

# 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?



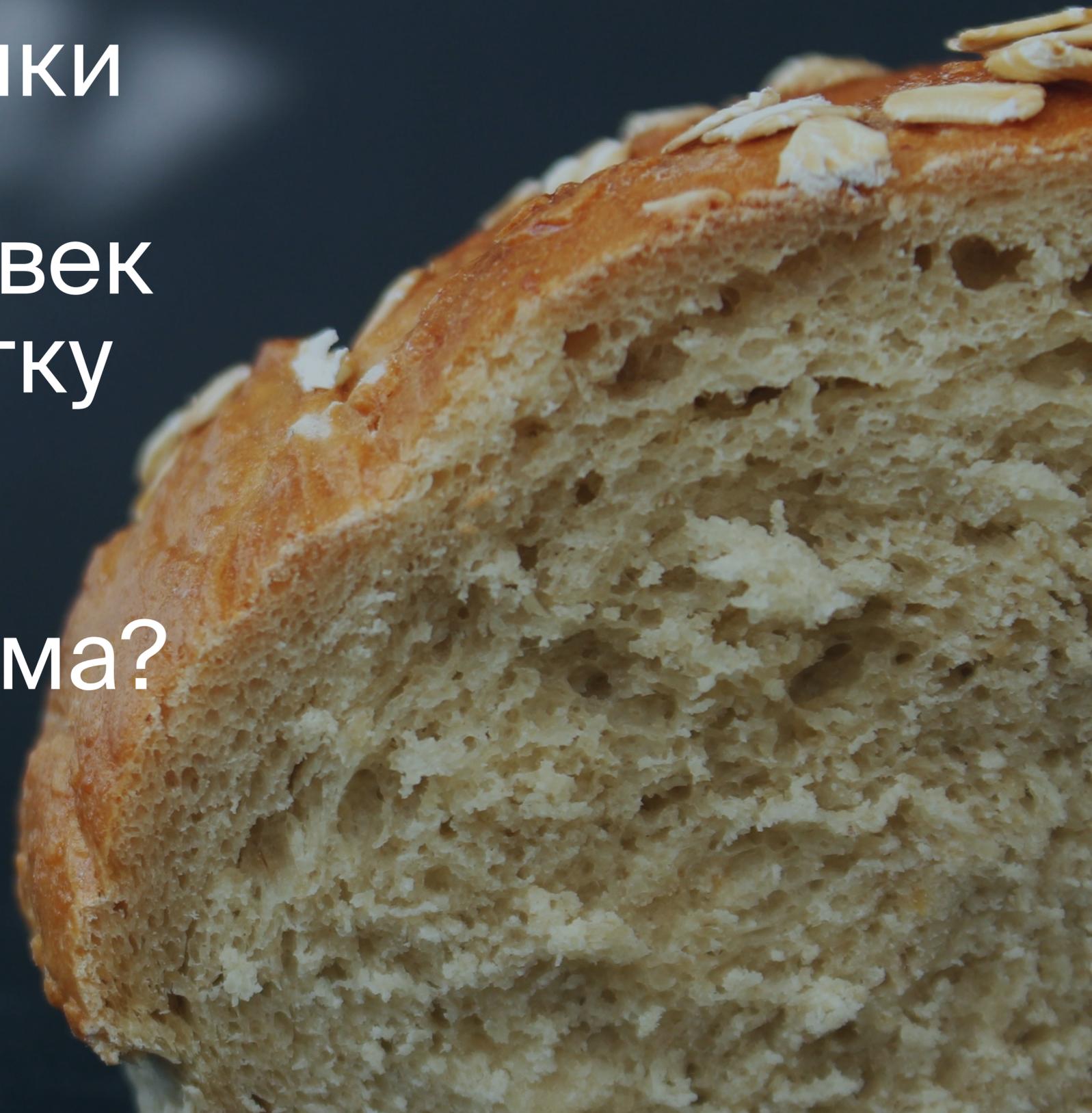
# ИДЕНТИЧНОСТЬ



*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?



