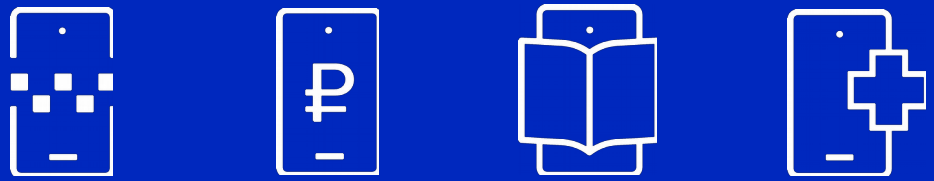
Цифровая платформа “Город Онлайн” как инструмент повышения качества жизни и создания условий развития в городах Крайнего Севера и Дальнего Востока



НОРНИКЕЛЬ
ЕДИНСТВО
ОПЕРАТОР СВЯЗИ

Город Онлайн
city.online

КТО МЫ И ЗАЧЕМ МЫ ЭТО ДЕЛАЕМ?

НОРНИКЕЛЬ
ЕДИНСТВО
ОПЕРАТОР СВЯЗИ

— 100% дочернее общество ГМК "Норникель"
— Создано в 2015 году как магистральный оператор связи
— Более 300 сотрудников
— Офисы в Москве, Красноярске, Норильске
Миссия компании: повышение качества жизни в городах Крайнего Севера

Город Онлайн
city.online

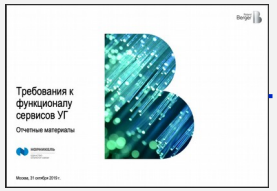
— В 2019 году принято решение о реализации проекта “Умный город”
— Проведено исследование проблем и потребностей по 5 городам
— Сформирован продуктовый каталог (более 300 сервисов и решений для b2c, b2b, b2g)
— Май 2020: запуск MVP “Город Онлайн” на ограниченную аудиторию

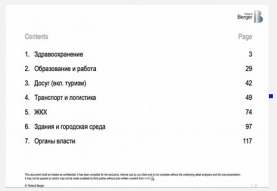
Роль продуктовой команды в проекте:
1) управление и развитие платформы Город Онлайн
2) поиск и отбор лучших сервисов, проведение исследований, анализ рынка, ТЭО, проверка гипотез востребованности

Цели проекта: повышение качества жизни в северных городах, сформировать условия для развития бизнеса, устранение географического неравенства

Цель платформы: предоставление доступа к лучшим цифровым сервисам, отобранным на основании потребностей различных групп пользователей

Продуктовый каталог

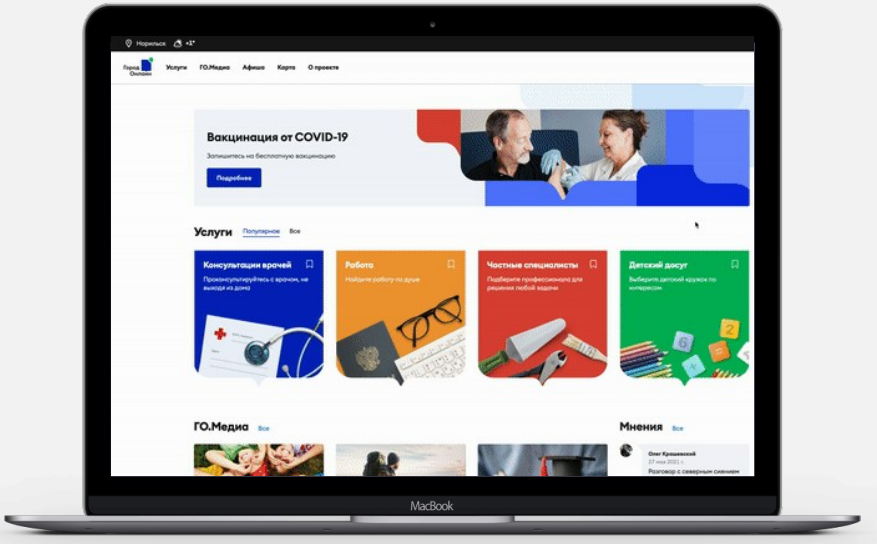




Город Онлайн
city.online

ПЛАТФОРМА “ГОРОД ОНЛАЙН”

**Цель платформы: предоставление доступа к лучшим цифровым сервисам, отобранным
на основании потребностей различных групп пользователей**



Запуск в ПЭ: сентябрь 2020

Целевая аудитория:
Жители 5 городов (Норильск, Красноярск, Дудинка, Мурманск, Мончегорск)

Комплексный цифровой продукт:
1) Главная / ЛК / платежи / ГО.Медиа / Геоинф.сервисы / ОС
2) Вертикали (медицина и ЗОЖ / образование и карьера…)
3) Маркетплейс потребительских сервисов
4) Спецпроекты (краудфандинг)
5) Инфраструктурные сервисы (видеонаблюдение / wi-fi / экомониторинг / мониторинг общественного транспорта
6) Мобильное приложение

Основные метрики:
Количество зарегистрированных пользователей
Количество активных пользователей

