

ЭТО ПРОСТО

CX = EX



TOTAL EXPERIENCE – ЕДИНАЯ
СТРАТЕГИЯ УПРАВЛЕНИЯ
ОПЫТОМ

10 Форум Мир Клиентского Опыта | 23—24 Апреля 2025

CX WORLD FORUM

ЗАКЛАДЫВАЕМ ОСНОВУ ПРЕВОСХОДНОГО КЛИЕНТСКОГО ОПЫТА

АЛЕКСЕЙ ШЕМЕТОВ

- Руководитель **CX** в **IEK Group**
- 13 лет в CX и клиентском сервисе (контакт-центры, банки, юридические и телемедицинские услуги, IT, ритейл (строительные материалы и зоотовары).
- **Сертифицированный** внутренний аудитор **ISO 18295**
- **Аттестованный эксперт** по независимой оценке квалификаций для профессий ДИСО (проф.стандарт МинТруда №1149)
- Сооснователь АПКОР – **Ассоциации Профессионалов Клиентского Опыта России**
- **Член жюри** профессиональных премий CCGuru (Хрустальная Гарнитура) и CX World Awards
- Партнёр-преподаватель в Integria CX University



КАК (БЫЛО)
ПРИНЯТО
РАБОТАТЬ С ЕХ И
СХ?

РАЗДЕЛЬНЫЕ СИЛОСЫ



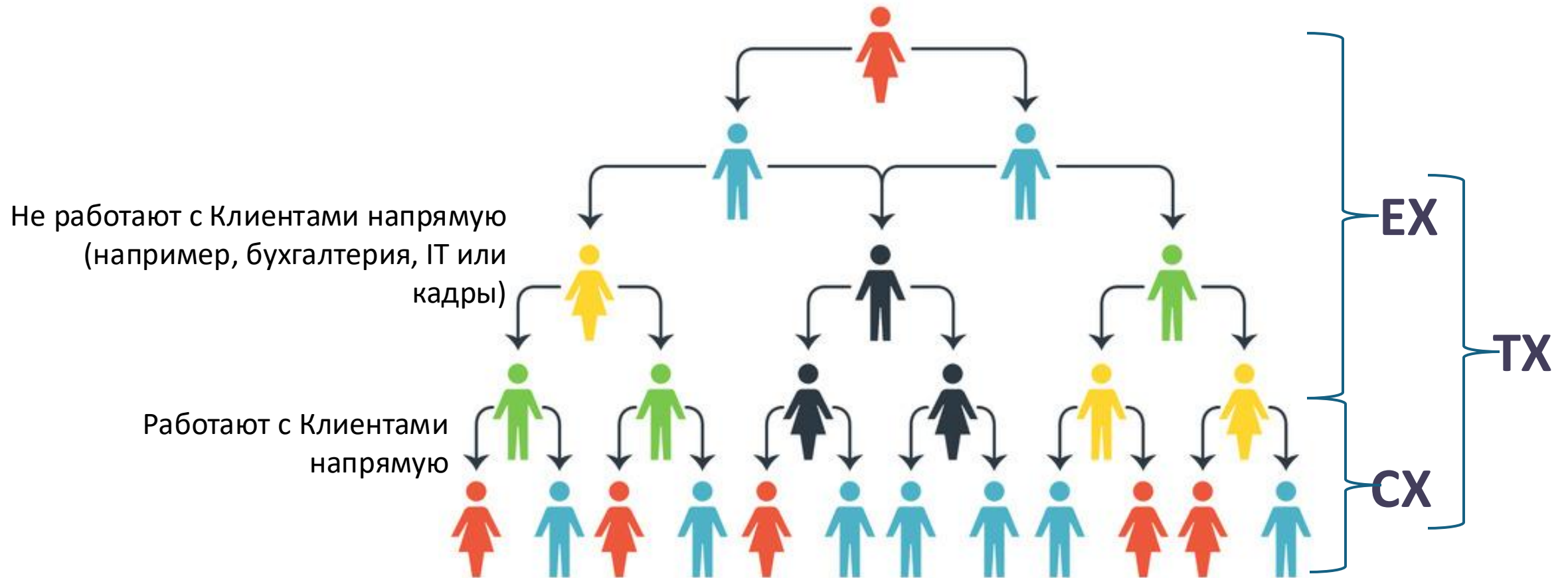
И ПОЧЕМУ ЭТО
НОРМАЛЬНО?