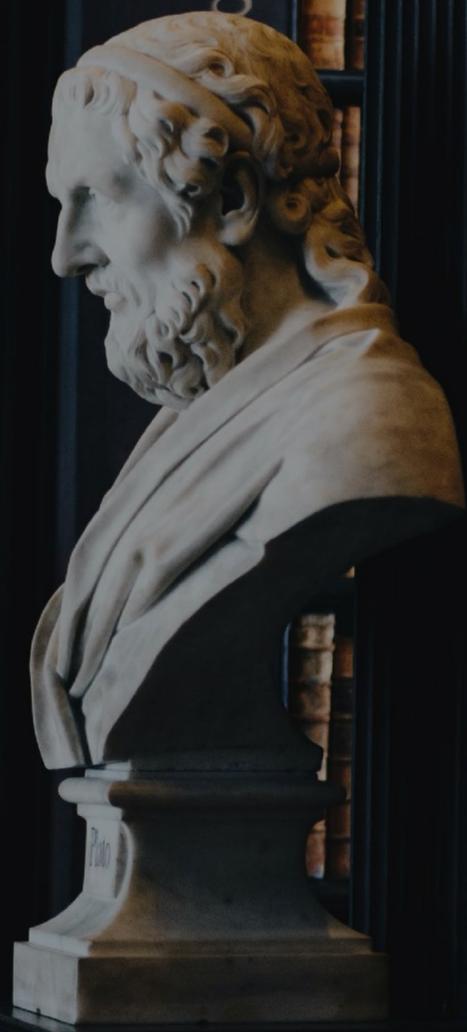
\* так происходит потому что  
уникальное торговое предложение  
не соответствует целевой аудитории  
и ее проблемам и потребностям

