

РЕАЛИЗАЦИЯ CX-СТРАТЕГИИ:



Как через измерения и CX|UX-исследования внедрить систему
управления клиентским опытом в компании



Привет, я

**Светлана
Калинина**

Развиваю клиентский опыт
и CX/UX-исследования в Ренессанс банке



Ренессанс Банк

Один из лидирующих банков сектора **потребительского кредитования**
ТОП-50 крупнейших российских банков



> 15 млн
клиентов

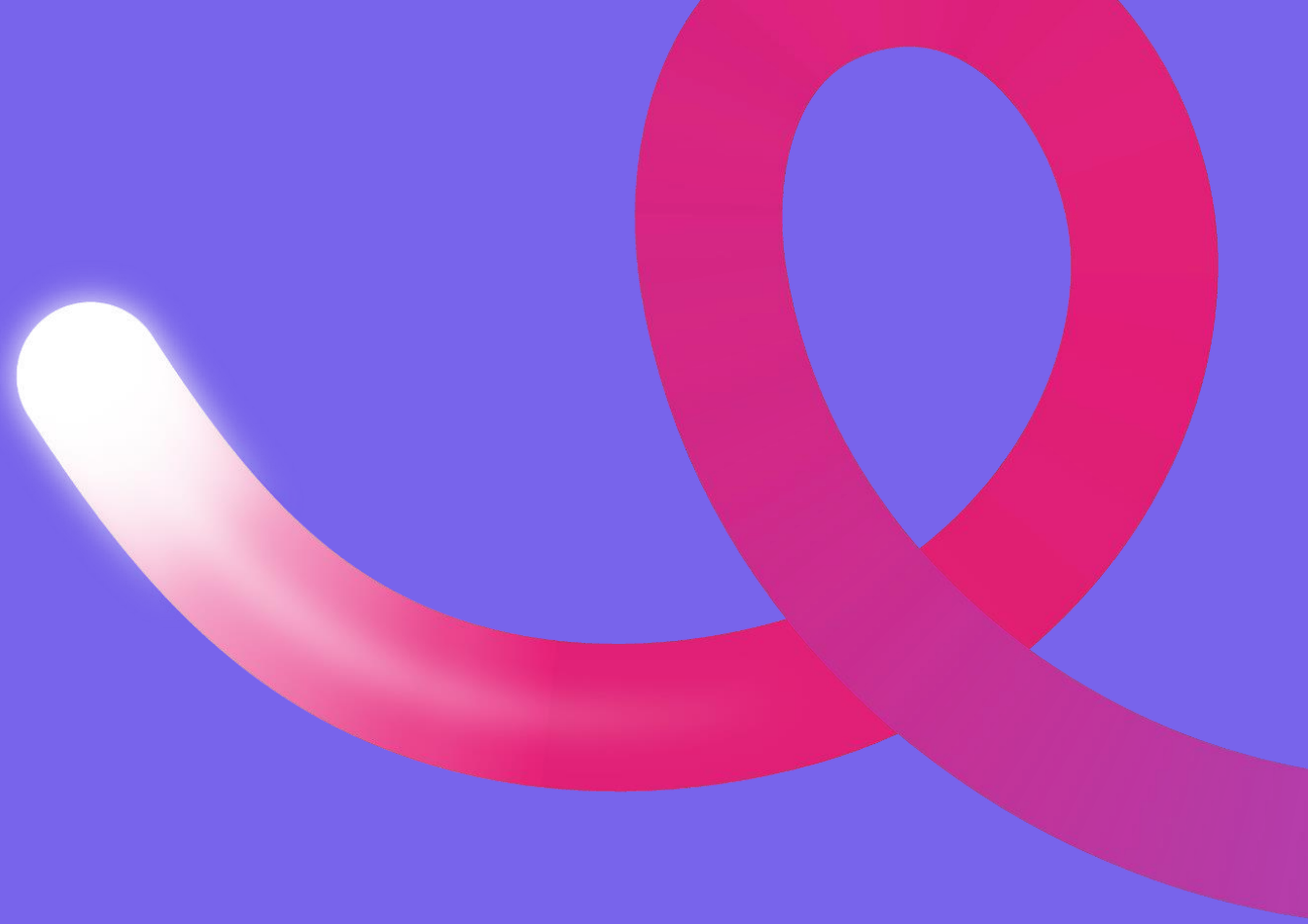


> 50
регионов присутствия



> 4 тыс.
сотрудников



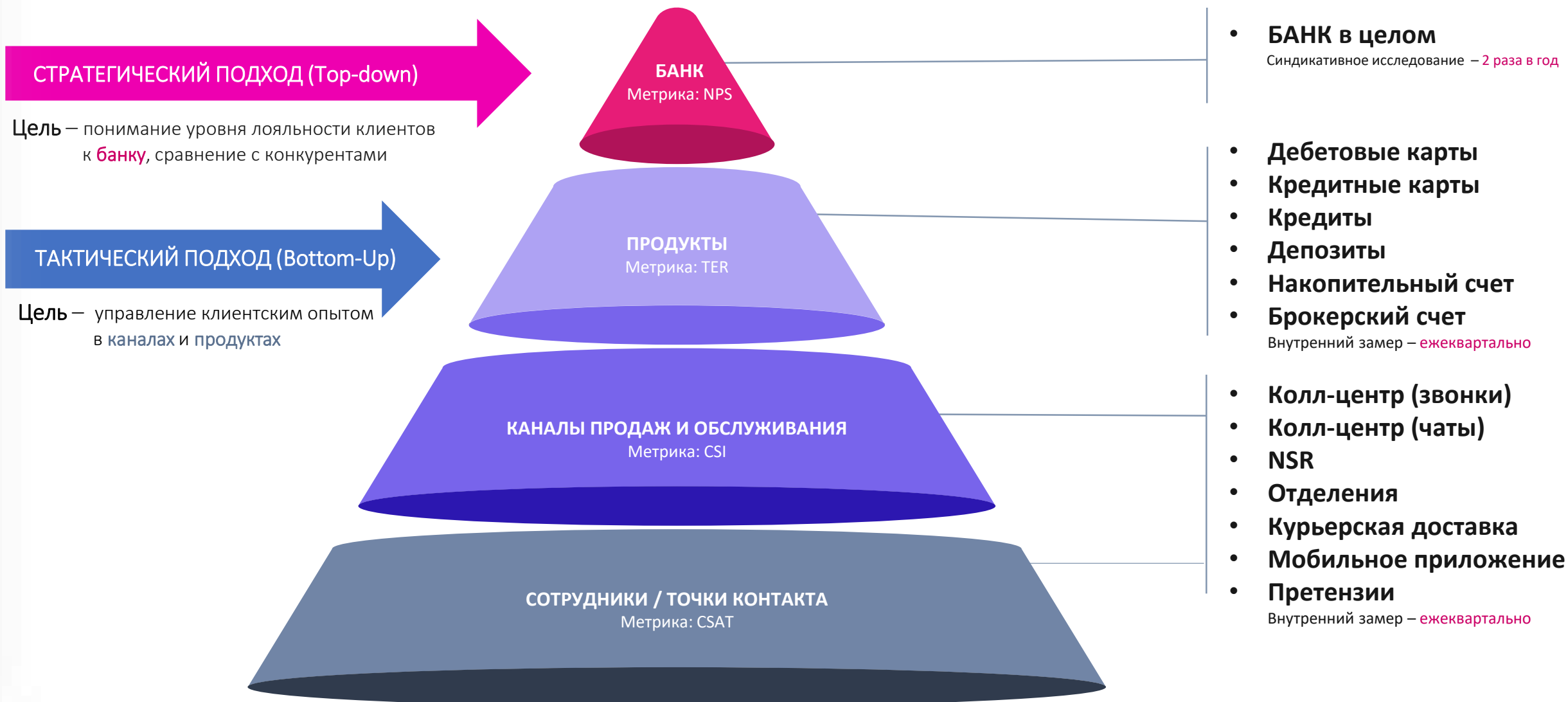


Этап 1: ИЗМЕРЕНИЯ

Система измерений клиентского опыта

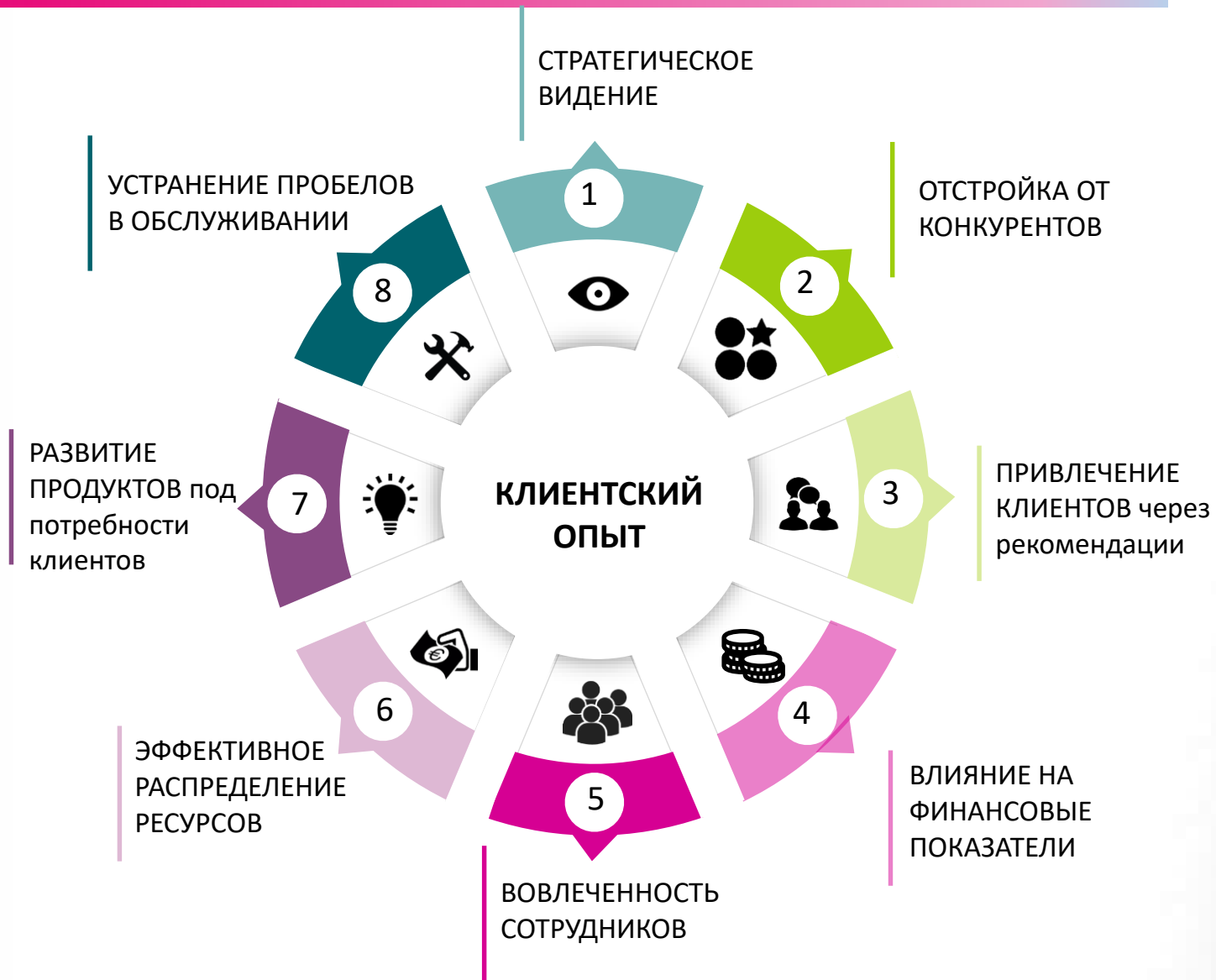
Подходы и метрики клиентского опыта

Применение комбинации метрик на всех бизнес-уровнях (банк, продукты, каналы, сотрудники, точки