

# Павел Сушков

## Руководитель направления UX/CX-исследований

17 лет опыта в области UX/CX. Прошел путь от дизайнера и исследователя до менеджера проектов, руководителя исследовательских и дизайн-команд, методолога и ментора. В течение 6 лет был совладельцем исследовательского агентства.

Работал с крупнейшими компаниями в стране, включая: 1С, British American Tobacco, Delivery Club, Microsoft, Ozon, X5 Retail Group, Азбука Вкуса, Билайн, Газпромбанк, Детский мир, КонсультантПлюс, Крок, Лето Банк, Мегафон, МТС, ОТП Банк, Промсвязьбанк, Роснано, Роснефть, Ростелеком, Сбербанк и др.

### Сейчас: частный консалтинг

Направления: UX/CX, менеджмент, развитие собственных продуктов

Август 2016—октябрь 2022

### Исполнительный директор и совладелец @ User House

Агентство, которое специализируется на проведении комплексных UX/CX-исследований. Основные методы и фреймворки: экспертная оценка, анализ решений конкурентов, глубинные интервью, юзабилити-тестирование, тайный покупатель, CJM.

- § Организовал разработку стандартов проведения UX/CX-исследований. Стандарты содержат детальные инструкции для исследователей и помогают обеспечивать автономность работ, стабильно высокое качество результатов и соблюдение плана/факта по срокам и бюджету.
- § Выстроил систему найма и развития сотрудников. Каждый исследователь проходит программу обучения, которая помогает развивать смежные навыки UX/CX-дизайна. В результате заметно повысилось качество анализа и реализуемость рекомендаций.
- § Нанял и обучил до уровня middle/senior 10 начинающих исследователей. Большинство из них занимают ведущие и руководящие позиции в крупных российских и международных компаниях.
- § Разработал принципы работы с заказчиками и подрядчиками, которые способствуют повторным продажам и поддержанию высокого уровня удовлетворенности на всех этапах проекта. NPS никогда не опускался ниже 10.
- § Внедрил CRM для анализа окупаемости, эффективности продаж и поиска способов оптимизации внутренних процессов.

Июнь 2007—июль 2016

### Руководитель отдела UX-дизайна, менеджер проектов, ведущий UX/CX-дизайнер и исследователь @ Usethics

Первое и одно из крупнейших российских UX/CX-агентств.

- § Более 100 успешных проектов для ключевых заказчиков. Улучшал UX цифровых продуктов (мобильных приложений, сайтов, ПО) с 1M+ MAU.
- § В составе кросс-функциональных команд работал над интерфейсами с высокими эргономическими требованиями: от систем управления промышленными дронами до автоматизированных инструментов планирования огранки алмазов.
- § Улучшал внутренние процессы для повышения эффективности работы и качества результатов.

+7 903 505 72 20

[t.me/pavelsushkov](https://t.me/pavelsushkov)

[pavel.sushkov@gmail.com](mailto:pavel.sushkov@gmail.com)

Москва

### Области экспертизы

- § Разработка и оптимизация бизнес-процессов
- § Наставничество и управление командами исследователей и дизайнеров
- § Управление проектами, продуктами, рисками
- § Бизнес-девелопмент
- § Проведение качественных и количественных UX/CX-исследований
- § UX/CX-дизайн

### Языки

Английский C1