

Customer Experience



aic.

Антон Виноградов

О ЧЕМ

- ◆ что такое CX
- ◆ в чем актуальность CX для E-Commerce
- ◆ какие проблемы решает
- ◆ подходы разных компаний
- ◆ инструменты

UX ≠ *CX*

UX —

взаимодействия клиента
с определенным продуктом, в рамках
одного канала при выполнении
определенной задачи

СХ —

в каких отношениях ваш бизнес
находится с потребителем на всем
сроке взаимодействия для
достижения его целей

ЗАЧЕМ

1. увеличить выручку
2. сократить издержки

а что e-commerce?



ИДЕНТИЧНОСТЬ



benchmark —

посмотреть лучших и скопировать
не самый лучший план

потому что СХ не про проектирование карточки товара, а про ответ на вопрос: почему человек ходит за хлебом в палатку в соседнем квартале, а не в ваш супермаркет на первом этаже его дома?



* так происходит потому что
уникальное торговое предложение
не соответствует целевой аудитории
и ее проблемам и потребностям

задачи для СХ

максимально просты

- * понять причины
- * спроектировать новый опыт/
продукт/бизнес/сервис/фичу

ЧТО ДАЮТ ЗНАНИЯ В ОБЛАСТИ СХ?

aic.



КОЛИЧЕСТВО ДАННЫХ!

НО ПОЧЕМУ ЭТО ПРОБЛЕМА?



3000 продавцов, **20**
категорий и по **100000**
SKU в каждой категории,
на это наложите **48**
портретов вашей целевой
аудитории, **18** цифровых
и оффлайн каналов,
60000 транзакций
в день, **4000** негативных
отзывов в день и **10 000**
рекомендаций ...

проблемы —

1. надо как-то собрать из этого потока нужные для решения бизнес-задачи данные
2. надо как-то их проинтерпретировать, чтобы принять верное решение

СJM позволяет влиять на воронку

- * Когда мы забиваем на проблемы и потребности людей на каждом из шагов, мы получаем отваливающихся на каждом шаге клиентов.
- * Каждый шаг клиентского пути важен, так как он влияет на решение клиента о покупке.

