



# Управление цифровым опытом клиента в B2C-секторе



@sobakapav

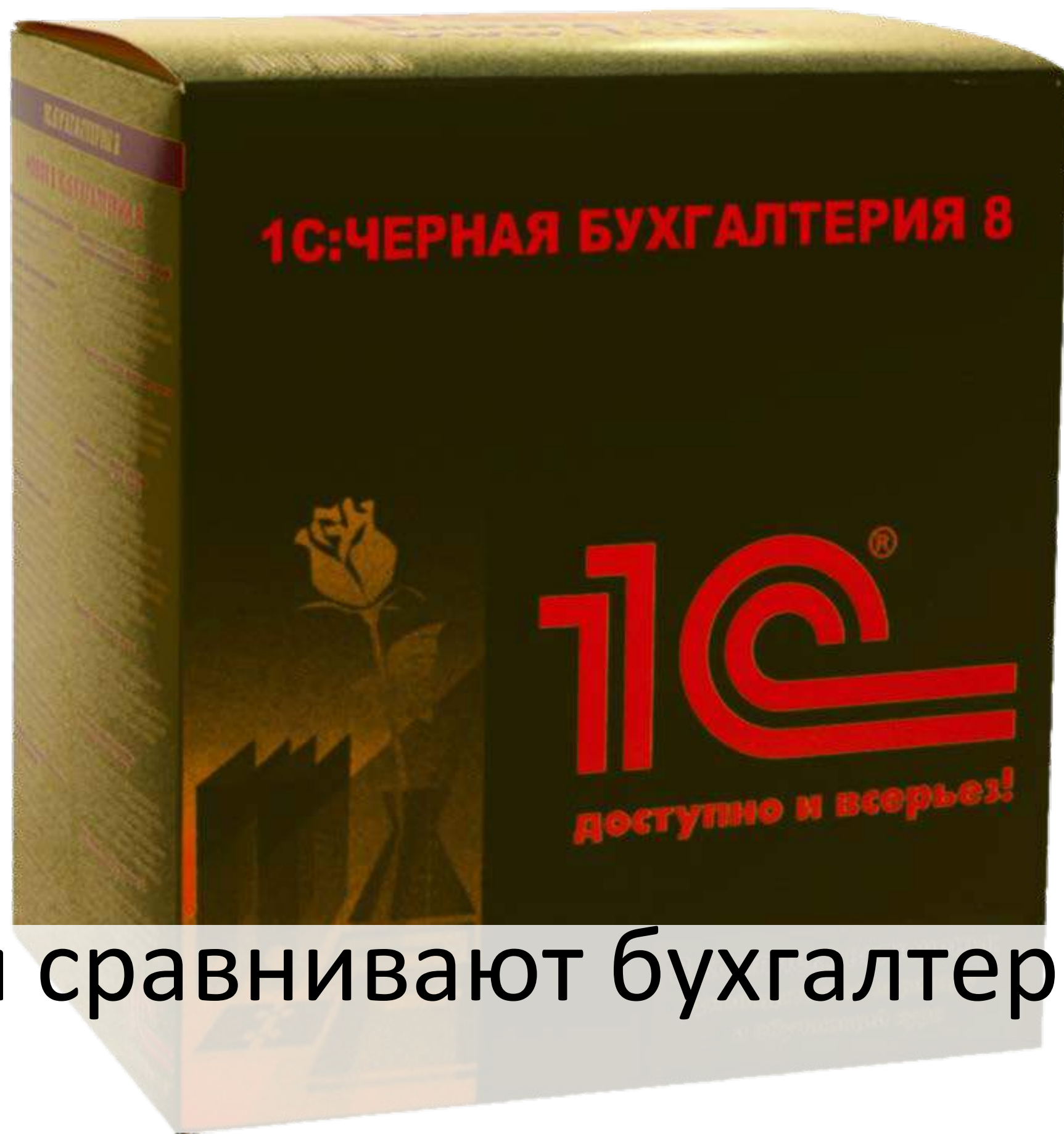


[fb.com/PavlovaPage](https://fb.com/PavlovaPage)



