inex service design

CX WORLD

УСПЕХ С ПУЛЬСОМ ЧЕЛОВЕЧНОСТИ

АДАМГЕРШІЛІК ПУЛЬСІНДЕГІ ТАБЫС

СПИКЕРЫ

ИРИНА БАРАНОВА

Социальный стратег, решаю противоречия на уровне государства и бизнеса с помощью человечности. Собственник и CEO INEX Service Design

СВЕТЛАНА ЖИЛИНА

Основатель портала «Мир клиентского опыта» и премии CX World Awards

Customer eXperience World

Портал CX World - Ваш путеводитель в Мире Клиентского Опыта

10

юбилейный сезон премии

СОЗДАВАЯ БУДУЩЕЕ, НЕ ЗАБЫВАЙТЕ О СВОИХ ДОСТИЖЕНИЯХ

CX World Awards

СОЗДАВАЯ БУДУЩЕЕ, НЕ ЗАБЫВАЙТЕ О СВОИХ ДОСТИЖЕНИЯХ!

Премия в цифрах

- 10 ЛЕТ НА РЫНКЕ
- 38 НОМИНАЦИЙ
- 400+ НОМИНАНТОВ

Скачать отчет

СЕРДЦЕ БИЗНЕСА

EX = рост CX

опыт сотрудника

опыт клиента

в кейсах ВТБ, Dodo Brands рост eNPS привел к росту NPS на **20+ пунктов**

«Жігердің жемісі — жетістік»
Усилие приносит успех

Мотивированный сотрудник создает в 5 раз больше лояльности, чем ИИ

Инвестируйте в мотивацию!

ВЫЗОВЫ ВРЕМЕНИ

Заман Талабы

клиенты устали от «цифровой стены», неэтичного ИИ боятся **77%**

клиенты хотят общаться не только с ботами **64%**

чат-боты без кнопки «Оператор» снижают уровень лояльности на **20%**

данные из отчета CX World

В культуре, где «Сөз бастың білігі» («Слово — признак ума»), клиент ждет уважительного диалога, а не скриптов

Как органично соединить человечность и технологии, чтобы обеспечить рост прибыли и лояльности клиентов?

ФОРМУЛА ПОБЕДЫ

Жеңіс Формуласы

Автоматизация рутины

RPA-боты в логистике (DPD) экономят до

30

млн рублей в год

Аварийный выход

Кнопка «Оператор» в каждом чат-боте у S7 Airlines повышает доверие до

95%

Этичные данные

ML в «Пятёрочке» предугадывает потребности, но не спамит, что способствует росту чека на

21%

Гибридный подход = Технологии + Человечность

ЯЗЫК БУДУЩЕГО

Болашақтың Тілі

87%

клиентов лояльны
к «этичным» брендам
(по данным из отчета
CX World)

Клиенты ценят эко-инициативы
(кейс Chocofamily)

ESG — не пиар, а прибыль:
кейс Greenway Global →
рост NPS даже в кризис

Говорите конкретно, без
абстракций: «*Сократили
углеродный след на X%*»

ESG + **Ценности** = **Новая лояльность**

ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ ПО ИТОГАМ CX-World

Ритейл

Уникальный офлайн-опыт

Делает ставку на создание уникального офлайн-опыта, дополняя его мощной цифровой персонализацией

Омниканальность

Успешные игроки стирают границы каналов (омниканальность), используя данные из всех точек касания.

ИИ здесь – ключ: от анализа коммуникаций до прогнозного формирования офферов

Обучение персонала эмпатии

Технологические решения (поиск товаров, рекомендации) идут рука об руку с обучением персонала эмпатии и работе в гибридной среде

Геймификация

Геймификация мотивирует как покупателей, так и сотрудников

ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ ПО ИТОГАМ CX-World

Отели, гостиницы

Технологии освобождают персонала для общения с гостями

Используют технологии для гарантии базового качества (температура, стандарты) и скорости, освобождая персонал для создания атмосферы и эмоциональной связи с гостем

Чат-боты для решения стандартных запросов

Чат-боты решают стандартные запросы (бронирование, меню), «умные» инструменты (калькулятор компенсаций) ускоряют решение проблем