контакта) позволяет удерживать фокус на клиентском опыте как в ежедневной работе, так и в долгосрочной перспективе

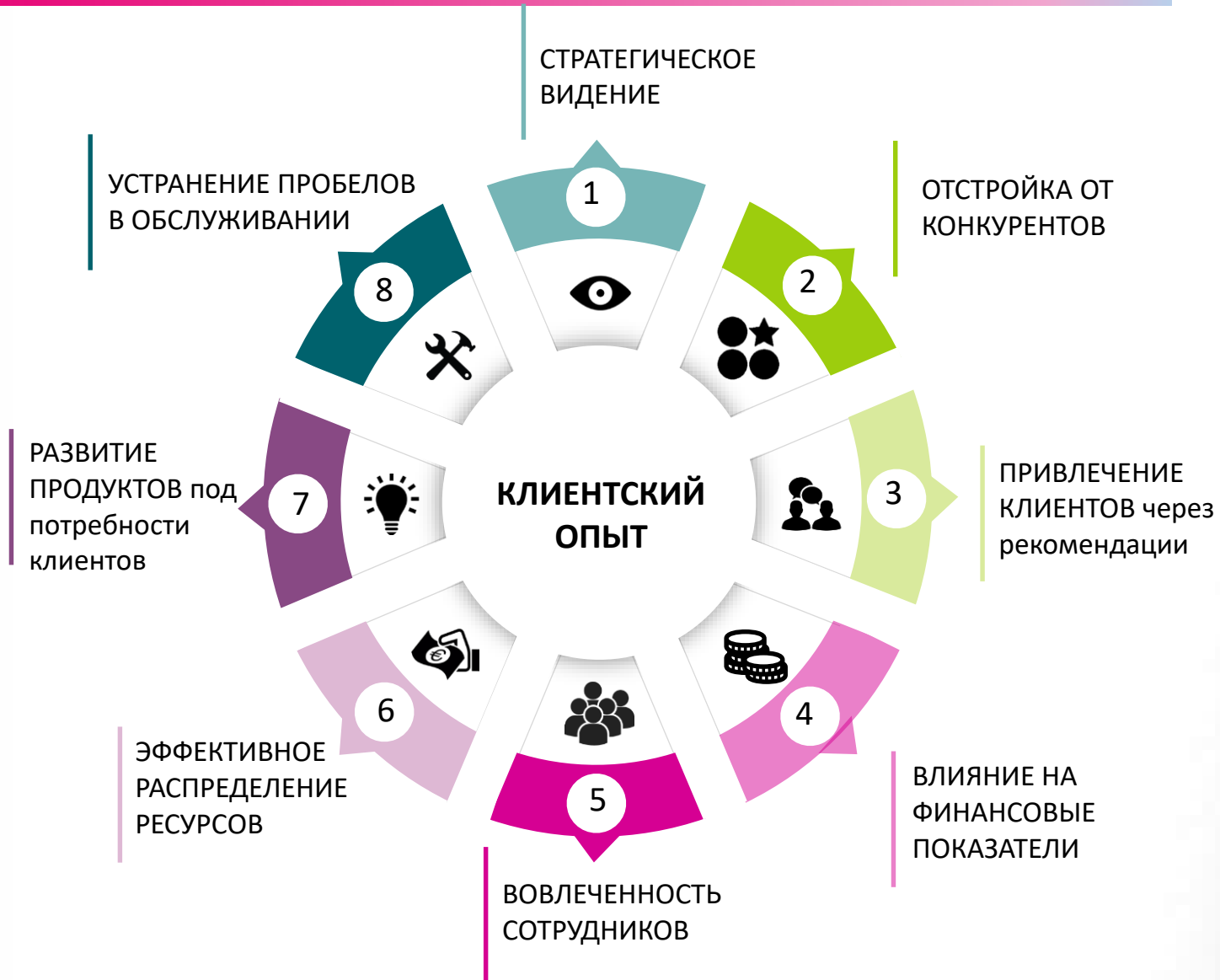


Этап 2: ИЗМЕНЕНИЯ

На что влияет клиентский опыт



На что влияет клиентский опыт



**КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ
ВСТРАИВАЕТСЯ
В БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ**

