

10.11.2023 r.



# #298

---

TRANSKRYPT ODCINKA

## Ten o sile informacji zwrotnej

Partnerami tego odcinka podcastu są [Nozbe](#), [iDream.pl](#) oraz [Synology Polska](#).

[MUZYKA]

***Tu Krzysztof Kołacz, a ty słuchasz właśnie podcastu, „Bo czemu nie?”. Usłyszysz w nim o technologiach, które nas otaczają i nas w tych technologiach zanurzonych. Sprawdzam, pytam i podpowiadam jak korzystać z nich tak, aby to one służyły nam, a nie my im.***

W dzisiejszym [odcinku](#) o sile informacji zwrotnej w czasach kryzysu i nie tylko, a także poziomie obsługi klienta, który dla wielu firm powinien stanowić wzór. Zapraszam do rozmowy z Michałem Śliwińskim.

Proszę, zostaw opinię na [Apple Podcasts](#) lub na [Spotify](#). Twój głos ma znaczenie!

Zaczynamy.

---

[MUZYKA CICHNIE]

[KRZYSZTOF] Dzień dobry moi drodzy! Zacznę w ogóle od tego, co było przyczynkiem do nagrania tego odcinka podcastu. Krótko mówiąc, ci z was, którzy słuchają tego podcastu od samego początku, na 100% wiedzą, że nagrywało go na początku dwóch gości. Był to Rafał i Krzysiek. Rafał pracował w Nozbe jako szef produktu, zresztą dalej to z sukcesami robi, a Krzysiek to ten, który do was teraz przemawia.

Potem oczywiście nasze drogi się rozeszły, w dobrym tego słowa znaczeniu, że Rafał skupił się na rozwoju swoich pasji i robi dobrze swoją robotę. No i ja zostałem z tym podcastem i również myślę, że nie najgorzej mi to wychodzi. Mówię to na samym początku, dlatego żeby ta część z Was, która słucha tego wszystkiego od

2017 roku, miała jasność, a dzisiaj, jak dobrze wiecie po wstępie, partnerem tego odcinka jest [Nozbe](#).

Chciałoby się powiedzieć – w końcu (!), bo pytaliście o to w [formularzu Q&A](#), pisaliście do mnie o to, dlaczego jeszcze to nie nastąpiło. Nie ma żadnych dziwnych historii w tle. Po prostu ja wyznaję zasadę, że przychodzi na wszystko odpowiedni czas. I taki czas przyszedł teraz także dla Nozbe. A dlaczego O tym dowiecie się właśnie z tego odcinka. Ze mną jest, bo nie mogło być inaczej, Michał Śliwiński. Cześć Michał!

[MICHĄŁ] Cześć Krzysiek! No super, bardzo dziękuję w ogóle za tę propozycję partnerstwa. Inna sprawa jest w ogóle, że bardzo dziękuję, że mnie raz na jakiś czas zapraszasz do podcastu, tak czy owak, żeby porozmawiać o fajnych tematach naszych *geekowych*, więc jak dobrze wiesz, wiele rzeczy mnie interesuje i wieloma rzeczami się imam, które są nam bardzo po drodze.

Ale Nozbe też tam jest po drodze i my w ogóle historycznie w Nozbe partnerowaliśmy przeważnie z podcastami, tylko wtedy, kiedy ta osoba, która prowadziła podcast używała Nozbe, czyli jakby była użytkownikiem, bo to wtedy jest autentyczne, wtedy ktoś mówi, a tutaj polecam Nozbe, ale tak naprawdę używam czegoś innego. I druga sprawa właśnie taka, że fajnie miałeś pomysł, żeby omówić konkretny aspekt, niby Nozbe, niby mówimy o firmie i o biznesie, ale będziemy mówili o wielu rzeczach, które będą bliskie, według mnie, słuchaczom tego podcastu.

[KRZYSZTOF] Tak, będziemy mówili też o rzeczach bliskich tak naprawdę każdej firmie, która robi jakieś narzędzie, czy usługę w modelu SaaS, czy w modelu do klienta, tak bezpośrednio już, ale też można by to odnieść szeroko i do Apple, i każdej innej firmy na świecie. To będą tego typu szerokie zagadnienia dzisiaj, także jasne, powiemy o nowym Nozbe, powiemy o Nozbe Personal dzisiaj, pewnie wspomnimy o kilku funkcjach, ale od razu wam tutaj na początku – dzięki Michał, że to zrobiłeś. Zaznaczamy, że spektrum tematyczne tego odcinka jest na tyle uniwersalne, że myślę, że może się Wam przydać, czy to w Waszym biznesie, czy w ogóle w spojrzeniu na technologię od strony biznesowej właśnie szeroko. Także fajnie, że tak się to udało zaplanować.

[MICHĄŁ] Ja w ogóle lubię – i myślę, że dużo ludzi, szczególnie słuchając tego podcastu też – rzeczy od kuchni. Po prostu fajnie wiedzieć jak rzeczy działają i jak to, jak się mówi ładnie po angielsku, mówi *How the sausage is made?* Jak to działa, kto co robi, dlaczego tak, dlaczego podjął takie decyzje? Przecież to było bez

sensu, a nie okazało się, że tak – miało sens. To wszystko jest bardzo ciekawe. Ja jako fan technologii, dokładnie fan Apple, fan takich firm jak Peak Design, czy innych takich, które robią rzeczy fajne chętnie słucham i chętnie oglądam ich vlogi poświęcone temu, jak oni te biznesy zbudowali. Dlaczego tak a nie inaczej zdecydowali? Sam wiesz, że na [moim blogu](#), ja się z kolei się uzewnętrzniam. Pokazuję moje biuro domowe z kolei i jego ewolucję, bo znowu, bo ja pracuję z domu i to też otwarcie o tym mówimy, więc mi się wydaje, że taki *backstage* jest zawsze fajnym pomysłem, bo dużo można się tam zainspirować.

[KRZYSZTOF] On jest zawsze oddarty jakby z tego takiego „muszę” albo „robię to w jakimś celu”, w sensie nawet jeżeli to jest cel zainspirować kogoś, to taki cel jest z natury swojej autentyczny, więc to jest to, co też robisz na blogu i zgadzam się i podpisuję czym mogę pod tym stwierdzeniem. Dodatkowo jeszcze to co fajnie widać w waszym przypadku to jest też ewolucja nieustanna *mindsetu* na temat swojego produktu i u ciebie, jako prezesa, widać to bardzo w silny sposób.

Ja pamiętam twoje wpisy jak debiutował pierwszy Apple Watch, którego się ledwo dało używać i jak wtedy po prostu już Nozbe było, jako jedną z pierwszych aplikacji, ze wsparciem dla watchOS. I kurczę... ty przekonywałeś, że tak, że to jest super i w ogóle, a potem lata później przyznawałeś się, że nie, że to jakby w innych wpisach, że jakby to nie chodziło o to, dopiero teraz kliknęło. Chodzi o to, że wszyscy ewoluujemy, jako ludzie. I to jest fajne, jeżeli ta taka (z angielskiego *raw*) surowość tej ewolucji jest pokazywania świata bez żadnego pudrowania marketingiem czy czym innym.

[MICHAŁ] Tak i dobrze wiemy, że ludzie zmieniają swoje zdania, zmieniają opinie i mi zawsze brakowało u wielu osób, wielu liderów, u polityków to tym bardziej, ale przede wszystkim u liderów tego umiejętności przyznawania się do błędu, przyznawania się do zmiany zdania. A nie uparcie brnąć w starą rzecz, uparcie brnąć w coś takiego, pomimo że jest inaczej. I wszyscy to wiedzą, nikogo nie oszukujesz. Ale jednak ludzie chcą zachować twarz, którą w nią tracą.

