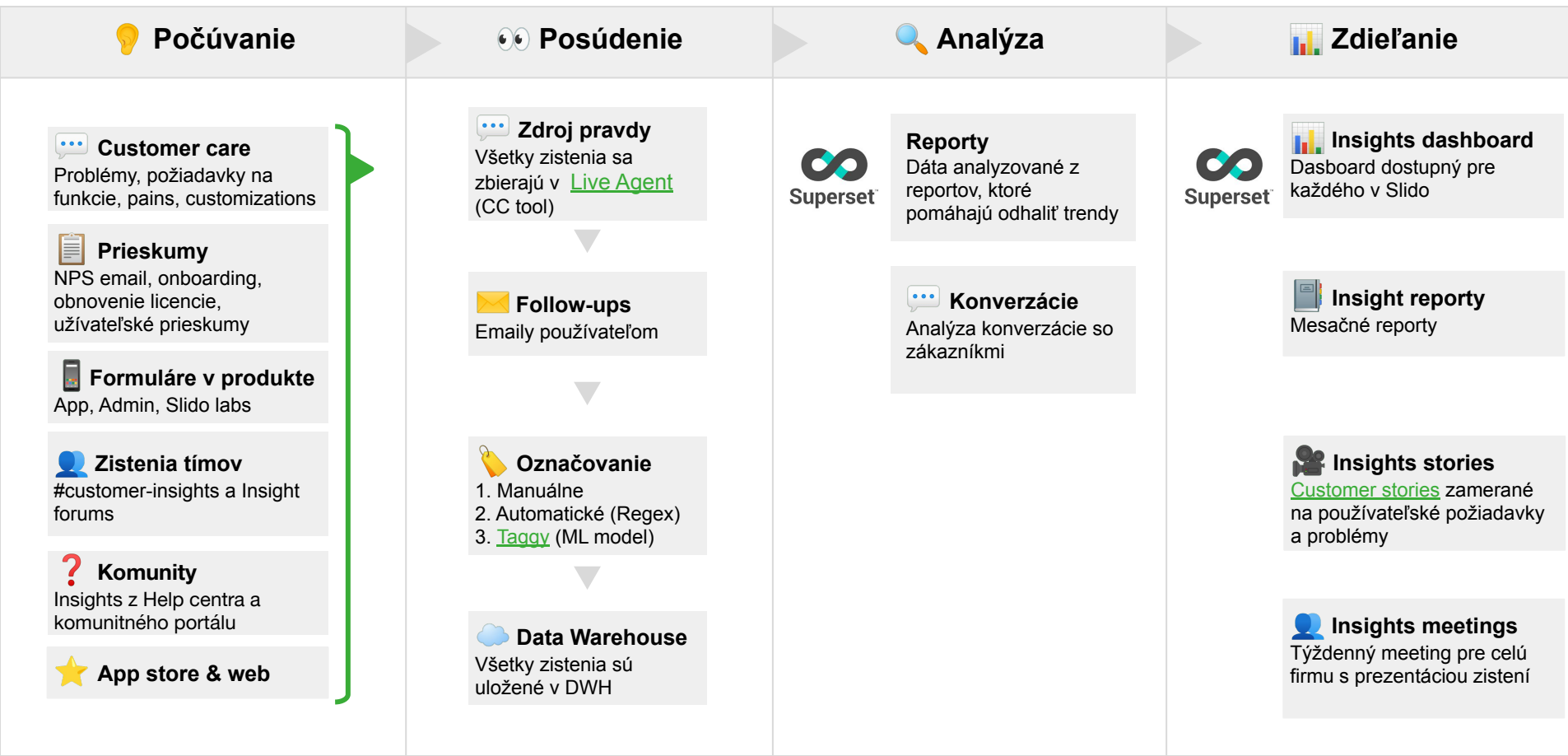




Analýza



Customer Voice Program





Zdzieł'anie

Customer Insights Report

Q4 2021

Quarterly summary of must read insights from our customers.

vidcast

My Videos

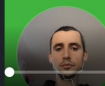
Recent Videos

March 9, 2022 at 3:11 PM

Customer Insights

February Mash-up

Monthly summary of key insights from our customers



0:00/0:36 (00:30 @ 1.2x)

1.2x

Moje poslanstvo

- Vytvorme záujem o používateľa naprieč celou organizáciou
- Investujme čas a prostriedky do počúvania používateľov, vráti sa nám to
- Merajme agregovaný ukazovateľ, napríklad NPS
- Nezakrývajte si oči pred problémami, jasne ich pomenujte, zohľadnime v ďalšom vývoji, ale netrestajte ich, každý robí chyby, problém je ak sa s nich nepoučíme.
- Pripravme sa, že na to aby to fungovalo potrebujeme alokovaných ľudí
- Budujme empatiu k používateľovi
- Oslavujme úspechy nás aj používateľov

Q&A

Ďakujem

slido