2014 CEE-SEC(R) Разработка ПО

Управление цифровым опытом клиента в B2C-секторе

Собака Павлова

@sobakapav

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?

Зачем Мегафон сломал WiFi в «Сапсане»?

Есть ли у mobile-такси шансы в аэропортах?

Во что играют покупатели интернет-магазинов?

Почему мещане думают, что Интернет страшнее телевизора?

Откуда у наших людей высокие ожидания к цифровому сервису?

Обязан ли опыт быть реальным?

Так это что, опять «юзабилити»?

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 $\rho_в = 10^3$ *кг/м*^{3}, плотность спирта $\rho_с = 0{,}789 \cdot 10^3$ *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

Болото продаж

Виртуальное пространство для ошибок

Ошибка выжившего

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

Вера, культура и вся эта гуманитарщина

Общение с сотрудником == общение с компанией

Offline first

Цифровой коврик Серпинского

Взлетают почти исключительно «стартапы нового опыта»?

Откуда берётся доверие к сервису?

Как вы будете умирать?

Спасибо!

Собака Павлова

www.pavlova.cc
sobaka@pavlova.cc
+7 (812) 640-49-21

Презентация — в обмен на визитку