[KRZYSZTOF] Piękne zdanie, takie okrągłe, ale polityków zostawiamy w tym odcinku zdecydowanie z boku. Natomiast politycy też mówią, że mają różne wizje i misje, a jak z nimi bywa, to wszyscy wiemy na koniec dnia. U was natomiast jest to *constant*. W sensie misja, jakby cel Nozbe jest stały od lat. To teraz bardzo bym cię prosił, żebyś powiedział na 2023 roku – pewnie innymi słowami niż pięć lat temu – ale jednak z tym samym fundamentem po co wy istniejecie, po co istnieje Nozbe?

[MICHAŁ] No właśnie i to się u nas nawet trochę zmieniło, ci powiem, dlatego że tak, najważniejsze jest, istniejemy po to, żeby ludzie mogli się zorganizować. To jest jakby najkrótsza definicja tego wszystkiego. Ludzie w obecnych czasach, kiedy mamy tyle rzeczy dookoła, powinni móc ogarnąć swój świat w sposób bezstresowy, prosty, jak najprostszy. I do tego jest Nozbe. I ta prostota znowu będzie kluczowa w tym odcinku i w ogóle w naszym przekazie odnośnie Nozbe. I ta prostota nas wyróżnia wobec konkurencji, gdzie po prostu wiele aplikacji powstaje i potem po prostu dostaje mnóstwo funkcji.

[KRZYSZTOF] Powstają też takie, które mają znowu mało funkcji, ale za mało funkcji.

[MICHAŁ] Dokładnie! To jest druga strona. A właśnie naszym, według mnie, naszym sukcesem w ogóle Nozbe i to mówią nasi klienci, nie my, jest to, że jest proste, żeby wsiąść, proste, żeby zacząć obsługiwać, proste, żeby zacząć. To jest bardzo ważne w produktywności, bo zmieniasz nawyki. Gadaliśmy o tym w innych odcinkach. Zmiana nawyków jest trudna, więc potrzebujesz narzędzie, które wygląda prosto, żeby łatwo można było te nowe nawyki wdrożyć, ale jak już masz je rozwinięte, no to potem masz schowane te dodatkowe power funkcje, żeby te nawyki jeszcze bardziej kultywować, żeby ten twój system jeszcze bardziej optymalizować.

[KRZYSZTOF] Żeby on rósł też z tobą i twoim rozwojem, bo jako ludzie się zmieniamy, tak jak już powiedzieliśmy. No i fajnie też, jeżeli narzędzia, z których korzystamy, nadążają za naszym wzrostem osobistym. Trzeba to wprost powiedzieć.

[MICHAŁ] Tak. Mieliśmy taki moment, kilka momentów właściwie, w ostatnich latach i będziemy pewnie o nich jeszcze rozmawiać w tym odcinku. Mieliśmy takie momenty, że też trochę byliśmy na rozdrożu. Co dokładnie, czym jesteśmy, dla kogo jesteśmy? I najnowsza wersja tego, dla kogo jesteśmy – to jesteśmy dla małych przedsiębiorców. Jesteśmy dla małych przedsiębiorców, takich którzy są sami, tacy którzy są, którzy czują się przedsiębiorcami i przedsiębiorcy i tacy którzy mają oczywiście zespoły i firmy. Jesteśmy dla małych przedsiębiorców, bo jesteśmy według mnie na rynku jedyną aplikacją, która jest w stanie ogarnąć, pomóc im ogarnąć ich sprawy i prywatne i firmowe w jednej aplikacji w prosty sposób.

[KRZYSZTOF] Ja się mogę pod tym podpisać, bo reprezentuję jakby tę firmę też, ale reprezentuję jakby tę grupę, można powiedzieć, rynkową i rzeczywiście tak jest. I to jest dobry most, myślę, do przejścia w ogóle do takiego punktu w czasie,

w którym ja wpadłem na to, że to jest jakby dobry moment na Nozbe w tym podcaście, tak jako partner, ale też żeby szerzej powiedzieć w ogóle o relacjach waszych do klienta. Do klientów. Do was i moich do Nozbe też. I to był moment, bo ja z Nozbe jestem chyba od 2016 roku. Trzeba by w *database* sprawdzić, ale chyba tak. I przez te wszystkie lata byłem na Nozbe Personal, dalej na nim jestem. Nie jestem na nowym Nozbe. I to było tak naprawdę takim *triggerem* dla mnie, że a ciekawe, czy możemy o tym pogadać wprost, dlaczego tak jest. I stwierdziłem, że no chyba możemy. Nie pomyliłem się na szczęście. A do czego zmierzam?

Otóż ja nie zmieniłem na nowe Nozbe z jednego prostego powodu, o którym Michał już między wierszami powiedział. Ja jestem typem człowieka, który jak się czegoś nauczy i jeszcze sobie dookoła tego zbuduje rutyny, a już nie daj Boże jak w tym przypadku jeszcze będzie zarządzał dwoma żywiami (prywatnym i zawodowym), przez to coś. To żebym zmienił to na cokolwiek, choćbym się nie wiem jak wkurzył na to narzędzie, polubił, wyszła jego nowa wersja, etc. To musiał się po prostu skały powalić, żeby to nastąpiło... Taki jestem. Ale w przypadku wielu firm oznaczałoby to, że OK, wydali nową wersję. Jestem świadomy, no też jako człowiek, który lata przepracował w IT, że ta nowa wersja jest na lepszym kodzie, jest bardziej natywnie zbudowana, po prostu obsługuje więcej też funkcji choćby iOS czy innych systemów od Apple, które przecież tak uwielbiam, nie.

No więc jakby przejdź na nią, no bo nie masz wyjścia, tak? Otóż mam wyjście i to jest właśnie to, za co chciałbym, otwierając tę dyskusję, Nozbe podziękować. Nie ubiliście wersji Personal, pamiętając o takich dziwnych ludziach jak ja i że ją wspieracie dalej, oczywiście w sensu stricte i logicznie rozumując do momentu, kiedy to będzie opłacalne i możliwe, to jest jasne. Natomiast nie przymusiliście użytkowników do przejścia na coś, co jednak jest inne niż Nozbe Personal. I tu stawiam na razie kropkę i oddaję Ci głos.

[MICHAŁ] Dokładnie i to był taki moment w życiu Nozbe, że my tworząc nowe Nozbe, które przez pewien czas nazywaliśmy Nozbe Teams, teraz nazywamy po prostu nowe Nozbe. Tworząc nowe Nozbe chcieliśmy mieć możliwość zrobić coś od nowa. Wiedząc co przemyśleliśmy i wiedząc jak bardzo na przykład współpraca jest ważna przez aplikację Nozbe. W aplikacji Nozbe Personal to działa, to może działać, ale widzieliśmy, że się nie skaluje przy większych zespołach, widzieliśmy, że przy bardziej skomplikowanych firmach, nawet małych, to się nie skaluje, stąd był pomysł, żeby zrobić nowe Nozbe. Ale tak jak mówisz, dla wielu osób prywatnych, dla *freelancerów*, dla właśnie małych, takich bardzo mikroprzedsiębiorstw, których

jest mnóstwo i w Polsce i na świecie. „Stare” Nozbe Personal działa super, działa bardzo dobrze, ciągle jest wspierane na wszystkie platformy i my dalej to robimy. I tutaj idea jest bardzo prosta. Oprócz tego, pragmatycznie mogę się przyznać, że mamy kilkanaście tysięcy płacących klientów, no to nie wywalisz ich za burtę

[KRZYSZTOF] Chociaż niektórzy mają takie pomysły u konkurencji. W sensie, że jeżeli ja przymuszę i ktoś zrezygnuje, to nie jest już mój problem. I szczerze, to może być twój problem, zwłaszcza w czasach postpandemicznych. Tak ja sobie myślę. Nie znam się na tym.

