

PŘÍPADOVÁ STUDIE

Jak Beyond ulevil
zákaznické podpoře
Collabimu
a zabodoval
u zákazníků.

BEYOND

2017

Na co se těšit?

V jednoduchosti je krása	3
Zlomový bod: Nedostatek prostoru pro obsah	3
Funkční nápověda pomohla podpoře	4
Výsledek na sebe nenechal dlouho čekat	5
Doporučení na závěr?	6
Vyzkoušejte Beyond i vy!	7

V jednoduchosti je krása

S odlehčením přetížené zákaznické podpory pomohlo jednoduché řešení, které u uživatelů zabodovalo.

Collabim spatřil světlo světa na začátku roku 2010. Téměř 7 let pomáhá a usnadňuje práci všem internetovým agenturám i samostatným freelancerům v SEO oblasti. A co vše ve zkratce [Collabim](#) umí? Pomáhá s měřením pozic ve vyhledávačích, porovnává a sleduje vaši konkurenci, objevuje nové možnosti a příležitosti k rozšiřování působnosti skrz odkazy, získává přehledné reporty a mnoho dalšího. Za tu řádku let, kdy ho mohou marketingoví specialisté a agentury využívat, prošel řadou změn a žene se stále kupředu.

Zlomový bod: Nedostatek prostoru pro obsah

S úspěchem aplikace a růstem počtu zákazníků přicházelo i čím dál více dotazů. Zákaznická podpora byla často **velice vytížená**. Klíčový problém, i v častém obracení na podporu ze strany uživatelů byl ten, že informace byly až příliš roztráštěné a pro někoho i zmatečné.



"Dřív jsme měli velký problém s tím, že jsme jedny informace vkládali na blog, druhé do fóra nebo naší nápovědy. Díky Beyondu jsme získali jedno místo, skrz které servírujeme nápovědu našim klientům a ti to oceňují."

Karel Hladiš
produktový manažer

Tým Collabimu bojoval s tím, že na svém webu **neměl dostatek místa** pro zobrazování textů, které by měly charakter nápovědy. Jednoduše neměli vhodné místo, kam tyto texty vložit. Ruku v ruce s tímto problémem nastal i další kámen úrazu a to ten, že bylo nutné tuto nápovědu také vhodně uživatelsky zobrazovat.

