

Опыт реализации экосистемы цифровых сервисов в SuperApp “Интерсвязь.Умный город”

Дмитрий Ботов

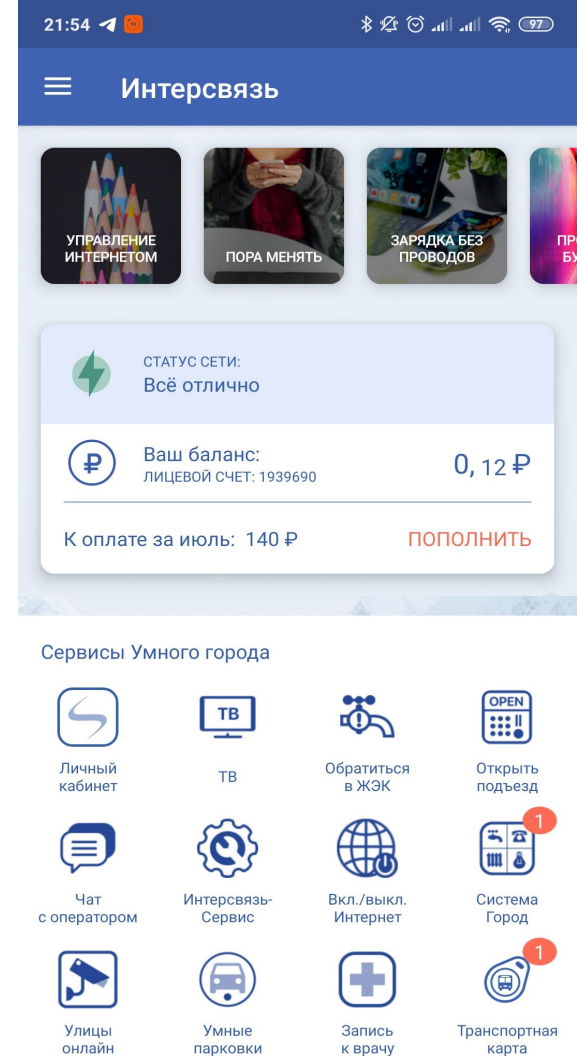
директор по развитию
цифровых продуктов
компании “Интерсвязь”

Telegram: @dmbotov



Мобильное приложение “Умный город”

- **1 700 000** установок Android / iOS
- **550 000** активных пользователей в месяц
- Оценка **4.6 / 4.5** в PlayMarket / AppStore
- Более **16 городских сервисов**:
 - Умные домофоны
 - Запись к врачу
 - Оплата услуг ЖКХ
 - Обращения в управляющую компанию
 - Транспортная карта
 - Онлайн-ТВ
 - Городской Wi-Fi
 - Видеонаблюдение на улицах и во дворах
 - Умные парковки в ТРК и во дворах
 - Сервис по ремонту ПК/интернет
 - Чат техподдержки
 - Личный кабинет провайдера