~~а не живет где-то
отдельно от
бизнеса~~



Ренессанс
Банк



СИСТЕМНАЯ РАБОТА

Центр CX/UX экспертизы

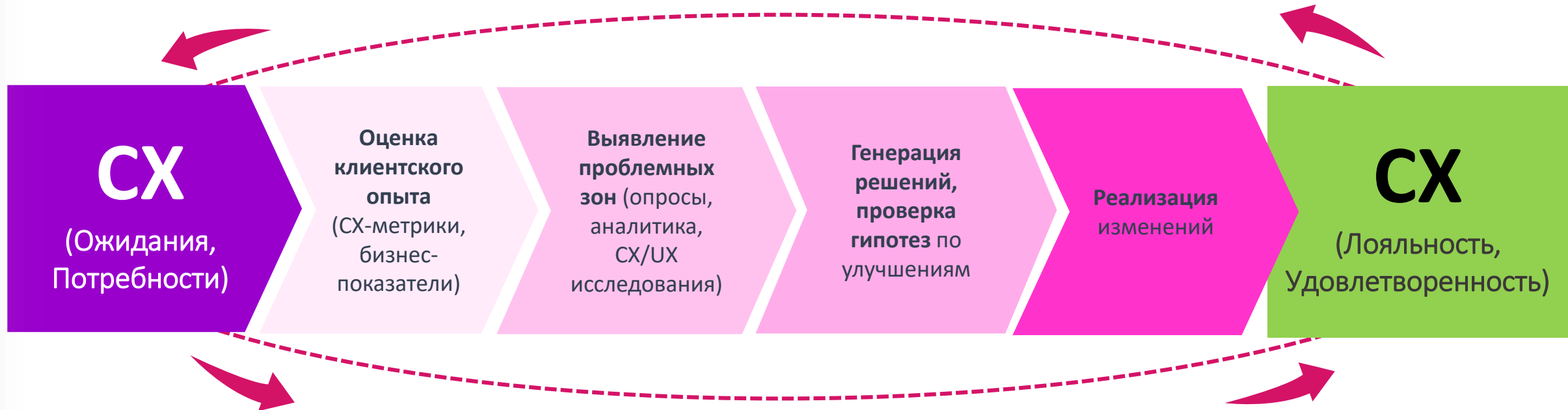


Задачи CX/UX

- Измерения и анализ CX-метрик, VoC
- Проведение CX/UX исследований клиентов
- Координация процесса работы и улучшений клиентского пути
- Помощь в применении CX-практик и подходов в дизайне клиентского опыта
- Целеполагание (KPI) и фокусировка (CX Комитет)

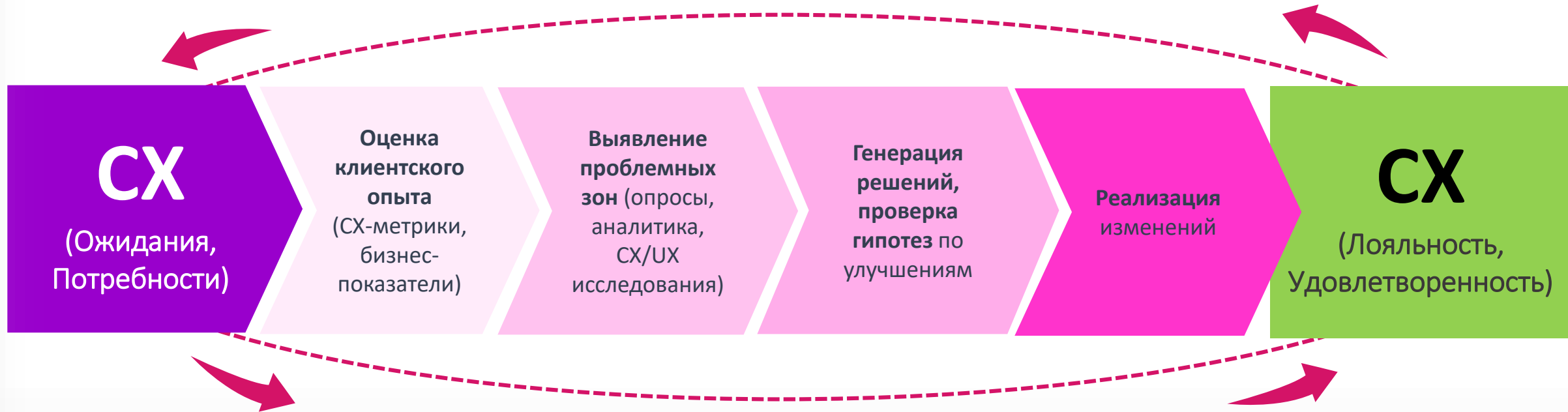
Цикл работы с клиентским опытом

Системное управление CX базируется на регулярной работе с **CX-метриками** и **Бизнес-показателями**



