



Toolbox для CX трансформации

Дарья Бабанина
росбанк

СХ ОСОЗНАННОСТЬ

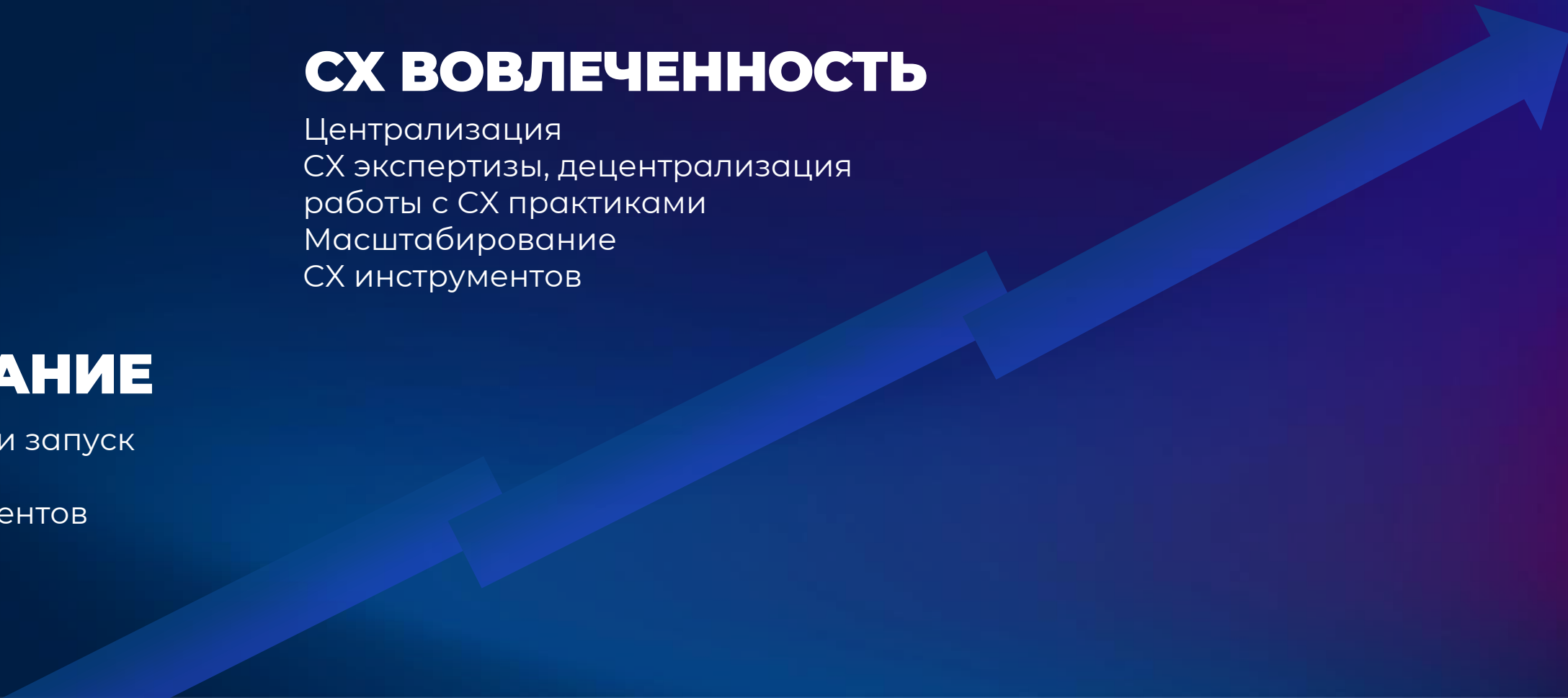
Интеграция СХ практик в
создание продуктов

СХ ВОВЛЕЧЕННОСТЬ

Централизация
СХ экспертизы, децентрализация
работы с СХ практиками
Масштабирование
СХ инструментов

