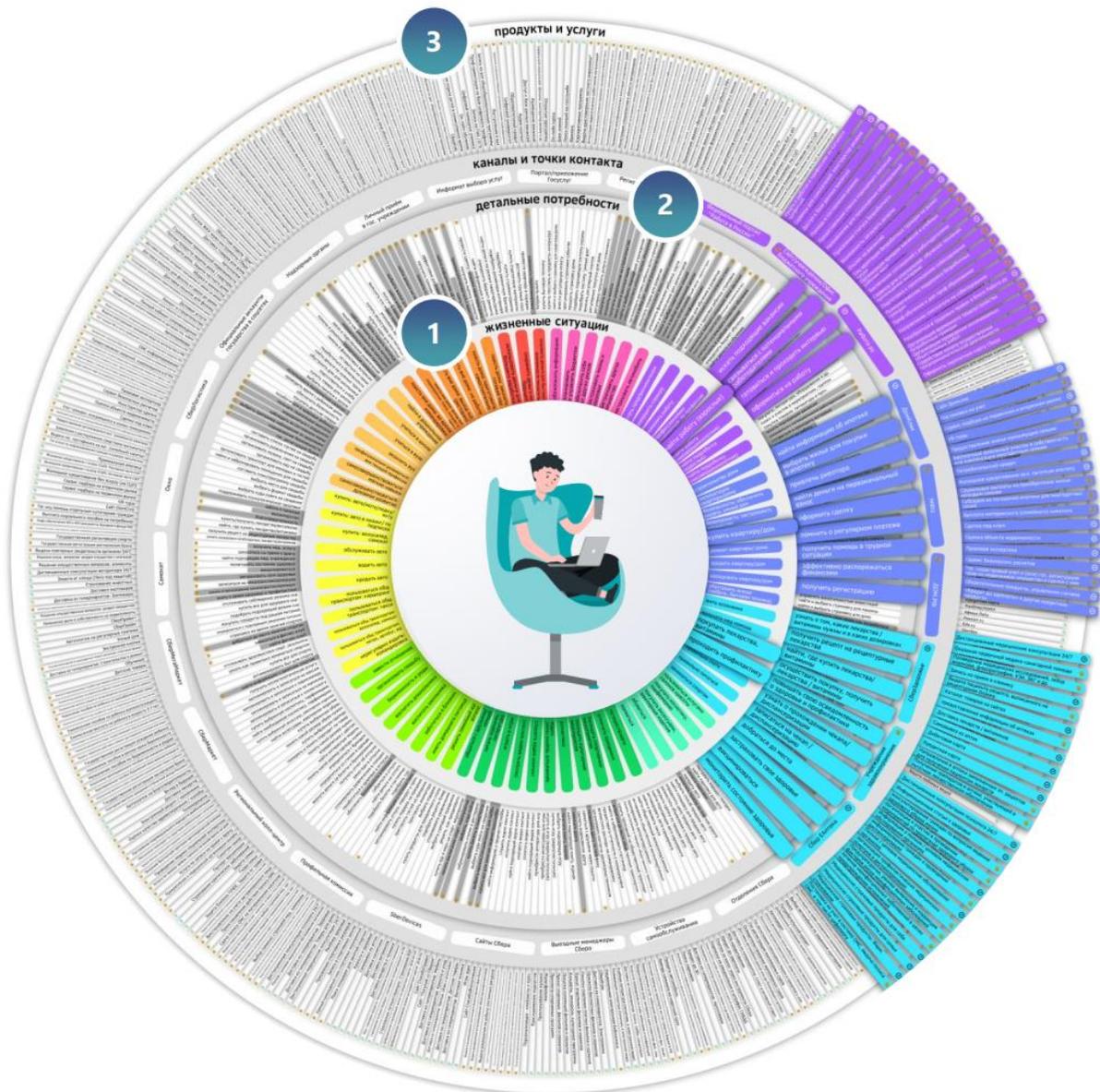




цифровой  
Петербург

**Методология клиентоцентричных сервисов  
в применении к стратегической сессии  
по проектированию новых сервисов  
для жителей Санкт-Петербурга**