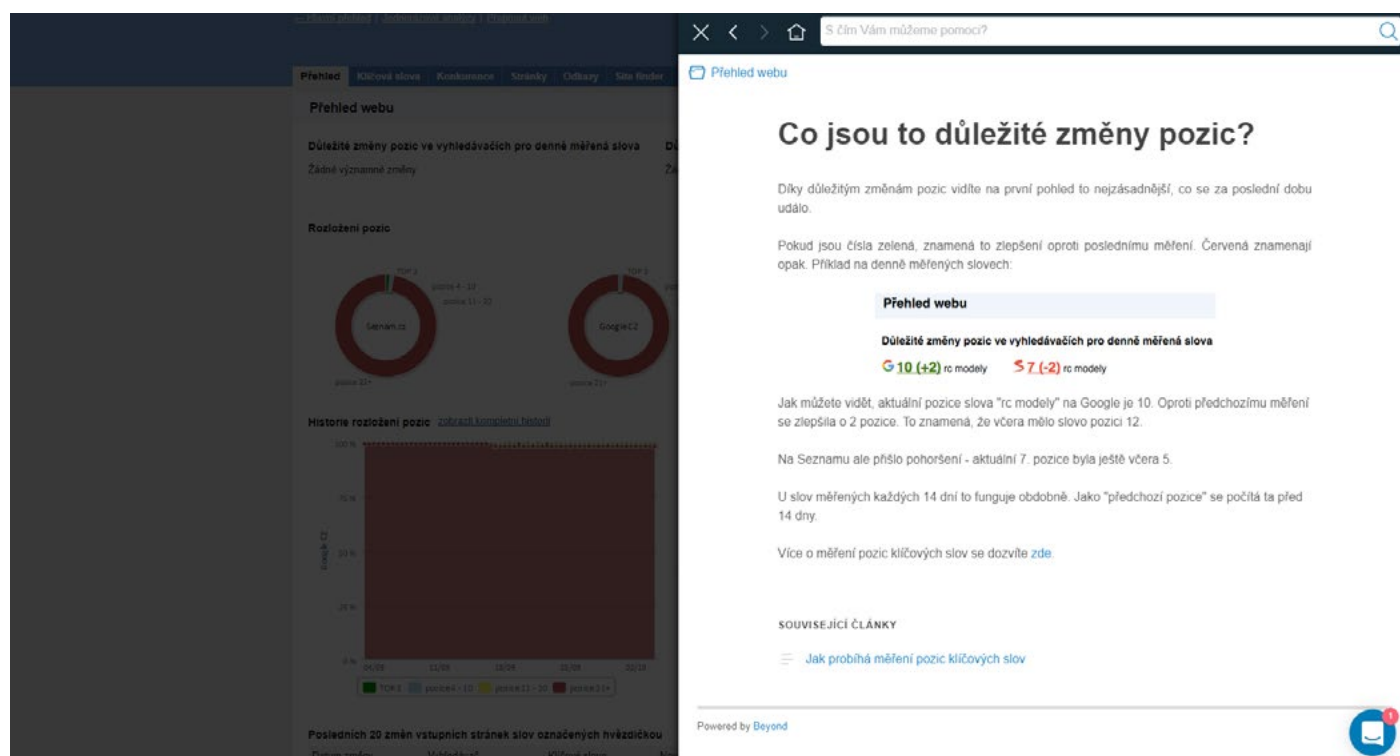
Funkční nápověda pomohla podpoře

Vedení Collabimu proto začalo přemýšlet, jak tohoto kostlivce ve skříni elegantně odstranit. Karel Hladiš shodou okolností narazil na **Beyond aplikaci**, kdy okamžitě věděl, že je to přesně to, co v Collabimu hledají a co by mohlo vyřešit jejich problém. Sympatický mu byl i fakt, že se jedná o tuzemskou aplikaci za příznivou cenu.

Vyzkoušení aplikace na sebe proto nenechalo dlouho čekat a v polovině léta letošního roku byla nasazena. Do ostrého provozu se překloupila téměř okamžitě, a to začátkem srpna 2017.

Implementace samotného Beyondu, dle slov Karla, byla víceméně jednoduchá a během hodiny byla aplikace nasazena na web. Náročnější byla pak tvorba samotného obsahu, která již pár hodin času zabrala.