Mobile App



HUAWEI



Мультисервисная платформа



Mobile App



Мультисервисная платформа



Диджитализация

Коммуникация

Навигация

Монетизация

Персонализация

Аналитика

Mobile App



Мультисервисная платформа



Диджитализация

Коммуникация

Навигация

Монетизация

Персонализация

Аналитика

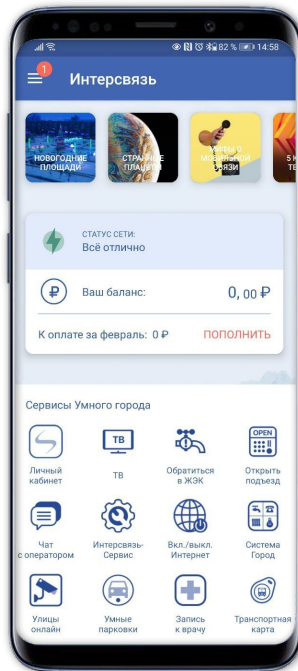
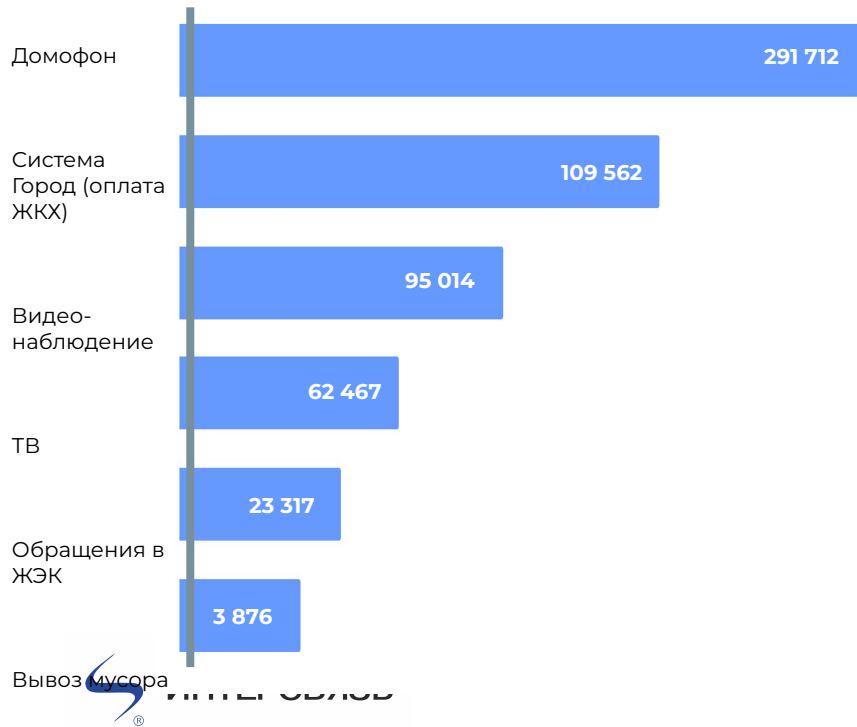
LifeStyle-
трансформация

Маркетинг
ценностей

Экосистемный
подход

Приложение **Интерсвязь.Умный город**

Количество пользователей функций приложения в месяц



550 000
пользователей
приложения
в месяц

40%
рост количества
пользователей за
2020 год

3
минуты -
среднее время
одной сессии
пользователя

66%
пользователей
возвращается в
приложение в
течение недели

LifeStyle: Умные домофоны

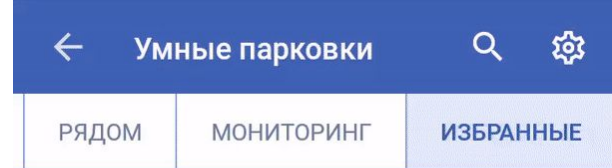
2 546 740 открытий домофонов
через приложение в месяц



LifeStyle:

Умные парковки под Куполом

- 106 парковок под наблюдением 24/7
- Навык парковок для Алисы
- Моментальные оповещения при подозрительных действиях рядом с авто
- ~400 000 посещений раздела в год



СПИСОК ИЗБРАННЫХ ПАРКОВОК:

19 Челябинск, Каширин... 3.8 км >

ЧЕЛЯБИНСК, УЛ. БРАТЬЕВ
КАШИРИНЫХ, Д. 124

LifeStyle: Умное ЖКХ

200 000 пользователей в месяц пользуются сервисом

The image displays three sequential screenshots of the LifeStyle mobile application interface, illustrating the user journey from reporting a problem to paying for services.

Скриншот 1: Обратиться в ЖЭК
Экран с заголовком "Обратиться в ЖЭК". В центре уведомление о работе: "Тип: Уведомление, Статус: В работе, Категория: Прочее, Дата возникновения: 09.09.2020 12:27, Дата завершения: 24.09.2020 17:00, Описание: Уважаемые собственники! Не забывайте своевременно оплачивать жилищно-коммунальные услуги!".

Скриншот 2: Обращение
Экран с заголовком "Обращение". Поля для ввода: "Тип обращения" (Общедомовое), "Адрес проблемы" (Челябинск, ул. Петра Сумина, д. 12), "Наименование управляющей компании" (Горизонты ООО), "Лифт" (выпадающий список), "Не работает лифт". Кнопка "Прикрепить фото" с двумя изображениями. Контактные данные: "Павличенков Евгений Анатольевич", "+7 912-324-5578". Кнопка "Сообщая свои персональные данные, даю согласие ООО фирма 'Интерсвязь' на их обработку...".

Скриншот 3: Оплатить услуги
Экран с заголовком "Оплатить услуги". Таблица списков услуг с кнопкой "ОПЛАТИТЬ" в нижней части.