Цикл работы с клиентским опытом

Системное управление CX базируется на регулярной работе с **CX-метриками** и **Бизнес-показателями**



Этапы клиентоцентричной разработки продуктов (Customer Development)

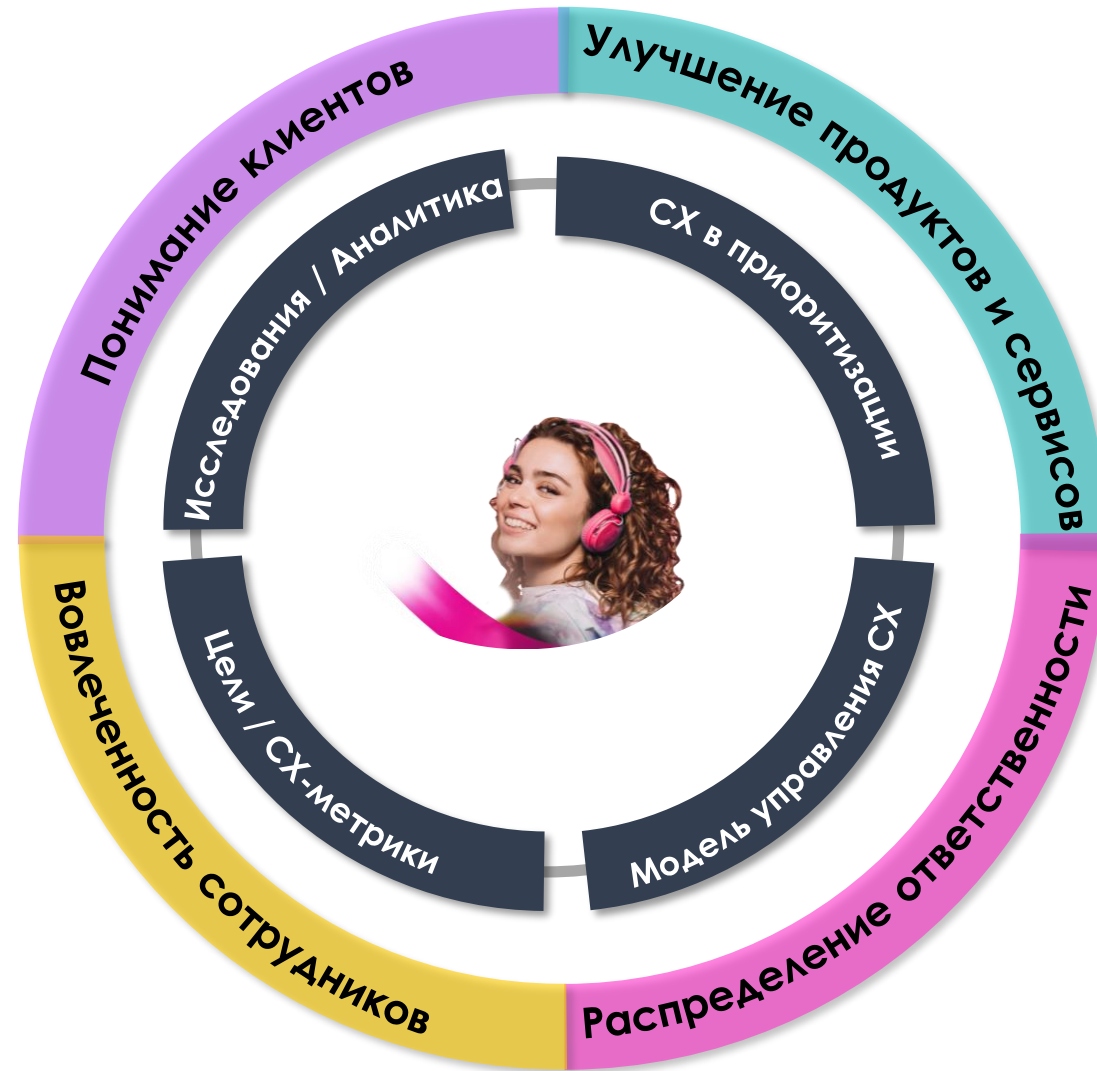
Discover & Define

Поиск правильной проблемы

Develop & Deliver

Поиск правильного решения