# *задачи для СХ*

## *максимально просты*

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

# ЧТО ДАЮТ ЗНАНИЯ В ОБЛАСТИ СХ?



*aic.*

d

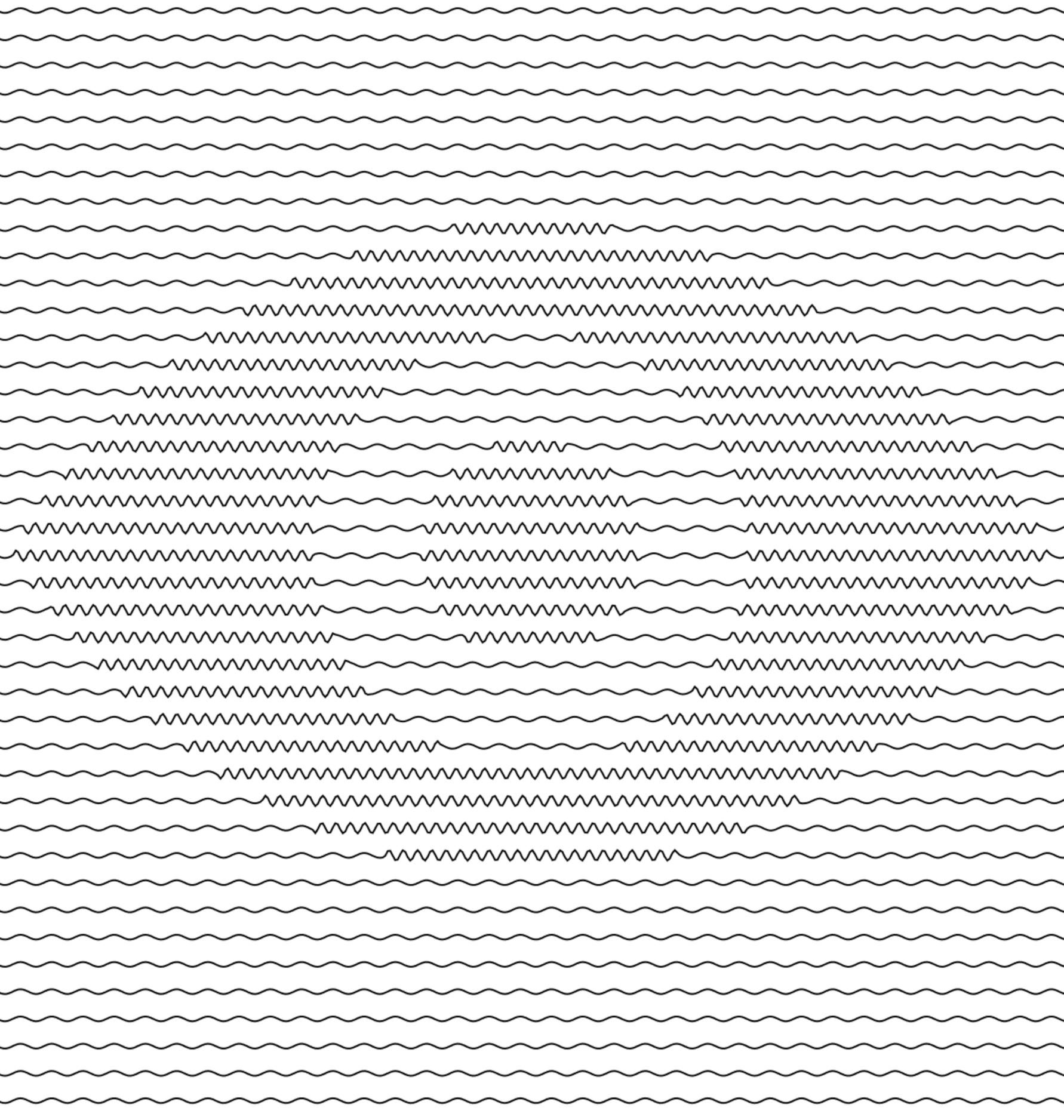
e

f

g

*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.

