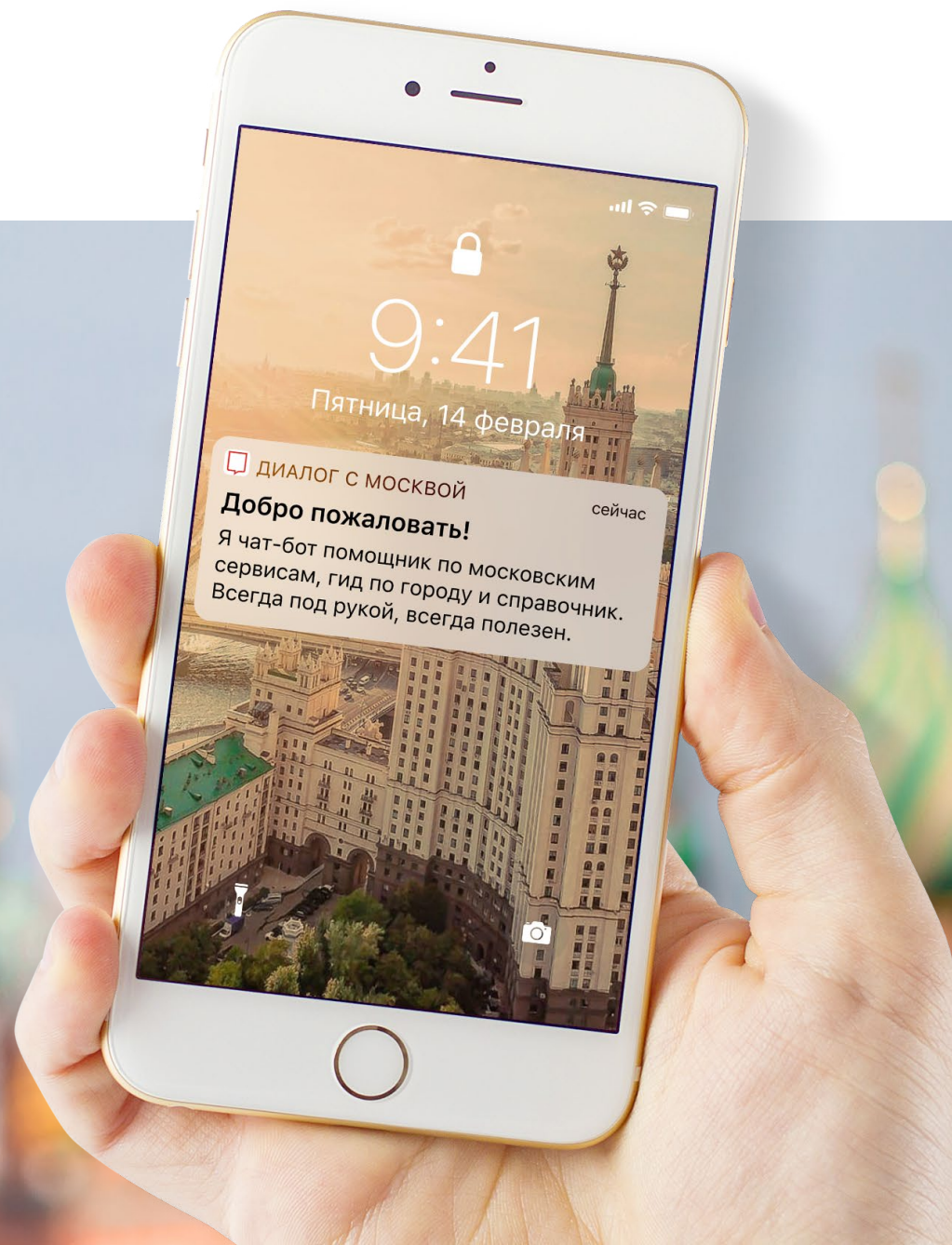


Город-бот

Новые инструменты диалога с жителями
по принципу «место-время-адресат»







Городская сеть Wi-Fi — опорная беспроводная инфраструктура для развития сервисов и услуг в рамках концепции «Умный город», обеспечивающая жителей и гостей столицы бесплатным доступом к интернету.

В Москве уже установлено **18 489 точек доступа** и в зоне действия каждой точки город будет знать кто и когда из зарегистрированных пользователей там был, сможет отправить ему сообщение в чат-бот на основе данных «место-время-адресат» и вступить с ним в диалог.