Город Онлайн
city.online

РЕЗУЛЬТАТЫ ЗА 12 МЕСЯЦЕВ

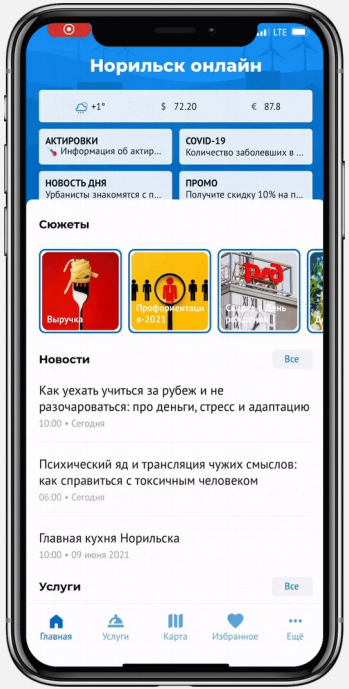
~ 35+
интегрированных сервисов

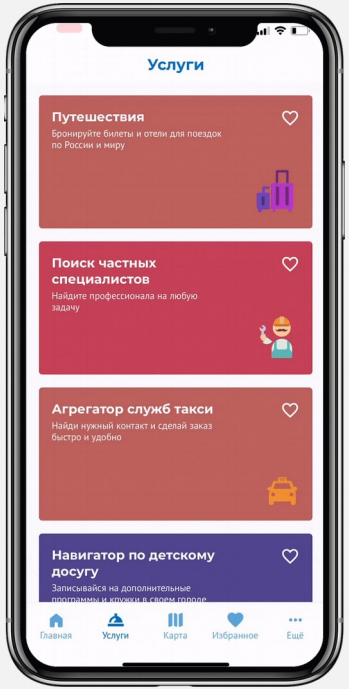
~ 50 000+
Кол-во установок МП

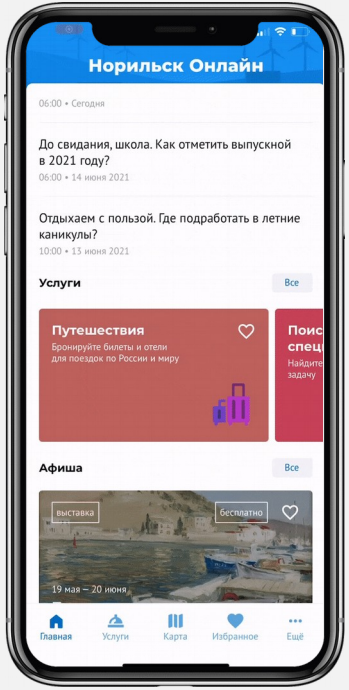
~ 50 000
MAU

> 45 000
подписчиков (соцсети)

~ 100 000+
Кол-во зарегистр. пользователей



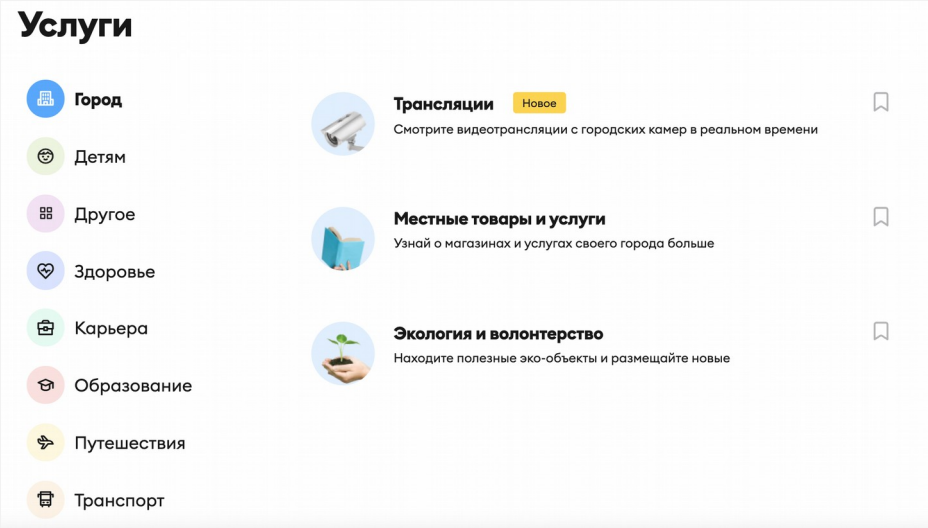




Город Онлайн
city.online

ПРОДУКТОВОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ

Несмотря на большое количество федеральных и региональных информационных систем, порталов и сервисов, локальный уровень городских потребностей является слабо покрытым - особенно в удаленных городах, где уровень проникновение цифровых услуг остается низким



- Покупка билетов на события и мероприятия в моем городе
- Бронирование спортивных площадок и общественных пространств
- Поиск партнеров для совместного досуга
- Доставка еды и готовых продуктов
- Народный краудфандинг
- Запись на прием в администрацию
- Мониторинг общественного транспорта
- Локальные СМИ и понимание актуальной городской повестки
- Голосования / обращение / инициативы на уровне города
- Внесение показаний счетчиков и оплата ЖКХ

Город Онлайн
city.online

ПРИЧИНЫ НИЗКОЙ ЦИФРОВИЗАЦИИ В ЦЕЛЕВЫХ ГОРОДАХ

Основные причины

1. более дорогая стоимость внедрения, чем в "материковой" части России, которая может быть выше в несколько раз (стоимость логистики, заработные платы, отсутствие специалистов на местах, сезонность работ)
2. сложность выстраивания бизнес-процессов, например, логистика: дорогая и долгая
3. дефицит компетентных кадров способных отладить процессы из-за удаленности от центров образования
4. более размеренный темп жизни из-за холодов и удаленности от центров развития, низкая деловая активность населения

Город Онлайн
city.online

СЕРВИСЫ: ОТ СТАДИИ ИДЕИ ДО ЗАПУСКА И ПРОДВИЖЕНИЯ

ПОЯВЛЕНИЕ ИДЕИ СЕРВИСА

Источники: исследования, опросы, ОС от пользователей, инициативы руководства, администрации городов и тд.