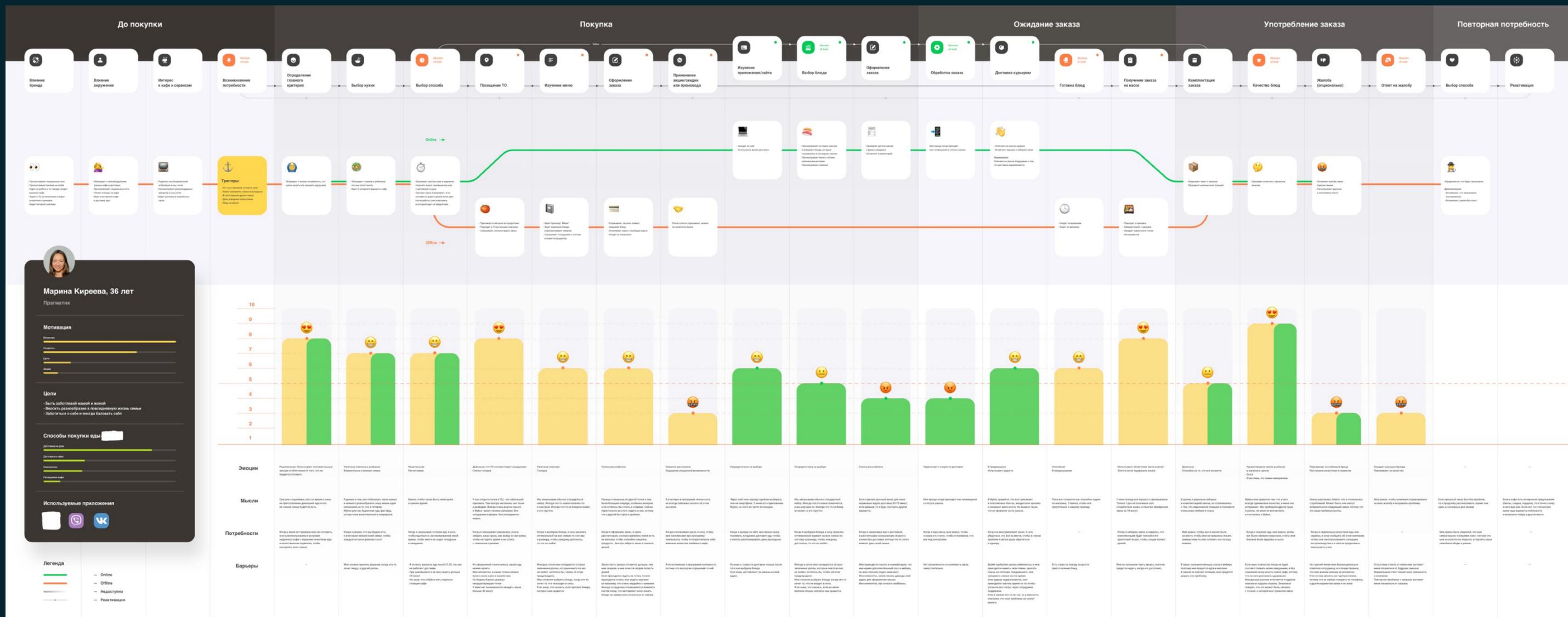
A%

B%

C%

D%

E%



**Марина Киреева, 36 лет**  
Прагматик

**Мотивация**

- Комфорт
- Скорость
- Цена
- Ассортимент

**Цели**

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