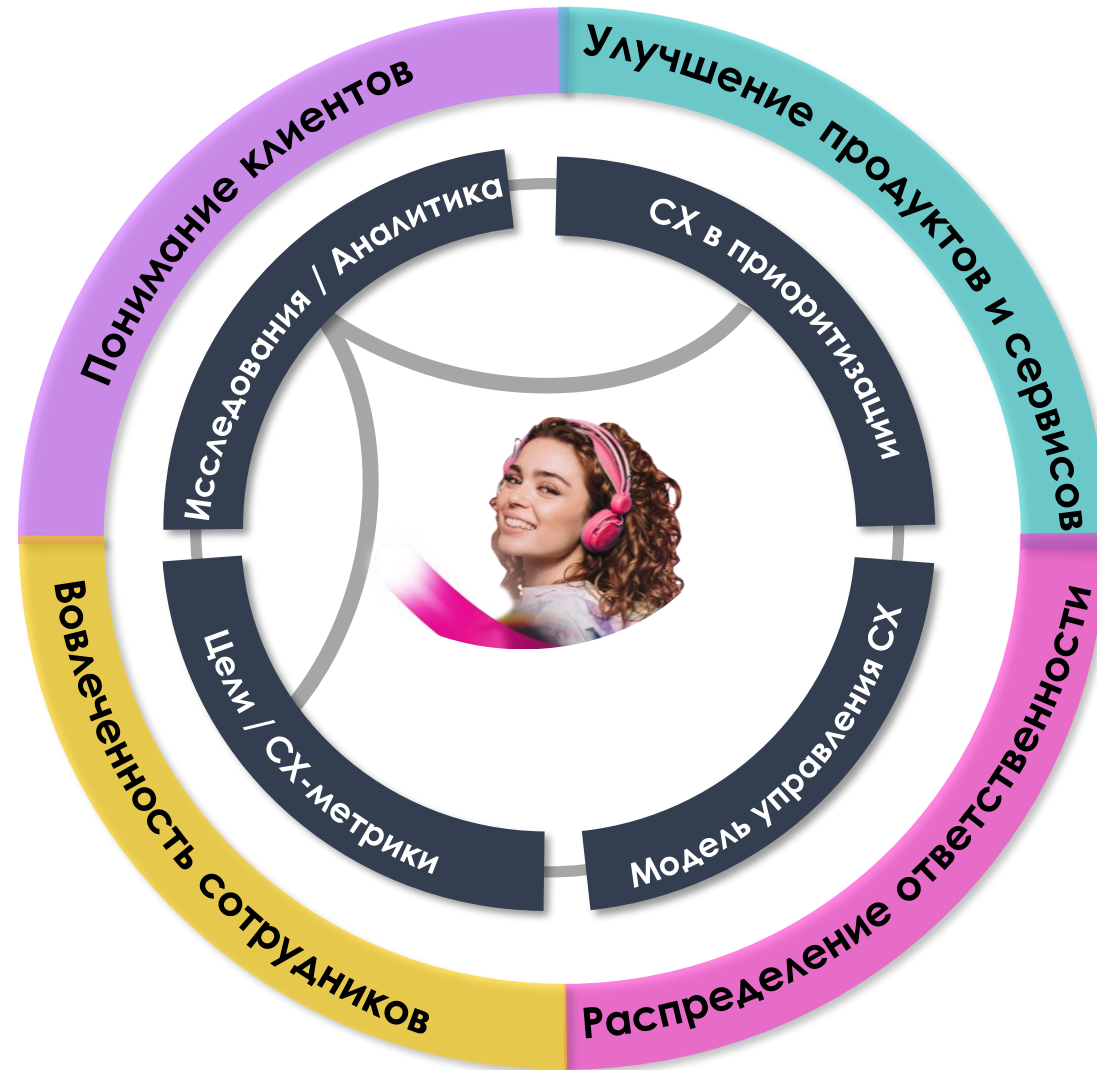
Для реализации CX-стратегии требуется приложить много усилий и выстроить системное управление клиентским опытом



Для реализации CX-стратегии требуется приложить много усилий и выстроить системное управление клиентским опытом



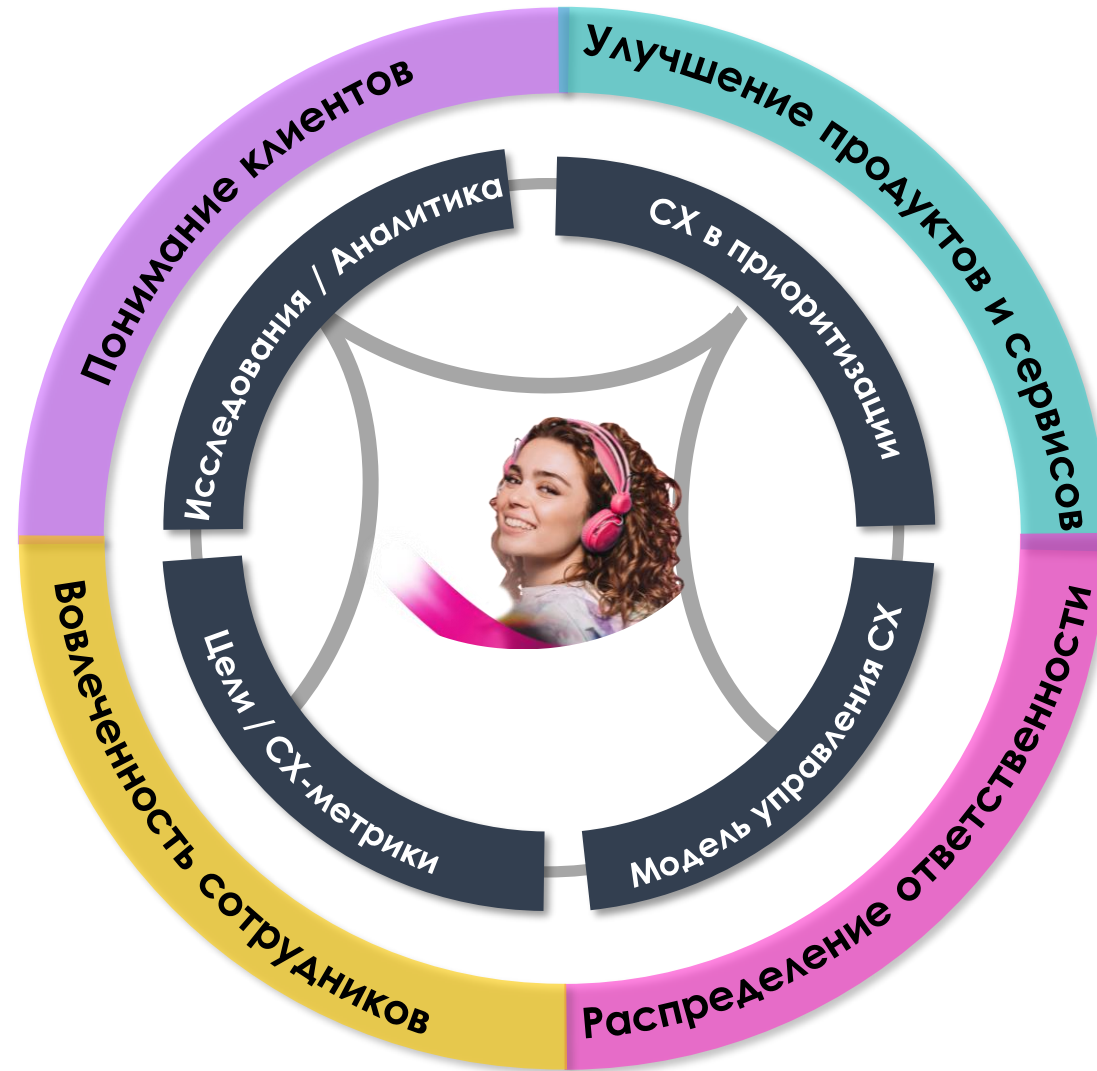
Держим руку на пульсе - система регулярных измерений и аналитики