[MICHAŁ] Zdecydowanie tak! W obecnym świecie, wracając do przeszłości w ogóle, jak stało się popularne i tak dalej. Wtedy było dużo łatwiej, wtedy było mniej konkurencji, można łatwiej było zaistnieć na rynku i między innymi ja to wykorzystałem, miałem świetny *timing*, Nozbe powstało w dobrym momencie, także ja nie ukrywam, że tutaj po prostu miałem dużo farta. Natomiast w obecnych czasach, kiedy socjale i wszystko, kiedy bardzo trudno przyjść z przekazem, to zawsze trzeba było o klientów dbać, ale teraz trzeba wybitnie o klientów dbać. Po prostu, bo tych pocisków jest mnóstwo, tych pokus jest mnóstwo, żeby zmienić, przeskoczyć na inne i wyskoczyć ten. I w momencie, tak jak sam powiedziałaś, ty jako np. nasz klient i użytkownik, ty stwierdzasz, no tak, już mam przejść na nowe rozbite, ja sobie w ogóle pójdę gdzie indziej. Nie, to zobaczysz w ogóle co jest na rynku. I w tym momencie w ogóle ciebie straci.

[KRZYSZTOF] Na przykład, bo chce rozwinąć horyzonty i wiemy jak to się kończy. Jak już raz ktoś wyjdzie i jest jeszcze nie daj Boże takim świrem jak ja, to raczej nie wróci. W sensie sobie wkręci, że tamte horyzonty są lepsze, a potem mu się nie będzie chciało powracać.

[MICHAŁ] Masz rację, Michał. Dokładnie! Więc to jest to. I mi się zawsze podobała ten sposób działania firmy Basecamp, czyli 37signals, że oni mieli taką politykę *until the end of the internet*. Że jak już coś działa, to ma działać do końca internetu.

I ci powiem od *backstage'u*, że to wbrew pozorom nie jest takie łatwe, żeby to utrzymać. Dlatego, że jak masz nawet stary kod czy jakąś tam starą aplikację, która według ciebie jest zamknięta, rozwija się teraz nową, tak jak właśnie my z Nozbe Personal, to oczywiście są jakieś tam błędy, które trzeba ciągle fiksować. My ciągle fiksujemy Nozbe Personal, więc ciągle pracujemy nad Nozbe Personal, to nie tak, że nie!

Ale dwa – nawet technologie webowe. Są coraz nowsze serwery i oni cię zmuszają: wgraj nowe PHP, wgraj nowy MySQL, wgraj nowe coś tam innego. I nagle, wiesz, żeby ta sama aplikacja dobrze działała, to wymaga inżynierii. Ale podobało mi się ich podejście, *until the end of the internet*, że możemy obiecać, że będziemy starali się jak najdłużej, że będziemy starali się, że nie mogę obiecać definitywnie, że będzie *until the end of the internet*, bo ja naprawdę nie wiem co będzie na końcu Internetu... Ja też nie wiem ile lat ta firma będzie żyła, ale ja wiem, że dopóki ta firma funkcjonuje i żyje i nam się chce, a mam nadzieję, że nam się będzie chciało przez wiele, wiele lat, to my jesteśmy w stanie tą aplikację Nozbe Personal utrzymać, bo znowu wracamy do podstaw produktywności.

To jest zaufany system. Kilkanaście tysięcy aktywnych użytkowników płacących plus jeszcze kolejnych kilkudziesięciu tysięcy darmowych, którzy korzystają z tego systemu codziennie i korzystają z tego systemu i dzięki Nozbe, tak jak ty i tak wiele osób, otwierają codziennie listę i patrzą co mają do zrobienia. I oni na tym polegają. Polegają na tym, że zadanie, które jest na dzisiaj, wpadnie im na dzisiaj. Że nie muszą o nim pamiętać. I to zaufanie użytkowników dla nas jest dla nas po prostu tym motywatorem, żeby to utrzymać, żeby nie walczyć z nimi. I oczywiście my dajemy dużo fajnych inicjatyw i takich rzeczy, żeby ludzie wskoczyli na nowe Nozbe. Ale też czasami, bo wiesz, ja mam rozmowy też z klientami one on one i czasami ja mówię, wiecie co, tak jak wy używacie Nozbe to nie, nie zmieniajcie, zostawcie tak jak jest. My też uczciwie to mówimy. Mówimy, słuchaj, zostaw to co jest, to działa wam dobrze. Tutaj w ten sposób jak funkcjonujecie, nie będziecie mieli tego *upgrade'u*. Natomiast innych z kolei mówimy, słuchajcie, tak jak wy funkcjonujecie, Nozbe Personal wam pęknie. Musicie przejść na nowe Nozbe, bo ono ma rozwiązania na te problemy, które wy hakujecie w obecnym Nozbe. Więc my musimy też umieć to powiedzieć.

[KRZYSZTOF] To hakowanie, o którym ty mówisz, to faktycznie była przez lata nawet taka przywara powiedziałbym Nozbe, jedyne jakie wtedy istniało, czyli Nozbe Personal, na zasadzie takiej, że trzeba było jedną jakąś rzecz, która u konkurencji działa *one click*, robić zawracając kijem Wisłę. I zgadza się. I to jest super, że ty to szczerze mówisz. W wielu przypadkach dotyczących skali firmy, nadal tak trzeba robić i po to powstał nowy produkt. I to jest super zrozumiałe podejście. Także tak.

[MICHAŁ] Dokładnie. I ten nowy produkt powstał dlatego, że my zauważyliśmy, że ludzie ze sobą jeszcze więcej współpracują. Tak jak ty, tak jak mnóstwo osób, mnóstwo właśnie nawet mikro firm czy małych firm pracuje, dzieli projekty z większą

liczbą firm są podwykonawcami i tak dalej i to współdzielenie i ta komunikacja przez zadania, o którym my mówimy, stała się dominująca. Nie same zadania, robienie zadania, bo właśnie Nozbe Personal powstało w erze samej produktywności, takiej podstawy. Czyli zadania, robisz projekty, zadania tylko dla siebie. Takie silosy. Oczywiście dodaliśmy pewną funkcję dzielenia i tak dalej, to działa, ale nowe Nozbe powstało z dzieleniem u podstaw, z komunikacją przez zadania u podstaw. Inaczej tworzymy komentarze, to inaczej wszystko funkcjonuje sprawnie i lepiej, bardziej dynamicznie, dlatego że to jest to i sami zauważyliśmy, że nasza firma tak się zmieniła, że my głównie komunikujemy się przez zadania.

[KRZYSZTOF] No właśnie, bo to, o czym trzeba powiedzieć. Kiedyś, nie pamiętam, który to był odcinek, jakiś z pierwszych chyba dychy tego podcastu rozmawiałem, pamiętam z Rafałem, o zjawisku *dogfoodingu*, czyli jakby dewelopowania właśnie w tym przypadku Nozbe, ale każdej innej aplikacji też, z jednoczesnym korzystaniem z niej wewnątrz struktury firmowej. I to za mało firm zdecydowanie, myślę, robi. Nawet jestem w stanie sobie wyobrazić i jest kilka, dosłownie kilka, na palcach jednej dłoni można wyliczyć w Europie, *software house'ów*, które dla klientów, developując narzędzia, wpuszczają zespoły deweloperskie. No nie jak, mu trzeba to powiedzieć wprost, trochę kazując im korzystać z tych rozwiązań w życiu, wiesz, półzawodowo-prywatnym. Po co?