**Способы покупки еды**

Доставка на дом

Доставка в офис

Самовывоз

Сборка заказа

Используемые приложения

WhatsApp, Telegram, VK

# *CX + Consulting*

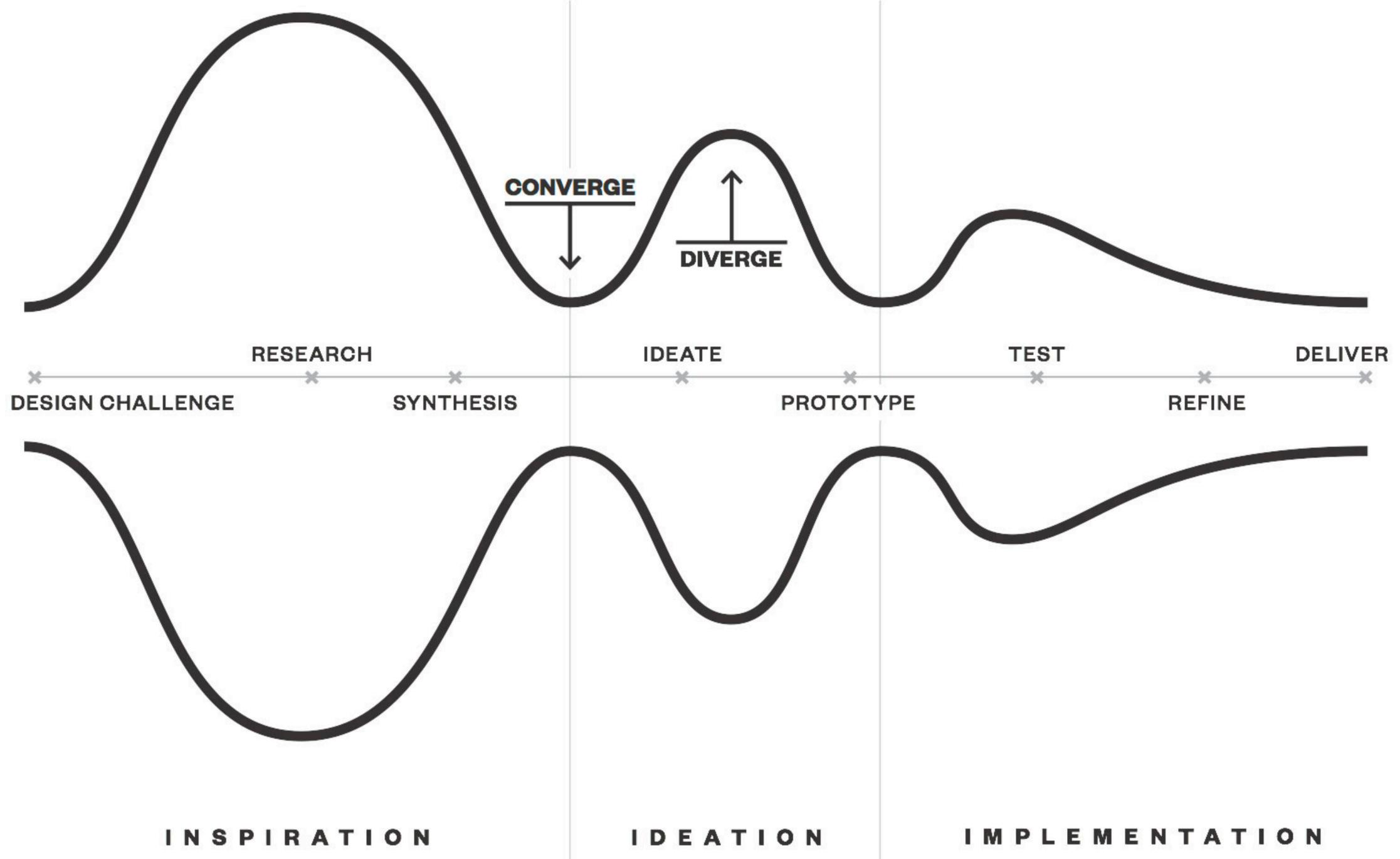
во-первых, он сужает область эксперимента