Полный охват

Больше **85%** москвичей
старше 18 лет пользуются
смартфонами

Мессенджеры становятся основным
каналом коммуникации пользователей,
обгоняя другие приложения и платформы.

* Согласно данным отчёта Института современных медиа (MOMRI)

ДОЛИ МЕССЕНДЖЕРОВ СРЕДИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ МОСКВЫ*



WhatsApp

71%



Viber

37%



ВКонтакте

27%



Facebook Messenger

23%



Telegram

23%

Почему мессенджеры?



Мгновенные
сообщения



Лёгкое создание
групповых чатов



Быстрая отправка фотографий
и видео из камеры



Возможность отправки
голосовых сообщений



Сокращение затрат
на SMS и голосовую связь



Возможность использования
ЧАТ-БОТОВ

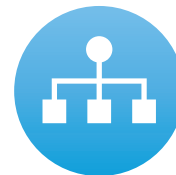


Чат-боты – в работу!

Чат-бот – это виртуальный собеседник и помощник. Популярность чат-ботов объясняется простотой установки и широкими возможностями:



Автоматически отвечать на типовые вопросы с учётом пользовательской истории и атрибутов профиля.



Предоставлять информацию в виде иерархического справочника или меню.



Принимать обращения с вложениями фото и видео. Давать оперативный адресный ответ на обращения.



Адресно анонсировать события и распространять новости по группам пользователей.



Проводить опросы, розыгрыши и иные, вовлекающие в общение, активности.

Легче и быстрее

В чём преимущество чат-ботов над приложениями при двустороннем общении?

ПРИЛОЖЕНИЕ

- Долго устанавливать
- Требуется много внутренней памяти
- Требуется несколько шагов для совершения действия
- Перегруженный функционал
- Долгий запуск
- Сложный интерфейс

ЧАТ-БОТ

- Мгновенная установка
- Не требует внутренней памяти — все данные в облаке
- Действие выполняется одной командой или нажатием на кнопку
- Только нужные функции
- Быстрый запуск
- Простой интерфейс

Количество установок мобильных приложений



Среднее время проводимое в смартфоне



* по оценкам ведущих аналитических ресурсов мобильного рынка InMobi, Statista и App Annie за 2019 год



ВкусВилл (Россия)

Продуктовый ритейл

Получение персональных скидок, история покупок, рекомендации, рецепты, акции сети



ResistBot (США)

Взаимодействие граждан
с выборными органами власти

Выберете кому вы хотите написать из тех, кого Вы выбирали и напишите ваш вопрос. Бот автоматически сформирует документ, включая «шапку» и подпись и направит ваш запрос.