# Ключевой задачей является анализ потребностей пользователей



## «Ромашка»

Способ визуализации результатов **анализа жизненных ситуаций и потребностей** пользователя, который помогает **определить проблемы** пользователя во всех жизненных ситуациях

### 1 Жизненные ситуации

Определяются **все значимые моменты** в жизни пользователя, с которыми он сталкивается на протяжении жизни

### 2 Потребности

Анализируются **ситуации, в которых у человека возникает нехватка/недостаточность чего-либо** в зависимости от жизненной ситуации и в контексте

### 3 Сервисы

**Цифровые сервисы** проектируются так, чтобы создать **максимально удобный путь** для поддержки пользователя в рамках закрытия всех его потребностей

# Основные понятия

## Жизненная ситуация

Отрезок времени в жизни человека (клиента), в рамках которого возникает потребность и/или необходимость в получении ценностей



**Рядом с домом провалился асфальт**

# Основные понятия

## Жизненная ситуация

Отрезок времени в жизни человека (клиента), в рамках которого возникает потребность и/или необходимость в получении ценностей

## Клиентский путь

Последовательность действий и решений человека, совершаемых в рамках жизненной ситуации



# Основные понятия

## Жизненная ситуация

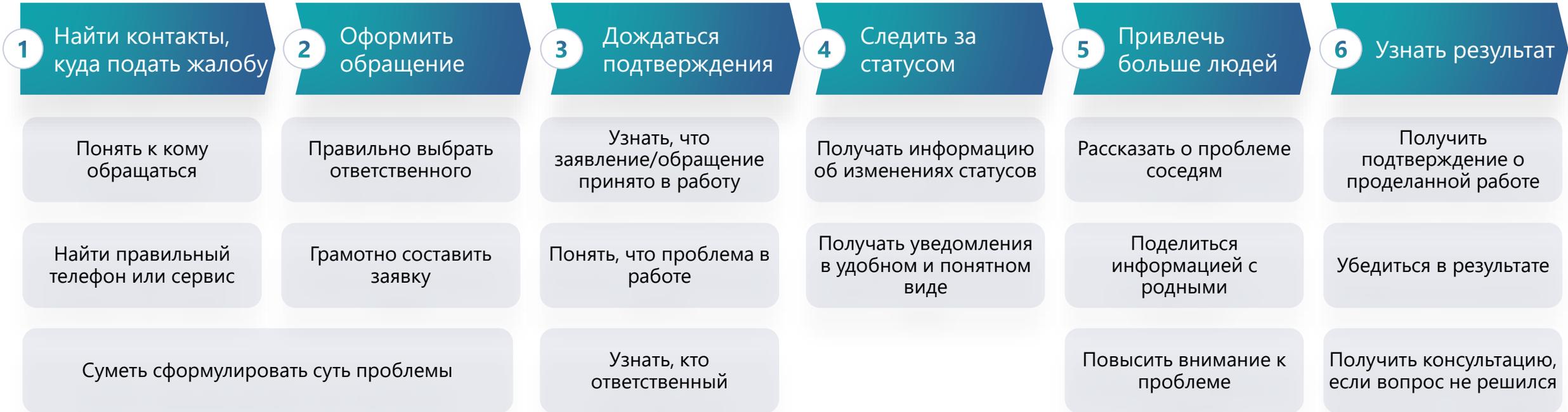
Отрезок времени в жизни человека (клиента), в рамках которого возникает потребность и/или необходимость в получении ценностей

## Клиентский путь

Последовательность действий и решений человека, совершаемых в рамках жизненной ситуации

## Потребность

Недостаточность/нехватка чего-либо, возникающая у клиента в зависимости от жизненной ситуации и контекста, которая может быть закрыта/удовлетворена



