

# Asociacijos „Kliento link“ 2023 metų veiklos ataskaita

Asociacijos įkūrimo data **2022 metų liepos 21 diena**.

## Asociacijos veiklos tikslai

Klientų patirties valdymo temos ir gerųjų praktikų populiarinimas per:

- neformalų ugdymą
- profesinį tobulinimą
- savanoriškos veiklos skatinimą ir organizavimą
- tarptautinį bendradarbiavimą
- verslo skatinimą

## Veiklos sritys

Konsultacinė valdymo veikla ir konsultacinė verslo ir kito valdymo veikla.

## Asociacijos valdyba

GITANA VELIČKAITĖ-REMEIKIENĖ, asociacijos valdybos prezidentė

VIKTORIJA MAŽŪNĖ, asociacijos valdybos narė

SANDRA MATULEVIČIŪTĖ-BAGDONAVIČIENĖ, asociacijos valdybos narė

MILDA ZARŽICKYTĖ, asociacijos narė - savanorė

## 2023 nuveikti darbai

### I. Towards Customer bendruomenės renginiai

#### 1. 2023-04-02, QUADRUM SOUTH Vilniuje.


“Kodėl mums/Jums to reikia?”

- CX vadybos rolė yra gana vieniša rolė. Tokia patirtimi dalinosi kone kiekvienas mūsų kalbintas specialistas, dirbantis panašioje rolėje ir dažnai nerandantis patarimo savo organizacijos viduje.
- Ką veiksime? Susipažinsime, kursime ryšius ir panagrinėsime aktualią temą, ir per tai pasidalinsime gyva patirtimi, apsikeisime žiniomis. Pirmą susitikimą kviečiame pradėti sekančia tema:

*Kaip susikurti pagrindus tolimesniam sėkmingam darbui Klientų patirties vadovo (ar panašioje) rolėje?”*

## 2. 2023-05-30, Verslo trikampis Vilniuje

MAY  
30



Towards Customer susitikimas  
J. Jasinskio g. 16  
Tuesday, May 30, 2023 at 6:30 PM EEST  
Private

### Kompanijos istoriją - „Ignitis klientų patirtis“:

- o Kliento patirties valdymo modelis
- o Pagrindiniai projektai, susiję su kliento patirtimi
- o Į klientą orientuotos kultūros kūrimas organizacijoje.

## 3. 2023-10-03 Taškiaus mokykla Vilniuje

OCT  
3



“Towards Customer (Kliento Link)” bendruomenės susitikimas  
Arklių g. 18  
Tuesday, October 3, 2023 at 6:00 PM EEST


### Tarptautinę CX Dieną (spalio 3d.), norime turiningai atšvęsti su Jumis!

Diana Barauskienė, “Kesko Senukai” Klientų patirčių vadovė Baltijos šalyse, pasidalins gerosiomis praktikomis ir pakvies diskusijai šia tema:

„Tai ar mes jau orientuoti į klientą ar dar ne?“ Kaip įvertinti kompanijos brandą CX dimensijoje?

## 4. 2023-12-05 Taškiaus mokykla Vilniuje

DEC  
5



“Towards Customer (Kliento Link)” bendruomenės susitikimas  
Arklių g. 18, „Taškiaus mokslo ir menų mokykla“, Renginių auditorija, IV rūmai, 1 aukštas.  
Tuesday, December 5, 2023 at 6:00 PM EET

**Miglė Andrulionytė**, „Nord Security“ UX tyrimų ir vartotojų įžvalgų vadovė

Tema: Atrakinant įžvalgas: patarimai sėkmingiems vartotojų interviu. Geri bei blogi pavyzdžiai bei istorijos iš po tyrimų stalo.