Технологии как способ отъёма денег у населения

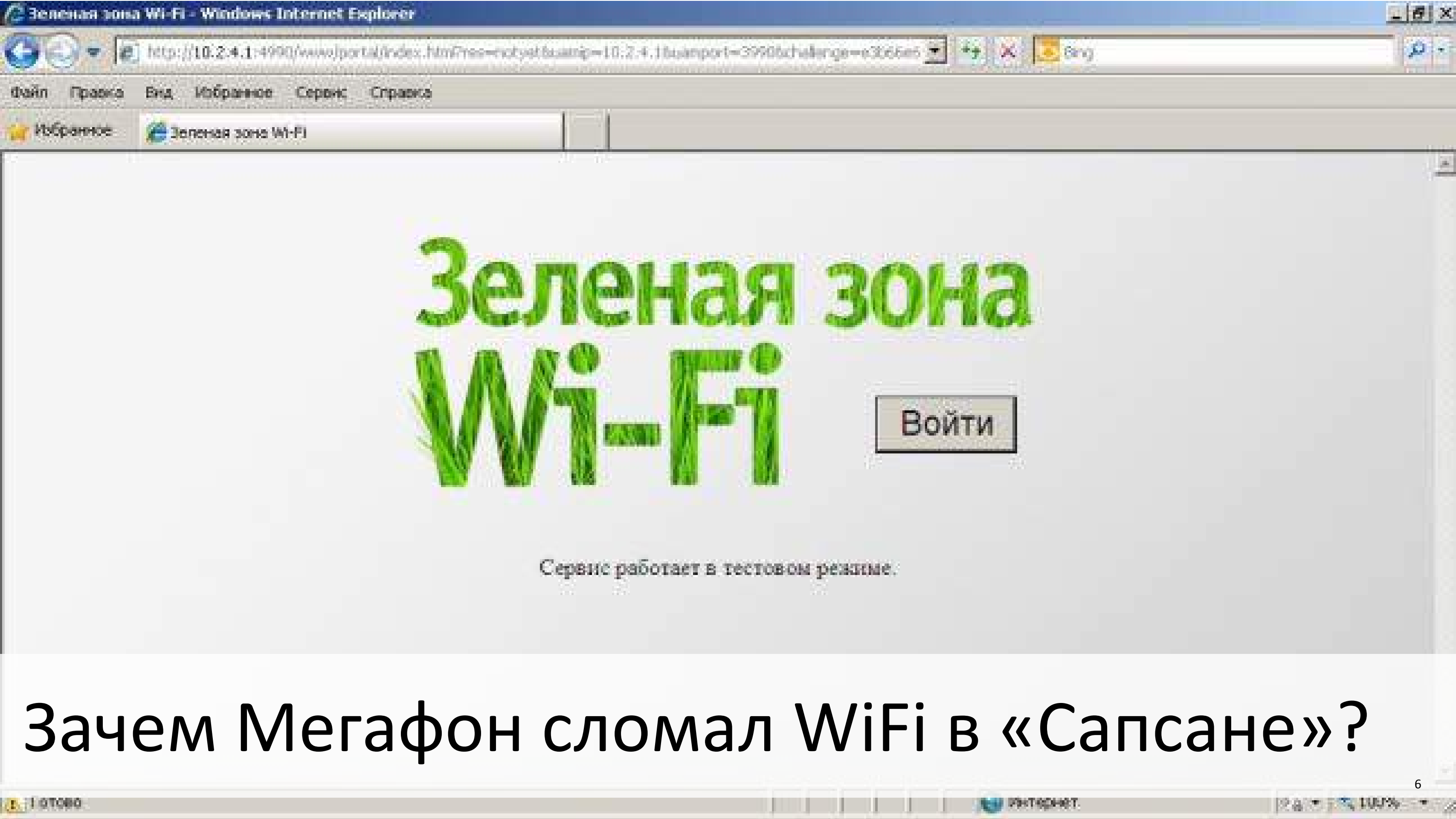
Что такое цифровой опыт  
клиента?



С кем себя сравнивают бухгалтерские системы?



Почему Островок не бронирует Приэльбрусье?