# Основные понятия

## Жизненная ситуация

Отрезок времени в жизни человека (клиента), в рамках которого возникает потребность и/или необходимость в получении ценностей

## Клиентский путь

Последовательность действий и решений человека, совершаемых в рамках жизненной ситуации

## Болевые точки

Проблемы и барьеры, возникающие у человека (клиента) при покрытии потребностей на разных участках клиентского пути



# Основные понятия

<b>Жизненная ситуация</b>	<u>Отрезок времени в жизни человека (клиента), в рамках которого возникает потребность и/или необходимость в получении ценностей</u>
<b>Клиентский путь</b>	<u>Последовательность действий и решений человека, совершаемых в рамках жизненной ситуации</u>
<b>Потребность</b>	<u>Недостаточность/нехватка чего-либо, возникающая у клиента в зависимости от жизненной ситуации и контекста, которая может быть закрыта/удовлетворена</u>
<b>Болевые точки</b>	<u>Проблемы и барьеры, возникающие у человека (клиента) при покрытии потребностей на разных участках клиентского пути</u>
<b>Сервис</b>	<u>ПО, реализующее доп. функциональные потребности, предназначенное для функционирования в отдельном процессе и взаимодействующее с другими сервисами и сторонними приложениями с использованием стандарт. интерфейсов</u>

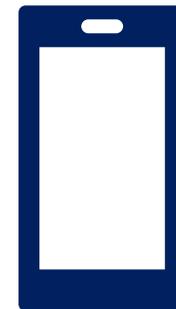
## В чём нам поможет методология?