Роботизация рутины и человеческое тепло

Соблюдение баланса: роботизация рутины + человеческое тепло и вовлеченность персонала в миссию гостеприимства

Освобождение времени персонала для создания эмоциональной связи с гостем

ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ ПО ИТОГАМ CX-World

Финансовый сектор

Автоматизация рутины

Лидирует в автоматизации рутины (AI-суфлеры, чат-боты, BPM) и в работе с данными (голосовая аналитика, CJM)

Улучшение EX ведет к росту CX

Успешные показывают синергию: улучшение EX (удовлетворенности сотрудников) напрямую ведет к росту CX и бизнес-метрик (NPS, конверсия, скорость)

Вовлечение сотрудников

Вовлечение сотрудников через геймификацию и «банки идей» - мощный драйвер инноваций и снижения «текучки» персонала

Персонализация

Персонализация на основе данных (оценка рисков, индивидуальные офферы) становится стандартом

ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ ПО ИТОГАМ CX-World

Медицина и здоровье

Технологии работают на людей

Медицинский CX достигает максимума, когда технологии (CRM, запись) работают на усиление человеческого взаимодействия и снижение стресса

Персонализация

Персонализация на основе записанных предпочтений и создание поддерживающей атмосферы напрямую влияют на NPS и возвращаемость

Служба заботы

Служба заботы, особенно в чувствительных областях (ЭКО) – пример глубокой эмпатии

Удовлетворенность персонала

Удовлетворенность и вовлеченность персонала (EX) критичны для поддержания высокого уровня сервиса

ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ ПО ИТОГАМ CX-World

Контакт-центры и маркетинг

Скорость и экспертиза

Скорость и экспертиза – главные драйверы

Стирание границ

Стирание границ: между каналами, между поддержкой и продуктом (интеграция фитбэка), между сотрудниками и разработкой («Абассадоры»)

Инвестиции в EX

Инвестиции в EX (наставничество, коучинг, мотивация, найм по soft skills) напрямую влияют на качество CX и удержание клиентов

Дашборды

Дашборды делают данные доступными для оперативных решений

ТРИ ШАГА В 2025

2025-жылға 3 Қадам

Что делать уже завтра?

1. ***Добавьте «человека»***
   кнопка «Помощь оператора» во всех чат-ботах
2. ***Измеряйте эмоции***
   голосовая аналитика > CSAT
3. ***Инвестируйте в EX***
   исследования, геймификация, обучение эмпатии