УСЛУГИ	СТАТИСТИКА
<input type="checkbox"/> КОММУНАРОВ УЛ. Д. 23 КВ. 6	
<input type="checkbox"/> АО УСТЭК-ЧЕЛЯБИНСК: ГВС Ц.В.М. лицевой счёт: 6000155062	0,00 Р >
<input type="checkbox"/> АО УСТЭК-ЧЕЛЯБИНСК: ОТОПЛЕНИЕ Ц.В.М. лицевой счёт: 6000155062	0,00 Р >
<input type="checkbox"/> ИНТЕРСВЯЗЬ: ЗА ИНТЕРНЕТ МАЛЬЦЕВА А. В. лицевой счёт: 2357065	0,00 Р >
<input type="checkbox"/> ИНТЕРСВЯЗЬ: ЗА ИНТЕРНЕТ БУРМИСТРОВ А. Г. лицевой счёт: 1927686	-540,00 Р >
<input type="checkbox"/> МУП ПОВВ: ПРОЦЕНТ ЗА РАССРОЧКУ ПЛАТЕЖА ЗА УСТАНОВКУ ОПУ Ц.В.М. лицевой счёт: 3146113060	0,00 Р >
<input type="checkbox"/> МУП ПОВВ: РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ПО ОПУ/ХВС ОБЩЕДОМОВЫЕ НУЖДЫ Ц.В.М. лицевой счёт: 3146113060	1,00 Р >
<input type="checkbox"/> МУП ПОВВ:ВО Ц.В.М. лицевой счёт: 3146113060	0,00 Р >
<input type="checkbox"/> МУП ПОВВ:ХВС	

LifeStyle: Транспортная карта

- 50 000 активированных ключей с июня 2020 г.
- ~30 000 поездок в неделю



Lifestyle-трансформация создает ценности

- Экономия времени
- Контроль
- Безопасность
- Комфорт

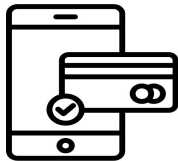


Приложение **Интерсвязь.Умный город**. Итоги 2020 год



25 млн

раз наши пользователи **открыли домофон** через приложение



952 808

пользователей оплатили **услуги ЖКХ** через приложение



161 568

уникальных пользователей сервиса **“Умные парковки”**



58 673

пользователя **записались к врачу** в приложении



170 702

поездки было совершено по привязанным к приложению почти **7 000** картам

Трансформация маркетинга в компании

**Сбытовой
маркетинг**

Ориентация на
получение прибыли
за счет роста
объемов продаж



Продажи



ИНТЕРСВЯЗЬ

Трансформация маркетинга в компании

**Сбытовой
маркетинг**



**CRM
маркетинг**

Ориентация на
получение прибыли
за счет роста
объемов продаж

Ориентация на
построение
долгосрочных
взаимовыгодных
отношений



Продажи



LTV



ИНТЕРСВЯЗЬ

Трансформация маркетинга в компании



Экосистемный подход к построению бизнеса



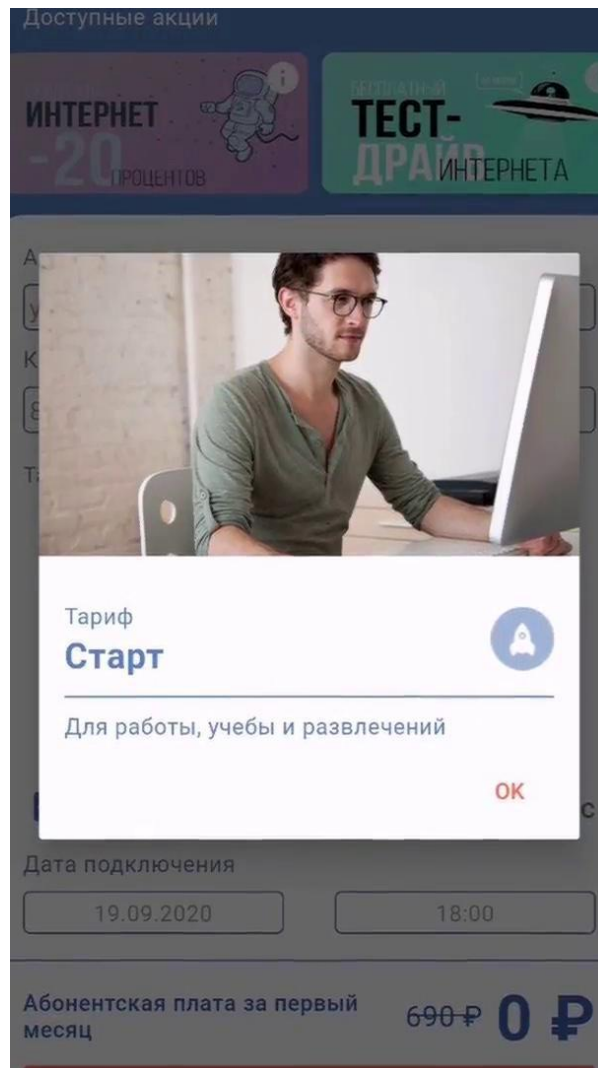
Диджитализация

Цифровой способ решения проблемы клиента

Кейс:

Uber-подключение к услугам провайдера в МП

100 клиентов в неделю



Коммуникация B2B / B2G при построении экосистемы

Проактивная коммуникация

ЖКХ	Медицина	Транспорт
Наши партнеры: более 100 управляющих компаний и домофонных компаний по Челябинску и области	Государственные больницы и поликлиники Частные клиники Служба скорой помощи	МУП СОД ГЭТ МинИнформ МинСоц МинОбр МинДор ОГКУ ОП ЧО

Как Умный домофон помогает жителям?

- Кнопка **“SOS”** на панели домофона – вызов 112 с передачей геометки (адреса) с домофона
- Открыть подъезд для участковых **врачей и скорой помощи**
- Доступ для **МЧС и МВД**
- Интеграция с **Единой системой оповещения о ЧС - Умный Домофон** как вспомогательный элемент **Региональной автоматизированной системы централизованного оповещения**

Безопасность

Во время ЧС челябинцам помогут домофоны «Интерсвязи»

- «Умные домофоны» приняли участие во всероссийских учениях по гражданской обороне
- 6500 устройств компании Интерсвязь «заговорили» в унисон с единой системой оповещения



- Автор: Служба новостей
- Фото: Интерсвязь
- Дата: 7.10.2020

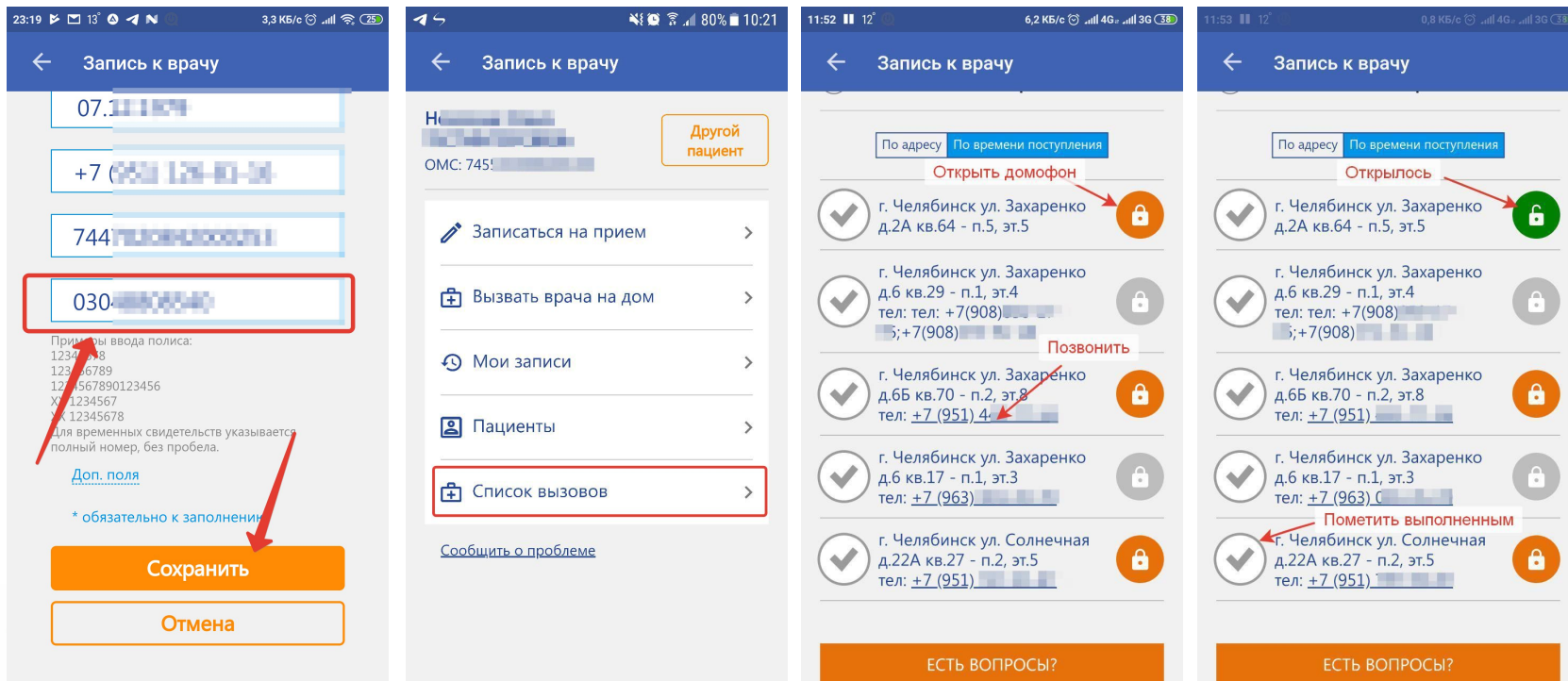
Коммуникация

Открытие домофона для участковых врачей.



Коммуникация