Celowo, intencjonalnie po to, żeby jakby ten obraz, żeby mieć to *big picture*, jak ja bym się czuł jako użytkownik i co mnie może np. wkurzać. Bo zakładając idealny scenariusz, który akurat jak wiemy jako ludzie jesteśmy w stanie sobie bardzo szybko w głowie zrobić projekcję i uwierzyć, że to jest jedyna wizja świata, no może się okazać, że to jest tylko nasza wizja świata. Także ten *dogfooding* dalej uprawiacie i to widać. Czy to w nowym Nozbe, czy w podejściu, bo to rzutuje na całość.

[MICHAŁ] I dlatego my wszystkim tłumaczymy. My używamy Nozbe do tworzenia Nozbe. I to jest *clue*. Ale dokładnie, ale też słuchamy klientów, bo wiele firm działa w innej specyfice. Dla wielu firm na przykład kwestia szablonów jest dużo bardziej potrzebna w Nozbe niż inne funkcje. I naprawdę my używamy szablonów w jednym konkretnym celu. Mamy tam dwa czy trzy szablony, z których korzystamy bardzo regularnie, ale to są tylko konkretne te cele. A okazuje się, że inne firmy, na przykład firmy HR, używają szablonów na maksa do każdego procesu rekrutacji. Inne firmy sprzedawcze używają szablonów do każdego nowego klienta, żeby *onboarding*

każdego klienta robić. I okazuje się, że te ich potrzeby są też inne, dlatego rozmawiamy z klientami i uczymy się od nich, więc z jednej strony sami używamy i nawet zmuszamy się czasami do używania jakiejś funkcji, których byśmy normalnie nie używali, po to żeby też poczuć na własnej skórze jak to działa. Ale z drugiej strony dopytujemy się jak oni korzystają, co dla nich jest kluczowe i dzięki temu możemy tą funkcję rozwinąć, nawet jeżeli to nie jest za bardzo w naszym interesie, ale wiemy, że ten sektor klientów czy ta branża będzie z tego korzystała.

[KRZYSZTOF] Rozwinąć albo ubić, bo i tak się zdarza. I teraz jakby chwytając trochę ten aspekt, o którym ty powiedziałaś, *customer service* ogólnie, no nie, obsługi klienta, to chcę wyjść od naszego wspólnego znajomego Piotra Zagórowskiego, też wielkiego fana Nozbe swojej drogą, pozdrawiamy Piter! Miałem z nim rozmowę, jak kiedyś do mnie wpadł, będąc w Polsce właśnie i gadaliśmy parę ładnych godzin i jakoś tam kilkadziesiąt minut z tej rozmowy dłuższej poświęciliśmy właśnie obsłudze klienta i jakości usług po pandemii. Wniosek przykry dosyć, po tej całej naszej rozmowie był taki, że absolutnie ta jakość usług, a już na pewno relacji na linii klient-ktoś po stronie firmy spadła drastycznie. Spadła z kilku powodów.

Po pierwsze dlatego, że były layouty i trzeba było kadrę zwolnić, a właściwie zwalniano ją na łapu capu, że tak powiem, bo wszyscy wydawać by się mogło, że zwalniali. Potem okazało się, że jednak nie trzeba było zwalniać i trzeba było tych pracowników szukać, których już nie było, bo oni się zaopiekowali, bo musieli, żeby przeżyć. Więc wzięto w sumie trochę byle jak, byle kogo. I teraz to niestety pokutuje od linii lotniczych, przez obsługę w knajpach i to mówię globalnie, nie, że tam się przyczepiam do Polski. I jeszcze parę ładnych miesięcy, jak nie z rok, dwa będzie pokutować, bo po prostu firmy się pozbyły dobrych ludzi w obawie, to jest zrozumiałe, ale zakładając, że w razie czego ci ludzie wrócą i ich łatwo ściągną z powrotem na pokład, a to się bardzo trudno robi.

Wy wiem, że dbacie o to, żeby jakby trzymać ten trzon swojego zespołu produktowego i to faktycznie się w komunikacji też przewija, ale przede wszystkim dbacie o ten *feedback*, żeby go zbierać od klientów. Ty wspomniałaś o swoich spotkaniach jeden na jeden z klientami, to już jest w ogóle nową, ale też jak przychodzi ktoś, na przykład taki ja z feedbackiem na temat nowego produktu, który świeci brand new Nozbe i ten *feedback* jest częściowo krytyczny, to on jest rozkładany absolutnie na czynniki pierwsze. I nie wiem, kto tak jeszcze robi z takich usług typu Nozbe, wiecie, produkt w internecie. Mówię to zupełnie szczerze, bo ja

takiej firmy drugiej nie mam, żeby podać na przykład. Jako przykład, przynajmniej ja nie miałem styczności, więc zakładam, że liczba jest zero. No, ale dało się jakoś to utrzymać w trakcie pandemii i po pandemii. Opowiedz trochę o tym, bo na pewno nie była dla was łatwa, nawet jako zespołu zdalnego.

[MICHAŁ] Tak, tak i u nas też. Mieliśmy sytuację, że niektóre osoby też odeszły z firmy z różnych powodów. Ale trzon się zatrzymał, trzon jest. Co więcej, a propos trzonu, to Rafał pracuje z nami już dziesięć lat. Rafałowi dokładnie dycha strzeliła dekada, także pozdrawiamy Rafała i gratulujemy! Natomiast Iwona, szefowa działu wsparcia klienta, już pracuje 11 lat z nami. I to spowodowało, że ta ciągłość jest, bo Iwona jako szefowa działu wsparcia klienta, ona ciągle dba o to, żeby ta jakość wsparcia klienta była jak najwyższa.

My jesteśmy tą firmą i to jest kolejny nasz wyróżnik. To też, ale też to, że jak masz pytania albo krytyczny *feedback*, albo czegoś nie wiesz co zrobić, to nie tylko mamy super [help page](#), gdzie tam już wszystko, są gify animowane i wszystko i bardzo ładnie wszystko wyjaśnione, ale oprócz tego jest osoba po drugiej stronie, która cię rozumie, która cię posłucha i która wypisze te rzeczy i jakby co uderzy do konkretnej osoby.

I dlatego np. ja wszystkim tłumaczę, jak ktoś chce wejść ze mną w kontakt,

w sensie chce do mnie coś napisać, to ja mówię nie pisz mi maila, wiadomo mój adres e-mail jest [michael@nozbe.com](mailto:michael@nozbe.com) i to wszyscy wiedzą, możesz napisać, ale lepiej napisz do supportu, bo jak napiszesz do supportu Nozbe, to na pewno ktoś się tym zaopiekuje. Dostajesz szybką odpowiedź i bardzo możliwe, że cię w ogóle skieruje w to miejsce, które potrzebujesz, a jeżeli będzie potrzebny mój wkład, to już oni mnie znajdą w Nozbe. Mają sposoby wywarcia presji. Michał, ja tu muszę tej osobie odpisać i tutaj już mi zwleka się tam godzin albo już dzień minął, a ty mi nic nie napisałeś, a ja tutaj muszę tej osobie odpisać. Więc oni też dbają i pilnują mnie, żebym na czas odpisał. Więc to wsparcie klienta jest bardzo istotne. Mnie zawsze wkurzało jako użytkownika innych usług, że mam jakiś problem, coś nie działa, piszę i dostaję po prostu wklejkę z FAQ (*Frequently asked questions*). I ja mówię: „Ja już się czytałem!” Ja mam konkretne pytanie i nie zrozumieliście mojego pytania. No ale dlaczego? No bo zrobili jakiś algorytm, było jakieś słowo kluczowe, wkleili do widzenia.