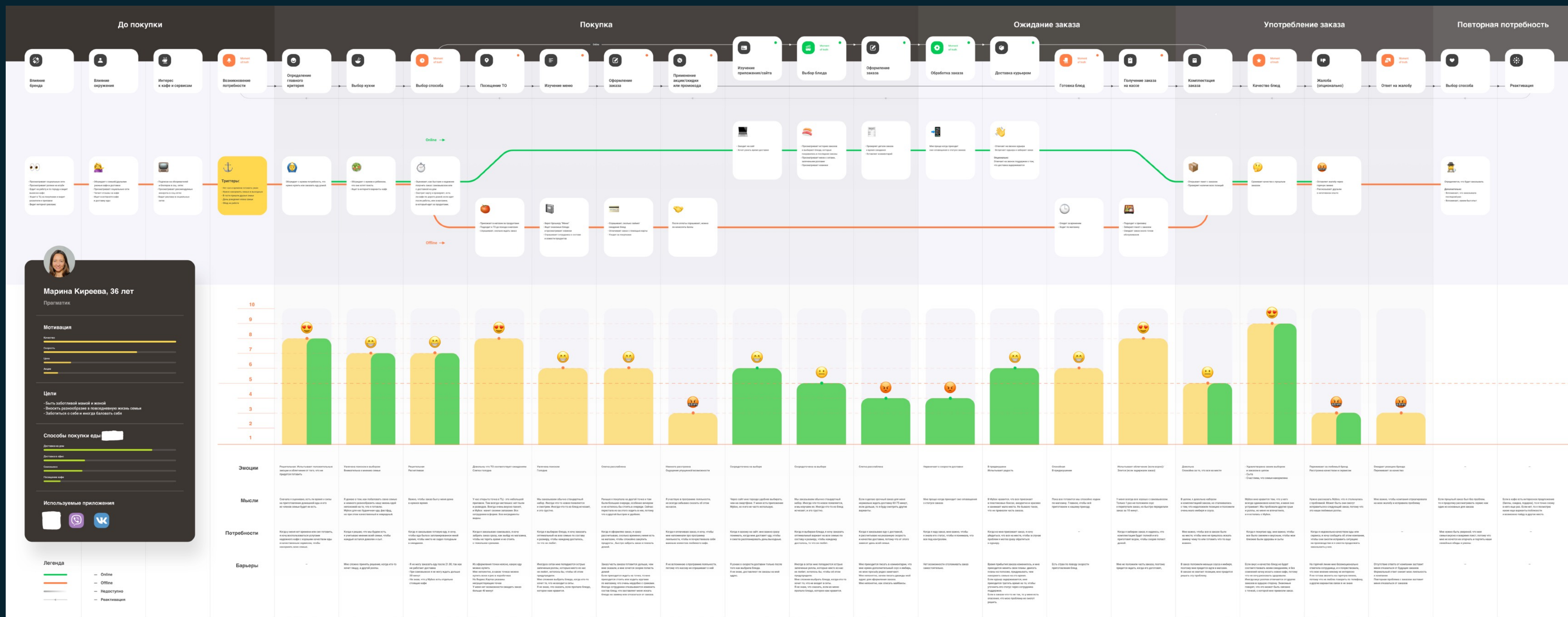
A%

B%

C%

D%

E%



Марина Киреева, 36 лет
Прагматик

Мотивация

- Качество
- Скорость
- Цена
- Адрес

Цели

- Быть заботливой мамой и женой
- Заставить развлекаться в повседневную жизнь семьи
- Займаться о себе и иногда баловать себя