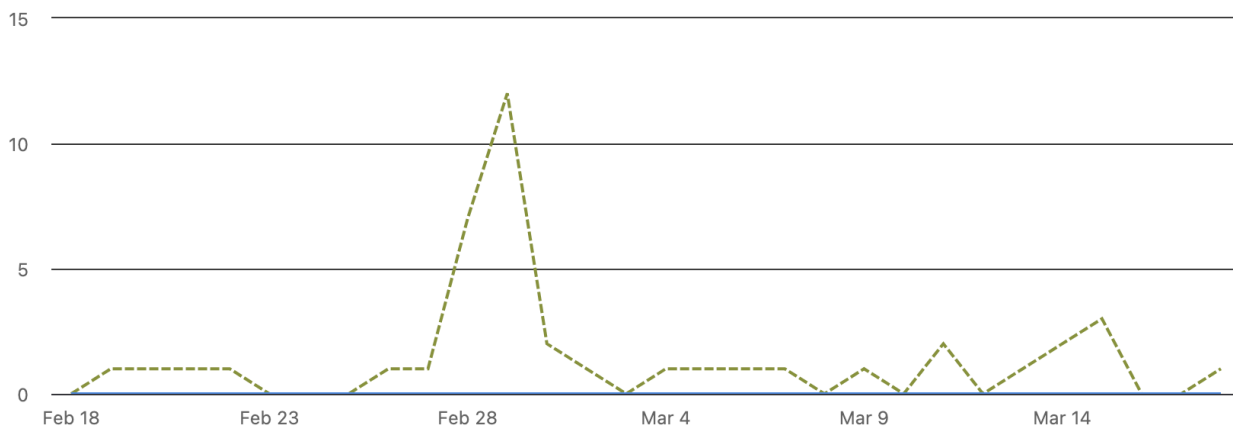
**Liutauras Daugirdas**, „Synopticom“ vadovas

Tema: Kaip sukonstruoti „Voice of Customer“ programą (nuo kliento žemėlapių iki apklausos detalių)? Kaip pasirinkti tinkamus rodiklius (CSAT vs. NPS vs. Effort Score ir pan.). Ko svarbu nepamiršti šalia rodiklių matavimo?

## II. Komunikacija LinkedIn

2023 metais paskelbta daugiau nei **20 įrašų** su asociacijos organizuojamų renginių ir pranešimų informacija bei klientų patirčių valdymo (angl. CX) medžiagos pasidalijimais. “Towards Customer (Kliento link)” grupės sekėjų skaičius augo lėtai ir metų pabaigoje pasiekė daugiau nei **400 sekėjų**. Sekėjų skaičiaus augimas per metus apie **270%**.

### Follower metrics



## III. Video interviu YouTube

**2 nauji video interviu** su Lietuvos ir užsienio CX profesionalais paskelbti YouTube kanale “Towards Customer”:

The screenshot shows the YouTube channel page for 'Towards Customer'. The channel banner features the text 'TOWARDS CUSTOMER Experience Driven Growth'. Below the banner, the channel name 'TOWARDS CUSTOMER' is displayed along with the handle '@towardscustomer - 27 prenumeratorių · 8 vaizdo įrašai'. The description reads: 'Insightful conversations with CX leaders who drive positive changes in customer experience...'. A link to the LinkedIn company page is provided: 'linkedin.com/company/kliento-link'. The video grid shows several interviews with CX professionals, including Edita Kemzūraitė, Aurelija Kazlauskienė, Diana Barauskienė, Mindaugas Galiauskas, Asta Kyguolienė, Jonas Grinevičius, Guneet Singh, and Laura Šinka. Each video thumbnail includes a title, a duration, and view count.

#### IV. Klientų parties valdymo pranešimai verslo renginiuose Lietuvoje ir užsienyje

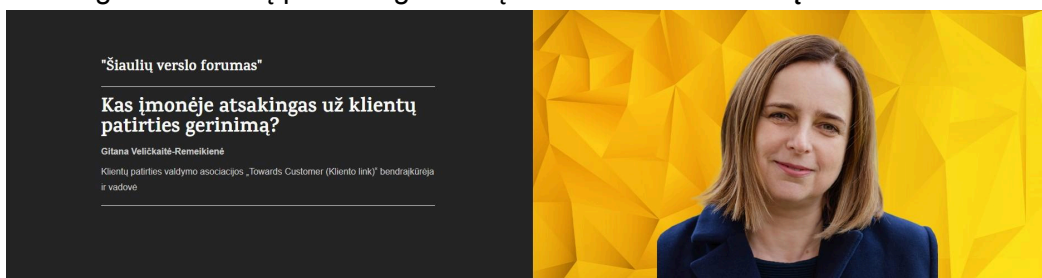
1. **Gitanos Veličkaitės-Remeikienės** pranešimas “”Outside-In perspektyva. Ar nepametame vidinės “In” dalies?” Verslo Žinių CX klubo susitikime **kovo 3 dieną** .