Natomiast tutaj u nas tak nie ma. U nas każda osoba czyta. Każdy mail przychodzący do wsparcia klienta jest czytany przez osobę fizyczną. Nie przez AI. Dzięki temu to wsparcie jest dobre i ta osoba często jest osobą, wiesz, i to jest kolejna rzecz, wsparcie klienta ma być osobą quasi decyzyjną. W sensie np. coś się

okazało z twoim kontem, coś zostało tam nie tak jak trzeba. Z fakturą, cokolwiek. Ta osoba ci naprawia, wysyła ci tą fakturę i co więcej na przykład stwierdza OK to ci przedłużę abonament jeszcze o miesiąc w nagrodę albo coś tam, albo ja zmienię ci abonament na ten czas albo cokolwiek. Nie muszą się pytać szefa o pozwolenie, czy muszą zrobić, czy może mogą dać komuś *triala*, a temu nie. Te osoby już są decyzyjne, one mogą zdecydować. My wyznajemy tą maksymę, która mi się bardzo podoba: *Don't ask for permission, ask for forgiveness*. Czyli nie proś o zgodę, proś o wybaczenie. Ja zawsze się śmieję, słuchajcie, jak będziecie za bardzo dla kogoś chojni, będziecie za bardzo chętnie mu coś tam dali i tak dalej, no to najwyżej się na was wkurzę, że tak nie powinniśmy robić, albo ustalimy nowe zasady i tak dalej. Ale lepiej się pomylić na korzyść klienta niż nie na korzyść klienta. Klient oceni to, że się pomyliliśmy na jego korzyść.

[KRZYSZTOF] I tak sobie myślę o tym właśnie supportcie jeszcze w kontekście dalej jednak pozostając pandemii, że Wy wtedy wytynęliście jako firma, która od zawsze pracuje zdalnie, no office i tak dalej. Bardzo mocno *pushowaliście* też nową wersję Nozbe wtedy i równie mocno zbieraliście solidne lekcje z tego *pushowania*. Stąd teraz mamy, jak mamy, jest to po prostu nowe Nozbe. To jeszcze chwilę, za chwilę o tym szerzej opowiesz, ale to też nie było na pewno tak, że jako firma pracująca zawsze zdalnie w modelu no office, was pandemia nie dotknęła. Nawet na bazie komunikacyjnym, komunikacji. No bo jakby ludzie, którzy pracują zdalnie, siedząc w tych swoich domkach, byli otoczeni tą samą pandemią. W sensie o tym się w ogóle nie mówiło wtedy. Wtedy się wyciągało firmy takie jak Nozbe i mówiło się oto są ci, którzy przewidzieli świat i się przygotowali na pandemię. A to chyba tak nie do końca.

[MICHAL] Wygraliśmy internet <śmiech>.

Z jednej strony byliśmy przyzwyczajeni, bo rzeczywiście forma pracy zdalna dla nas to nie było problemu. Technicznie nie ma problemu, sposób, nawyki, wszystko jakby nic się nie zmieniło. Dalej mieliśmy nasze biura domowe, więc to się nic nie zmieniło. Co się zmieniło oczywiście, to że połowa firmy ma małe dzieci. Więc połowa firmy naprawdę, i oprócz tego cała firma, czyli wszystkie osoby, są mega zestresowane, bo jest pandemia. Więc ten stres pandemiczny to była jedna rzecz, ale dwa, połowa firmy z małymi dziećmi, które nie chodzą do szkoły, tylko trzeba się nimi zająć, musieliśmy bardzo mocno nasze mięśnie *#NoOffice*'owe nadwyrężyć. I to było tak, że ja w którymś momencie powiedziałem wszystkim, słuchajcie, nasza polityka firmy jest taka, że osoby, które nie mają dzieci, pracują normalnie, jakby nic

się nie stało, próbują pracować normalnie, jak się nic nie stało, jak nie mogą, bo są zestresowane dalej, jakby no problem, ale realnie próbują pracować normalnie, jakby nic się nie stało. Osoby, które mają dzieci, pracują jak mogą, a jak nie mogą, to nie pracują.

Jakby stwierdziliśmy, że nie możemy też robić stresu, że nagle ktoś nie wyrobi tych ośmiu godzin, no bo właśnie dziecko, bo coś tam, bo *home schooling*, bo wszystko. I to trzeba było ogarnąć. Dlatego to było bardzo istotne, żeby nie tylko zająć się tą sprawą techniczną i logistyczną, co mieliśmy ogarnięte, ale też tą sprawą ludzką.

[KRZYSZTOF] Zawsze lepiej tak, bo mieliście już jakiś parasol, że tak powiem, kiedy zaczęło padać, niż w drugim kierunku nie mając nic przy sobie. To na pewno.

[MICHAŁ] I była ta zmiana po premierze Nozbe Teams wtedy, które teraz się nazywa Nowym Nozbe. I zebraliście solidny *feedback* i też dynamicznie trzeba było na pewno podejmować decyzję. A zaraz później, biorąc taką ramę czasową dwóch lat, powiedzmy jako zaraz później, było po pandemii i trzeba się było odkuć i wszystkim było trudniej, firmom było trudniej z różnych powodów.

[KRZYSZTOF] I podnieśliście ceny. Pierwszy raz chyba w historii taka duża zmiana. Jeśli to się zakończyło również, jak w waszym przypadku to bywa, przez właśnie to wszystko, o czym mówiliśmy do tej pory, chociażby relacyjność i *feedback* lub *first* podejście, no sukcesem, Michał. Chwaliłeś się o tym sam, ale to też z zewnątrz było widać. Pochwal się, jak to od kulis wyglądało, bo wiem, że cały zespół też to solidnie dotknęło.

[MICHAŁ] Zacznijmy od tych batów, które nam się należały. To znaczy to było tak, że żyliśmy Nozbe Teams, pracowaliśmy nad Nozbe Teams długo i to spowodowało, że trochę położyliśmy pracę nad Nozbe Personal, gdzie mieliśmy ciągle płacących klientów i to schrzaniiliśmy, mówiąc delikatnie. Po prostu wypuściliśmy Nozbe Teams za szybko, wiedząc, że to już jest wartościowy produkt, ale przyznam się szczerze, nie umieliśmy go umiejętnie wypozycjonować, odpowiednio ustawić, żeśmy zrobili dużo błędów podczas odpalania Nozbe Teams. Nasi klienci obecni byli skonfundowani, co co się dzieje, dlaczego to jest taka nowa aplikacja i czemu ona nie ma połowy funkcji, których ja korzystam codziennie, co tu się dzieje?!

Więc my tu postawiliśmy na ten nowy sposób komunikacji przez zadania, zapominając trochę o tych funkcjach. Myśleliśmy, że to samo się jakoś wyjaśni, ale oczywiście to się samo nie wyjaśnia, to trzeba po prostu wiedzieć jak świadomie,

jak do tego podejść. Więc my zrobiliśmy całą serię błędów, także to już jest materiał na kolejny odcinek, ile tam właśnie błędów zrobili.

I to jest taka moja porada produktywnościowa dla wszystkich. Jak ma się *clarity*, czyli taką jasność, co chcesz zrobić, jak chcesz pójść, ona pomaga nie tylko tobie w podejmowaniu potem lepszych decyzji, ale też żeby cały zespół i klienci się za tym ustawili. I pamiętam pierwszy ten taki właśnie stres, to było rok po odpaleniu Nozbe, Nozbe Teams. Podjęliśmy decyzję, słuchajcie, Nozbe Teams jest nowym Nozbe. Po prostu jest naturalnym sukcesorem, jest kolejną wersją Nozbe, ale Nozbe Personal zostaje. I to było już duże wyzwanie komunikacyjne, żeby to wytłumaczyć.

Słuchajcie, Nozbe Personal chcesz używać, no problem, używaj dalej. To jest nowe Nozbe. I okazało się, że ta jasność była i dla zespołu fajna, bo nagle było po prostu wiemy co mamy mówić, wiemy ten, nie musimy tutaj przed klientami świecić oczami, a dwa klienci mówią, a okej. Właśnie tak klienci stwierdzili: OK skoro Nozbe Personal zostaje, to ja na razie to nowe. Skoro Michał mówi mi że nie muszę się przesiadać i nie muszę nic kombinować i nie muszę uciekać no to zostaje. To jest OK.