**Определять целевую аудиторию** (клиента нашего сервиса)



**Понимать клиентский путь** (чувствовать потребности и боли)



**Найти идеи новых сервисов** (потенциальные возможности)

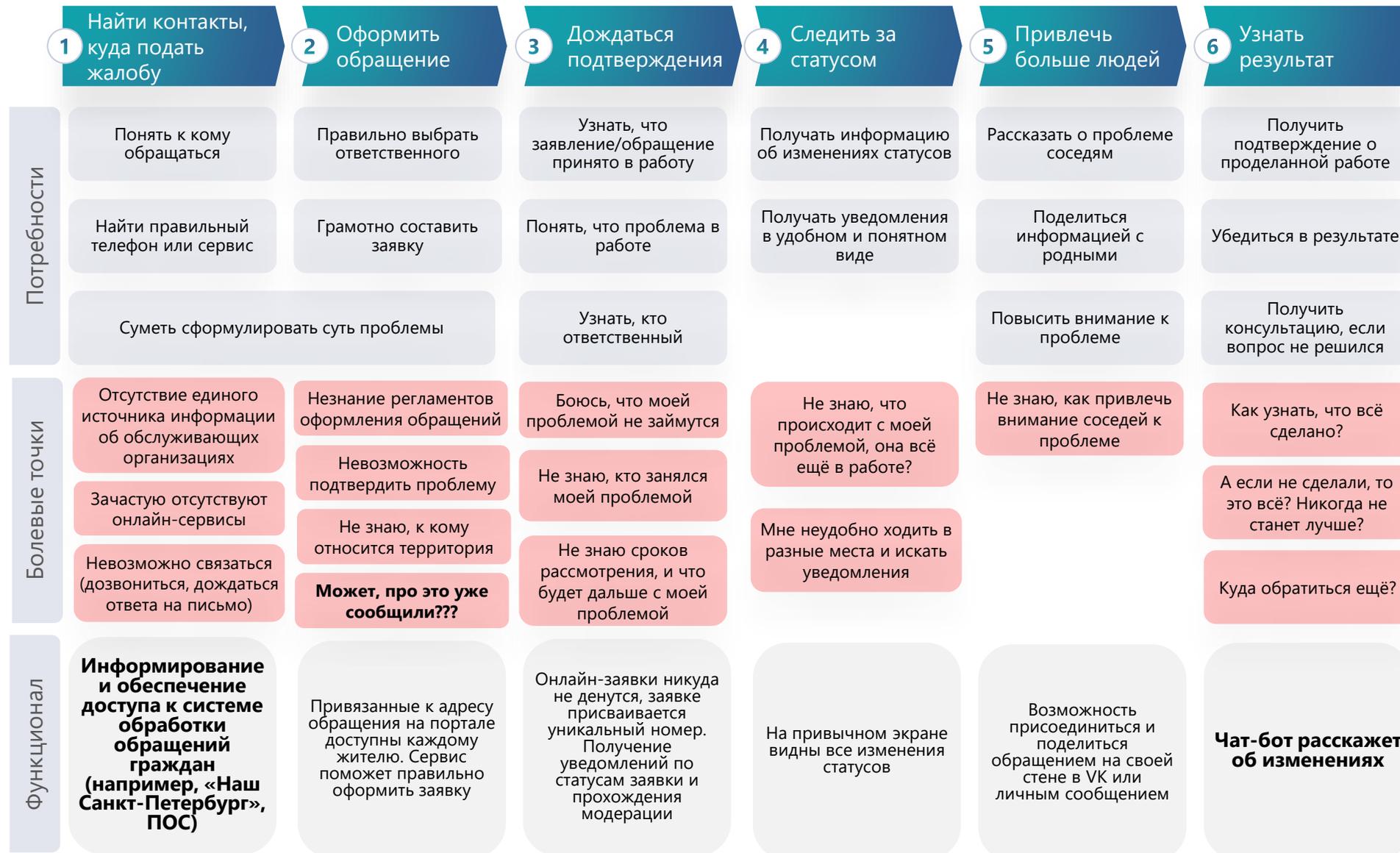


## Клиент «Я здесь живу»

- 18-60 лет
- Житель МКД
- Житель города с населением 100 000+ человек
- Сформированные запросы к месту жительства
- Ищет пути и способы решения своих проблем

Охват клиентской аудитории в РФ:  
**75 754 000+ человек**

# Клиентский путь «Я здесь живу» (рядом с домом провалился асфальт)



## Болевые точки (спасибо ЦУР 😊)

- Жители Калининского района **интересуются ходом и сроками реализации инвестиционного проекта строительства перинатального центра** на улице Вавиловых
- Жители Красносельского района **жалуются на нехватку мест в школах**. Особое внимание уделяется строительству школы в ЖК «Южная акватория», Ленинский пр., участок 11 (северо-западнее пересечения ул. Доблести и ул. Маршала Захарова). Жители **жалуются на отсутствие информации о сроках реализации проектов** строительства школ и детских садов
- **В связи с проведением СВО** активно возникают вопросы о предоставлении кредитных каникул её участникам и членам их семей. Жители **сообщают о трудностях, связанных с оформлением кредитных каникул**
- От жителей поселка **Шушары, района Славянка**, поступают **жалобы на отсутствие в микрорайоне поликлиники**. Маршрутизация пациентов осуществляется неудовлетворительно
- В Санкт-Петербурге Комитет имущественных отношений уже год **не включает земельный участок ЖСК «Курортный» в Перечень** находящихся на территории Санкт-Петербурга земельных участков для многодетных и льготников. **Решения Комиссии до сих пор нет**
- Жители **обеспокоены трудностями в реализации Закона о гаражной амнистии**. Остро стоит вопрос предоставление **мест для хранения автомобилей, используемых для перевозки инвалидов**

