

КОРИСТУВАЦЬКИЙ І КЛІЄНТСЬКИЙ ДОСВІД: АСПЕКТИ ВЗАЄМОДІЇ З КОМПАНІЄЮ

В тезах розглядається розуміння динаміки: навігація між сферами взаємодії з користувачем і взаємодії з клієнтом.

Чи взаємозамінні терміни користувацький досвід (UX) і клієнтський досвід (CX), чи вони мають різні значення? Відповідь, як виявилось, і так, і ні. Щоб розгадати цю головоломку, потрібно заглибитись в розвиток UX і CX.

Еволюція від UX до CX

Спочатку термін «користувацький досвід» охоплював усі аспекти взаємодії людини з компанією, її послугами та продуктами. Однак його рання концепція, що сягає корінням в епоху, орієнтовану на комп'ютери, призвела до вузького тлумачення, зосередженого на окремій взаємодії, а не на повних відносинах клієнт-компанія. Щоб подолати це обмеження, з'явився термін «користувацький досвід» (CX), який представляє кульмінацію взаємодії користувача з організацією протягом певного часу.

Різні масштаби та значення

Розуміння нюансів досвіду користувачів і клієнтів передбачає розпізнавання трьох різних рівнів:

1. Рівень взаємодії:

Зосереджено на розробці досвіду однієї взаємодії, цифрової чи фізичної. Приклади включають підтримку по телефону, особисті транзакції в банку або подання страхової претензії онлайн. - Принципи дизайну, рекомендації та шаблони, специфічні для кожного каналу, керують досвідом взаємодії на рівні.

2. Рівень подорожі:

Охоплює наскрізний процес, який проходить клієнт для досягнення мети з часом. Включає кілька пристроїв і каналів взаємодії, таких як веб-сайти, програми, електронні листи та телефонні взаємодії. Проблеми включають підтримку узгодженості між каналами, плавні переходи та цілісні елементи дизайну.

3. Рівень відносин:

Вивчає загальний життєвий досвід і сукупне враження людини про організацію. Виходить за межі ізольованих взаємодій чи подорожей, враховуючи цілісні відносини між клієнтом і компанією. Потрібна ефективна інтеграція різних компонентів, включаючи шляхи клієнта, рекламні кампанії та пропозиції продуктів.

Взаємопов'язані рівні

- **UX рівня взаємодії:** в першу чергу стосується окремого завдання або транзакції, часто в центрі уваги дизайнерів UX.

- **UX на рівні подорожі:** передбачає низку пов'язаних взаємодій, що створює унікальні виклики, як-от узгоджене обмін повідомленнями та міжканальні переходи.

- **UX рівня взаємовідносин:** найширший спектр, зосереджений на цілісному досвіді клієнта протягом тривалого часу, що вимагає інтеграції різноманітних елементів.

Уніфікований підхід і термінологія

Використання термінів «UX» чи «CX» не має першорядного значення; послідовність в інтерпретації є ключовою. Організації повинні прагнути оптимізувати роботу на всіх рівнях, уникаючи розрізненого дизайну, який може добре працювати окремо, але дає збій, коли інтегрований у реалістичну подорож користувача. Ефективна комунікація та координація між рівнями мають вирішальне значення для запобігання збоям, які можуть вплинути на загальний досвід користувача.

Розвиток користувацького та клієнтського досвіду вимагає уваги до рівнів взаємодії, подорожі та відносин. Терміни UX і CX, хоч і взаємозамінні, мають свої відтінки. Успішна реалізація вимагає не лише оптимізації на кожному рівні, але й ефективної комунікації та координації. Взаємопов'язаність та уніфікований підхід є важливими для забезпечення позитивного досвіду для користувачів і клієнтів.

Список використаних джерел

1. User Experience vs. Customer Experience: What's The Difference? URL: <https://www.nngroup.com/articles/ux-vs-cx/>
2. User Experience vs. Customer Experience: What's The Difference? URL: <https://www.nngroup.com/articles/ux-vs-cx/>
3. Do Not Confuse User Experience With Customer Experience <https://usabilitygeek.com/confuse-user-experience-customer-experience/>
4. UX vs CX: What's the Difference? <https://careerfoundry.com/en/blog/ux-design/difference-between-ux-and-cx/>