Интерфейс для врачей. В разделе “Запись к врачу” при вводе СНИЛС приложение определяет, что зарегистрировался врач и показывает ему раздел “Список вызовов”.



Коммуникация

- Диспетчер скорой помощи может по запросу скорой открыть любой подъезд через веб-интерфейс.
- Также доступны рации у бригад скорой помощи с установленным приложением для открытия домофона.

Режим диспетчера ★ 143 отзыва

Режим диспетчера Выйти (DISP_SP)

Главная / Режим диспетчера

Режим диспетчера

Режим диспетчера позволяет открывать дверь сотрудникам вашей компании, находясь за рабочим местом. Ответственность за открытие дверей лежит на диспетчере и фиксируется в нашей системе.

29682 ВРЕМЕННЫЙ КОД К УМНОМУ ДОМОФОНУ

Поиск по адресу Свободный поиск

Населенный пункт, улица, дом

Показаны записи 1-50 из 14 144.

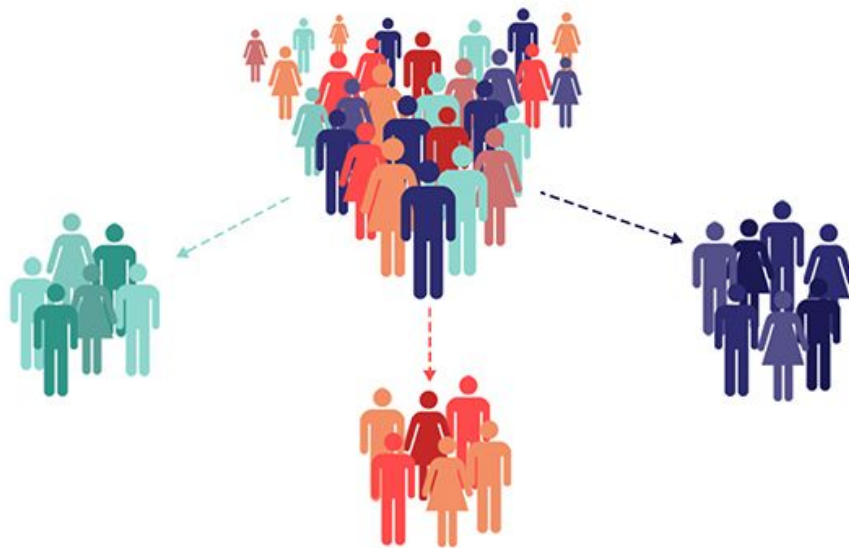
Адрес	Открыть
"Владивосток" Челябинск, ул. Артиллерийская, д. 100 В	Открыть
"Ворота 1п" Челябинск, ул. Кронштадтская, д. 32	Открыть
"Ворота 1п" Челябинск, ул. Румянцева, д. 2	Открыть
"Ворота 1п" Челябинск, ул. Румянцева, д. 2 А	Открыть
"Ворота 1п" Челябинск, ул. Румянцева, д. 2 Б	Открыть
"Ворота 1п" Челябинск, ул. Румянцева, д. 2 В	Открыть
"Ворота 4п" Челябинск, пр-кт. Победы, д. 311	Открыть
"Ворота 6п" Челябинск, ул. Кронштадтская, д. 32	Открыть

