

ШУУБЖЖЕ

ЧЕМ ИИ

МИРОВЫЕ ТРЕНДЫ
КЛИЕНТСКОГО ОПЫТА

➤ Давайте знакомиться



Спикер

**ОЛЬГА
ГУСЕВА**

- Управляющий партнер и сооснователь Integria
- Международный сертифицированный эксперт по управлению клиентским опытом CCXP
- Член Совета директоров международного Customer Institute
- Ведущий преподаватель курса ССО. Chief Customer Officer
- Консультант по клиентскому опыту международного уровня с 20-летним опытом





ЭРА → ЭЛЕКТРИ- ЧЕСТВА



ЭРА



ЭЛЕКТРИ- ЧЕСТВА



ЭРА → ИНТЕРНЕТА



ЭРА



ИНТЕРНЕТ



ЭРА ИИ





ЭРА ИИ



ИИ – не инновация, а базовая гигиена

Технологии больше не создают преимущество. Они усиливают то, что уже есть в компании: масштабируют как успех, так и хаос



ИИ как условие
выживания
операционной системы



Переход от «WOW
технологий» к стандарту и
системному использованию



➤ Кейсы

Nubank

(Бразилия, Латинская Америка)

114+ млн

клиентов в Латинской Америке

⤴️ рост с 90 до 114 млн
клиентов менее чем за год



В **3-5** раз дешевле
традиционных банков

обслуживает клиента

~\$3-5



~\$0.90

” Мы работаем с клиентами,
которых традиционные банки
игнорировали или исключали

” Делаем финансы
простыми, доступными
и прозрачными

8 из **10** клиентов активны
каждый месяц

ИИ-поддержка для операторов

- подсказки
- автоматическое резюме звонка
- рекомендации ответов

Помогает 5 000 сотрудников



ИИ-ассистент

55%

запросов обрабатывает

+2 млн

запросов в месяц

70%

ниже время ответа

От автоматизации к оркестрации опыта

«сделать быстрее и дешевле»



«синхронизировать весь опыт»

Управление клиентским
путем как система

СХ – не набор инструментов,
а архитектура
взаимодействия

➤ Кейсы

AW Rostamani Group

(ОАЭ)

3

золотые награды на Gulf Customer Experience Awards 2025 + спецнаграда



GCSXA™



Голос, чат, e-mail, розничные точки в единой платформе, клиент перетекает без потери контекста

СХ внедрён во все департаменты через **squad-модель**

Участие IT + sales + CX + aftersales

Сеть СХ амбассадоров 50 чел

Операционный эффект

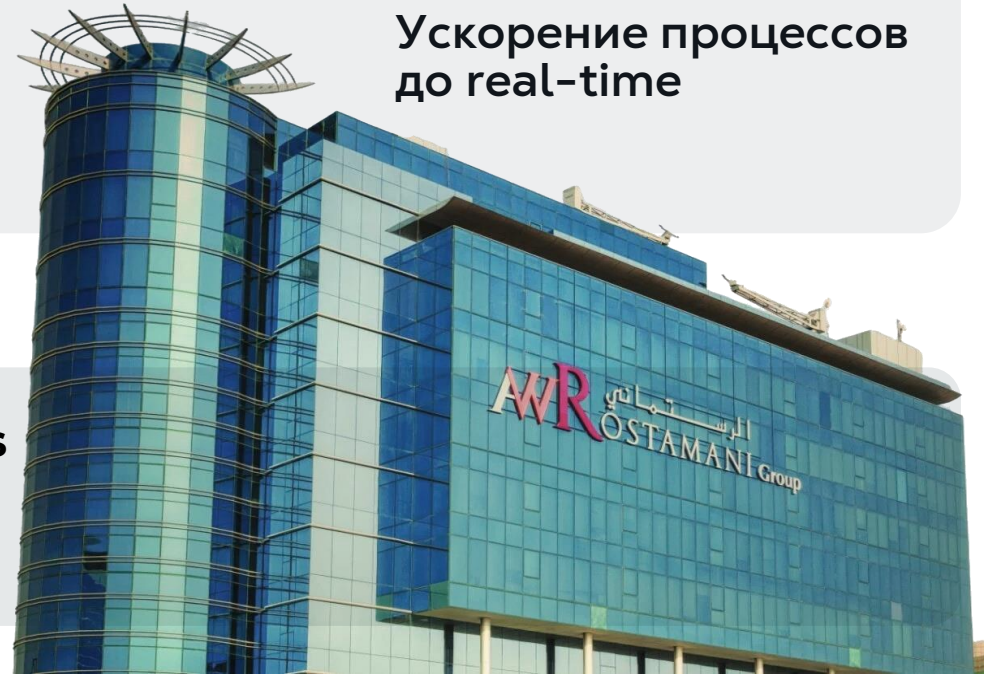
+ 50%

Рост продуктивности

+ 50%

Рост first-time close rate (продаж с первого контакта)