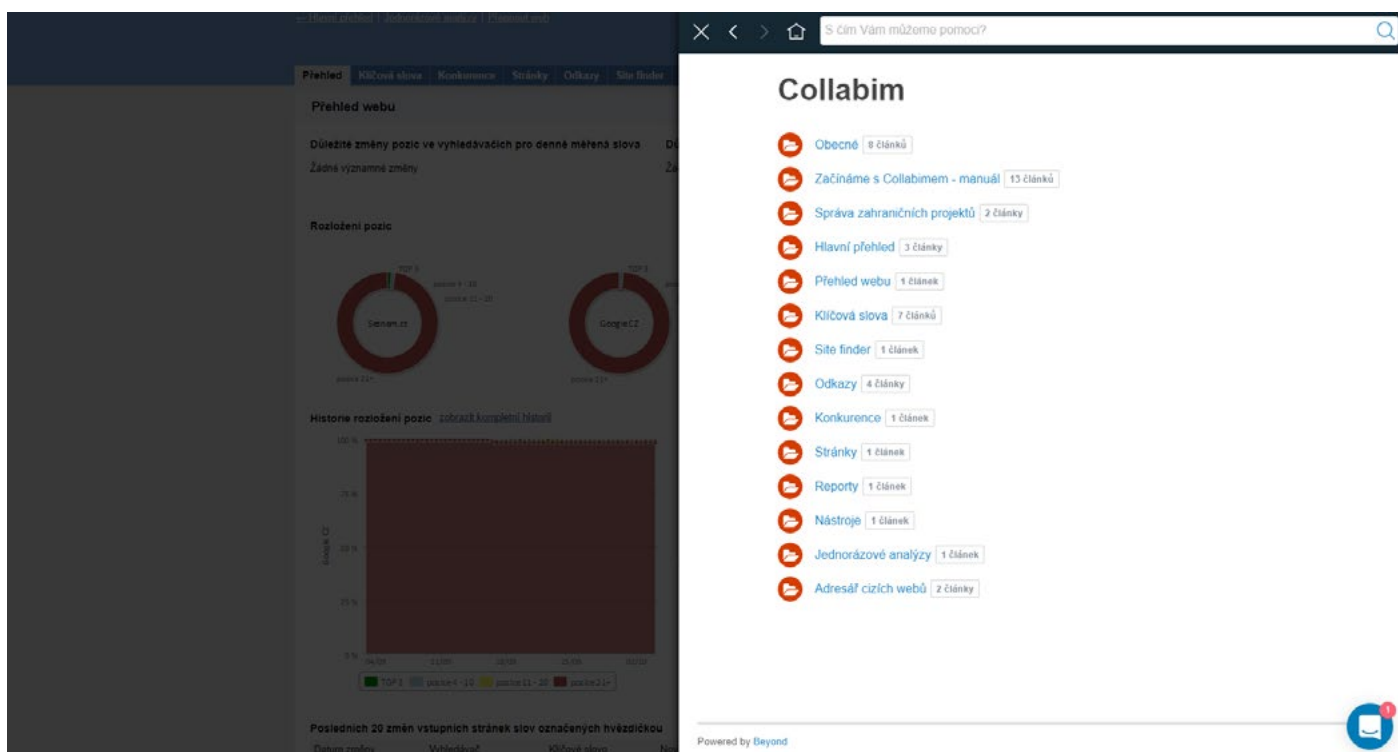
A co Karla zaujalo na Beyondu ze všeho nejvíc? Zejména to, že text, který by se obtížně vkládal na web, lze jednoduše vložit do vysouvacích panelů, které si uživatel **otevře během vteřiny** a nemusí se obracet na zákaznickou podporu či složitě prohledávat web.



The image shows two overlapping screenshots of the Beyond application. The left screenshot displays a dashboard titled 'Přehled webu' (Website Overview) with sections for 'Důležité změny pozic ve vyhledávacích pro denně měřená slova' (Important position changes in daily measured search terms), 'Rozložení pozic' (Position distribution) with donut charts for 'Seznam.cz' and 'Google.cz', and 'Historie rozložení pozic' (Position distribution history) with a line chart. The right screenshot shows a help article titled 'Co jsou to důležité změny pozic?' (What are important position changes?). The article explains that green numbers indicate improvement and red numbers indicate decline. It features a 'Přehled webu' (Website Overview) section with a summary: 'Důležité změny pozic ve vyhledávacích pro denně měřená slova' (Important position changes in daily measured search terms) showing '10 (+2) rc modely' (green) and '7 (-2) rc modely' (red). Below this, it provides detailed explanations for each search engine and offers a link for more information: 'Více o měření pozic klíčových slov se dozvíte [zde](#)'.

Vysouvací panel, který se zobrazí po kliknutí na: *Co jsou to důležité změny pozic?*

Pokud uživatelé řeší složitější problém, vše nalezne v přehledném menu s databází dalších článků.



Vysouvací panel s přehlednou databází ostatních článků.