Способы покупки еды

Доставка на дом

Доставка в офис

Самовывоз

Получение еды

Используемые приложения

WhatsApp, Telegram, VK

Легенда

- Online
- Offline
- Недоступно
- Реактивация

CX + Consulting

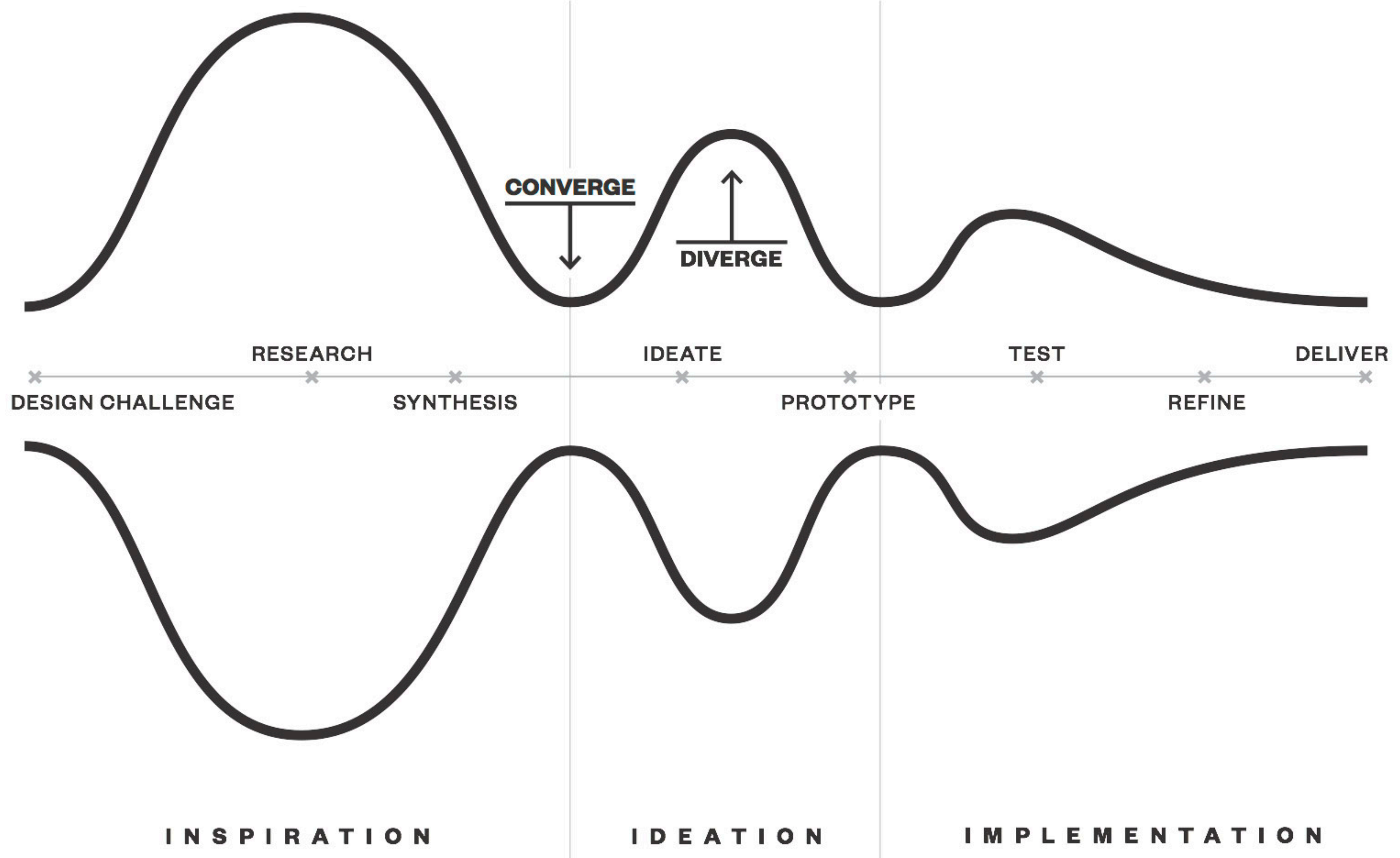
во-первых, он сужает область эксперимента