- А так можно было?
- Можно!
- А это нормально?
- Нормально!



И не осудят. Это **НОРМАЛЬНЫЙ
ЭТАП РАЗВИТИЯ.**

ПОЧЕМУ И КАК ЕХ НАПРЯМУЮ ВЛИЯЕТ НА СХ



Влияние на клиентский опыт и клиентский сервис у специалистов, которые напрямую НЕ работают с Клиентами, зачастую даже **ВЫШЕ, так как они опосредованно влияют на кратно **БОЛЬШЕЕ** количество Клиентов.**

КАК ЕХ НАПРЯМУЮ ВЛИЯЕТ НА СХ И ПРИБЫЛЬ

+1 п.п. к опыту Сотрудников

=

+2 п.п. к опыту Клиентов

=

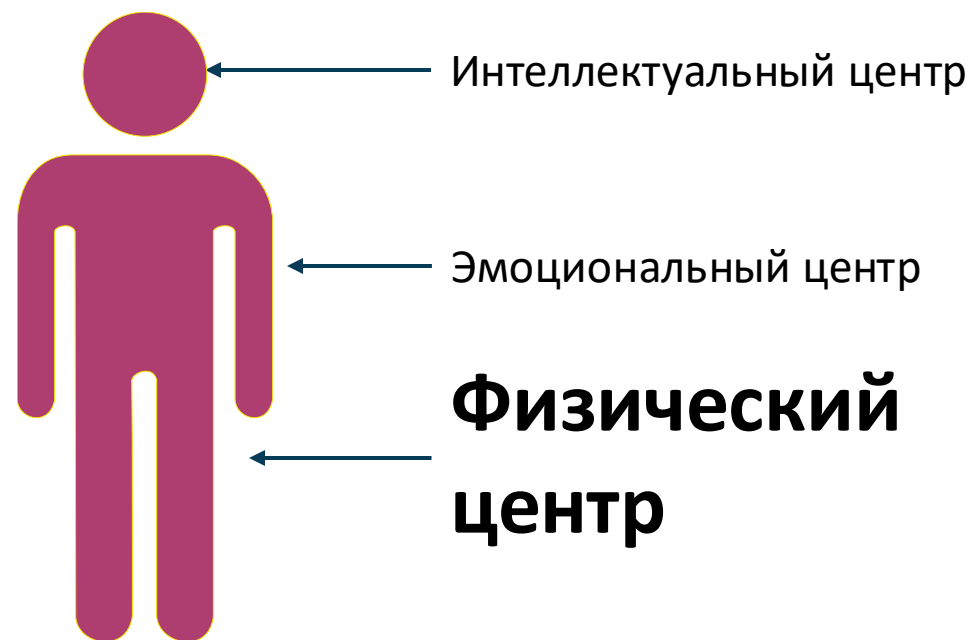
+ 0,5 п.п. к прибыли

UX И UI: ПОЧЕМУ ИХ НЕЛЬЗЯ ОСТАВЛЯТЬ «ЗА БОРТОМ» СТРАТЕГИИ УПРАВЛЕНИЯ ОПЫТОМ

Конечно, я могу здесь сказать, что до 62 % клиентов уходят после 2 негативного digital-опыта, например (*CustomerThink, 2024*)

ОДНАКО

Сфокусируемся вот на чём:
Без хорошего UX сотрудники не могут
дать бесшовный CX + сами страдают.



И ЕЩЁ НЕМНОГО ПРО UI/UX:

**Запомните раз и навсегда,
если нужно объяснить,
то не нужно объяснять.**

А НАДО ПЕРЕДЕЛЫВАТЬ!



ЧТО ТАКОЕ TX – TOTAL EXPERIENCE

2022, по **Gartner**:
CX + EX + UX + MX.

Моя вольная интерпретация для упрощения понимания:

Единая стратегия управления опытом в целом, без силосов, сквозная, без «стен», зато через понимание, что через X влияем на Y (**через EX влияем на CX, через CX влияем на EX** и так далее, главное понять и принять логику «**влияем через**»).

ПОЛОЖИТЕЛЬНОЕ ВЛИЯНИЕ ТХ НА БИЗНЕС-ПОКАЗАТЕЛИ

25%

«Организации <...> превзойдут конкурентов на 25% по показателям удовлетворенности как для CX, так и для EX», - говорит **Gartner**.

С деньгами, как обычно, сложнее.