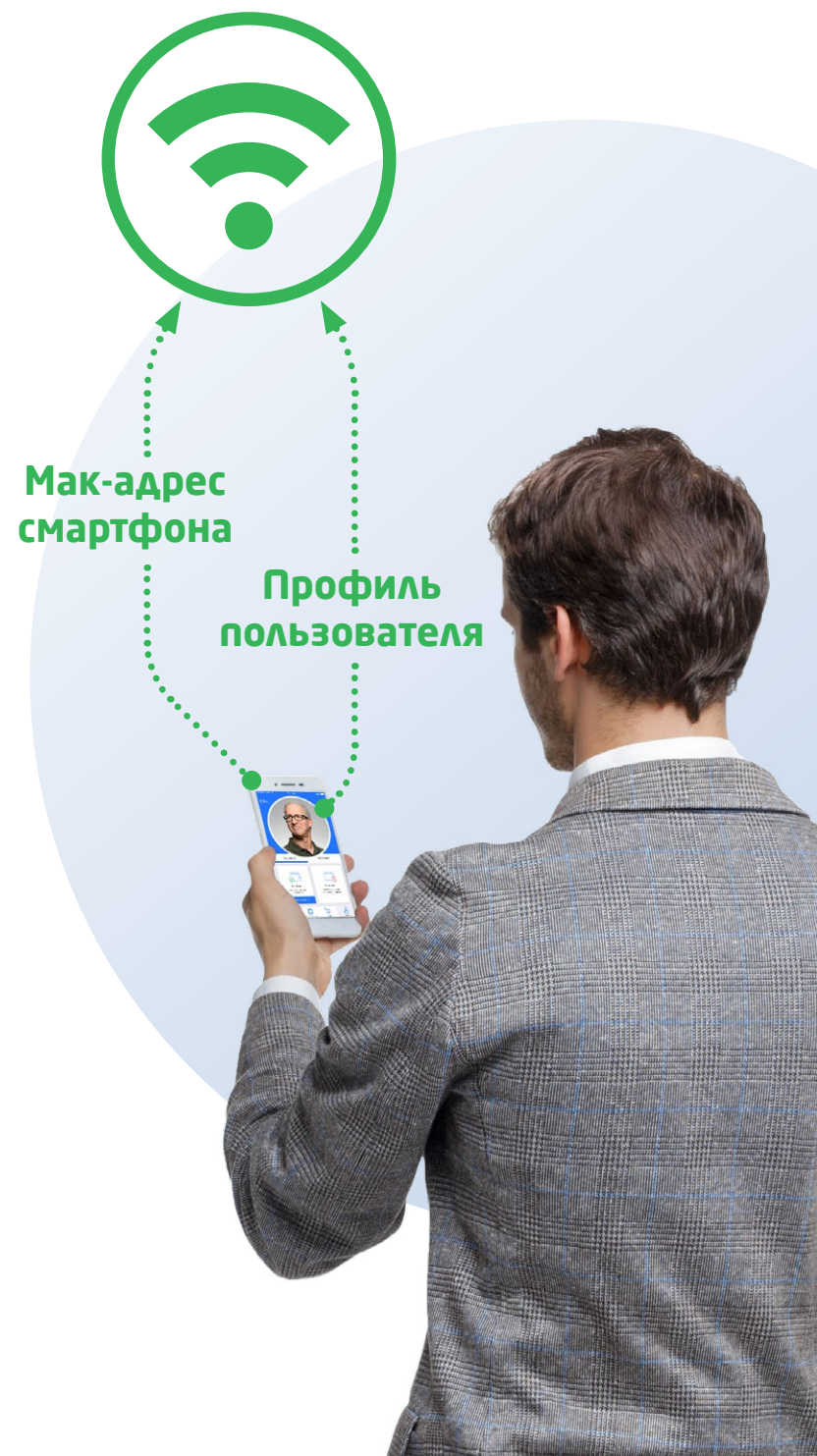
Задача: место-время-адресат

Современный москвич не расстается со своим телефоном. Обнаружив тас-адрес устройства, мы устанавливаем местонахождение пользователя.

Требуется связать профиль пользователя и МАК-адрес его устройства

— тогда можно отправлять пользователю персональные обращения через чат-бот с учётом того, в каком месте он находится* и что актуально конкретно для него именно «здесь и сейчас».

* Использование модуля GPS неэффективно, так как большинство пользователей отключают обнаружение.



Решение: Smart Wi-Fi + чат-бот

В основе технологии — распознавание mac-адресов, находящихся в зоне действия точки доступа. Для этого пользователь не обязательно должен подключаться к сети.

Если пользователь однократно регистрируется в Smart Wi-Fi и установит чат-бот, появится связка МАК-адреса смартфона и профиля пользователя.

**Самый простой способ —
сканирование QR или NFC меток.
Процесс занимает всего 30 секунд.**



После этого можно отслеживать появление людей в нужных локациях и на основе этих данных отправлять им сообщения.