во-вторых, CX значительно удешевляет стоимость ошибки такого эксперимента

про подходы



design thinking by ideo

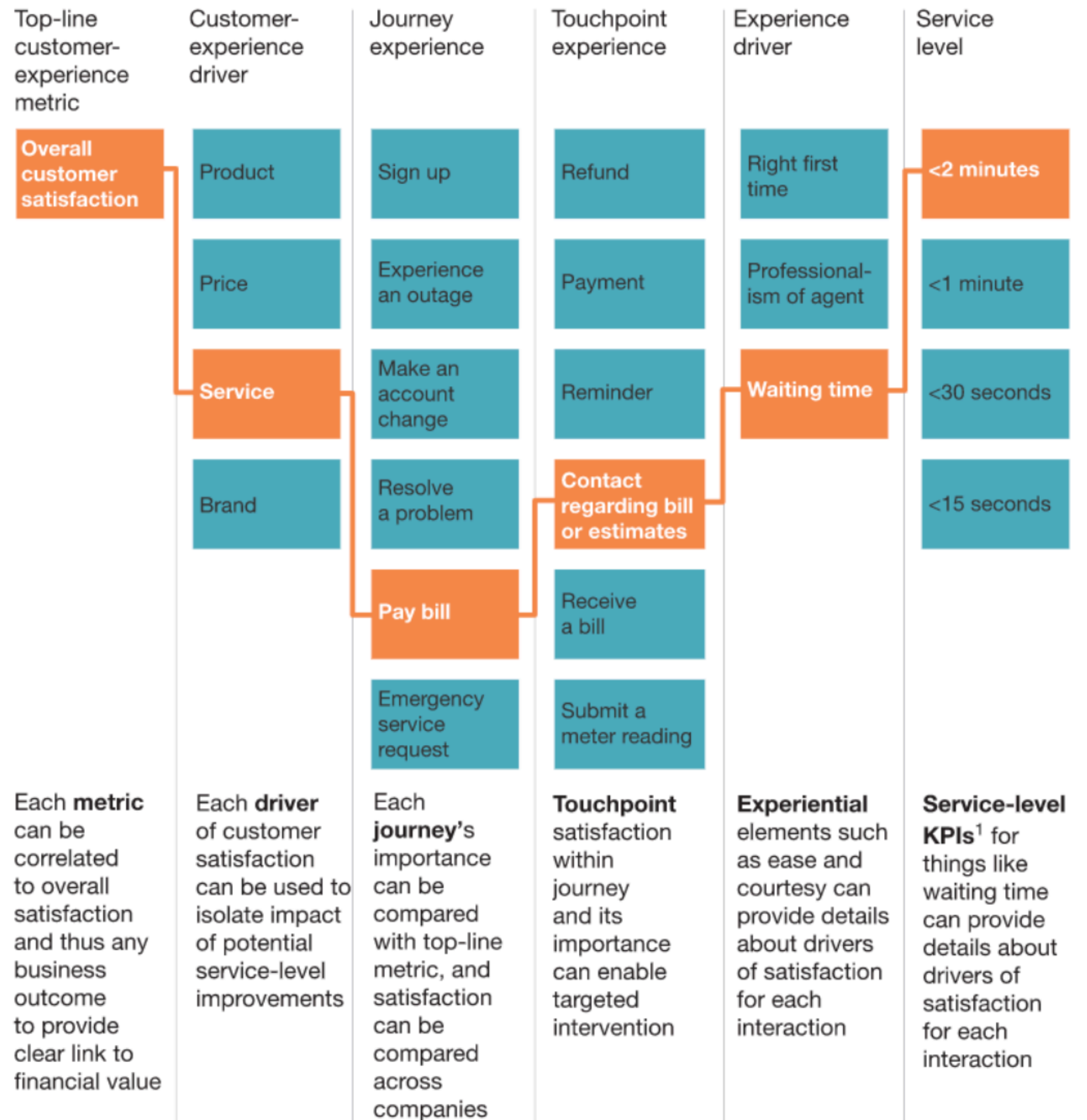




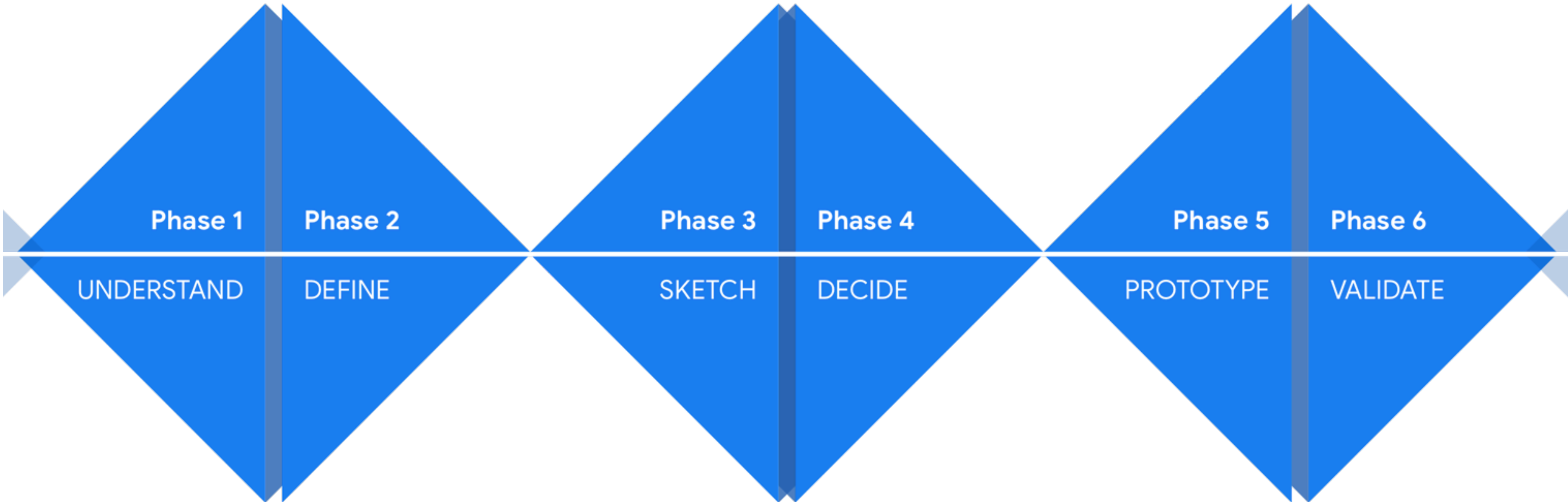
Source: BCG.