ИНТЕГРАЛЬНАЯ ОЦЕНКА ПО RICE + ЧАСТОТНОСТЬ

ПРИОРИТИЗАЦИЯ БЭКЛОГА ИДЕЙ

ПРОВЕРКА ГИПОТЕЗЫ ВОСТРЕБОВАННОСТИ

ЕСЛИ ПОДТВЕРЖДЕНА ВОСТРЕБОВАННОСТЬ, ТО ПОДГОТОВКА БИЗНЕС-КЕЙСА

анализ рынка, анализ локального контекста, длинный/короткий список вендоров, предварительных тех.скриннинг, бизнес-модель, ТЭО

ЗАЩИТА НА ПРОДУКТОВОМ КОММИТЕТЕ

ПРОЦЕСС РАЗРАБОТКИ MVP

+ ЮРИДИЧЕСКОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ

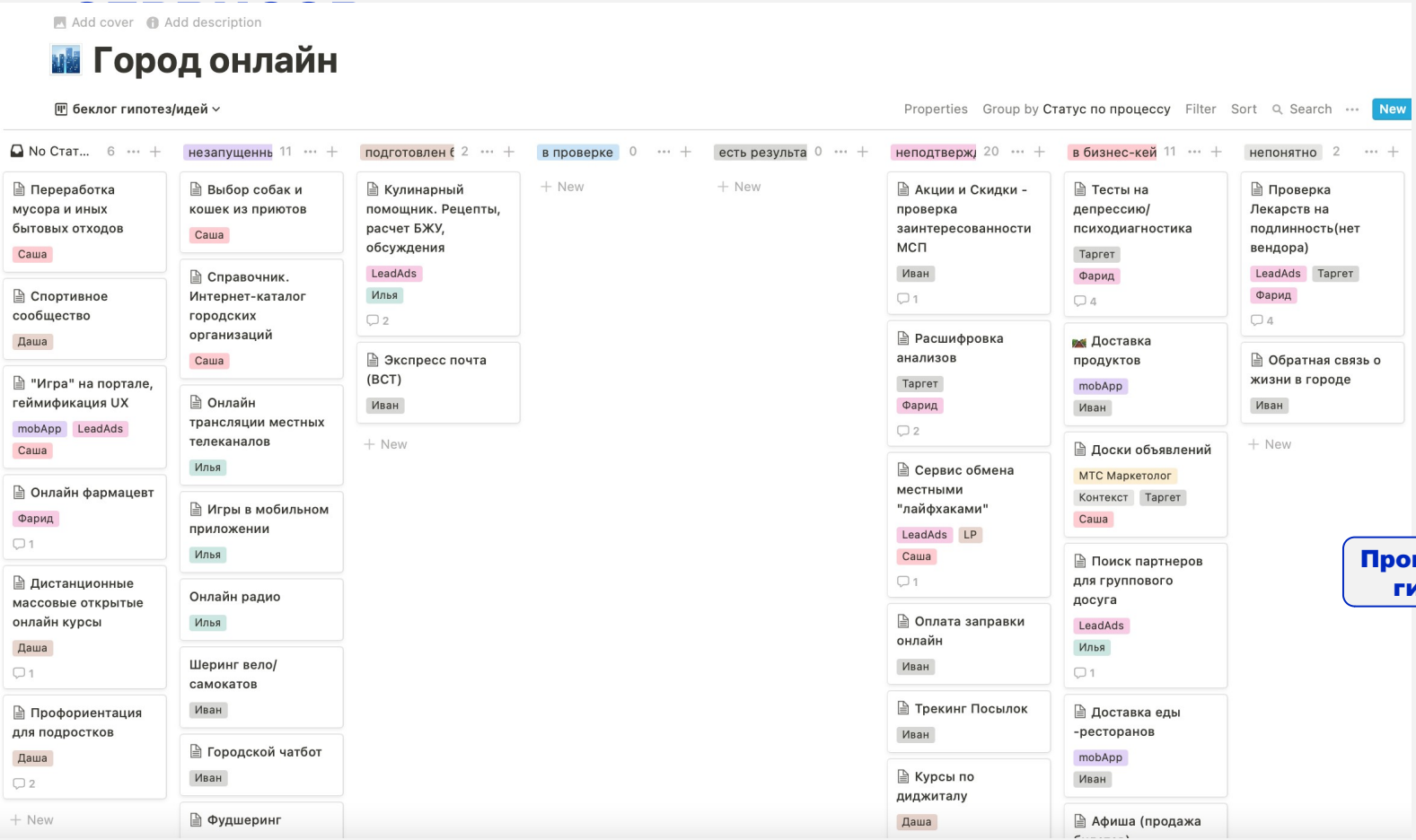
ВНЕДРЕНИЕ/ТЕСТИРОВАНИЕ/СБОР ОС

ПРОДУКТОВЫЙ ГРУММИНГ

ЗАПУСК РК И ПРОДВИЖЕНИЕ

Город Онлайн
city.online

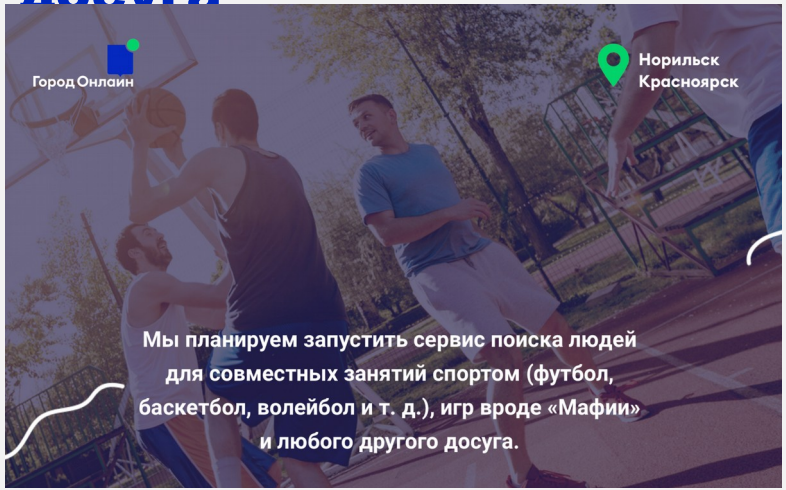
ПРОВЕРКА ГИПОТЕЗ ВОСТРЕБОВАННОСТИ

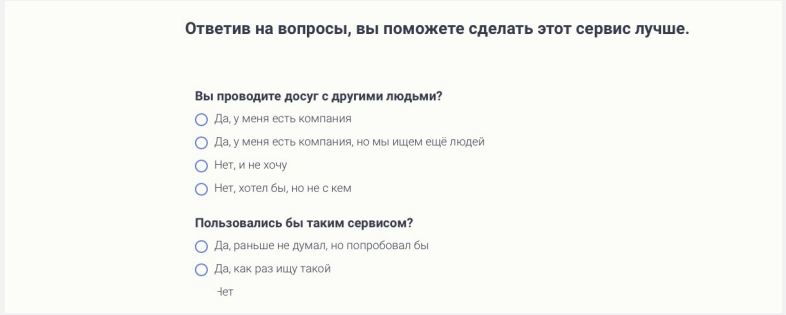


Проверено более 50 гипотез за 2021

Город Онлайн
city.online

КЕЙСЫ - Сервис поиска партнеров для группового досуга





Гипотеза - сервис, позволяющий найти партнеров для командного досуга, будет популярен в наших городах

Предпосылка: Часто, когда люди хотят провести досуг за занятием, которое предполагает групповой формат, у них нет возможности собрать группу из своих друзей или знакомых. Или наоборот, уже набрана команда и не хватает нескольких человек, а где их найти не понятно. Сервис поиск партнеров для группового досуга решит проблему соединения таких людей

Инструменты проверки: рекламные кампании в Facebook и Instagram, ведущие на лэндинг с опросом. ГЕО: Красноярск и Норильск. ЦА: 18-35

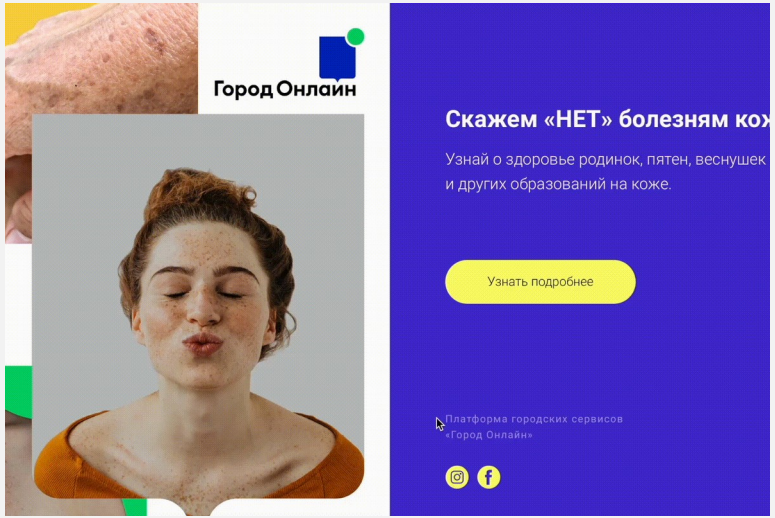
Результаты проверки:

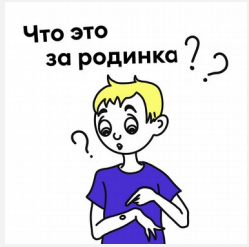