[KRZYSZTOF] Ja zrobię taki przecinek, to jest tak trochę jak z betami iOS, z naszego podwórka. Jeżeli chcesz być beta testerem, no to sobie jesteś, bierzesz na siebie jakieś tam ryzyko albo to, że niektórych funkcji nie będzie na początku, tylko na przykład *golden release* się dopiero powiedzmy pojawią. I to jest okej. A jak chcesz mieć dalej tę stabilność, której zaufałeś, no to masz ją z automatu, bo jedziesz na produkcji. Oczywiście Nozbe teraz nowe nie jest żadnym produktem beta, ale też przyrost nowych rzeczy następuje w nim, a nie w personelu i to jest faktycznie klarowne. Ja to mogę powiedzieć z punktu widzenia klienta i to jest fair. I tutaj nikt nikomu nic nie zabiera, no bo jasno zostało powiedziane, że to jest nasze, wiesz, oczko w głowie i jakby cały zespół od zera je zbudował i w niego wierzy. No i super, w sensie to już jest jakby *closure* u mnie.

[MICHAŁ] Tak. No i teraz wiesz, to była ta pierwsza taka jasność decyzji. No i druga jasność decyzji to właśnie powstała postpandemicznie, kiedy nagle u nas też niektórzy klienci zaczęli odchodzić. Mało klientów zaczęło przebywać, sytuacja ekonomiczna się trochę pogorszyła. Nie tylko u nas, wszędzie, w sensie na całym rynku, wszędzie. I też zauważyliśmy, że te nasze ceny, które trzymaliśmy od wielu lat niskie i też trzymaliśmy je różne, bo inny cennik wprowadziliśmy dla nowego Nozbe, dla Nozbe Teams, inny cennik stary dla Nozbe Personal i też kolejna rzecz, która trochę nas bolała. A był właśnie ukłon w stronę klienta, to było to, że bardzo długo

trzymaliśmy starych klientów na starych cenach. Tak zwany *grandfathering*. To jest fajny pomysł, ale to przestaje być śmieszne i fajne, kiedy ty dodajesz funkcje i tworzysz rzeczy i tworzysz ten i kiedy przestaje być w ogóle fair, kiedy kasujesz za te same rzeczy innych klientów. Kiedy po prostu za to samo kasujesz ten 10, ten 15, ten 20 zł. Po prostu to jest takie, wiesz, ile mogę od kogo wyciągnąć.

[KRZYSZTOF] Jak z bazaru.

[MICHAŁ] Jak z bazaru, dokładnie! Nie cierpię tego. Więc to był taki moment i nagle mieliśmy taki moment, kiedy zgłaszały się nas klienci, którzy używają nas od lat, co jest super i mówią: No tak, ale ja zawsze płaciłem tyle, teraz nagle tyle, czy ja mogę tyle? Więc mieliśmy duży taki po prostu bajzel. I ta jasność pierwsza, że nowe Nozbe też była też jasnością OK – to Nozbe Personal zostaje. I oczywiście Nozbe Personal nie będzie dalej rozwijane o jakieś super nowe zaawansowane funkcje, ale dalej będzie utrzymywane. Utrzymywane to znaczy będzie ciągle nad nim praca, będzie ciągle utrzymywana aplikacja, jedna, druga, trzecia, będzie serwery, wszystko, będzie optymalizowali te serwery, nawet zainwestowaliśmy w lepsze serwery, więc jakby to zostaje.

Więc zrobimy po prostu *fair and square* dla wszystkich. Czyli każdy, nawet jeżeli są trochę różne plany, to ustalamy, że te plany na tych samych poziomach będą takie same dla wszystkich klientów. I musimy niestety lekko podwyższyć ceny. Też dawaliśmy bardzo dużą zniżkę dla Polaków. My, lokalni patrioci, Polacy płacili dużo mniej, ciągle płacą mniej niż w euro, ale nie aż tak dużo mniej jak kiedyś. Więc też stwierdziliśmy, że to też nie jest koniec afery, że w euro kasujemy np. 10 euro, a tam w złotych kosztowaliśmy połowę tego. Mówimy – bez przesady! Jakby polski klient też jest w stanie zapłacić, wiadomo nie to samo, ale come on. Więc tam było ileś tam decyzji, no ale był straszny stres. Teraz co zrobić, jak to zakomunikować. No i tak jak mówię, było w ogóle całe też jeszcze w międzyczasie zmiana, bo ja długo trzymałem Nozbe jako działalność gospodarczą, z kilkunastoma pracownikami to była działalność gospodarcza, więc zmieniliśmy to na spółkę, więc było ileś tam rzeczy naraz. No i teraz co robimy. I ta zmiana ceny była, stwierdziliśmy OK, czyli harmonizujemy ceny i co więcej robimy tak, że damy szansę jeszcze ostatnią klientom, bo ich kochamy i cieszymy się, że tyle lat są z nami, że mogą teraz jeszcze wykupić po starej cenie, do konkretnej daty.

I to było w czerwcu, że mówimy do końca czerwca jeszcze możecie kupić po starej cenie na rok, nawet na kilka lat do przodu, jak bardzo chcecie. Jakby nawet tego żeśmy nie limitowali. Natomiast po tej, o pierwszym lipca, obowiązują nowe ceny i koniec. I każdego. I to było też dla nas istotne, bo i to jest dla każdego przedsiębiorcy, ja uważam, że trzeba mieć na to właśnie sposób, żeby trochę się finansować klientami, w sensie, że klienci nadpłacą do góry, dzięki temu ty od nich trochę dostaniesz pieniędzy, co pomoże ci w danym momencie, żeby wyjść z dołka, czy wyjść na prostą. Oczywiście potem tych pieniędzy nie zobaczysz, ale obsługujesz, jakby już nabierzesz rozpędu. I dla nas to też było istotne, żebyśmy robili taką właśnie promocję, nie promocję, że mówimy kiedy podwyższamy ceny, dajemy jeszcze szansę na te niskie ceny. To był ten moment stresu, ten moment, wiesz, ja pamiętam czerwiec był dla mnie, porządek przed czerwcem było dla mnie bardzo trudne, ale też musiałem w maju wykonać niesamowitą robotę, żeby samemu to przepracować. Miałem w ogóle coacha, z którym przepracowałem to i co więcej, przepracować to w zespole, żeby wszyscy po tym stanęli. Znowu, że słuchajcie, znowu mamy to *clarity*. *Clarity* jest takie, że taki będzie cennik, tak do tego podchodzimy, uważamy, że to jest uczciwe, uważamy, że to jest to, co potrzebujemy i próbujemy i robimy tak i robimy tak i nie ma odwrotu i to jest jasne. I znowu – *clarity* tej decyzji była bardzo istotna, no ale właśnie co było najbardziej istotne to była ta komunikacja w czerwcu do naszych klientów. Słuchajcie, my was kochamy, ale musimy podwyższyć ceny, ale dajemy wam opcję, możecie kupić teraz. Uczciwie postawić, wiesz i to jest myślę, że klucz w ogóle robienia biznesu. Uczciwie stawiać rzeczy na stół. Na stół pokazujesz, odkrywasz karty. Słuchajcie, taka jest sytuacja, tak będzie. Masz te opcje i każda opcja jest dobra.