Чат-боты + Smart Wi-fi

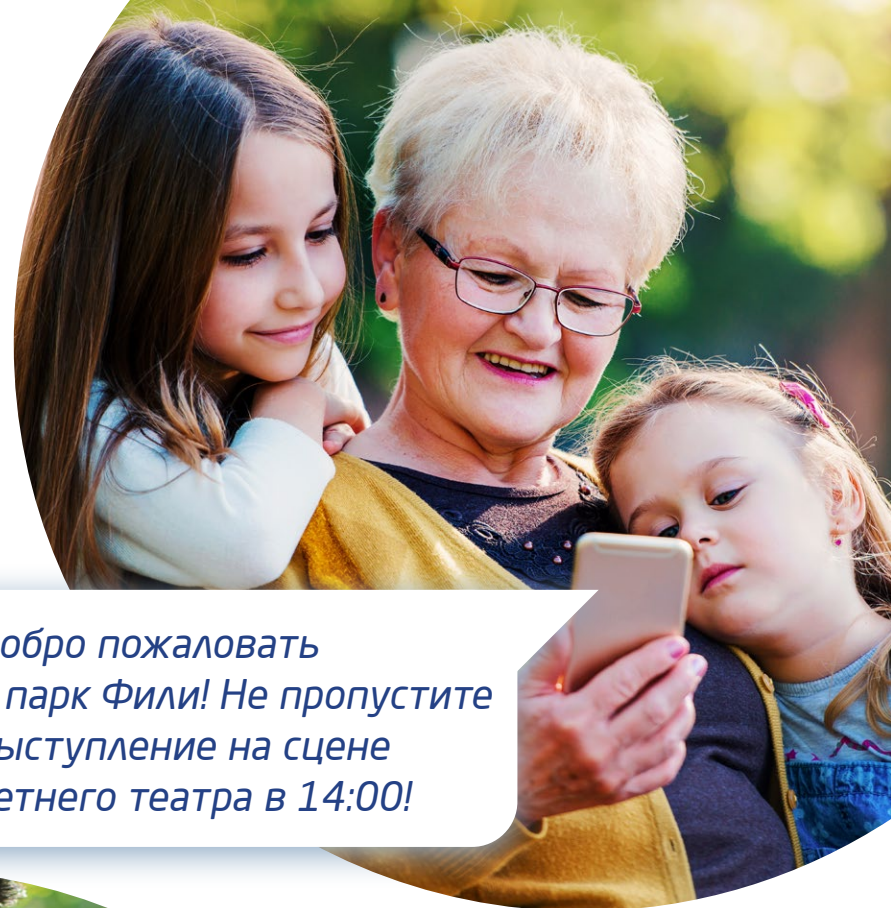
Нужно городу. Полезно жителям



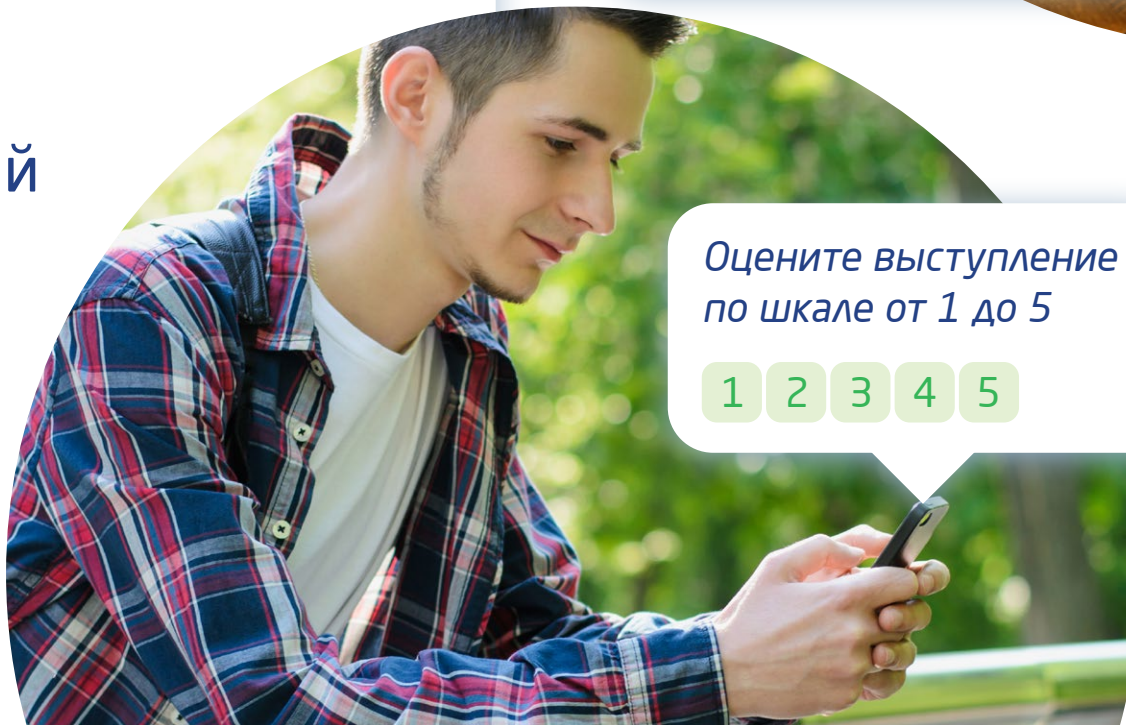
Нужно городу. Полезно жителям

Общение

- Расширение аудитории жителей, ведущих диалог с городом.
- Ускорение получения обратной связи от жителей.
- Анонсирование городских событий и мероприятий.