## Болевые точки (спасибо ЦУР 😊)

- Жители **возмущены размещением ларьков и других объектов стихийной и нестационарной торговли в неположенных местах**. Наибольшее количество жалоб поступает от жителей Калининского, Невского и Приморского районов, в которых торговля масштабно разворачивается у станций метро (преимущественно у ст. м. Академическая, Рыбацкое, Дыбенко)
- Жители **интересуются судьбой Апраксина двора, сроками реализации проекта**
- В Выборгском район **возле метро «Проспекта Просвещения» установили дорогостоящую скульптуру**. Жители **возмущены подобным расходом средств бюджета**
- В связи с проведением прямой линии Губернатора Санкт-Петербурга **поступило множество обращений, связанных с благоустройством парков и общественных пространств**. Жители **интересовались планами по благоустройству** Пулковского парка, Жемчужного пляжа, территория Купчино и Парнаса
- **В Красносельском районе территорию для выгула собак решили отдать под каток**. Жители предлагают рассмотреть альтернативные территории, так как эта площадка единственная кинологическая площадка в районе
- **Жители Красносельского района массово публикуют обращения с просьбой решить транспортную проблему в районе**. В частности, остро стоит вопрос строительства станций метро

# План стратегической сессии

	1 Найти контакты, куда подать жалобу	2 Оформить обращение	3 Дождаться подтверждения	4 Следить за статусом	5 Привлечь больше людей	6 Узнать результат
Потребности	Понять к кому обращаться	Правильно выбрать ответственного	Узнать, что заявление/обращение принято в работу	Получать информацию об изменениях статусов	Рассказать о проблеме соседям	Получить подтверждение о проделанной работе
	Найти правильный телефон или сервис	Грамотно составить заявку	Понять, что проблема в работе	Получать уведомления в удобном и понятном виде	Поделиться информацией с родными	Убедиться в результате
	Суметь сформулировать суть проблемы		Узнать, кто ответственный		Повысить внимание к проблеме	Получить консультацию, если вопрос не решился
Болевые точки	Отсутствие единого источника информации об обслуживающих организациях	Незнание регламентов оформления обращений	Боюсь, что моей проблемой не займутся	Не знаю, что происходит с моей проблемой, она всё ещё в работе?	Не знаю, как привлечь внимание соседей к проблеме	Как узнать, что всё сделано?
	Зачастую отсутствуют онлайн-сервисы	Невозможность подтвердить проблему	Не знаю, кто занялся моей проблемой	Мне неудобно ходить в разные места и искать уведомления		А если не сделали, то это всё? Никогда не станет лучше?
	Невозможно связаться (дозвониться, дождаться ответа на письмо)	Не знаю, к кому относится территория	Не знаю сроков рассмотрения, и что будет дальше с моей проблемой			Куда обратиться еще?
Функционал	Информирование и обеспечение доступа к системе обработки обращений граждан (например, «Наш Санкт-Петербург», ПОС)	Привязанные к адресу обращения на портале доступны каждому жителю. Сервис поможет правильно оформить заявку	Онлайн-заявки никуда не денутся, заявка присваивается уникальный номер. Получение уведомлений по статусам заявки и прохождения модерации	На привычном экране виды все изменения статусов	Возможность присоединиться и поделиться обращением на своей стене в VK или личным сообщением	Чат-бот расскажет об изменениях

Клиентский путь, потребности и болевые точки

**11:30 — 13:00**

Функции новых сервисов

**13:45 — 14:45**

Презентация работ (прямо на флип-чартах):

**15:00 — 16:00**

**6 минут выступление + 4 минуты вопросы**



# Разбиваемся на группы

**Комитет государственного  
финансового контроля**

**Шалашнов Константин**

**Комитет по  
государственному заказу**

**Тюева Анастасия**

**Комитет финансов**

**Бичёва Любовь  
Суржиков Артём**

**Комитет по инвестициям**

**Осмоловский Кирилл**

**Комитет имущественных  
отношений**

**Фёдорова Евгения  
Жукова Наталья**

**Комитет по контролю  
за имуществом**

**Крюкова Евгения  
Панова Лилия**

**Сотрудники УИТС, ИАЦ, ССПК, ЦУР присоединяются к группам ИОГВ по своему профилю деятельности или по принципу сочувствующих проблематикам**

**Ждём вас в чате по стратсессиям**



- **Все участники и модераторы в одном чате**
- **Оцифрованные результаты стратсессий**
- **Анонсы предстоящих мероприятий**