Šio pranešimo pagrindu Verslo Žinios išspausdino straipsnį “Kokią patirtį -atsitiktinę ar planuotą- suteikiate klientui ir kodėl atleidžiame “Ryanair” (2023-05-03):

<https://www.vz.lt/smulkusion-verslas/2023/05/03/kokia-patirti--atsitiktine-ar-planuota--suteikiate-klientui-ir-kodel-atleidziame-ryanair#ixzz80oQrxG>

2. **Gitanos Veličkaitės -Remeikienės** pranešimas Šiaulių verslo forume „Kas įmonėje atsakingas už klientų patirties gerinimą?” **balandžio 26 dieną**.



3. **Sandra Matulevičiūtės- Bagdonienės** pranešimas Klaipėdos verslo forumės „4+ įvertinta kliento patirtis. Esminiai ingredientai“, gegužės 30 dieną.

**Klaipėdos verslo forumas**  
NUOTOLINĖ VERSLO DISKUSIJA

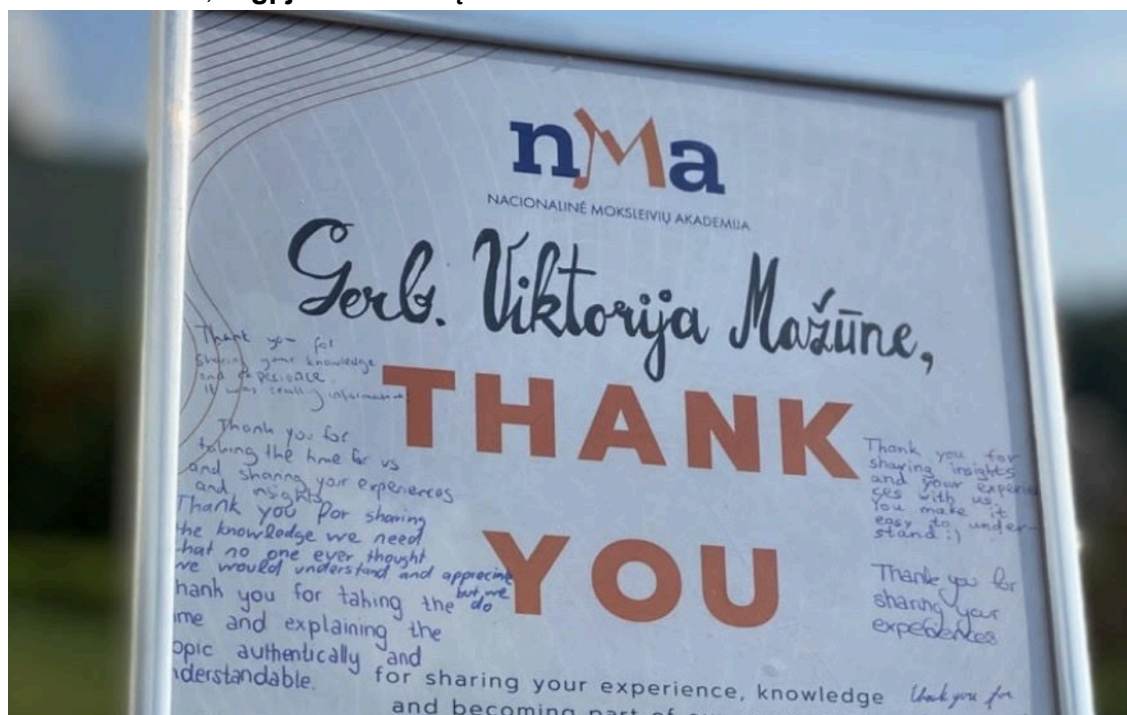
GEGUŽĖS 30 D | 10:00–16:00 VAL  
DALYVAVIMAS NEMOKAMAS