Для реализации CX-стратегии требуется приложить много усилий и выстроить системное управление клиентским опытом



Держим руку на пульсе – система регулярных измерений и аналитики

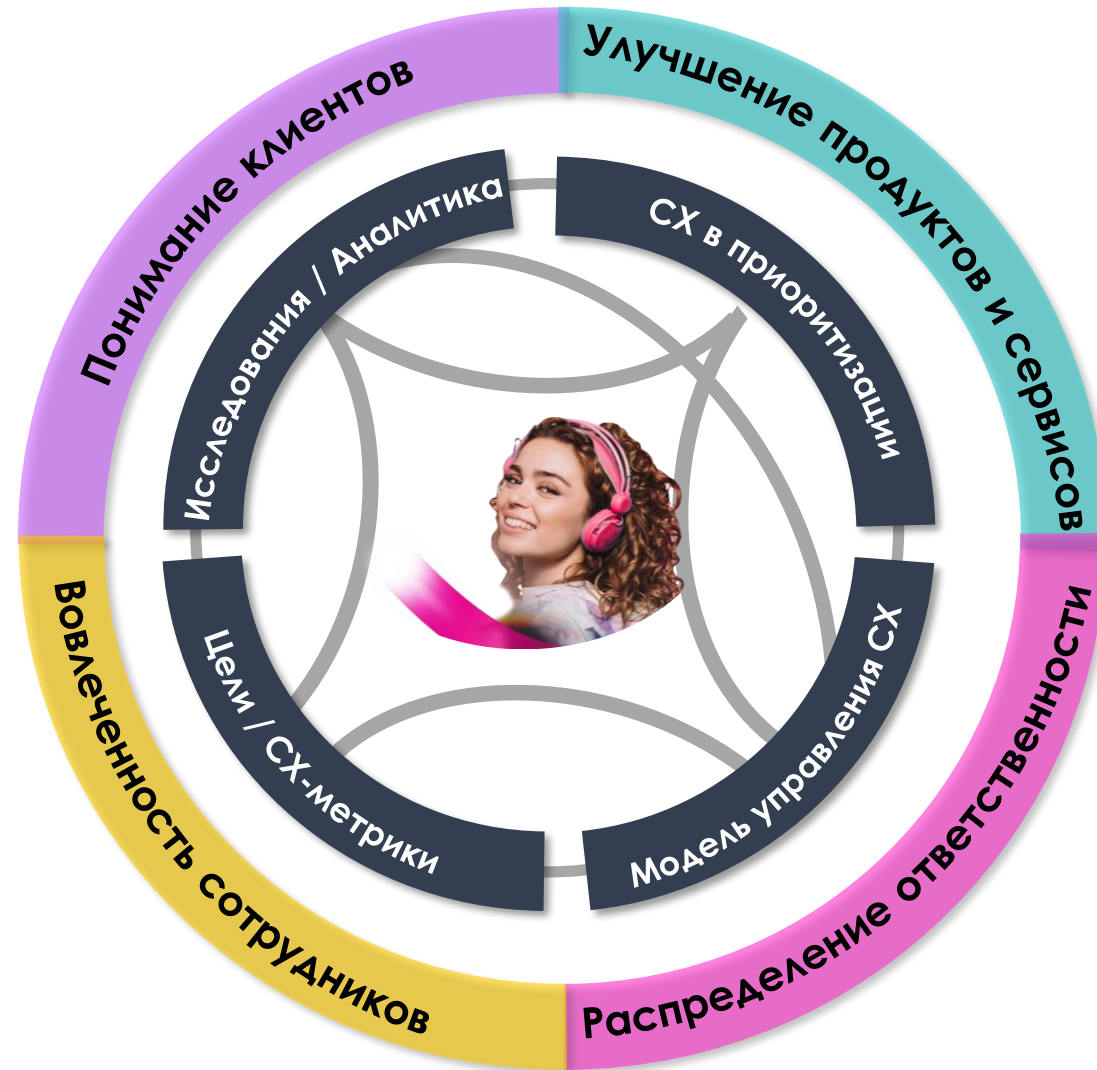


Приоритизируем – система приоритизации задач в бэклогах с учетом влияние на клиентский опыт