Ускорение процессов до real-time



От сбора данных к принятию решений в моменте

«From data to decisions in minutes, not weeks»

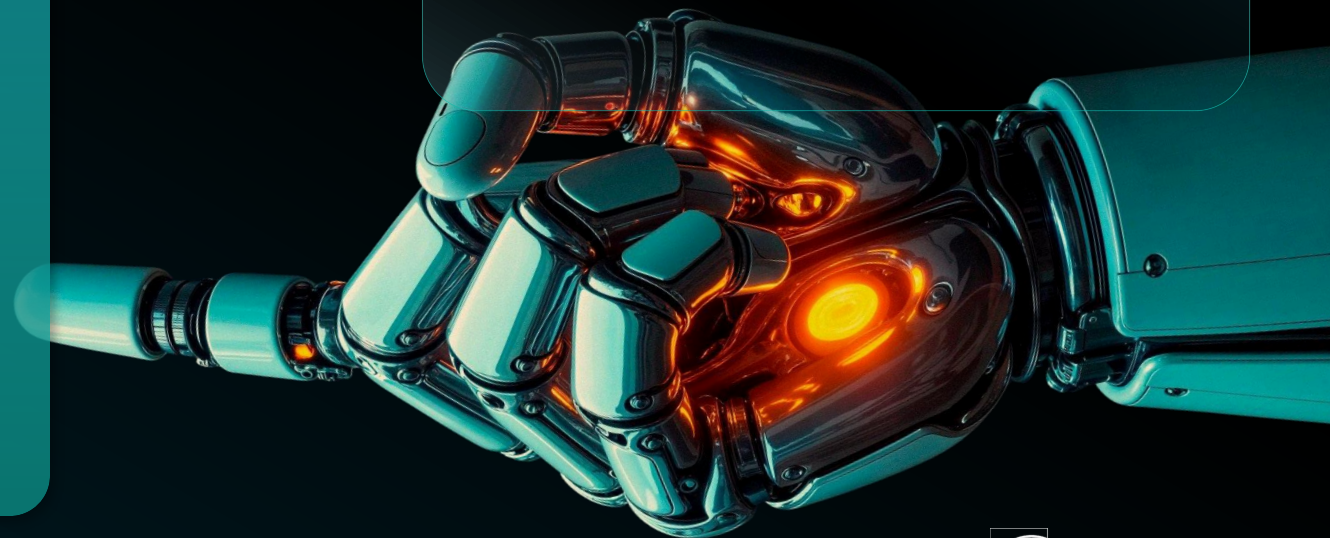
Раньше

Отчёты
↓
Презентации
↓
Обсуждения

Теперь

Данные
↓
Действия
↓
Результат
в реальном
времени

СХ-команда не просто анализирует, а управляет через инсайты



Agibank

Одна из крупнейших финтех-компаний в Бразилии. 6 млн. активных клиентов

2.4 млн. диалогов
с клиентами

33 000 NPS
ответов в квартал



Объединили в единую систему:

- Диалоги со службой поддержки
- Данные NPS
- Обратную связь по приложению



250
клиентов сохранили
(USD 60 000 ежемесячно)

на 10%
снижение оттока
на пилотных рынках

на 80%
ускорение обработки данных
(от дней к часам)

на 90%
ускорение принятие решений

Тренд 4

От CX-метрик к управлению бизнес-результатами

NPS больше недостаточно.
CX должен отвечать за:

выручку

конверсию

удержание

СХ – больше не «про эмоции», а про экономику поведения

Как СХ встроен в бизнес-модель

СХ пора учить **НОВЫЙ ЯЗЫК**



Al Masood Automobiles

Больше 1000
сотрудников

Лидер рынка продаж
автомобилей
на Ближнем Востоке

➤
➤
➤
- 437%

жалоб

➤
➤
➤
- 54%

негативных
отзывов на
Google

⋈
⋈
⋈
40%

рутинных запросов
обрабатывает 24\7
ИИ чат-бот

Традиционные
преимущества

Лидерство по цене
и продукту – больше
не работают

+ 31%
CLTV за 3 года

+ 20%
клиентов
в автосервис
компании



Тренд 5

Управление невидимой операционной реальностью как ответственность CX

→ CX-лидер должен управлять тем, чего клиент даже не видит

«Плохой CX» - часто не дизайн, а невидимые сбои системы

Capital One (Канада)



Ввели ответственность за CX на уровне операций



Анализ внутренних процессов

- Причины задержек
- Где теряется клиент
- Где ломается процесс



Наделили сотрудников полномочиями



Proven Business Impact



- 10%

отставание от конкурентов по NPS



до 48ч

ожидание обратного звонка

Результаты

7% сокращение оттока

Рост NPS
С 36 до 47%

Рост FCR

От замены человека
к усилению через ИИ

AI + человек =
а не AI вместо человека

новый стандарт CX




Bank of America

69 млн клиентов

Онбординг – ключевой элемент доверия клиентов.