Atraktivní je i fakt, že do aplikace může vstupovat více uživatelů a články spravovat, ale to už je sama o sobě hračka. Příjemným překvapením je i možnost hodnocení článků, díky které odpovědní lidé v týmu získají okamžitou zpětnou vazbu. V neposlední řadě Karel kvituje i **příznivou cenu**, za kterou je Beyond nabízen.

Výsledek na sebe nenechal dlouho čekat

Brzy se ukázalo, že to byl dobrý krok a uživatelé vysouvací panely začali využívat. Patrné to bylo téměř okamžitě díky výsledkům z Google Analytics a z úbytku množství dotazů, které dříve chodily na zákaznickou podporu. Lidé na odkazy, které zobrazí vysouvací panely, **prokazatelně klikají**. Dříve byly na obdobných místech umístěny jednoduché grafické bannery, které návštěvníci ve většině případů ignorovali a neklikali na něj.

Zároveň díky Beyondu přestala být roztříštěná knowledge base napříč několika různými kanály, které mezi sebou nebyly provázané a tým začal přemýšlet ve větším měřítku při tvorbě obsahu.



Graf zobrazující počet zobrazení vysouvacích panelů.

Ruku v ruce s tímto úspěchem tým Collabimu začal plánovat i další kroky, jak Beyond využít. Chce dál rozšiřovat a propojovat obsah, který na svém webu má. Přidávat více odkazů do aplikace a získávat výsledky z nově nasazených Beyond odkazů i z hlavní prodejní webové stránky.

Doporučení na závěr?

Reálné zkušenosti zákazníků jsou pro nás v Beyond týmu k nezaplacení. Rádi čerpáme podněty a inspiraci k dalšímu rozvoji naší aplikace, ale zároveň i vám ostatním předáváme autentická doporučení a vzkazy od našich zákazníků. A jaké doporučení je od samotného Karla?



"Doporučil bych se zamyslet nad tím, jak stávajícím uživatelům servíruji nápovědu a jestli je snadno dohledatelná. Pokud není, tak jednou z cest, kterou se při zlepšování zkušenosti uživatelů vydat, je právě aplikace Beyond."

Karel Hladiš
produktový manažer

I nás v Beyondu těší, že se aplikace líbí a zaujala nejenom Karla Hladiše, ale i zbytek týmu Collabimu a rozhodli se Beyond nasadit na webové stránky. Dle zpětné vazby, kterou jsme získali, je patrné, že zákazníci i noví návštěvníci projevují **stále větší zájem** o zobrazování obsahů skrz vysouvací panely, které jsou jim nápomocné. Věříme, že spokojenost bude přetrvávat nejenom ze strany Collabimu, ale zejména i jeho zákazníků.

Vyzkoušejte Beyond i vy!

Zaujala vás případová studie Collabimu a pozitivní zkušenosti s Beyond vysouvacími panely? Chcete také nabídnout návštěvníkům na svých webových stránkách podpůrný obsah **v elegantních vysouvacích panelech?** V tom případě není nic jednoduššího, než abyste si sami **ZDARMA** tuto užitečnou aplikaci vyzkoušeli! Za to přeci nic nedáte.

Navštivte naše stránky nebo se rovnou během pár okamžiků zaregistrujte a můžete Beyond vyzkoušet.

Vyzkoušejte Beyond

Nezapomeňte nás sledovat na [Facebooku](#), aby vám neutekly žádné zajímavé informace. A určitě navštivte i [naš blog](#), kde se dozvíte spoustu tipů a rad, jak využívat naši aplikaci i v propojení s on-line marketingovými technikami.

Těšíme se na vás! Tým Beyond.



Sdílejte na Facebooku

Sdílejte na Twitteru



PŘÍPADOVÁ STUDIE

Copyright © 2017 Beyond. Všechna práva vyhrazena. Žádná část této publikace nesmí být rozšiřována bez souhlasu majitelů práv. Pro povolení publikování obsahu z této případové studie pište na support@getbeyond.io.

BEYOND

2017