во-вторых, CX значительно удешевляет стоимость ошибки такого эксперимента

# про подходы



# *design thinking by ideo*

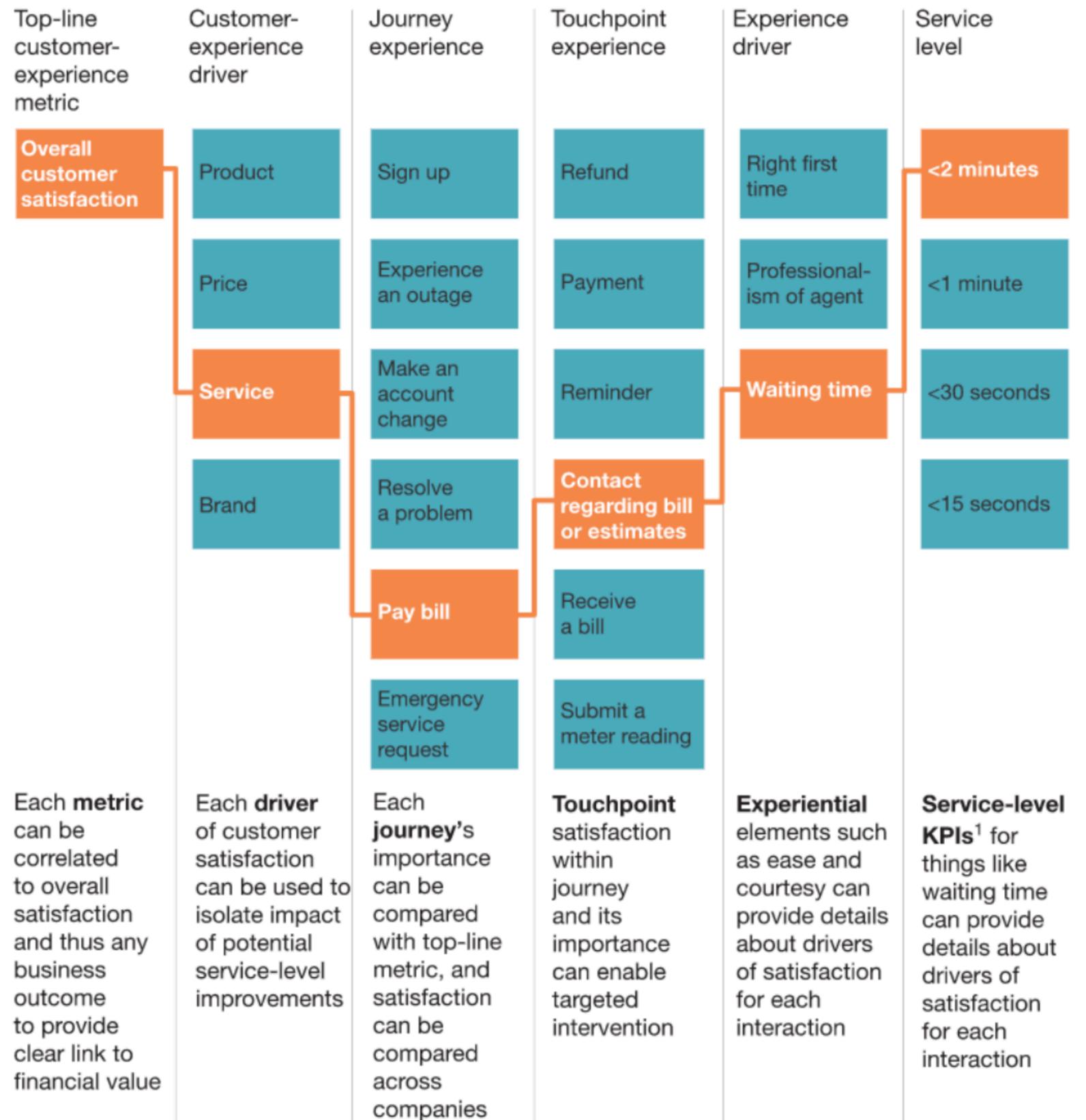




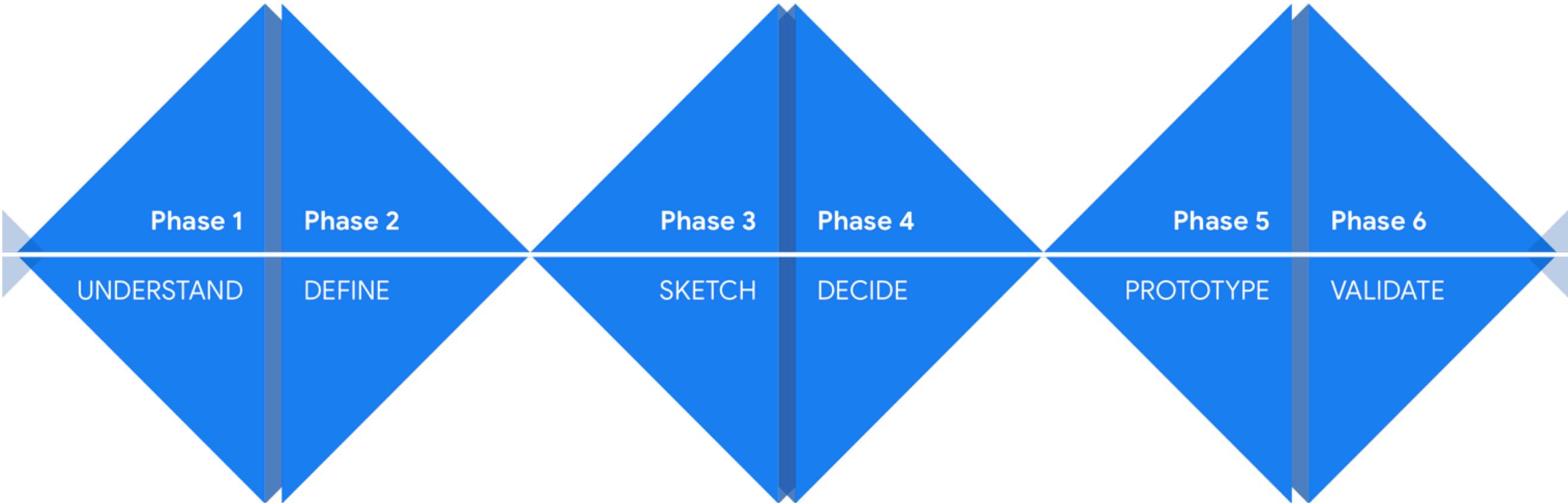
Source: BCG.