Deposits Guided Onboarding.

Решение:
co-browsing session



Browse with the specialist

В мобильном приложении – кнопка



”

Мы можем видеть экран клиента... но не можем действовать за него

”

От внедрения технологий – к зрелости культуры и лидеров

От скриптов



к поведению на
основе ценностей

*AI is just
a tool*

*AI isn't a strategy.
Strategy comes first*

От жесткого контроля



к наделению
полномочиями



CX
GOLD



SCXA™ 26

فئة قائد العام لتجربة العميل
CX Leader of the year

GOLD AWARD WINNER
الفائز بالجائزة الذهبية

جمعية تجربة العميل
SAUDI CX ASSOCIATION

CX
تجربة العميل



الأميرة جواهر آل سعود



➤ Будущее

Будущее СХ уже наступило



Преимущество не в AI

Оно в том, как он встроен
в принятие решений
и поведение людей

**СХ — это не то,
что внедрено
в компании**

Это то, кем и как принимаются
решения в моменте

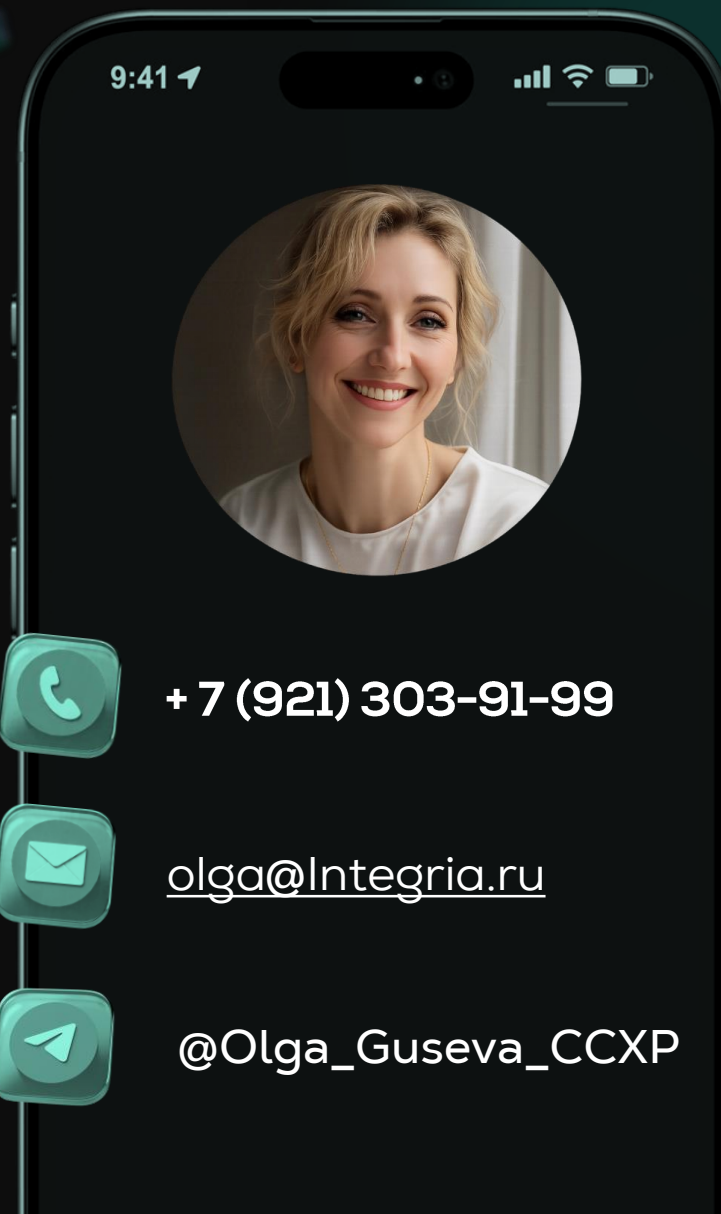
➤ Подарок

Ваш подарок

Онлайн стратегическая сессия

Глубже, чем ИИ

Какой должна быть компания,
чтобы отвечать вызовам нового времени



+ 7 (921) 303-91-99

olga@Integria.ru

[@Olga_Guseva_CCXP](https://t.me/Olga_Guseva_CCXP)