

# User eXperience 2010

**Добро пожаловать!**

Вступительное слово

## О конференции

- В четвёртый раз
  - Скоро круглая дата
- Аншлаг!
  - Залы будут переполнены
- Много подарков!
  - Анкеты и сертификаты



## Почему услуги?

1. Электронная коммерция
2. Финансовые услуги
3. Телекоммуникационные услуги
4. Информационные услуги и СМИ
5. Социальные сети и развлекательные сервисы
6. Гос.услуги и общественные организации



# Благодарности!

- Microsoft и все спонсоры
- CareerLab – они сделали всё!
- Всем вам за то, что мы вместе!



# User eXperience 2010

## Услуги в цифровом мире

Дмитрий Сатин  
7 октября

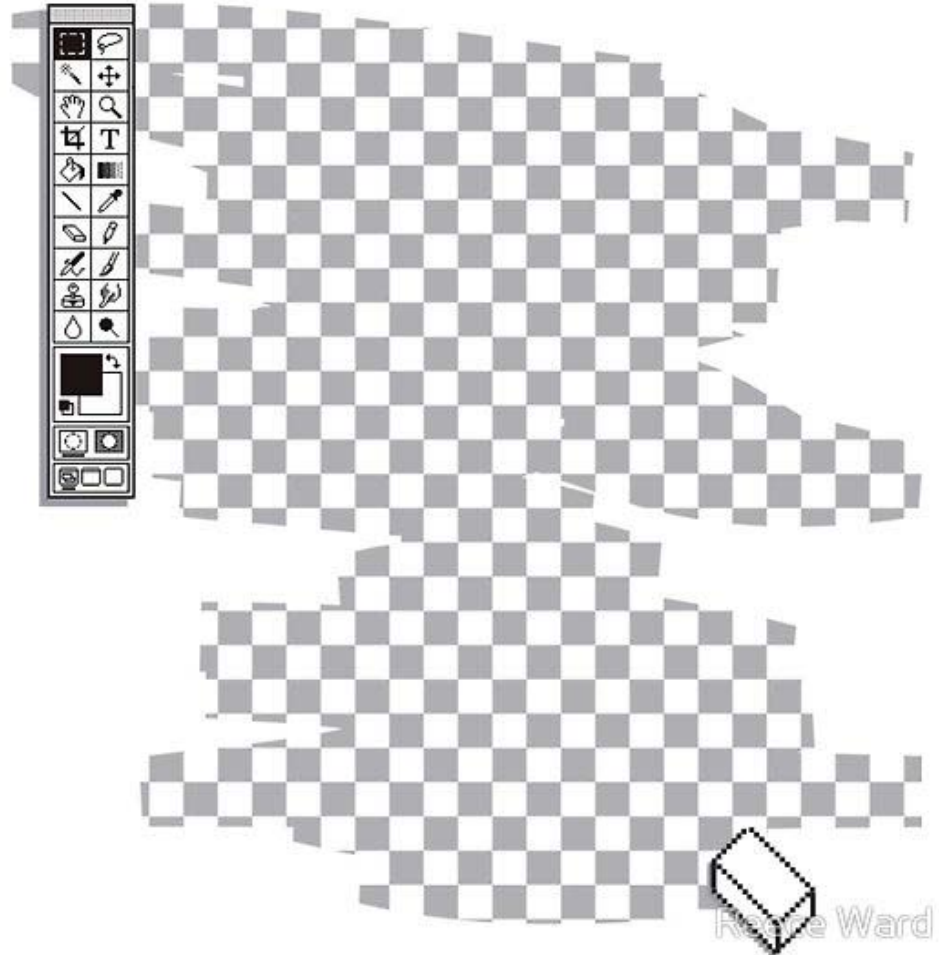
## Отличие продажи услуг от продажи товара

- Продажа незримого
- Доверие
- Репутация



## Продажа незримого

- Продается надежда



## Доверие

- Покупается доверие



## Репутация

- Имя впереди компании



## Типология услуг, их специфика

- Электронная коммерция
- Коммуникационные
- Информационные
- Развлекательные
- Государственные
- Финансовые
- ...



## Электронная коммерция

- Продажа – это услуга!
- Туризм – двигатель торговли.
- Предоплата и доверие.



## Коммуникационные услуги

- Люди общаются с техникой?



## Коммуникационные услуги

- Прозрачная связь между людьми!



## Информационные услуги

- Молчаливое большинство?
- Слишком много букв?
- Кому мы доверяем?



## Развлекательные услуги

- Куда кликнуть, чтобы стало весело?



## Государственные услуги

- Уменьшение аппарата – увеличение доступности:
  - Информирование
  - Транзакции
  - Вовлечение
    - Хозяин служит гостям?
    - Государство – это мы!



## Финансовые услуги

- Безопасность
- Лояльность клиента
- «Мобилизация»



## Цифровой мир как среда оказания услуг

- Отсутствие консультанта
- Самообслуживание
- Вовлечение пользователей в процесс продаж
- Социализация услуг
- Экономика free



# User eXperience 2010

**Спасибо за внимание!**

Хорошей конференции!