

Warszawa, 19 grudnia 2016

Szanowni Państwo,

Zgodnie z warunkami regulaminu konkursowego z dn. 02.12 – 06.12.2016 r. poniżej ogłaszamy Laureata konkursu pt. „Zamów nc+ i odbierz kartę podarunkową o wartości 3000 zł”, który według Jury najciekawiej odpowiedział na pytanie konkursowe „Napisz co Twoim zdaniem możemy zmienić, aby zakup nc+ przez Internet był jeszcze łatwiejszy”

Pan Krzysztof z miejscowości Wrocław:

„Moją odpowiedź chciałbym zacząć od tego, że trzy dni temu złożyłem zamówienie przez internet, udzieliłem bardzo wyczerpującej odpowiedzi na konkursowe pytanie. Otrzymałem potwierdzenie drogą mailową i oczekiwałem na przyjazd kuriera. Drugiego dnia roboczego, przed godziną 17 skontaktowałem się z biurem obsługi klienta, w celu sprawdzenia stanu mojego zamówienia. Przez telefon zostałem poinformowany, że aby uzyskać taką odpowiedź muszę napisać maila, co też uczyniłem. Po chwili uzyskałem informację, że odpowiedź na moje zapytanie może trwać do 2 dni roboczych. W dniu dzisiejszym otrzymałem maila, że mam skontaktować się telefonicznie by uzyskać odpowiedź na moje pytanie. Konsultant udzielił mi informacji, że moje zamówienie zostało anulowane i jedyną opcją, by je ponowić jest jego powtórne złożenie przez internet.

Dzięki temu mam pełny obraz procesu zamawiania przez internet. Aby był on łatwiejszy należałoby informować klienta o zmianach statusu zamówienia, a w szczególności o jego anulowaniu, zwłaszcza że na stronie internetowej nie wystąpił żaden błąd podczas walidacji formularza.

Podczas mojego poprzedniego zgłoszenia konkursowego zwracałem uwagę, na to że menu z przyciskiem kup nc+ zamów online powinno być zadokowane na górze przeglądarki użytkownika i podążać w dół podczas gdy użytkownik przesuwa zawartość strony. Z racji przeprowadzanych badań urządzeniem śledzącym ruch gałek ocznych mam świadomość, że użytkownik trafiając na stronę internetową zaczyna jej przeglądanie od środka ekranu. Ładowanie państwa banerów promocyjnych może zająć trochę czasu, dlatego też zastosowany powinien być pasek postępu. Mógłby on być pierwotnie przedstawiony na samym środku strony, by następnie za pomocą animacji przekształcić się we wspomniane przeze mnie menu. Dzięki takiemu zabiegowi, użytkownik od samego początku będzie miał świadomość, w jakie miejsce powinien kliknąć by przejść do zakupu telewizji. Aktualnie,

Zobacz więcej

nc+

dzięki pierwszemu banerowi z promocją użytkownik widzi duży przycisk, który pozwala przejść do oferty. Niestety, gdy baner zmieni się automatycznie, promocja zostanie zakończona, lub użytkownik przesunie zawartość strony, wtedy nie będzie łatwego sposobu na przejście do oferty telewizyjnej.

Kolejnym usprawnieniem strony mogłoby być kontekstowe wyświetlanie różnic w liście kanałów pomiędzy poszczególnymi pakietami. Mogłoby się to odbywać po najechaniu na przycisk sprawdź. Pokazywane byłyby wtedy kanały, które znajdują się w pakiecie dodatkowo względem tańszego jego odpowiednika.

Aby dotrzeć do formularza zakupu wystarczą 3 kliknięcia, co jest bardzo zadowalające biorąc pod uwagę zasadę Three-click rule. Niestety aby dokończyć zamówienie należy wykonać dodatkowe 4 kliknięcia oraz wypełnić dane kontaktowe.

Zacznijmy od sekcji Wybierz sprzęt. Domyślnie powinien być zaznaczony jakikolwiek przedmiotnawet jeśli miałyby to być najdroższa opcja. Poszczególne kafelki powinny być klikalne na całym ich obszarze.

Kolejnym krokiem do ulepszenia doświadczeń użytkownika powinno być takie skonfigurowanie pól w formularzu, by można było skorzystać z wszechobecnego w przeglądarkach autouzupełniania formularzy.

W momencie wyboru sprzętu, niewypełnienia formularza i niezaznaczenia zgód i kliknięciu przycisku Złóż zamówienie występuje błąd serwera 500, a użytkownik zostaje przeniesiony na pustą stronę.

Przycisk zamawiam powinien być umiejscowiony pod zgodami niezbędnymi do realizacji zamówienia, ponieważ w tym momencie naturalną kolejnością jest kliknięcie tego przycisku, a dopiero następnie zatwierdzenie zgód.

Po wpisaniu kodu pocztowego użytkownikowi zostaje przedstawiona lista elementów, zazwyczaj jest ona jednoelementowa, by ułatwić użytkownikowi interakcję z formularzem, pole miejscowość powinno być w tym przypadku samoistnie uzupełniane.

Mam nadzieję, że powyższe uwagi pozwolą Państwu usprawnić proces zamawiania przez internet. Mam nadzieję również, że moje zamówienie tym razem nie zostanie anulowane.

”.

Gratulujemy wygranej i dziękujemy za wybór naszej oferty. Życzymy miłego korzystania z usług nc+.

Platforma nc+