PAGRINDINIS PARTNERIS: **TELE2 Verslui**  
MEDICINOS BANKAS  
Inovacijų agentūra

Sandra Matulevičiūtė-Bagdonavičienė, Partnerių patirčių vadovė  
Eglė Čiuoderienė, skaitmeninės transformacijos ekspertė  
Gintarė Skaistė, LR finansų ministrė  
Gintarė Kuncaitytė, Inovacijų agentūra  
Dr. Diana Satkutė, Soc. mokslų daktarė  
Alvida Kičienė, Tele2  
Mykolas Valainis, Teamlead.lt  
Olga Kairienė, Ambasadorių akademija  
Vytautas Šiaurusaitis, Day 0 Analytics  
Arūnas Jonuška, Orion Global pet  
Ugnius Savickas, Konsultantas  
Virginija Ketlerienė, Klaipėda ID  
Monika Saltonė, Laba energija

The poster features a group of diverse professionals, including Sandra Matulevičiūtė-Bagdonavičienė, Eglė Čiuoderienė, Gintarė Skaistė, Gintarė Kuncaitytė, Dr. Diana Satkutė, Alvida Kičienė, Mykolas Valainis, Olga Kairienė, Vytautas Šiaurusaitis, Arūnas Jonuška, Ugnius Savickas, Virginija Ketlerienė, and Monika Saltonė, set against a blue geometric background.

4. **Viktorija Mažūnė** vedė užsiėmimą stovykloje “Nacionalinė moksleivių akademija (NMA) Druskininkuose, rugpjūčio mėnesį.



5. **Gitanos Veličkaitės-Remeikienės** pranešimas SVV Gyvai renginių serijoje “Klientas visada teišus. Tiesa ar mitas?” **spalio 26 dieną**.



Pranešimo įrašas paskelbtas Telia Youtube kanale:

▶ [TELIA SVV•Gyvai: „Klientas visada teišus. Tiesa ar mitas?“](#)

6. **Sandra Matulevičiūtė-Bagdonavičienė**. Session on Customer Experience Management topic in Microsoft Partners channel event Directions EMEA in Lyon, France. **2 November**.

<https://www.directionsforpartners.com/>



<https://sessionize.com/sandra-matuleviciute/>

7. **Viktorijos Mažūnės** pranešimas “Klientų patirties (CX) vaidmuo organizacijoje” Verslo Žinių CX klubo susitikime. **Lapkričio 30 dieną.**

2023 m. lapkričio 30 d. 9:30-12:30	2024 m. vasario 2 d. 9:30-12:30
---------------------------------------	------------------------------------

**Klientų patirties (CX) vaidmuo organizacijoje**

 Viktorija Mažūnė / Klientų patirties valdymo vadovė finansinių technologijų bendrovėje „ConnectPay“, asociacijos „Kliento link“ bendrąjūrėja



## V. Tarptautiniai ryšiai

1. Užmegzti ryšiai su Suomijos, Brazilijos, Serbijos CX asociacijomis.
2. Dalyvavimas tarptautinės klientų patirčių valdymo moterų bendruomenės “Women in CX” (<https://womenincx.community/>) metiniame renginyje spalio mėnesį.
3. Valdybos narių narystė tarptautinėje klientų patirčių valdymo asociacijoje [CXPA.org](https://cxpa.org).
4. **Gitana Veličkaitė-Remeikienė** dalyvavo rengiant tarptautinės [Customer Experience Professionals Association \(CXPA\)](https://cxpa.org) asociacijos publikuotą “CX Book of Knowledge”, kurioje pateiktos rekomendacijos, kaip efektyviai bendradarbiauti tarp CX ir kitų funkcinių komandų.

## VI. Kita veikla

**Gitanos Veličkaitės-Remeikienės** klientų patirties mokymai “Kelionė Kliento Link” WOW University Karjeros ir kompetencijų centre socialiai pažeidžiamų moterų grupei. Daugiau informacijos: <https://www.wowuniversity.org/kompetenciju-ir-karjeros-centras/>

Asociacijos prezidentė

Gitana Veličkaitė - Remeikienė

2024-04-01