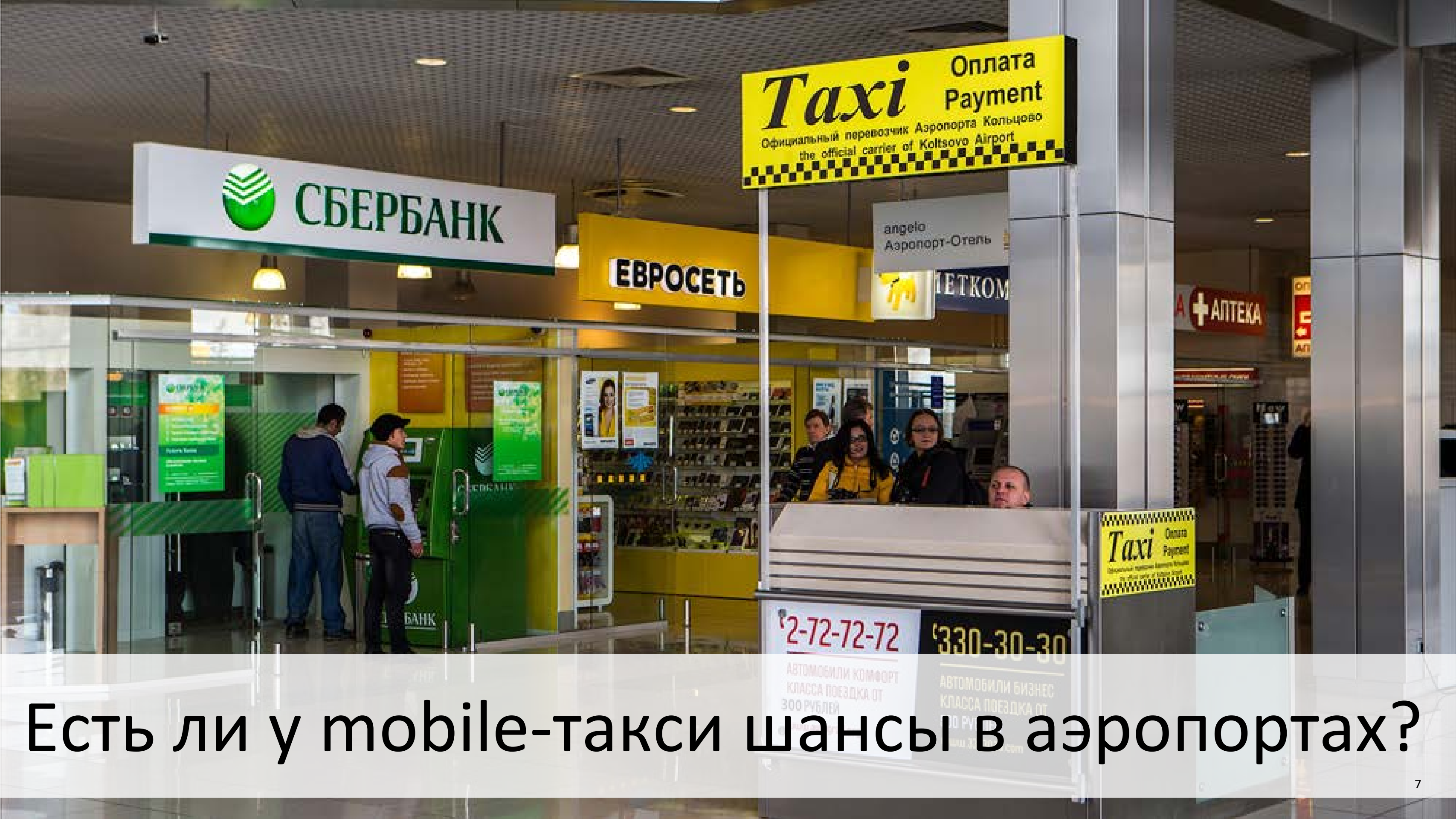


# Зеленая зона Wi-Fi

Войти

Сервис работает в тестовом режиме.

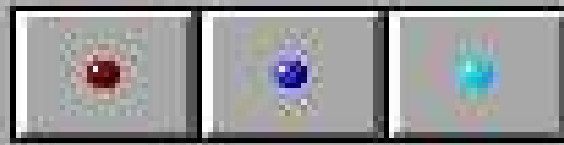
Зачем Мегафон сломал WiFi в «Сапсане»?



Есть ли у mobile-такси шансы в аэропортах?