Адрес	Открыть
"Калитка 1" Челябинск, ул. Труда, д. 156 В	Открыть
"Калитка 1" Челябинск, ул. Труда, д. 158	Открыть
"Калитка 1" Челябинск, ул. Труда, д. 162	Открыть
"Калитка 1" Челябинск, ул. Университетская Набережная, д. 46	Открыть
"Калитка 1" Челябинск, ул. Университетская Набережная, д. 94	Открыть
"Калитка 1й Пятилетки 27А" Челябинск, ул. Первой Пятилетки, д. 27	Открыть
"Калитка 1й Пятилетки 27А" Челябинск, ул. Первой Пятилетки, д. 27 А	Открыть
"Калитка 1п" Челябинск, ул. Василевского, д. 74	Открыть

Персонализация. Цифровой след

От одного пользователя в месяц получаем:

- 210+ Гб трафика
- 630 логов из МП
- 23 открытий домофона
- 72 поездки по ключу
- 5 подключений к wi-fi
- 37 просмотренных минут ТВ
- 11 оплаченных услуг ЖКХ



Персонализация. Коммуникации с пользователем

Где использовать:

- Тариф под клиента
- Доп.продажи и услуги
- Персонализированный контент
- Борьба с оттоком
- ...



Монетизация

Эффекты от цифровых сервисов:

- Защита от конкурентов: снижение оттока
- Модель подписок на цифровые услуги
- Продажа услуг провайдера
- Доп.продажи услуг, рост ARPU



УМНЫЙ ДВОР

УМНЫЙ
ДОМОФОН



УМНЫЕ
СЧЕТЧИКИ



ПРИЕМ
ОБРАЩЕНИЙ



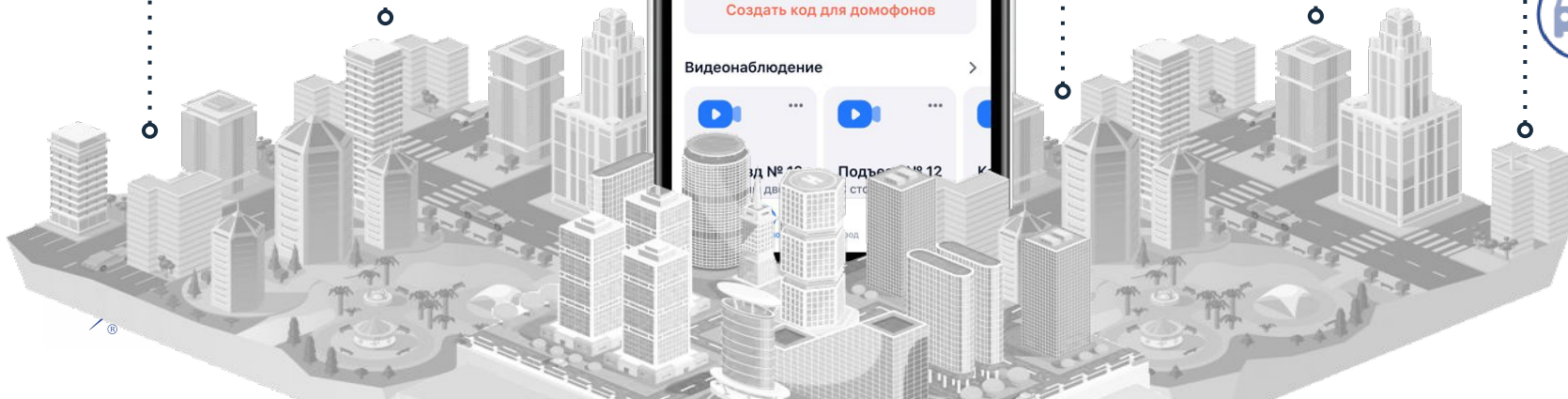
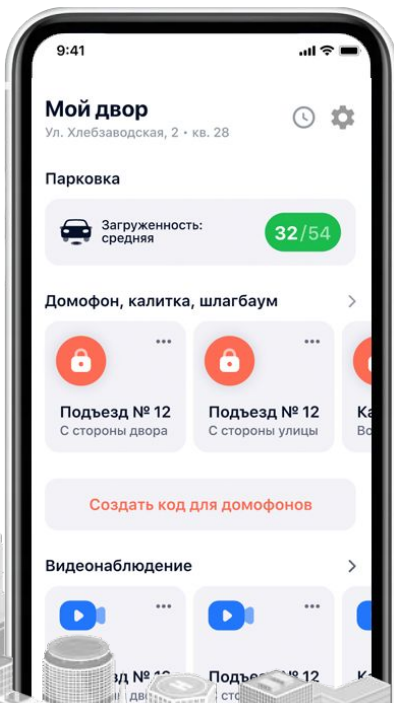
УМНЫЙ
ШЛАГБАУМ