Example: Linkages measuring consumer experience throughout call to a utility company



google design sprint



aic

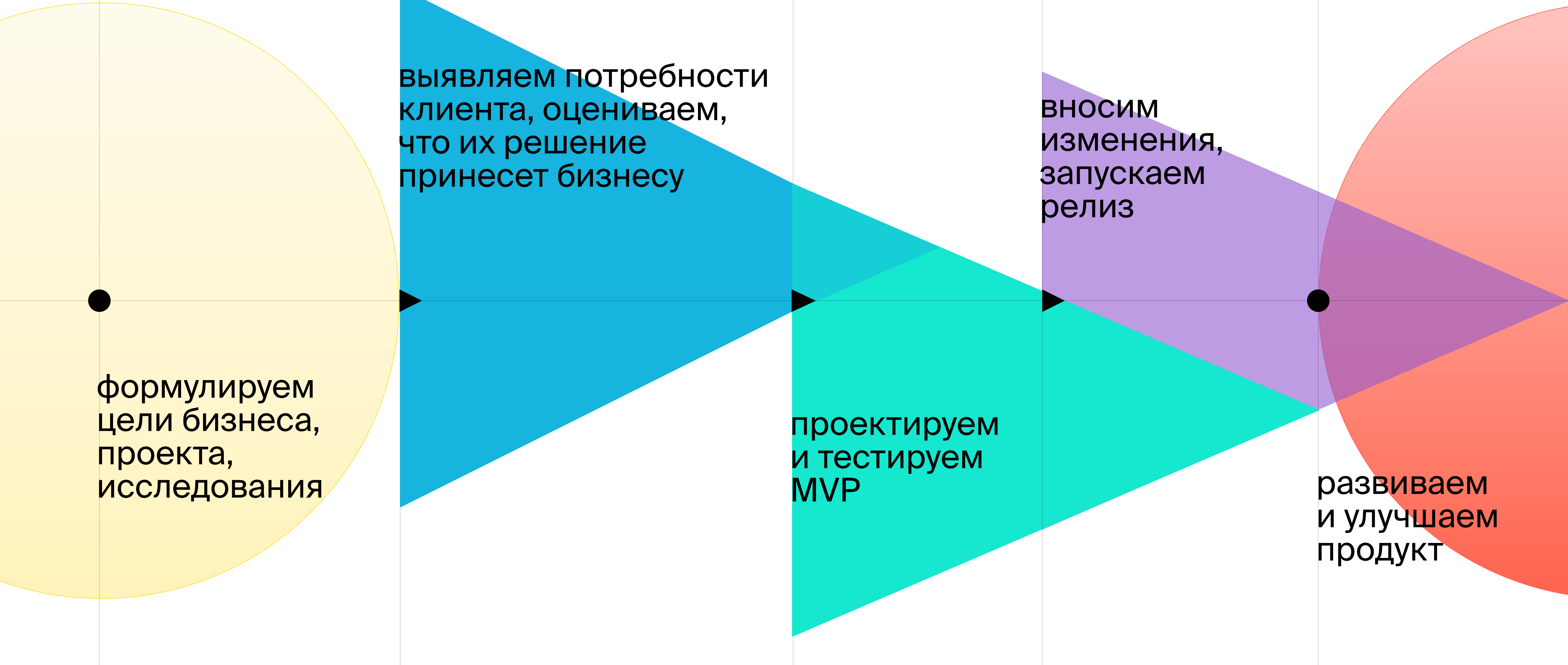
формулируем
цели бизнеса,
проекта,
исследования

выявляем потребности
клиента, оцениваем,
что их решение
принесет бизнесу

проектируем
и тестируем
MVP

вносим
изменения,
запускаем
релиз

развиваем
и улучшаем
продукт



нюансов много,
но суть едина,
многие компании
понимают, что СХ
занимает крайне
важную роль для
правильного запуска
и развития бизнеса



инструменты —

всегда зависят от задачи
и подбираются под нее

количественные

- количественный опрос
- карточная сортировка
- treetesting
- сравнительное тестирование
- тестирование визуальной концепции
- ...

качественные

- анализ конкурентов и бенчмаркинг
- глубинное интервью
- тестирование юзабилити очное/
дистанционное
- метод дневника
- наблюдения
- фокус-группа
- ...

результаты

- персоны
- **CJM**
- **service blueprint**
- jobs to be done
- **workshop**
- ...

CJM



workshop

blueprint

aic.

*наш сайт
aic.ru*

*Антон Виноградов
vinogradov@aic.ru*

f */aic.ru*

 *@aicxyic*

 *@aic.ru*

 */aicru*