Охват:	**CTR (переход на лэндинг):**	**Конверсия (ответы на анкету):**	**Стоимость лида:**
FB 6 380, IG 95 761	FB 0,34%, IG 0,28%	FB 6,49%, IG 19,26%	FB 1 400,00 ₽ IG 178,08 ₽

Промежуточные выводы: Несмотря на невысокий CTR, люди, перешедшие на лэндинг, проявляли большой интерес к сервису, отвечая на вопросы анкеты. Необходима более глубокая проработка сервиса

Город Онлайн
city.online

КЕЙСЫ - Сервис проверки кожи





Гипотеза - сервис позволяющий обнаружить патологии кожи будет пользоваться большим спросом в городах

Инструменты проверки:

1. Отдельная посадочная страница
2. Подключение веб-виджета сервиса
3. Создание креатива
4. Запуск РК в Fb и insta

Гео:	**ЦА:**	**Интересы:**
г. Красноярск	м+ж 22-35 лет	здоровье, косметология

Результаты проверки:

CTR total:	**Лидов:**	**Снимков:**	**Снимков с наличием риска патологий:**
0,78%	36	56	17,8%

Промежуточные выводы:
Пользователи активно вовлекали знакомых в использование сервиса. Были выявлены риски патологий в 17,8% случаях. Сервис рекомендован к дальнейшей проработке

Город Онлайн
city.online

КЕЙСЫ - Мониторинг общественного транспорта онлайн (1)

Гипотеза – на рынке нет предложения для мониторинга ОТ, учитывающего запросы норильчан

Предпосылки: Длительное время Норильчане использовали удобное им приложение citybus, которое не так давно перестало работать. Есть и альтернативы – 2ГИС. Krasbus. Яндекс карты, bustime. Задача исследования состояла в том, чтобы изучить основные запросы горожан и предложить проект собственного решения