ОБУЧЕНИЕ ЭМПАТИИ И СЕРВИСНОМУ МЫШЛЕНИЮ

почему сервисные марафоны работают

Быстрое масштабирование

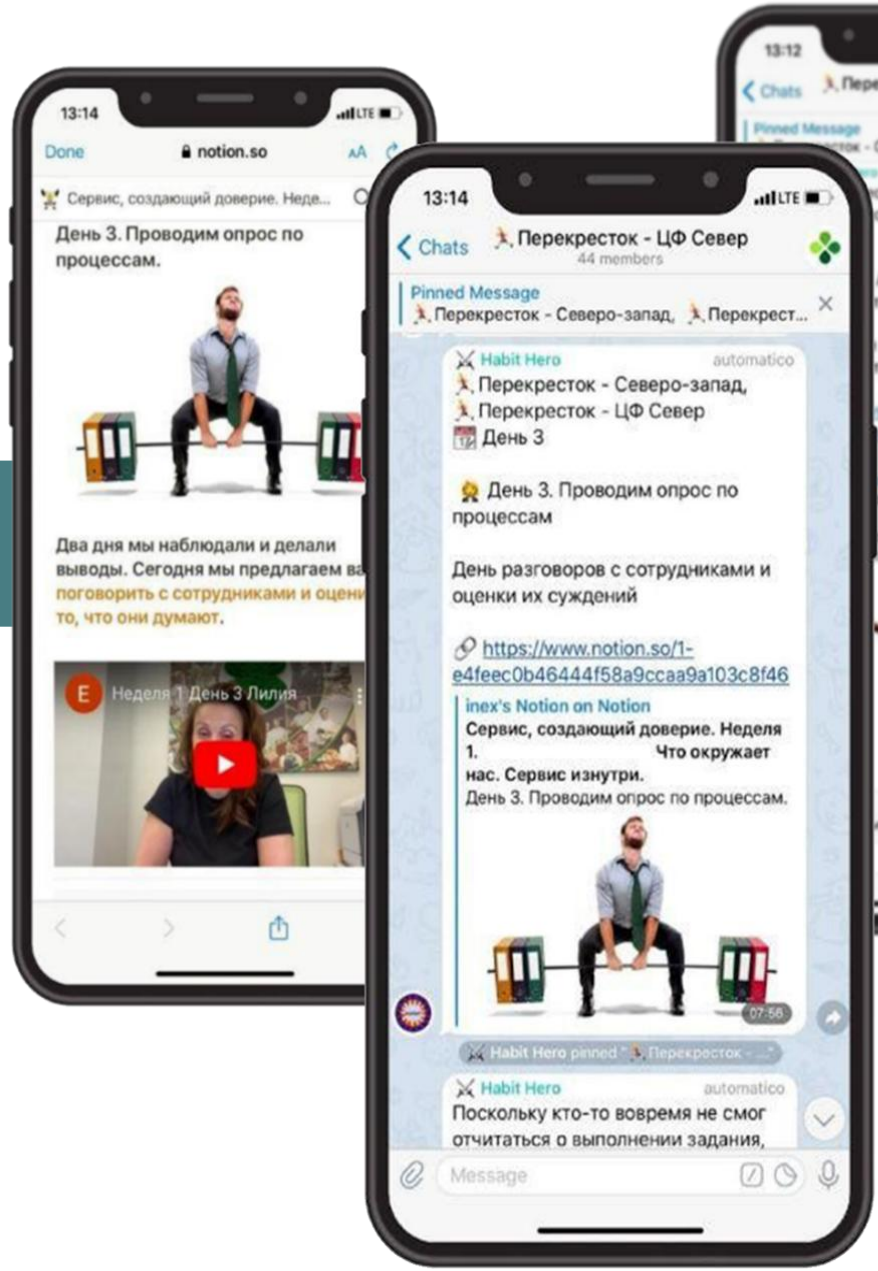
марафоны выявляют и распространяют успешные кейсы сотрудников по улучшению сервиса и продаж по всей сети

Практические навыки «на местах»

ежедневные задания в Telegram формируют у сотрудников привычки наблюдать за клиентами, понимать их потребности и предлагать решения

Измеримый рост ключевых метрик

результаты показывают прямой рост NPS (лояльность клиентов), CSI (удовлетворенность), eNPS (удовлетворенность сотрудников), конверсии в продажах и среднего чека



ОБУЧЕНИЕ ЭМПАТИИ И СЕРВИСНОМУ МЫШЛЕНИЮ

результаты марафонов для ритейла и банка

Массовое вовлечение и обратная связь

87 000

сотрудников приняли участие в марафонах

35 000+

собрано идей

Рост лояльности клиентов (NPS)

на +5

пунктов зафиксирован рост NPS в среднем по сети

на 15–20

пунктов в самых активных точках

Повышение качества сервиса

89%

участников признали марафон полезным и уже применяют изученное в работе

80%

магазинов получили премию за сервис по итогам проекта

ПРИГЛАШЕНИЕ!

Шақыру

Отсканируйте QR-код, чтобы записаться на консультацию

@INEX_SD_BOT

**Технологии 2030 —
не «искусственный интеллект»,
а «усиленная человечность»**

Робот доставит заказ за 2 минуты, но только человек спросит: «Как ваша дочь сдала экзамен? Мы добавили вам скидку»

CX World Awards

СОЗДАВАЯ БУДУЩЕЕ, НЕ ЗАБЫВАЙТЕ О СВОИХ ДОСТИЖЕНИЯХ!

Премия в цифрах

- 10 ЛЕТ НА РЫНКЕ
- 38 НОМИНАЦИЙ
- 400+ НОМИНАНТОВ

Скачать отчет