1163

НОВЫЕ

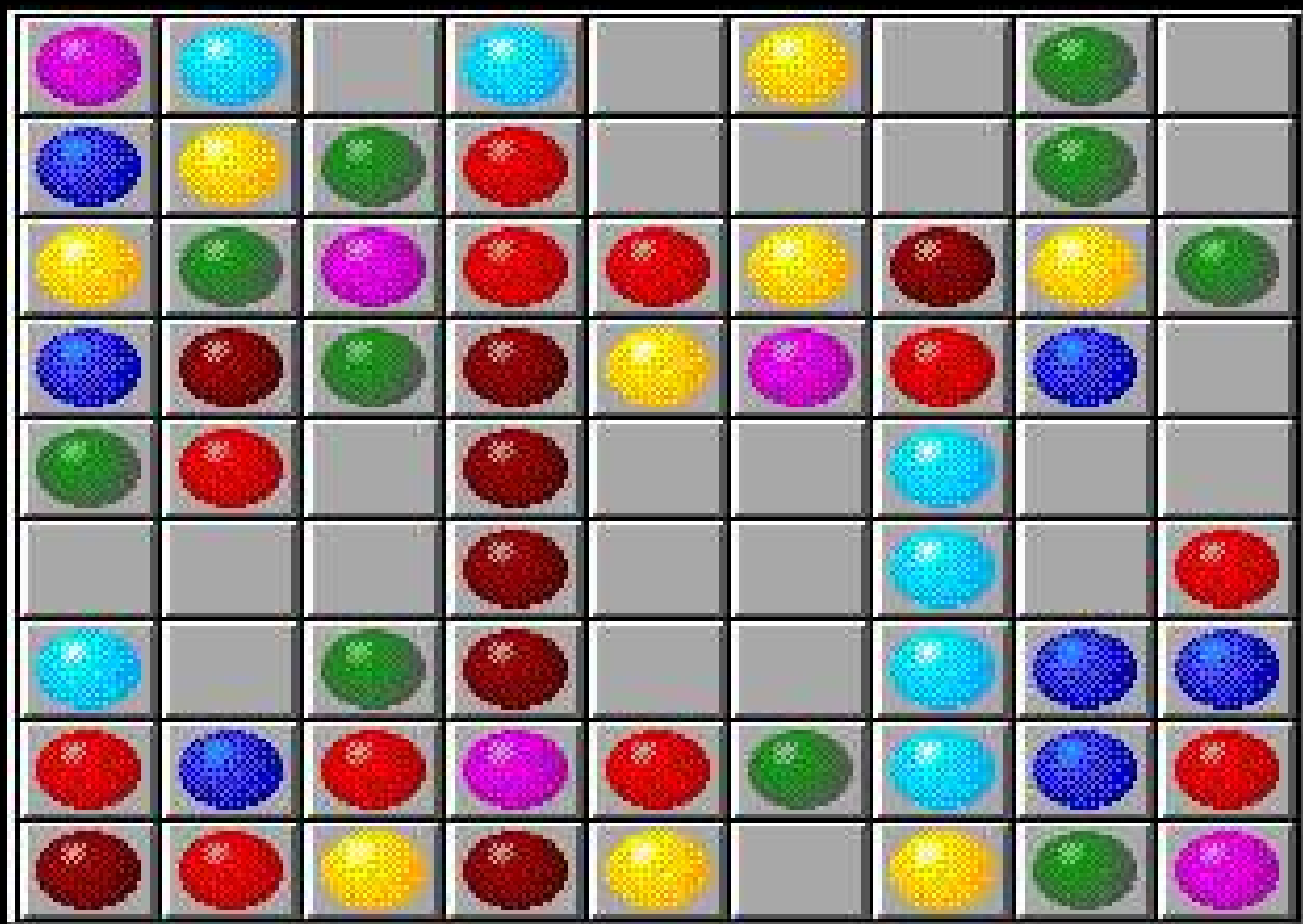


ЦВЕТА

157



ЦЛЯ



Претендент

Во что играют покупатели интернет-магазинов?