План исследования:

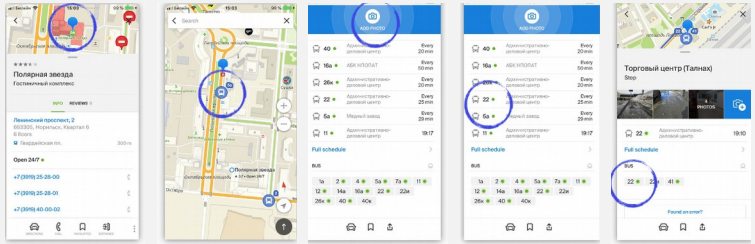
Этап I:
- Изучение рынка приложений для мониторинга ОТ
- Изучение пользовательского поведения: 16 глубинных интервью, CJM с барьерами, формулирование ключевых must-have функций

Этап II:
- Формулирование бизнес-требований и функциональных требований
- Создание вайрфреймов на базе прописанных функций

Этап III:
- Дизайн приложений
- Создание прототипов
- Тестирование: модерируемое удаленное
- Доработка приложения -> Релиз -> и снова тесты

Основной сценарий использования приложений: 2ГИС + Bustime

1. Забиваю нужный мне адрес в поисковую строку. Вижу нужный мне дом
2. Смотрю, какие есть рядом остановки
3. подходит
4. Проверяю расписание автобусов, чтобы понять, есть ли знакомые
5. Смотрю расписание ближайшей ко мне остановки
6. Поеду с площади ТЦ, убираю телефон
7. Долго стою на остановке, проверяю расписание в Bustime



Промежуточные выводы: Норильчане не мыслят «картами», ищут понятные и привычные функции, такие как табло прибытия

Город Онлайн
city.online

КЕЙСЫ - Мониторинг общественного транспорта онлайн (2)

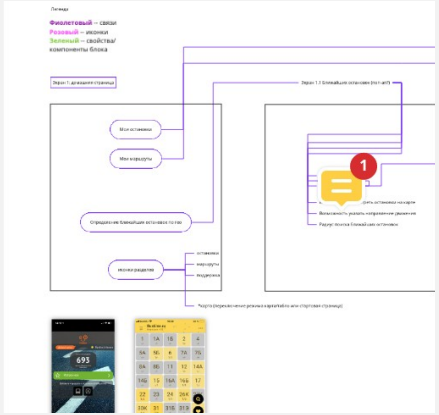
Решение – собственная реализация мобильного приложения, интегрированного в «Город Онлайн»

Мы изучили ключевые запросы горожан и на базе написанных бизнес-требований собрали собственное приложение, прототип которого удаленно тестировали на реальных пользователях. Баги и непонятные функции переделали, часть задач убрали в беклог для развития функционала в будущих релизах

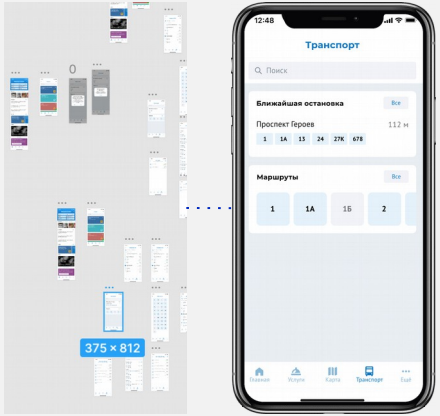
1. Выделение основных элементов интерфейса

1. Welcome-страница
2. Поиск маршрута и остановки
3. Проверка актуальной информации
4. Корректировка запроса

2. Описание сценариев через логику переходов



3. Прототипы



Промежуточные выводы:

Самым важным стало тестирование прототипов на реальных пользователях. Для этого были разработаны сценарии тестирования (мы являлись модерировали процесс, задавали вопросы и уточняли, все ли понятно), которые мы могли провести удаленно. Респонденты были набраны из лояльной аудитории, но в будущем мы планируем прибегать к внешнему рекрутингу и привлечению респондентов через мотивацию (купоны, промокоды, предложения партнеров)

Инструменты: zoom

Город Онлайн
city.online

БАЗОВЫЕ СЕРВИСЫ ПЛАТФОРМЫ

Город

- Агрегатор акций и скидок
- Навигация по социальным и экологическим сервисам
- Трансляции с существующих публичных видеокамер
- Геоинформационные сервисы
- Каталог товаров и услуг предпринимателей
- Мониторинг качества воздуха

Здоровье

- Телемедицина для взрослых и детей
- Запись на очный прием к врачу
- Вакцинация от COVID-19
- Профиль здоровья
- Персональная программа питания
- Помощь психолога онлайн
- Проверка симптомов
- Проверка заболеваний кожи
- Онлайн консультации для беременных

Образование

- Онлайн-курсы для школьников
- Дистанционное школьное образование
- Сервис профессиональной переподготовки
- Сервис повышения квалификации
- Аудиотренировки креативного мышления

Другое

- Сервис поиска профессионалов
- Онлайн-платежи
- Народный краудфандинг
- Выгул и передержка собак и кошек
- Доски объявлений

Детям

- Навигатор по детскому досуг
- Рекомендательная система для детского досуга
- Онлайн-кружки для детей

Транспорт

- Агрегатор служб такси
- Онлайн мониторинг общественного транспорта

Путешествия

- Покупка билетов
- Бронирование отелей
- Бронирование экскурсий
- Расписание аэропорта