Для реализации CX-стратегии требуется приложить много усилий и выстроить системное управление клиентским опытом



Держим руку на пульсе – система регулярных измерений и аналитики



Приоритизируем – система приоритизации задач в бэклогах с учетом влияние на клиентский опыт



Смотрим шире и глубже – исследования на всех этапах разработки и развития продуктов (Customer Development)

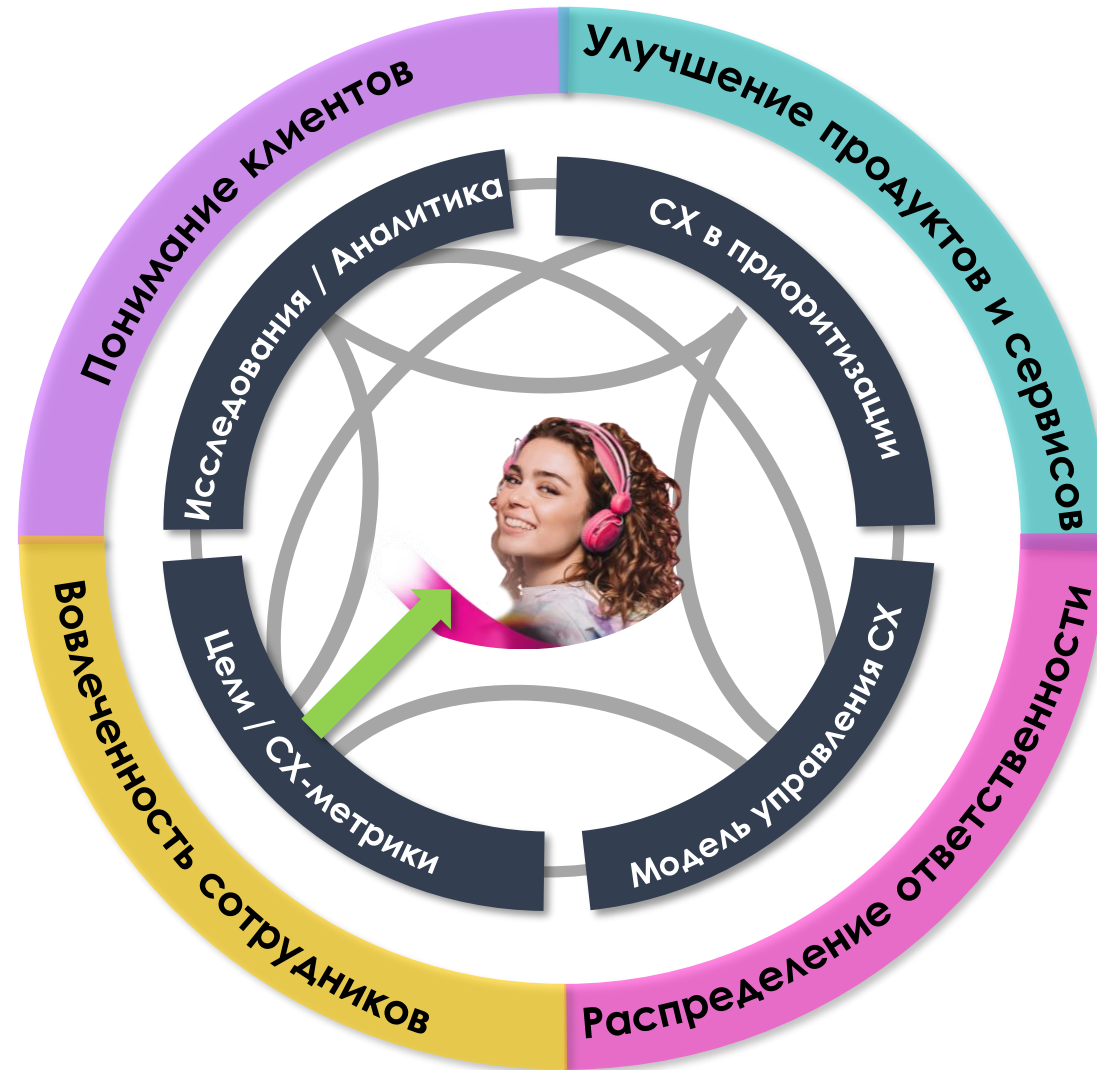
Для реализации CX-стратегии требуется приложить много усилий и выстроить системное управление клиентским опытом



Держим руку на пульсе – система регулярных измерений и аналитики



Не теряем фокус – система целей и мотивации, основанная на целях по клиентскому опыту



Приоритизируем – система приоритизации задач в бэклогах с учетом влияние на клиентский опыт



Смотрим шире и глубже – исследования на всех этапах разработки и развития продуктов (Customer Development)



Благодарю за внимание!