УМНОЕ
ВИДЕОНАБЛЮДЕНИЕ



УМНЫЕ
ПАРКОВКИ



Умный поселок

2020

Подключено к
Интернету и
цифровому ТВ:

250 000

частных домов

350

поселков

2021: Платформа “Умный поселок”



**Погодная
станция**



**Видеонаблюдени
е и детекция
скорости**



**Умный
домофон**



**Умный
шлагбаум**

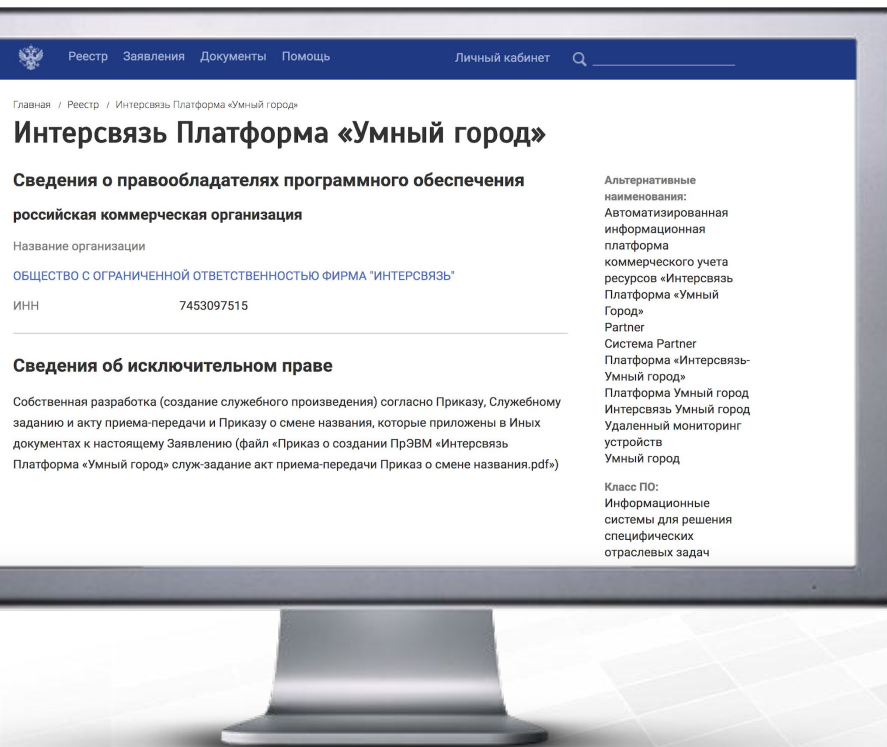


Так что же такое суперприложение?

SuperApp -

ядро экосистемы lifestyle-сервисов
компании, направленных на
повышение воспринимаемой ценности
услуг компании.

Платформа «Умный город»



Интерсвязь Платформа

«Умный город»

внесена в [Единый реестр](#)

**российского
программного
обеспечения**



Приложение **Интерсвязь.Умный город** – финалист международного конкурса BRICS Solutions Awards



BRICS SOLUTIONS AWARDS

Together to Curb Risks and Revive Growth

FINALIST CERTIFICATE

The certificate is proudly presented to solution:

Project name:
Smart City Chelyabinsk and Superapp

Nomination:
Housing and urban environment

Country:
Russia



Svetlana Chupsheva
Director General ASI



Alexander Stuglev
CEO RosCongress Foundation



Sergei Katyrin
President The Russian Chamber



BRICS
RUSIA 1993



AGENCY FOR STRATEGIC INITIATIVES



BRICS
Business Council



ROSCONGRESS
Building Trust



CHAMBER OF COMMERCE AND INDUSTRY OF THE RUSSIAN FEDERATION



SMART CITY CHELYABINSK AND SUPERAPP



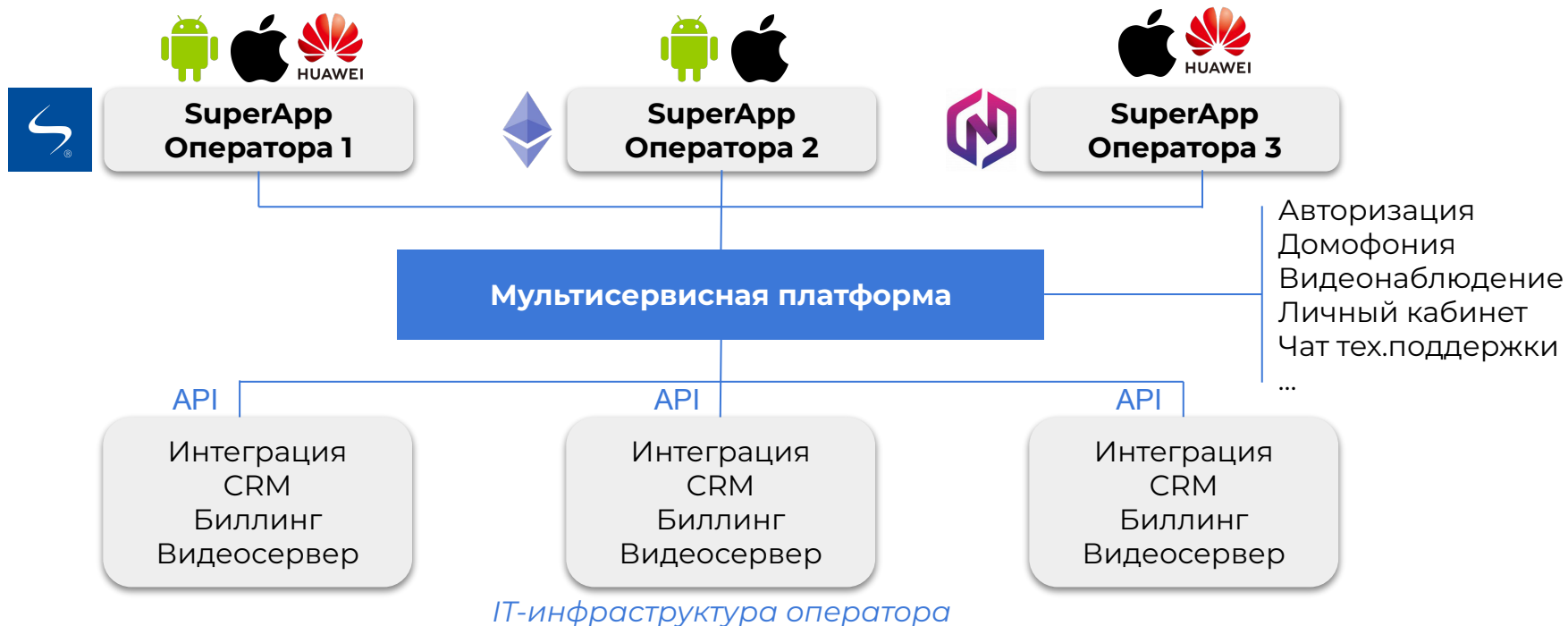
Solution: "Smart City Chelyabinsk" – project aimed at digitalizing urban space and increasing the comfort of its residents. It includes various services that have already gained popularity among the townspeople, and have proven their effectiveness and benefits:

- Digital platform of the "Smart City" (data from all sensors and systems come to it, this information is also analyzed there in order to transfer it to the operator or start the control mechanism);
- Automatic detection of road accidents at intersections;
- Smart key, like a transport card to pay for ticket;
- Alarm system for overfilled waste containers;
- System of electronic interaction with utilities;
- Project "Smart Intercoms" – tens of thousands of devices connected to the Internet with feedback and cameras;
- System of electronic payment for utilities;
- Smart parking, which allows you to find free parking spaces and monitor the car (detecting the presence of a suspicious person next to the car, giving a signal to the owner of the car if it has moved);
- Electronic appointment with a doctor or calling him at home, plus telemedicine.

All this is put together in the free mobile application "InterSvyaz: Smart City", which is used by more than 1.5 million people.

- The human factor is excluded from important and operational tasks. Now, where it is needed, the system itself makes decisions or conducts quick analysis;
- The problem of accidents on heat pipelines was solved. Now sensors allow to determine the leak remotely, reducing the time of its elimination and allowing to prevent an emergency;
- Solved the problem of loss of travel documents in transport, improved the convenience of payment;
- Resolved the issue of overflowing trash containers;
- The problem of the lack of convenient communication between utilities and residents has been resolved;
- Improved security in the courtyards of residential buildings;
- Eliminated the need to go to the cashier to pay for utilities;
- Increased speed of information transfer to medical institutions from patients;
- The problem of finding free parking spaces has been solved and the level of car safety in city parking lots has been increased

Конструктор SuperApp для операторов Умного города



Дмитрий Ботов
директор по развитию
цифровых продуктов
компании “Интерсвязь”

Telegram: @dmbotov

Telegram-канал
IS.Community