Карьера

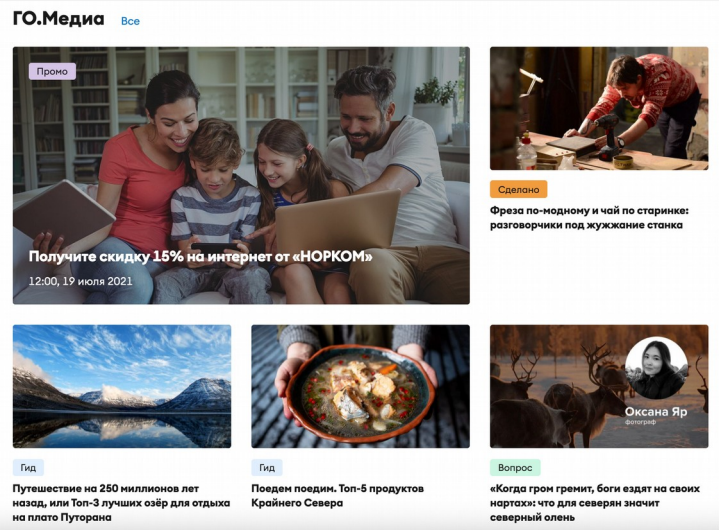
- Поиск вакансий в регионе
- Сервис карьерных консультаций

Досуг

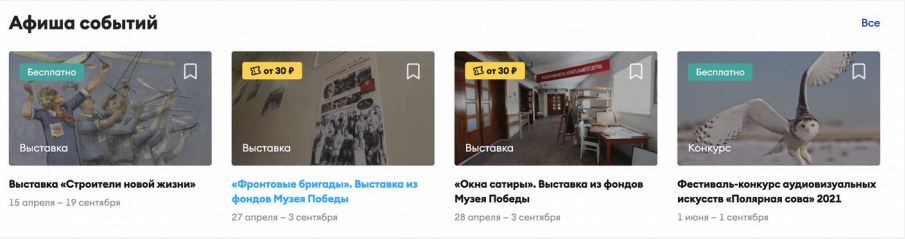
- Афиша (агрегатор событий плюс покупка билетов)
- ГО.Медиа (локальные новости и «сюжеты»)
- Мнения (авторские колонки горожан)
- Онлайн покупка книг

(*) Цветом выделены сервисы, которые планируются к интеграции в ближайшие сроки

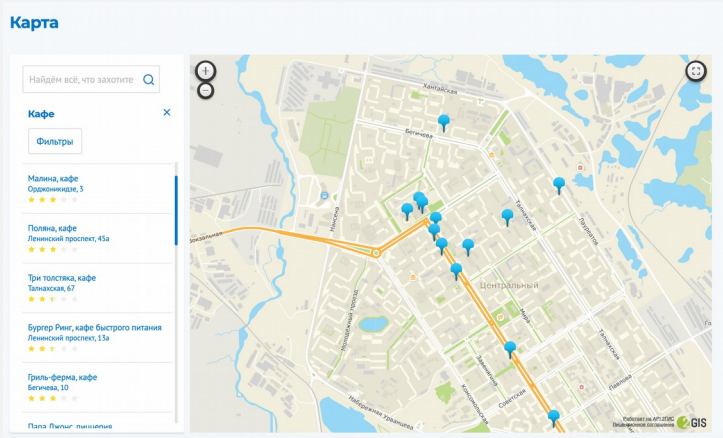
ЯКОРНЫЕ СЕРВИСЫ



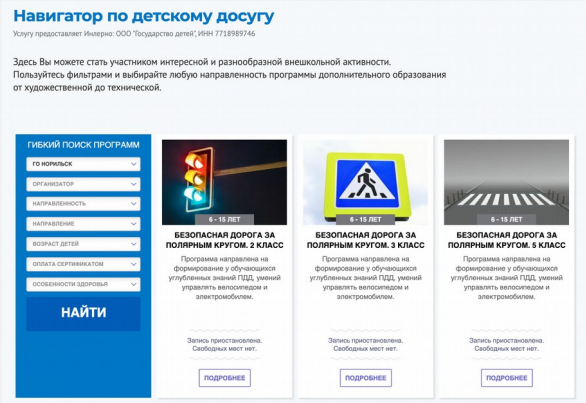
ГО.Медиа – редакторский и пользовательский контент, формирующий позитивную повестку, новости в формате дайджеста



Наиболее полный агрегатор событий и мероприятий в городе с дополнительными сервисами



Карта интересных мест в городе

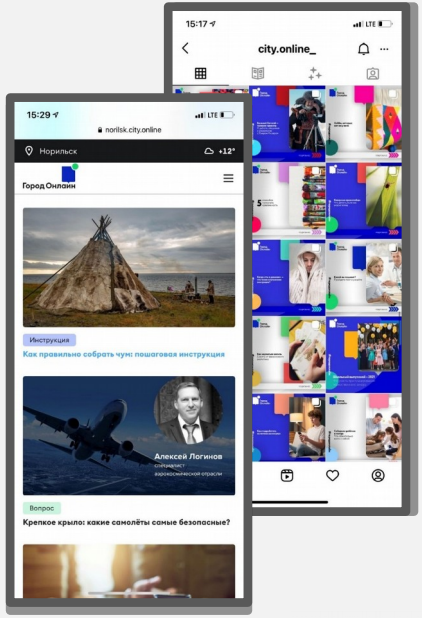


Сервис подбора кружков дополнительного образования для детей

Город Онлайн
city.online

ГО.МЕДИА

Это тематическое цифровое издание, с помощью которого мы формируем образ бренда в понимании потребителя и выстраиваем с ним диалог, в том числе за счет трансляции положительного образа города, в котором живет наш пользователь.