Предлагаю опереться разве что на свежий **Forrester**:
«customer-obsessed» компании **растут на 41 % быстрее по выручке и на 49 % по прибыли.**

ТХ — НЕ НОВОМОДНАЯ
АББРЕВИАТУРА И НЕ ЗАМЕНА СХ, А
ЗАКОНОМЕРНОЕ **РАЗВИТИЕ**
СУЩЕСТВУЮЩИХ ПОДХОДОВ К
УПРАВЛЕНИЮ ОПЫТОМ.

ТОЧНО НЕ ПРОСТО НОВОМОДНЫЙ ТРЕНД?

60% к 2026 году

60% организаций к 2026 году планируют опереться (перейти) на TX стратегию, - говорит Gartner.

Алексей Шеметов: отмечу, что Gartner всё-таки консалтеры, TX – их «изобретение», а прогноз – от 2022 года,. Да и в целом «не верю» в такой охват к этой дате. Однако это никак не отменяет всего, что я сегодня уже сказал: TX – логичное развитие CX/EX управления. Этакая омни-стратегия управления опытом действительно снижает koszty и растит прибыль (а бонусом – устойчивость бизнеса как структуры).

3 ОТВЕТА НА 3 ДРУГИХ ВАЖНЫХ ВОПРОСА

Длительность и сложность **перехода** на ТХ стратегию: считайте это проектом (в терминологии проектного управления) со сроком **12-18 месяцев**.

Владельцем (лидером) может быть **ССО / CX директор, если он действительно C-level**. Если нет, то корректнее сказать, то этой должности отдельной по сути нет, ибо это комбо HRD / Head of CX.

С чего начать?

«Объедините» / **свяжите eNPS с NPS** = установите корреляцию; для пилота возьмите 1 драйвер или процесс (пробуем через одну метрику повлиять на другую (направление стороны неважно)).



**НО ЭТО БУДЕТ
ПОСЛЕЗАВТРА...**

А ПОКА:



+
●
○

ОМНИКАНАЛЬНАЯ РЕАЛЬНОСТЬ В2В
ПЕРСОНАЛИЗИРОВАННАЯ ОМНИКАНАЛЬНОСТЬ
ПУТЬ ОТ КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТИ К КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ
КАК СХ-ДИРЕКТОРУ ОКАЗЫВАТЬ РЕАЛЬНОЕ ВЛИЯНИЕ НА БИЗНЕС.
ВНЕДРЕНИЕ ТХ СТРАТЕГИИ
КАКИЕ ШАГИ ДОЛЖЕН ПРЕДПРИНЯТЬ СОБСТВЕННИК ДЛЯ СОЗДАНИЯ АТМОСФЕРЫ,
ОРИЕНТИРОВАННОЙ НА ГОСТЯ
КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ В СТРАНАХ ЦЕНТРАЛЬНОЙ АЗИИ
КО-ДИЗАЙН КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНЫХ ПРОДУКТОВ
КАК СФОРМИРОВАТЬ И ОБЕСПЕЧИВАТЬ ПЕРВОКЛАССНЫЙ СХ БЕЗ СХ ОТДЕЛА
ЧТО ДЕЛАТЬ, КОГДА ТЫ ДОСТИГ ПРЕДЕЛА ВОЗМОЖНОСТЕЙ?
ПОХОД В СХ «БЕЗ БАГАЖА»: ТРАНСФОРМАЦИЯ «ТЯЖЁЛОГО» В2В ПОДРУЧНЫМИ СРЕДСТВАМИ
АНТИКРИЗИСНЫЙ СХ
КАК ЧЕРЕЗ РЕШЕНИЕ ИНФРАСТРУКТУРНЫХ КЛИЕНТСКИХ ЗАДАЧ УЛУЧШИТЬ ВЕСЬ СХ КОМПАНИИ

...

И ЭТО ТОЛЬКО ПЕРВЫЙ ДЕНЬ КОНФЕРЕНЦИИ

+

○

●

10 Форум Мир Клиентского Опыта | 23—24 Апреля 2025

CX WORLD FORUM

ЗАКЛАДЫВАЕМ ОСНОВУ ПРЕВОСХОДНОГО КЛИЕНТСКОГО ОПЫТА

**ДОБРО
ПОЖАЛОВАТЬ!**

**И ПУСТЬ УДАЧА ВСЕГДА БУДЕТ НА
ВАШЕЙ СТОРОНЕ!**