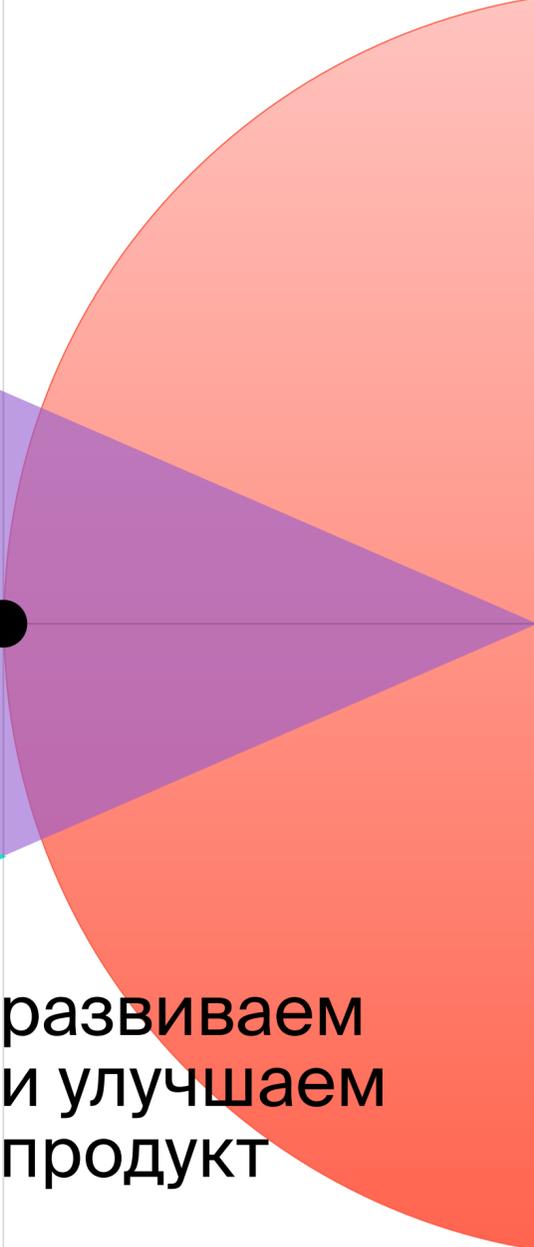
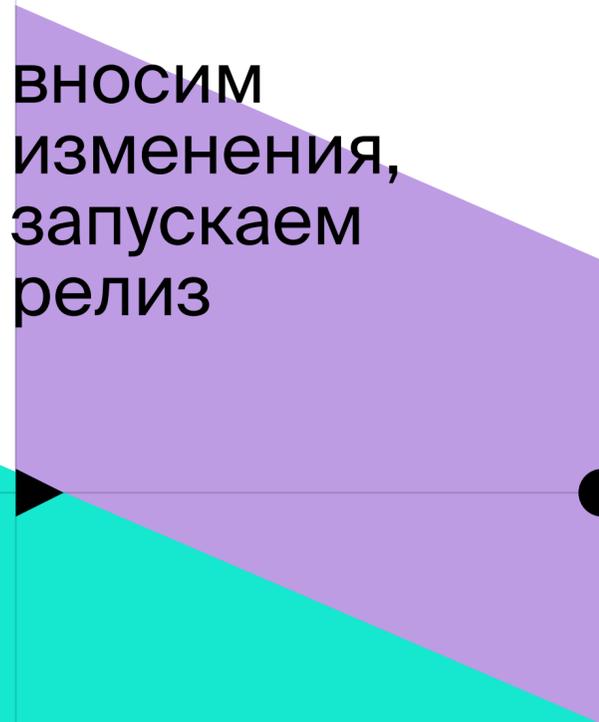
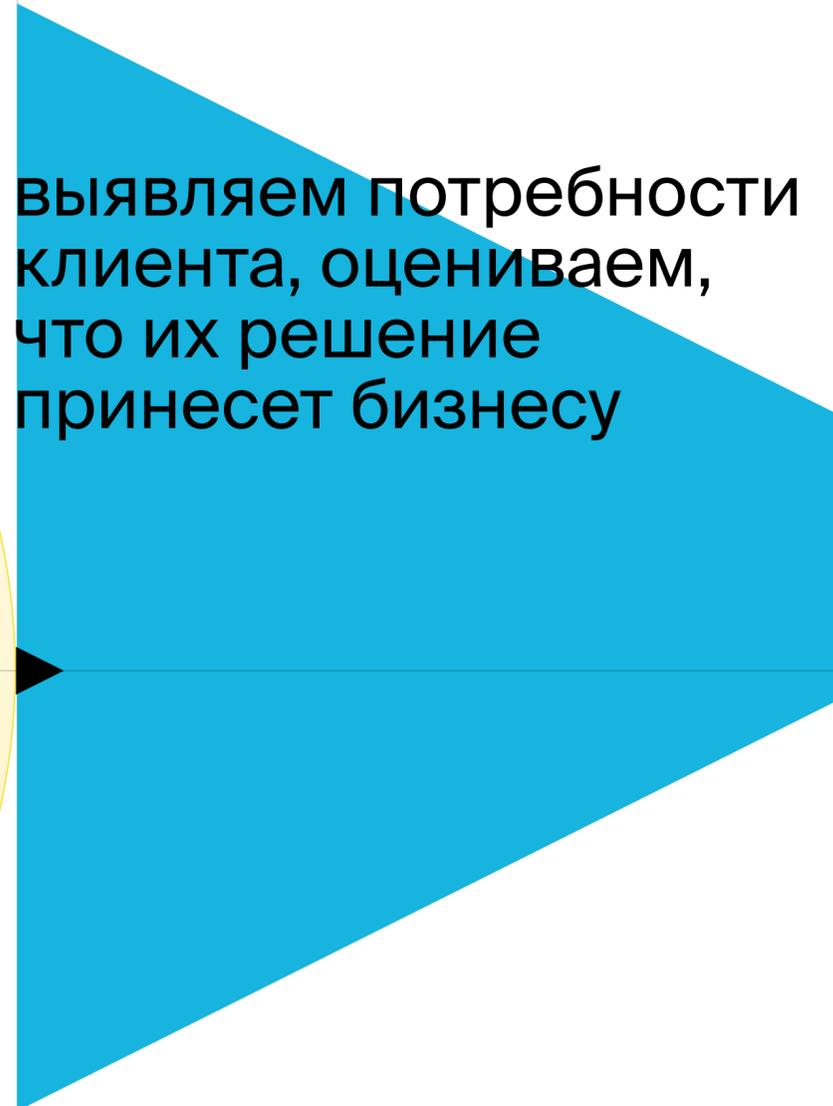
**Example: Linkages measuring consumer experience throughout call to a utility company**



# *google design sprint*



*aic*



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*