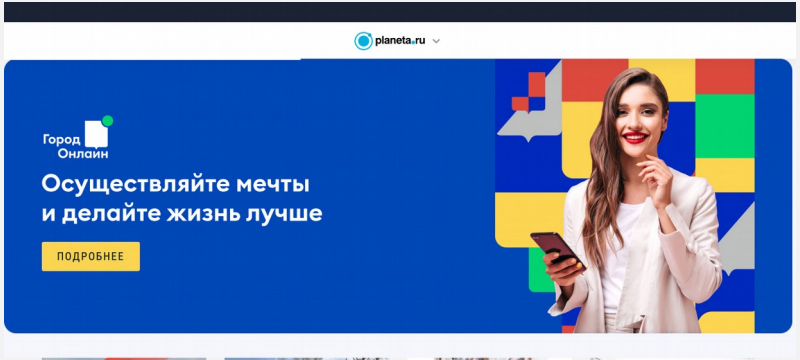


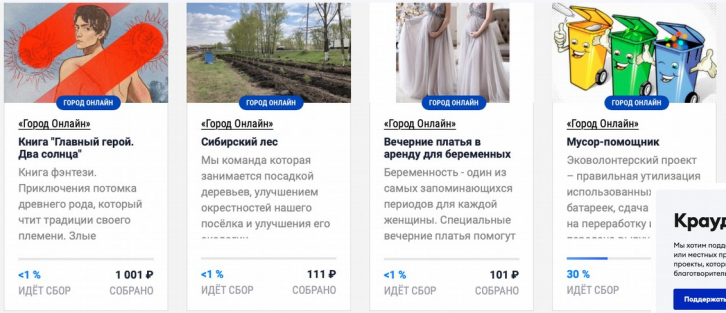
Политика ГО.Медиа:

- Только социально-значимые новости и новости бизнеса в формате дайджеста (позитивная повестка, негатив – 1% если от него нельзя уйти);
- Редакторский контент (статьи, обзоры, интервью) о городской среде, бизнесе, «пользе», героях города;
- Пользовательский контент (работа с историями жителей, местного бизнеса) в классическом и специальной формате (квизы, тесты, фото-обзоры);
- Развитие IG-аккаунта в каждом городе (30% - ГО.Медиа, 70% - пользовательский контент и акции);

