

## ZADANIE NR 1

Proszę wejść na stronę <https://www.corazlepszafirma.pl/> i się po niej rozejrzeć, pozaglądać w różne zakładki, sprawdzić, co na niej jest. Następnie proszę zaproponować 5 zmian lub nowych funkcjonalności, które poprawiłyby użyteczność i wygodę korzystania z tej strony oraz opisać szczegółowo pozytywne konsekwencje wprowadzenia tych zmian.

1. Przy wejściu w zakładkę „Program Rozwoju” znika główny pasek menu aplikacji i trzeba wracać strzałką w lewo na główną stronę lub poprzez napis „CorazLepszaFirma”.

Korzyści:

Przywrócenie paska menu to możliwość nawigowania po całym menu głównym z tego miejsca i także usunięcie być może błędu wizerunkowego (może się kojarzyć, że to błąd na stronie - gdyż pozostałe zakładki podczas korzystania z nich posiadają główne menu, a w tej jednej główny pasek menu znika). Trudno ocenić czy to błąd czy zamierzone działanie programowe.

2. Dodanie zakładki cennik w menu głównym – opłaty za usługi pojawiają się w zakładce „Program Rozwoju”.

Korzyści:

Umieszczenie zakładki z cennikiem powoduje, że klient może w sposób bardzo szybki dowiedzieć się o wysokości opłaty za oferowaną usługę, nie szukając jej dodatkowo po innych zakładkach. Na początku trzeba „przeklikać” wiele zakładek aby znaleźć cennik.

3. Można wprowadzić okno czatu lub kontakt przez Messengera.

Korzyści:

Przydatna opcja w przypadku gdy klient nie uzyska wszystkich odpowiedzi na załączonym panelu FAQ (choć jest mocno rozbudowane). Wtedy ma do wyboru telefon lub napisanie maila. Z punktu widzenia klienta prosi o kontakt konsultanta na czacie i w sumie prawie od razu ma rozwiązany problem.

4. Dodanie informacji o tym, że firma CLF jest na FB.

Korzyści:

W zakładce kontakt Informacja n/t facebook-a pojawia się przy liczniku „Fanów na Facebooku” na dole strony. Klient czasami może nie dotrzeć na sam dół strony i nie będzie wiedział, że firma istnieje na FB. Można także stworzyć nową zakładkę typu „Można nas zobaczyć” i tutaj facebook, twitter, linkedin itp.

5. Wprowadzenie „formularza kontaktowego” jako dodatkowa opcja kontaktu.

Korzyści:

Klient mógłby zgłosić, że jest zainteresowany ofertą CLF, podać swój nr telefonu, maila itp. Ze strony firmy można na spokojnie skontaktować się z klientem i ustalić termin np. spotkania czy zoom-a. Nie mamy tu presji „czuwania” przy komputerze. Formularz nie wymagałby natychmiastowego zaangażowania ze strony pracownika firmy, gdyż nie trzeba go weryfikować od ręki.

## Zadanie 2

Dla tych samych 5 zmian, które zaproponuje Pan w pierwszym zadaniu, proszę opisać szczegółowo negatywne konsekwencje i potencjalne zagrożenia ich wprowadzenia.

1. Koszt poprawienia oprogramowania w przypadku kiedy klient posiada jednak inną opcję powrotu na stronę główną.
2. Klient może zapoznać się z ceną usługi, ale może nie zapoznać się dokładnie z proponowaną ofertą przez firmę, gdyż tylko zapozna się z cennikiem i na tej podstawie podejmie decyzję czy skorzystać z oferty czy nie.
3. Okno czatu wymaga ciągłego zabezpieczenia przez konsultanta aby klient miał kontakt, kiedy się odezwie na czacie. Ryzyko, że na zapytanie klienta nie zgłosi się konsultant w odpowiednim czasie lub ze sporym opóźnieniem – co może wizerunkowo szkodzić.
4. Konsekwencją wprowadzenia dodatkowych źródeł kontaktu oznacza dodatkowy czas i osoby, które poprowadzą media. Zagrożenie marketingowe, w przypadku nie przychylnych komentarzy, które nie muszą być zgodne z prawdą.
5. Wprowadzenie formularza wymaga poprawki programowej – a to czas i koszt.

## Zadanie 3

Na koniec, proszę wybierać jakąś aplikację, z której korzysta Pan na co dzień na smartfonie i proszę opisać 3 funkcje tej aplikacji, które najbardziej ułatwiają Panu życie oraz 3 funkcje tej aplikacji, które najbardziej Pana drażnią.

Aplikacja: Banku Millennium

### Ułatwienia:

1. Szybki blik – nie trzeba się logować aby skorzystać z opcji blik-a.
2. Przelewy na telefon – realizacja natychmiastowa, ograniczenia kwotowe może zastąpić np. kilkoma operacjami.
3. Na widżetach można ustawić szybki podgląd salda na rachunku – także bez potrzeby logowania.

### Utrudnienia:

1. Po wejściu w zakładkę „Konta” pojawiają się kafelki z nazwą konta i wysokością salda. Aż chce się nacisnąć na kafelek i wejść na konto – ale nie można bo to jest tylko podgląd. Do środka na konto wchodzimy dopiero przez zakładkę historia. To jest bardzo nie intuicyjne.
2. Jest opcja pokazywania informacji o saldzie z innych banków – w miejscu „Moje produkty w ...” pisze, że „brak aktualnych danych” a w innym po nazwę „Produkty z innych banków” podawane jest saldo – oczywiście nie aktualne. Po aktualizacji tego salda wtedy

będzie zgodność. Rozumiem, że jest jakieś ostatnie saldo zapamiętane przez system, ale w moim przypadku nie aktualizowałem tej opcji może ze 2 lata. Dlatego trochę mnie to razi – jakby coś nie końca działa.

3. Element powiadomienia „Wiadomości” (prawy górny róg - koperta) chyba miał być skrzynką kontaktową moją z bankiem potrzebną do załatwiania różnych spraw (np., reklamacji). Dziś tak naprawdę stała się już przekaźnikiem reklam banku n/t swoich produktów – jednak wśród natłoku reklamówek są tam także te dotyczące ważnych tematów itp., które przy tej ilości informacji mogą się po prostu „zgubić”. To zapewne powinno działać jak spersonalizowane oferty dla mnie – ale skutek jest taki, że rzadko tam zaglądam, a obecnie jest ok. 100 wiadomości. Moja propozycja - rozdzielenie wiadomości od reklam.