СХ ЗНАНИЕ

Настройка и запуск
ключевых
СХ инструментов

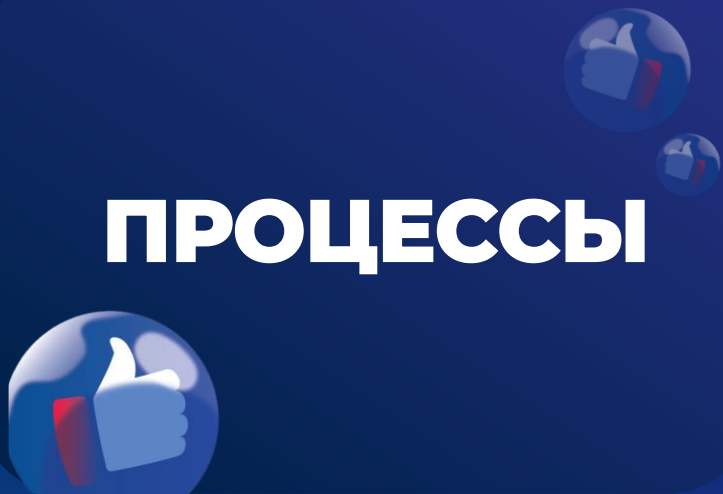


СХ ТРАНСФОРМАЦИЯ

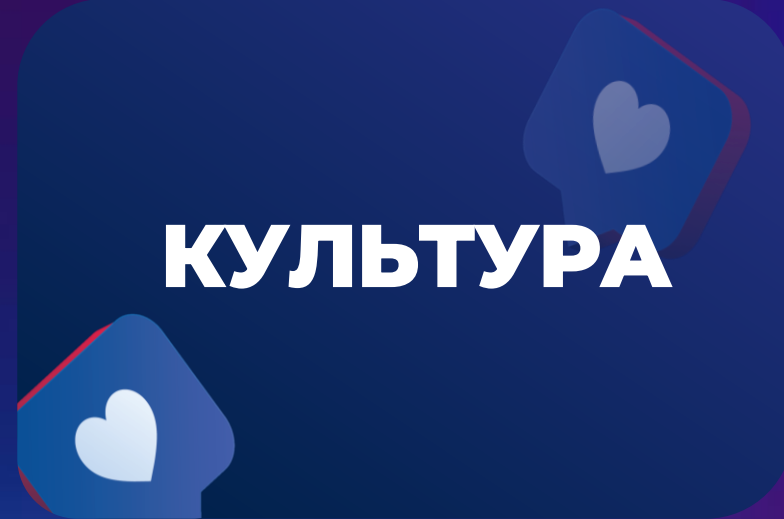
РОЛИ



ПРОЦЕССЫ



КУЛЬТУРА



СХ КОМАНДЫ

СХ ПЛОЩАДКИ

ЕДИНЫЙ ЦЕНТР СХ ЭКСПЕРТИЗЫ

СХ HUB

ЕДИНАЯ КАРТА СХ КОМАНД

СХ ПАРТНЕРЫ

СХ ЭКСПЕРТЫ

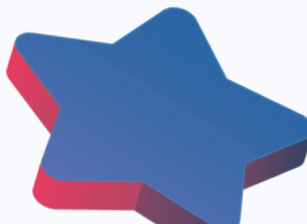
СХ РОЛИ

СХ КОМАНДА КАК «ВНУТРЕННЕЕ АГЕНТСТВО»

- проводит СХ/UX исследования для поддержки продуктовых команд
- проводит анализ динамики метрик эффективности по продуктам
- дает рекомендации по разработке продукта

СХ КОМАНДА КАК ЭКСПЕРТНЫЙ ЮНИТ

- оказывает экспертную поддержку
- обеспечивает доступность СХ инструментов и бенчмарков
- проводит валидацию СХ бэклогов и СХ аналитики



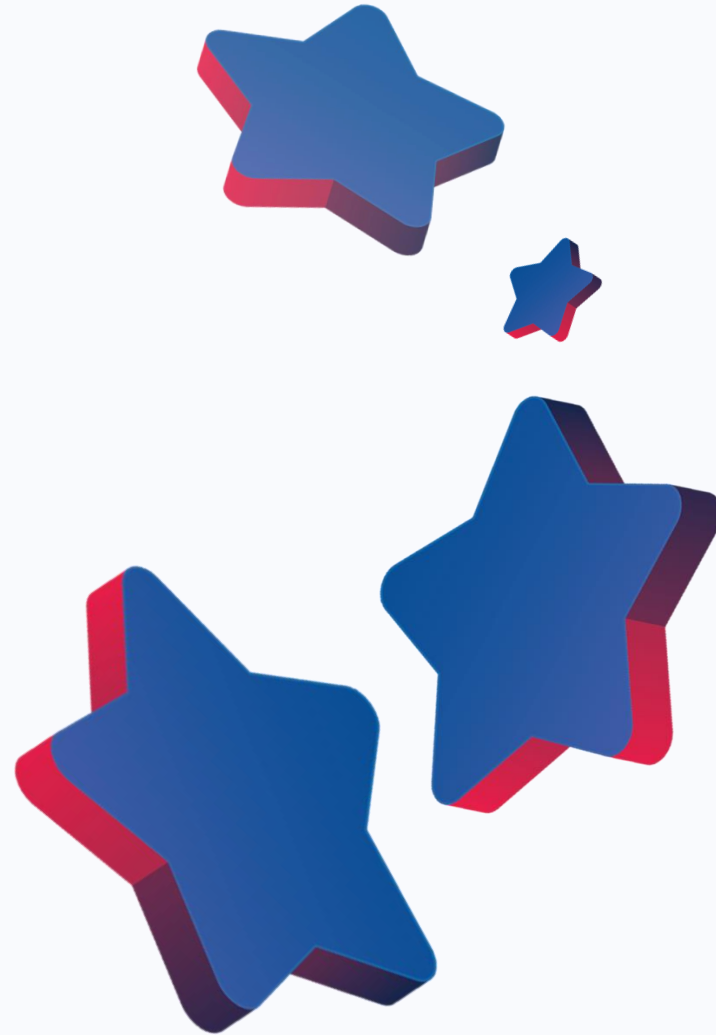
СХ РОЛИ

СХ ЭКСПЕРТ

участник продуктовой команды/ бизнес-подразделения, «адвокат» клиента по своему продукту/каналу

ЗАДАЧИ

проведение СХ исследований
создание и обновление CJM
работа с обратной связью
Benchmarking
СХ бэклог



УПРАВЛЕНИЕ СХ ИЗМЕНЕНИЯМИ



**УПРАВЛЕНИЕ
СХ БЭКЛОГОМ
(QUALITY COMMITTEE)**



**УПРАВЛЕНИЕ
СХ РИСКАМИ
(PRODUCT COMMITTEE)**



**ЦЕЛЕПОЛАГАНИЕ
И ОЦЕНКА
СХ ИЗМЕНЕНИЙ**

СХ КУЛЬТУРА

**ПОВЫШЕНИЕ УРОВНЯ
СХ ЭКСПЕРТИЗЫ**

**ВНУТРЕННЕЕ ПРОДВИЖЕНИЕ
КЛИЕНТСКОГО ОПЫТА**

**ВНЕШНЯЯ
КОММУНИКАЦИОННАЯ
ПОДДЕРЖКА СХ ПРАКТИКИ**

CX Meet-up

CX Level up

CX Академии

CX Camp

Customer Day



Спасибо



@DASHA_BABANINA