F1

F2

F3

F4

F5

F6

ПОДСКАЗКА

VARICOM 11

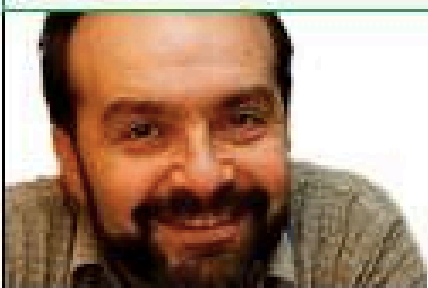
РЕЗУЛЬТАТЫ

НАЧАТЬ

ВЫХОД







# Президент – символ, но на нем не держится безопасность и достоинство страны



РАДИО ЭХО МОСКВЫ  
в Санкт-Петербурге  
FM 91.5 MHz  
16+

## Санкции и контрсанкции


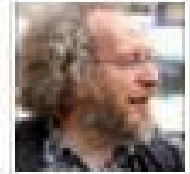

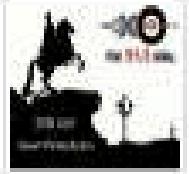




## Опасные мысли



## Обыкновенный фашизм



- В блогах:
- Новое**
  - [Популярное](#)
  - [Обсуждаемое](#)
- |   |  |   |   |   |  |
|---|--|---|---|---|--|
|  <p>Министерство<br/>Обороны,<br/>России<br/>«Русский<br/>след»</p> |  <p>Алексей<br/>Венедиктов,<br/>Эхо Москвы<br/>Ответы<br/>Алексея<br/>Венедиктова на ваши<br/>вопросы</p> |  <p>Михаил<br/>Задорнов,<br/>сатирик<br/>Родина<br/>прощает<br/>государство</p> |  <p>Эхо,<br/>Петербурга<br/>Обращение<br/>авиадиспетчеров<br/>Внуково в СК РФ</p> |  <p>Слава<br/>Рабинович,<br/>экономист<br/>Путин может<br/>совершить<br/>три фатальных ошибки</p> |  <p>Николай<br/>Сванидзе,<br/>журналист<br/>Расхлебывать будем<br/>долго</p> |
|---|--|---|---|---|--|

- Программы
- Интервью
- Блоги
- Эфир
- Опросы
- Еженедельник

# Почему мещане думают, что Интернет страшнее телевизора?

Главное новости

20% студентам, школьникам, скидка пенсионерам

Авария катастрофа во «Внуково»

Цитата недели



Откуда у наших людей высокие ожидания к цифровому сервису?

# СОЧЕТАНИЕ ВИНА И ЕДЫ



Обязан ли опыт быть реальным?



Так это что, опять «юзабилити»?

Things I hate:

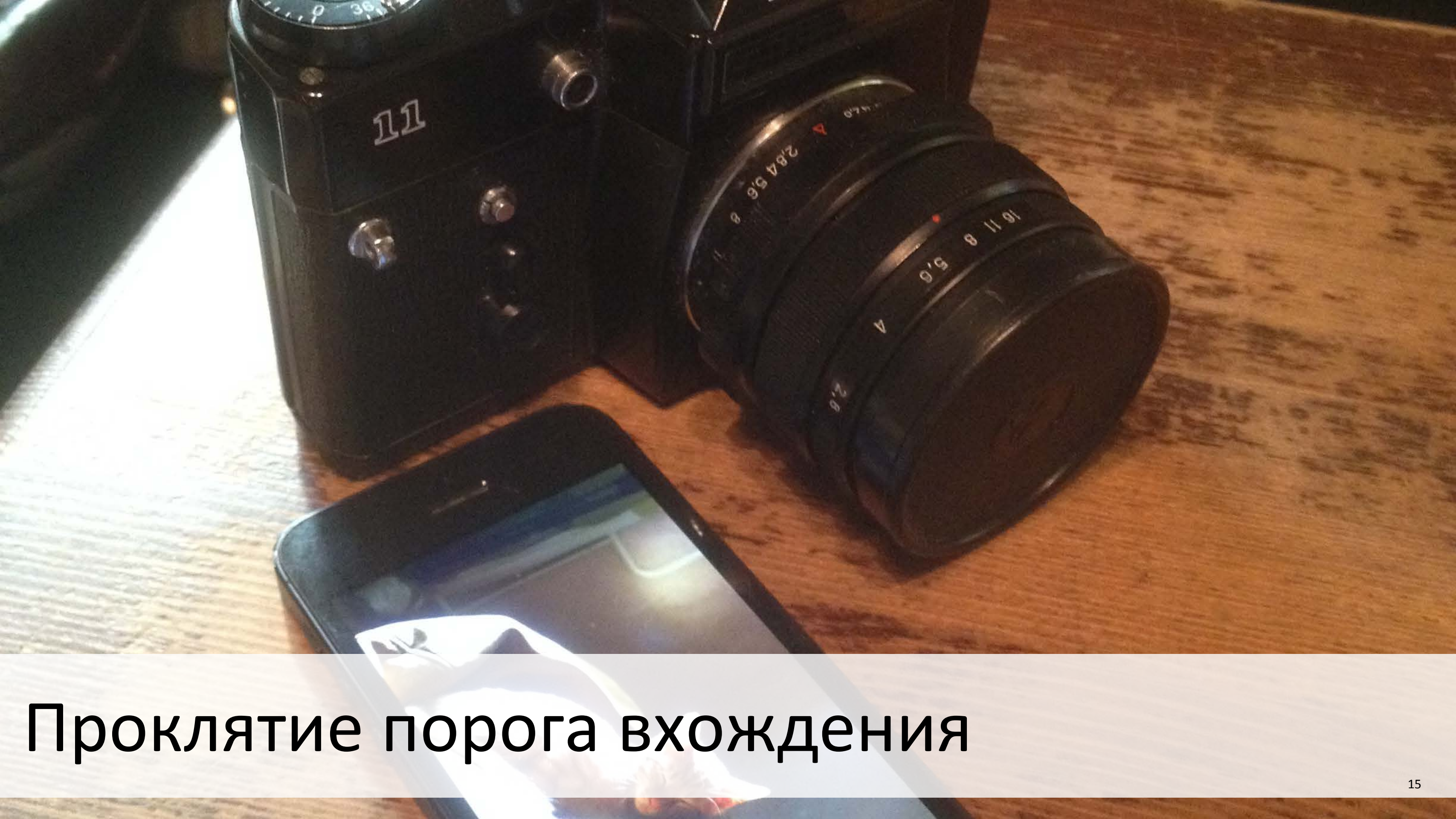
1. VANDALISM

2. TRASH

3. LISTS

Конфликт эмоциональных ожиданий

# Цифровая физкультура



# Проклятие порога вхождения



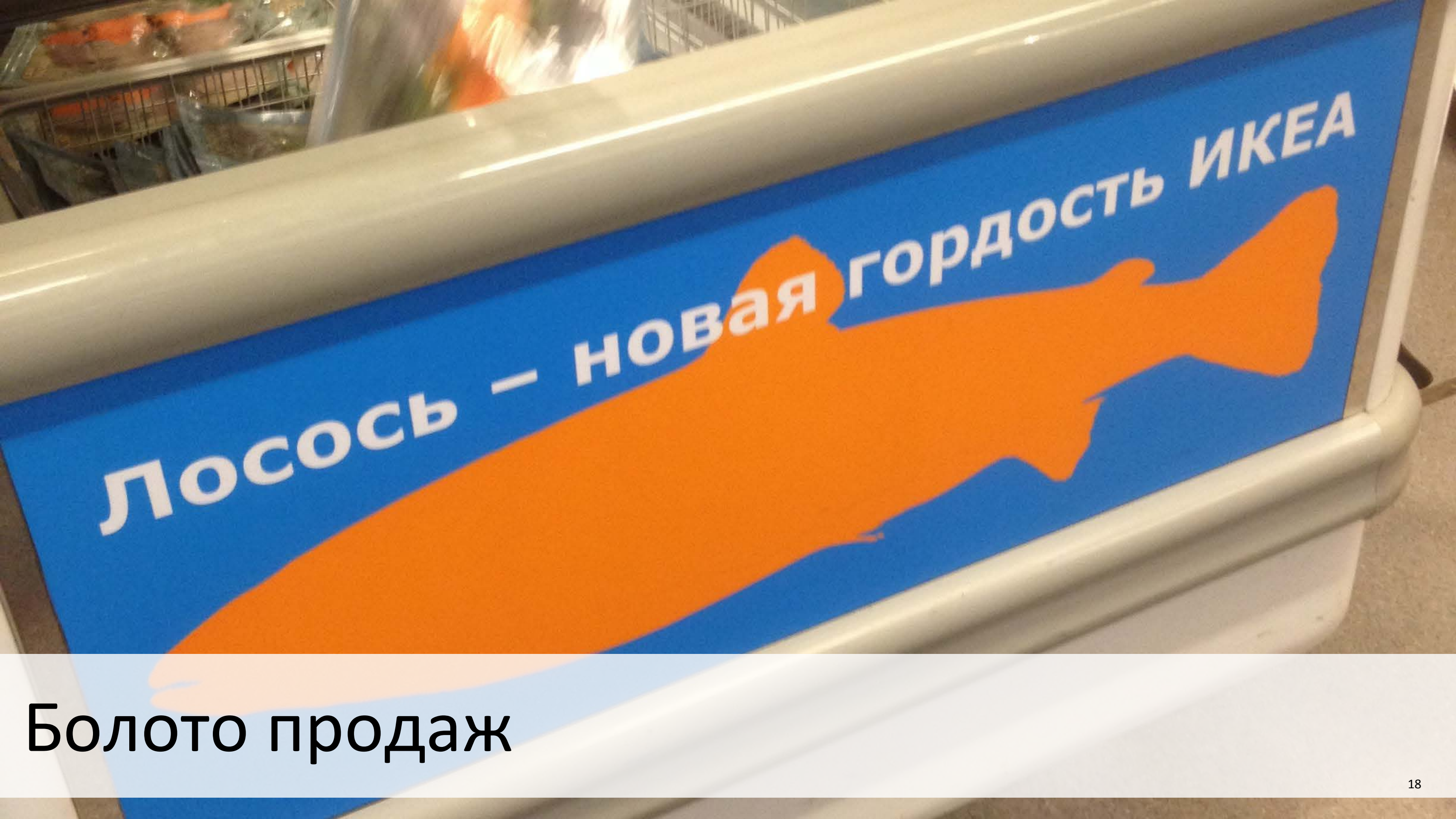
Усталость — наследство метафоры



**Задача 1.** Сатана, пролетая мимо питейного заведения, походя измерил плотность продаваемой водки и обнаружил, что вместо плотности, соответствующей положенным 40% концентрации спирта, измеренная им плотность соответствует всего 20%. С какой скоростью летел Сатана, если плотность воды  $\rho_0 = 10^3 \text{ кг/м}^3$ , плотность спирта  $\rho_c = 0,789 \cdot 10^3 \text{ кг/м}^3$ , а подлога водки на самом деле не было?

**Решение.** При понижении концентрации спирта плотность водки увеличивается. Пусть неизвестная скорость Сатаны  $v$ . Ложное толкование по-