[KRZYSZTOF] To nawet z punktu widzenia takich czystych negocjacji z kimkolwiek biznesowych, no niektóre mają zmierzać do sukcesu, no musi to *clarity* następować. To już nie są czasy, których jakby nabijanie piany na usta i po prostu lanie, wodolejstwo sprzedaje. To już dawno nie są te czasy. Były takie czasy, dobrze o tym wiesz, ale już te czasy minęły w internecie, bo ludzie oczekują transparentności i internet też tę transparentność jest w stanie zaoferować. Jeżeli ty jej nie oferujesz, to oferuje ją ktoś inny, bo wyklada kartę na stół i jest po prostu siedem zdań zapychaczy przed tobą.

Więc to rzeczywiście teraz przebija z tego, o czym rozmawiamy, że jakby ja to tak przynajmniej odczytuję, że po pandemii i wraz z premierą i zebraniem o solidnej lekcji po tej premierze nowego Nozbe jednym z pryncypiów firmy u was stało się to *clarity* teraz. I ono jest takim papierkiem lakmusowym każdej kolejnej decyzji,

w którą idziecie. Dopóki go nie ma, to nie idziecie. I to jest super. Super tego słuchać.

[MICHAŁ] Tak, tak. I w tym momencie decyzje są dużo łatwiejsze, bo ty wiesz, co chcesz i wiesz i to skonsultowałeś i ustaliłeś i wiesz, co powinno być. I ja też miałem pewien plan, że ile osób powinno wykupić na kolejne lata. A i kolejne też, to był też sygnał dla użytkowników Persona: Podwyższamy ci ceny Persona i dajemy ci szansę wykupić go teraz na lata do przodu, co dla nas oznacza *commitment*, że to oznacza, że my będziemy Personal utrzymywać, że Personal będzie, że będzie twoim *trusted system*, będzie twoim zaufanym systemem do produktywności i do tego stopnia jesteśmy za tym, że nawet właśnie podwyższamy ceny od nowego tego, wiedząc, że to jest produkt, który jest warty tej ceny.

I dlatego jakby wbrew pozorom te wszystkie informacje były istotne i co więcej ja [w ogóle w czerwcu pisałem na bieżąco](#), jak to w ogóle wyglądało i pisałem decyzję, dlaczego podjęliśmy takie decyzje, dlaczego tak podwyższamy ceny, w jaki sposób. Starłem się, żeby to zrobić bardzo transparentnie i uniwersalnie, żeby pokazać ten *backstage* też na [moim blogu](#), pokazać o co chodzi i dużo osób potem z LinkedIn i tak dalej wchodziło właśnie na mojego bloga, żeby czytali o tym i się dowiadywali właśnie jak do tego doszło.

[KRZYSZTOF] I to też jest takie fajne pokazanie z punktu widzenia CEO, po prostu, że bierzemy na klatę decyzje, które zapadły i musimy się z nimi zmierzyć po to, żeby pójść dalej, nawet jeżeli to jest zrobienie kilku kroków wstecz i to się wydaje trywialne. Ale trzeba było to zrobić.

Sam o tym mówisz w wielu zdaniach, więc to jest super! Tak sobie jeszcze myślę, że zanim podpytam cię o kolejne rzeczy, gdzieś tam zmierzając powoli do puenty, to warto zaznaczyć, że jakby ktoś może oczekiwać, że ja teraz będę np. opowiadał o tym, jak używam swojego Nozbe personalnie, nie w codziennym życiu i firmie.

Zrobię to, ale nie tutaj. Umówiliśmy się z Michałem, że nagramy do tego osobny materiał, bo myślę, że to jest też taka taki silos tematyczny, któremu trzeba poświęcić konkretnie jedną rzecz. Nie mieszać tutaj tego z rozmawianiem o całej firmie, bo po prostu może się to rozmyć. Także spodziewajcie się, ja wam dam oczywiście w którymś z odcinków znać, gdzie można taki materiał znaleźć, jak go już w końcu pięknie opracujemy. Ale zdecydowanie tak podzielę się tym, także

spokojnie zostanie ten temat zaopiekowany. I druga rzecz, jak już jesteśmy przy cenach, to coś razem uradziliśmy dla moich słuchaczy.

Jeżeli chodzi o nasze partnerstwo dzisiejsze, więc może powiedzmy teraz o tym. Zwiększamy tak naprawdę dla Was bonus za założenie konta w nowym Nozbe za pomocą linka, który znajdziecie w opisie do tego odcinka pod adresem [boczemunie.pl/298](https://boczemunie.pl/298) i Michał powie do ilu zwiększamy ten bonus i co to są tak zwane kredyty Nozbi. A propos *clarity*...

[MICHĄŁ] Więc dogadaliśmy się, żebyście mieli lepszy deal z Krzyśkiem. Więc idea jest taka, że jak ktoś założy nowe konto [z linku](#) do tego odcinka dostanie 100 złotych na start z Nozbe Premium. I to jest tak, że Nozbe jest darmowe. Do trzech projektów aktywnych, do trzech sekcjach projektów, do trzech ludzi w zespole

w ogóle, więc można nawet zaprosić żonę czy zaprosić partnera, współnika do Nozbe i razem działać za darmo zupełnie. Ale w momencie, kiedy będziecie chcieli spróbować Premium, bo tam jest dużo fajnych funkcji premium, szablony, *time tracking*, dużo fajnych rzeczy. To wystarczy użyć tych kredytów 100 złotych, co starczy spokojnie na ponad miesiąc próby, żeby spokojnie przetestować nawet więcej i zobaczyć jak Nozbe działa, jak Nozbe Premium funkcjonuje i można potem spokojnie zostać przy premium lub wrócić do darmowego, więc też nie ma sprawy.

Co więcej, znowu, bo nasze wsparcie klienta jest takie fajne, jeżeli napiszecie maila do klienta, do wsparcia klienta, że ej, ale już mam konto w Nozbe, czy mogę dostać taki bonus, to jeżeli takiego bonusu jeszcze nie mieliście i nie wykorzystaliście takiego bonusu, to chętnie wam ten bonus albo dorzucimy, albo coś wam tam damy i też wtedy załączymy wasze konto, że to było od Krzyśka, więc my to też ręcznie ogarniemy. Ale generalnie dla nowych osób, które zaczynają Nozbe z automatu, skorzystają z tego linka. Natomiast jeżeli napiszecie do wsparcia klienta, to coś tam się dla obecnych użytkowników też... No zobaczcie, magia się tutaj po prostu dzieje w okresie listopadowym...

[KRZYSZTOF] Wspaniale! Dzięki Michał w ogóle za tę otwartość, bo to też takie podejście pro, ale ze zrozumieniem, żeby pokazać jak wy działacie, bo te kredyty to też wasza rzecz. Więc fajnie, fajnie.

Bardzo, bardzo fajnie. Dzięki za to. Dajcie oczywiście znać też w komentarzach, czy gdziekolwiek chcecie, jak skorzystaliście i na przykład, no nie wiem, poznajecie dopiero Nozbe, to na pewno dajcie znać! Proszę was o to. Albo w [formularzu Q&A](#).

A zamykając temat Nozbe to chciałbym Cię zapytać o Spatial Computing,

o komputery przestrzenne. Apple Vision Pro gdzieś tam za rogiem. Wątpię, chyba że się mylę, że w tym momencie projektujecie Nozbe dla Apple Vision Pro, ale tak globalnie. Ty pewnie też jako *geek*. Będziecie zainteresowani jakby komputerami przestrzennymi jako pewnym nowym i nie pytam w kontekście tego czy Nozbe się uruchomi na visionOS, bo pewnie się uruchomi znając Was, ale jakby w kontekście możliwości, o których nie do końca wszyscy wiemy jeszcze... Przeniesienia produktywności na nowy *level*?