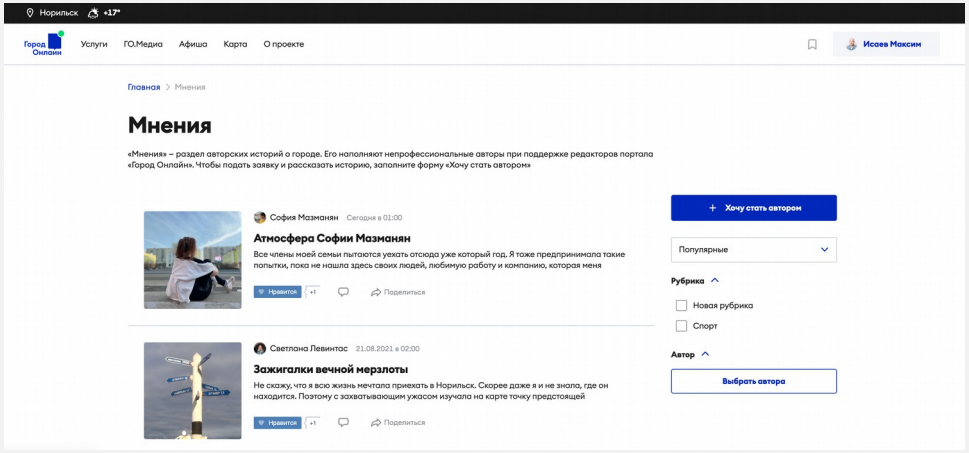
Город Онлайн
city.online

УНИКАЛЬНЫЕ СЕРВИСЫ И СПЕЦПРОЕКТЫ

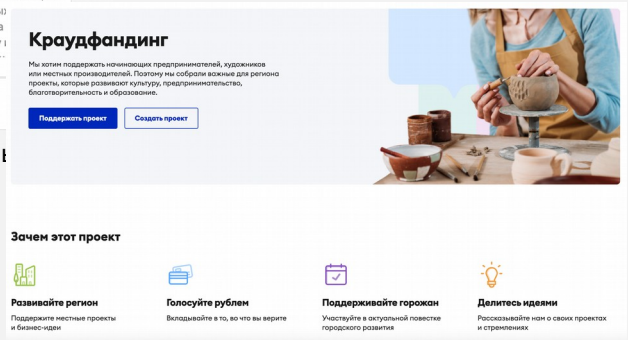




Народный краудфандинг – сбор средств на важны
региональные и локальные проекты



Мнения – раздел авторских историй о городе



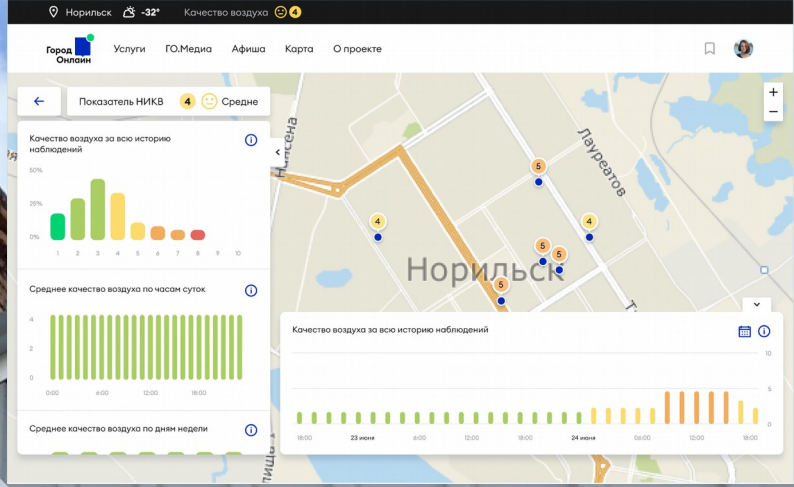
Город Онлайн
city.online

ИНФРАСТРУКТУРНЫЕ СЕРВИСЫ

Система автоматического мониторинга качества воздуха

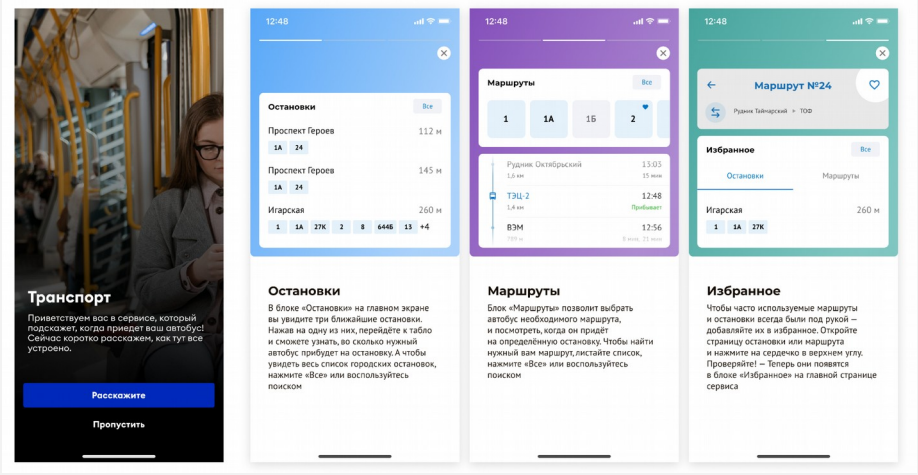
Основные возможности:

- информирование жителей о качестве воздуха в городе в целом и в каждом районе;
- данные в виде карты, графиков или виджета;
- просмотр данных измерений качества воздуха с каждой станции;
- настройка сценариев уведомлений различными способами в случае превышений;
- система принятия обратной связи от жителей.



ИНФРАСТРУКТУРНЫЕ СЕРВИСЫ

Система видеонаблюдения



Сервис по онлайн-мониторингу общественного транспорта

Город Онлайн
city.online

ПАРТНЕРЫ ПРОЕКТА

Стратегические партнеры:

- АО ГЛОНАСС
- Roland Berger
- МЕГАФОН
- epam
- STRELKA КБ
- АРН

Коммерческие партнеры:

- ЯКласс
- ВШТУ Высшая школа технологии и управления
- ПЛАТЕЖНЫЙ СЕРВИС a3
- ВЕБ-РЕГИСТРАТУРА.РУ
- cloud payments
- hh
- ЛитРес:
- Tilli
- сравни.ru
- ДОКТОР РЯДОМ
- НОРИЛЬСК ТАВС
- Билайн
- iHome телекоммуникации
- ЭР-ТЕЛЕКОМ
- 2GIS
- FindSport
- planeta.ru
- МТС
- PROFI.RU
- СНТА
- НОРИЛЬСК ТЕЛЕКОМ
- МЭО АСИ
- iCua
- MAXIMUM EDUCATION
- +1 ГОРОД
- НоРКоМ В КАЖДЫЙ ДОМ
- Подсолнух торговая сеть
- Рамблер/
- мать и дитя
- ЕНИСЕЙ

Проект реализуется при поддержке городских Администраций

Город Онлайн city.online

НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ ПРОДУКТА

1. Расширение линейки best-in-class решений
2. Фокус на высокочастотные сервисы
3. Предоставление уникальных сервисов под потребности городов присутствия
4. Сервисы и акции с компаниями группы и партнерами
5. Интеграции с существующими ИТ системами
6. Улучшение пользовательского опыта

Город Онлайн
city.online

ПРОДУКТОВЫЙ ПОДХОД

Город Онлайн
city.online

СОЦИАЛЬНЫЕ ЭФФЕКТЫ ОТ ВНЕДРЕНИЯ

Повышение уровня доступности качественной медицинской помощи

- Расширение доступа к медицинской помощи в отдаленных районах за счёт телемедицины и других медицинских сервисов на основе цифровых технологий
- Повышение качества предоставления медицинских услуг

Развитие образовательной среды

- Повышение разнообразия форматов и доступности образовательных процессов, в т. ч. во время неблагоприятных погодных условий и эпидемий

Повышение удобства пользования городской средой

- Предоставление информации о локальных организациях и культурно-развлекательных мероприятий за счет информационных и новостных сервисов
- Возможность выстроить вокруг платформы инфраструктуру «Умного города» (мониторинг общественного транспорта, экомониторинг, умные остановки, видеонаблюдение и т.д.) с выводом данных на платформу

Повышение цифровой грамотности населения

- Повышение цифровой грамотности населения за счет популяризации цифровых сервисов «Город Онлайн» и побуждения к их использованию

Укрепление положительного мнения о городе и повышение туристической привлекательности

- Повышение лояльности жителей за счет управления городской повесткой в сервисе «ГО.Медиа» и создания сообщества инфлюенсеров в сервисе «Мнения»

Развитие малого и среднего бизнеса в городе

- Создание здоровой конкурентной среды благодаря включению локальных партнеров в программу лояльности и публикаций акций и скидок на платформе

Город Онлайн
city.online

Спасибо за внимание!

Город Онлаин
city.online