# Game design для унылой автоматизации



Лосось — новая гордость ИКЕА

Болото продаж

ВАКУУМ

ВАКУУМ

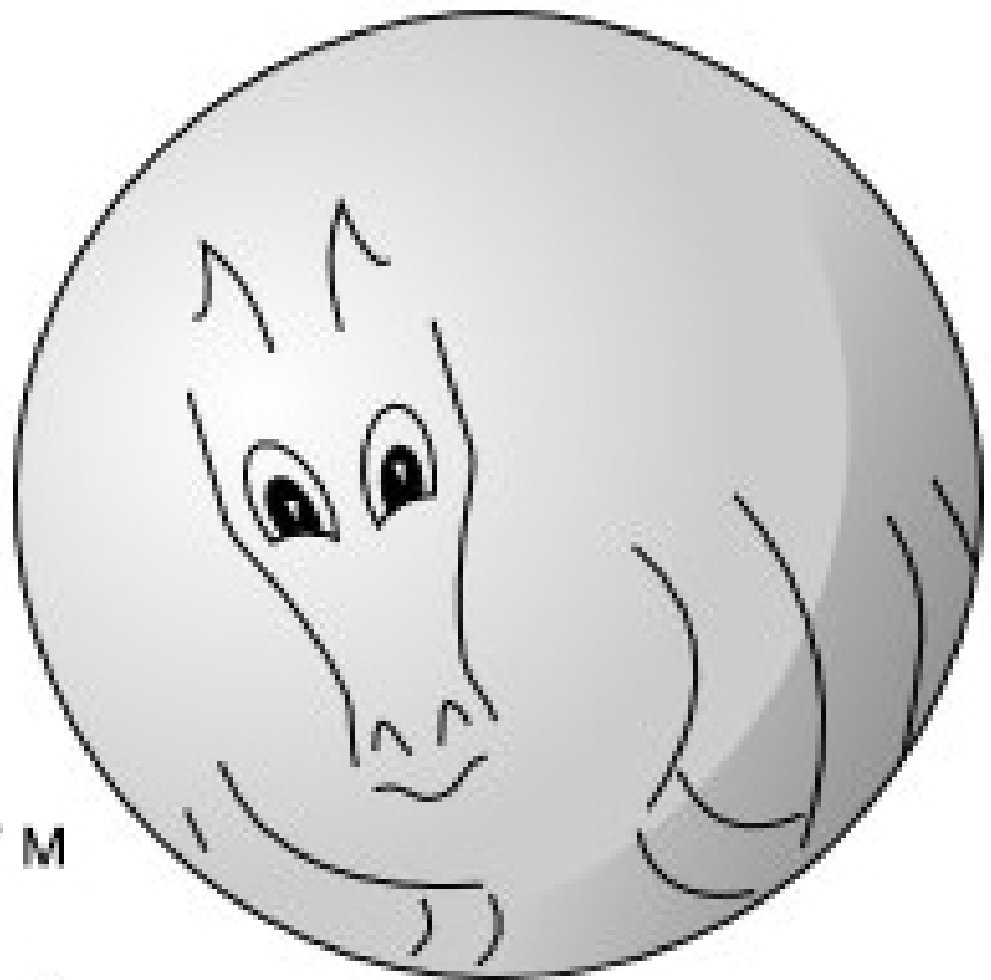
ВАКУУМ

ВАКУУМ

ВАКУУМ

ВАКУУМ

ВАКУУМ



ВАКУУМ

ВАКУУМ

ВАКУУМ

ВАКУУМ

ВАКУУМ

ВАКУУМ

ВАКУУМ

ВАКУУМ

ВАКУУМ

Виртуальное пространство для ошибок

ВАКУУМ



Ошибка выжившего

1953. В СССР СОЗДАНА  
БЫСТРОДЕЙСТВУЮЩАЯ  
ЭЛЕКТРОННО-  
СЧЕТНАЯ МАШИНА

Посчитай мне, посчитай



А деньги где?

Спасательные кружочки



# Список технологических каналов?





# Модный Customer Journey Mapping



Чем кончается типовой проект анализа бизнес-процессов?




Игровой сервис-анализ?



# Модель жизненных привычек клиента

**Внимание!**  
В холле 1 этажа  
работает  
лицейская сеть Wi-Fi



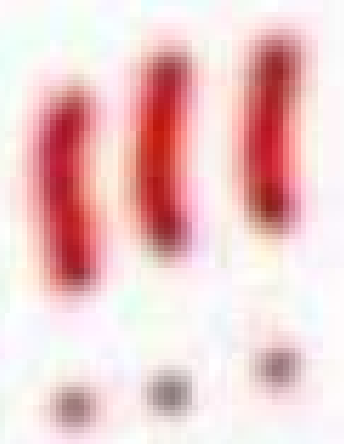
**Пароль на сегодня:**  
Имя князя, во время правления  
которого произошло крещение  
Руси *(латиница, первая буква заглавная)*

Вера, культура и вся эта гуманитарщина

S" с/  
ЯПІДСУМОК  
СКИДКА

2,00 А  
18,62  
-0,55

ВУЧИТЬВАЯ ТО ЧТО ВЫ ВЗЯЛИ  
ЯНЫ НАСТОЯТЕЛЬНО РЕКОМЕНДУЕМ  
ЯПРИКУПИТЬ И ПРЕЗЕРВАТИВЫ



Общение с сотрудником == общение с  
компанией

18,07

Вмещает  
18 пар обуви



Offline first

Цифровой коврик Серпинского





Взлетают почти исключительно «стартапы нового опыта»?



АРТ-ПІКНІК  
СЛАВИ ФРОЛОВОЙ  
10 ЧЕРВНЯ - 11 Листопада  
ВІД ПІДПИСИ  
АРТРИСМІЯ  
СОЦІАЛЬНИЙ  
ПАРК КУЛЬТУРИ,  
МІСЦЕ ТІТВА  
ТА ЗДОРОВОГО  
СПОСІБУ ЖИТТЯ  
**НАДИХАСМО**

Откуда берётся доверие к сервису?



Как вы будете умирать?

# Спасибо

# !



[www.pavlova.cc](http://www.pavlova.cc)  
[sobaka@pavlova.cc](mailto:sobaka@pavlova.cc)  
+7 (812) 640-49-21

Презентация — в обмен на визитку