[MICHAŁ] Wiesz co, ja jestem strasznie ciekawy, jako *geek* oczywiście, jestem bardzo ciekawy. Oczywiście, żeśmy już skompilowali Nozbe pod Vision Pro, więc tak. Co więcej, próbowałem zapisać się na warsztaty Apple, bo teraz będę w Londynie, żeby to Vision Pro pokazali. Moja aplikacja nie została doceniona, więc nie zostałem zaproszony. No ale cóż, mam nadzieję, że Apple w końcu zmieni zdanie. Natomiast po prostu sam z ciekawości chciałem wiedzieć, jak to maszyna działa.

Natomiast i tak, to jest kolejny etap. [MKBHD fajnie zrobił takie wideo](#), które pokazuje, że z jednej strony mamy okulary, które są coraz mądrzejsze. Ja sam mam kilka par okularów z Bluetooth i ze słuchawkami wbudowanymi w okulary i stają się coraz bardziej takie AR, a z drugiej strony mamy. Te ogromne headsety do tych, do VR. I one będą, one idą na takim *collision course*. One tak idą jakby w swoim kierunku, czyli te okulary będą coraz mądrzejsze, a tamte będą coraz mniejsze. I to Vision Pro pie w pierwszej wersji wygląda na kawał sprzętu. To nie będzie takie proste, żeby z tym chodzić, nie wiadomo jak. Ale to jest pierwszy krok i to jest trochę coś, co według mnie będzie kolejnym etapem. Jak bardzo? Trudno powiedzieć, ale trzeba próbować i ja jestem bardzo ciekawy i dlatego Nozbe będzie na pewno jakby w premierze Vision Pro pewnie będzie używane przez kilku ludzi na krzyż, ale będzie. Będziemy z tego korzystać. Ja sam kombinuję, co zrobić, czy normalnie nie polecieć do Nowego Jorku tylko po to, żeby kupić Vision Pro. Ale myślę, że w pierwszym czoku to będzie ciężko w ogóle zdobyć te słuchawki. W sensie ten headset...

[KRZYSZTOF] Ten headset, tak. Jeżeli chodzi o Nozbe, to tak właśnie sobie kiedyś myślałem, że wyobrażałem sobie Huberta, waszego designera, który jakby myśli sobie jak będzie wyglądał task leżący na biurku z drewna orzecha. <śmiech> Pozdrawiamy Huberta! Hubert projektował identyfikację wizualną dla tego podcastu, także Hubert gorąco cię pozdrawiam. Jak widać jest ponadczasowa. Dobrze, Michał, to jeszcze na koniec. Nie byłbym sobą, gdybym nie zapytał, czy coś się zmieniło w twoim setupie (nagrywamy to przed konferencją ostatnią Apple

w 2023 roku), a zdecydowanie odcinek idzie po niej, więc jeżeli coś się wydarzy wtedy, to pewnie Michała znowu będę męczył, ale na 27 października powiedz od naszych ostatnich rozmów.

[MICHAŁ] Nie, u mnie się zmieniło o tyle, że rzeczywiście ja zmieniłem i telefon i zegarek, więc miałem iPhone'a mini i teraz mam iPhone'a 15 Pro, dlatego że jest lżejszy przez ten tytan, więc jest wygodniejszy w obsłudze, a jednocześnie miał dużo nowinek, z których ja nie korzystałem, typu *Always on Display* i ja chciałem z nich korzystać. *Action Button* na przykład, jak ktoś to uwielbia, *Shortcuts*, no to po prostu jakby woda na młyn.

Więc ja jak najbardziej poddałem się i mam iPhone'a 15 Pro i tak samo Apple Watch Ultra 2 generacji. Co oznacza, no bo to jest duży, przyznamy się tutaj przed wszystkimi, *Nozbe Personal* jest na Watchu, ale nowe *Nozbe* nie. I to będziemy zmieniać, dlatego że i między innymi ja jako użytkownik watchOS i jako teraz mam jeszcze w ogóle Ultra, no to będę bardzo gonił naszych developerów, żeby ta aplikacja na Apple Watch jak najszybciej powstała. Brakuje mi tego, brakuje mi tego, żeby przejrzeć swoje priorytety szybciej na *Nozbe*.

Chcemy znowu zrobić to lepiej dla nowego *Nozbi*, ale to przed nami. I jeszcze tak podsumowując jeszcze, bo chciałem powiedzieć jeszcze takie małe odnośnie tych cen i tego wszystkiego, taki mały tylko jeszcze jakby wniosek z tego wszystkiego, krótko.

No więc tylko chciałem wszystkim powiedzieć, że ten sukces to był taki, że trzy razy więcej osób kupiło niż myśleliśmy wtedy w tym czasie czerwcowym, co po prostu było nie tyle fajnie, że wpłynęła pieniądze, ale przede wszystkim wpłynęło dla naszego całego zespołu na taki, to był taki komplement od klientów: *Słuchajcie, wierzymy w was! Tak, potrzebujemy Nozbe. Płacimy do przodu na lata, bo potrzebujemy!*

Ja się śmiałem, że będę teraz mówił jak ci w reklamie od pralek, że mam 20 lat, od 30 lat zajmuję się pralkami... <śmiech> Więc ja się śmieję, że mam klienta, bo mamy klienta *Nozbe* od 10 lat na 30 lat. Bo mam jednego klienta na przykład, który wykupił konto *Nozbe* w 2010 roku, czyli trzy lata po naszym powstaniu i ma abonament do 2040. Więc to jest tego typu rzecz, ale niektórzy klienci nam napisali takie maile w stylu Michał, bardzo dziękujemy ci za miłą wiadomość. Nie będziemy teraz wykupywać, bo chcemy zapłacić więcej. Więc takich klientów i takiego podejścia klientów do was życzę każdemu właścicielowi firm, bo coś takiego

w momencie postpandemicznym, kiedy humory wszystkich spadają, kiedy wszyscy się denerwują o jutro, kiedy wszyscy się denerwują jak będzie świat, jak będzie wyglądała sytuacja, ekonomia, makroekonomia, wojna na Ukrainie. To był taki strzał dla nas, takiego zaufania, takiej dobroci, takiego, że my i klienci to jedno, jesteśmy razem, razem jesteśmy na tym wózku, idziemy ramię w ramię i to poczuliśmy jak nigdy i cieszę się, że to mój zespół poczuł.


I mi się wydaje, że to też jest coś takiego po ludzku, jak prowadzimy biznesy, czy online, czy nie online, taki kontakt z klientem tego typu, że czasami ci mówi coś fajnego, czasami cię mocno krytykuje, a potem po tej krytyce płaci własne pieniądze, bo wierzy w ciebie, bo pokazuje, że on w ciebie wierzy, on chce z tobą być, ona chce z tobą być. Chcą iść z tobą ramię w ramię. I dlatego między innymi po 16 latach prowadzenia Nozbe i jakby ja mam ciągle z tego taką frajdę i to chyba słyszeć. Ja po prostu mam ciągle z tego frajdę i ciągle widzę ile jeszcze możemy zrobić, jak dużo możemy zrobić i po prostu fajnie mi się służy tym klientom.

[KRZYSZTOF] Frajdę zdecydowanie słyszeć w twoim głosie, a kiedy wszystko się dookoła wali to jako ludzie historycznie, jako po prostu gatunek pierwsze czego szukamy to są Inni ludzie, którzy nas rozumieją i to w Nozbe znajdujemy.

Dziękuję, Michał.

[MICHĄŁ] Dzięki wielkie.

[MUZYKA]

*Raz jeszcze, na koniec, żeby nie umknęło. Przypominam, zostaw na [Apple Podcasts](#) lub na [Spotify](#) taką liczbę  gwiazdek, jaką uznasz za stosowną.*

*Do usłyszenia w kolejnym odcinku, a za dziś bardzo dziękuję.*

[MUZYKA CICHNIE – KONIEC ODCINKA]