*Добро пожаловать
в парк Фили! Не пропустите
выступление на сцене
летнего театра в 14:00!*



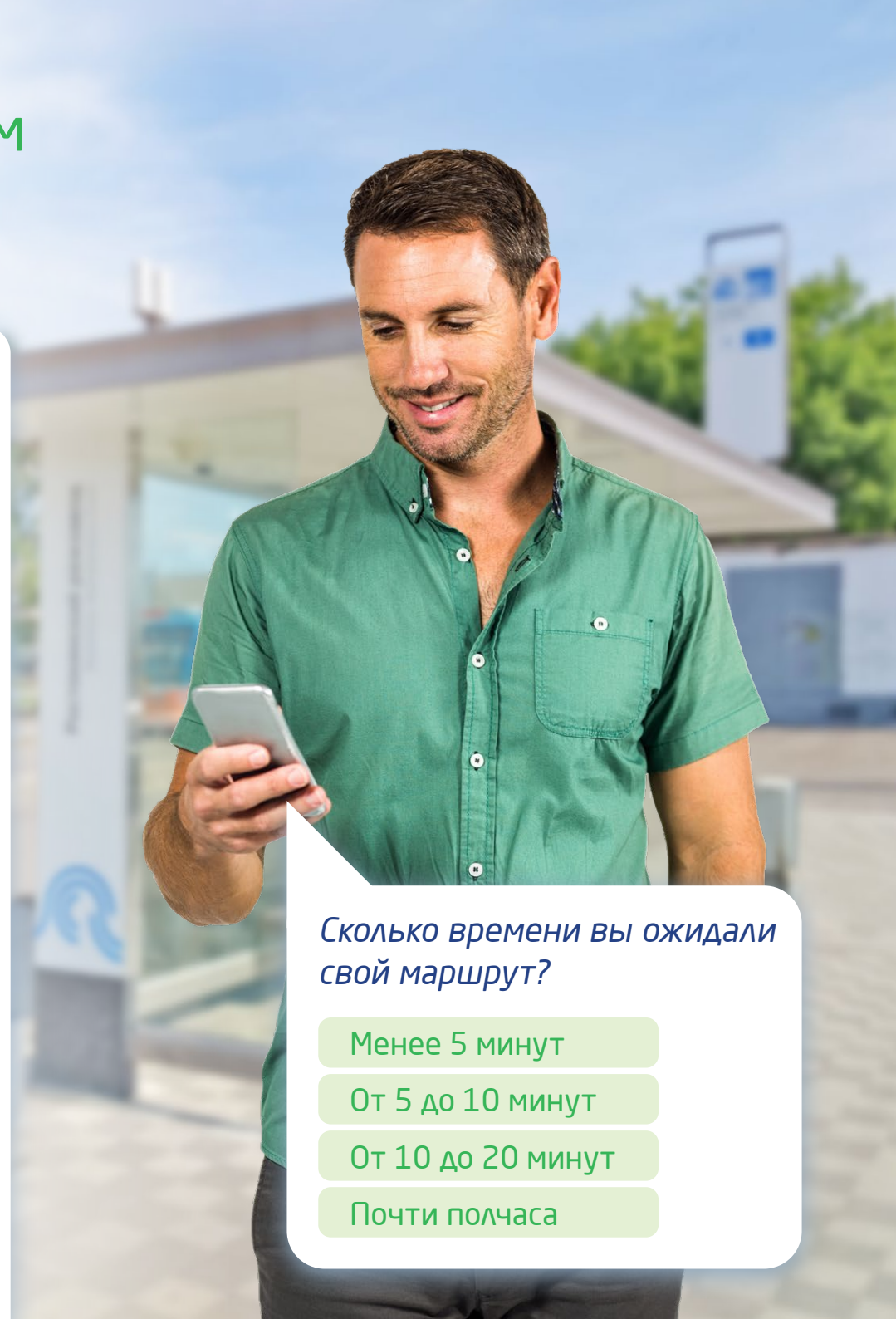
*Оцените выступление
по шкале от 1 до 5*

1 2 3 4 5

Нужно городу. Полезно жителям

Мониторинг

- Источник информации для планирования городской среды.
- Выявление локальных проблем на основе информации от горожан.
- Дополнительный инструмент «измерения» эффективности проведения городских праздников и мероприятий.



Сколько времени вы ожидали свой маршрут?

Менее 5 минут

От 5 до 10 минут

От 10 до 20 минут

Почти полчаса

Нужно городу. Полезно жителям

Поддержка городских инициатив

Информационная поддержка
масштабных городских проектов:



Мои
документы



Мой район



МОСКОВСКОЕ
ДОЛГОЛЕТИЕ

Проект Мэра

Московское
долголетие



Здоровая
Москва



Узнай
Москву



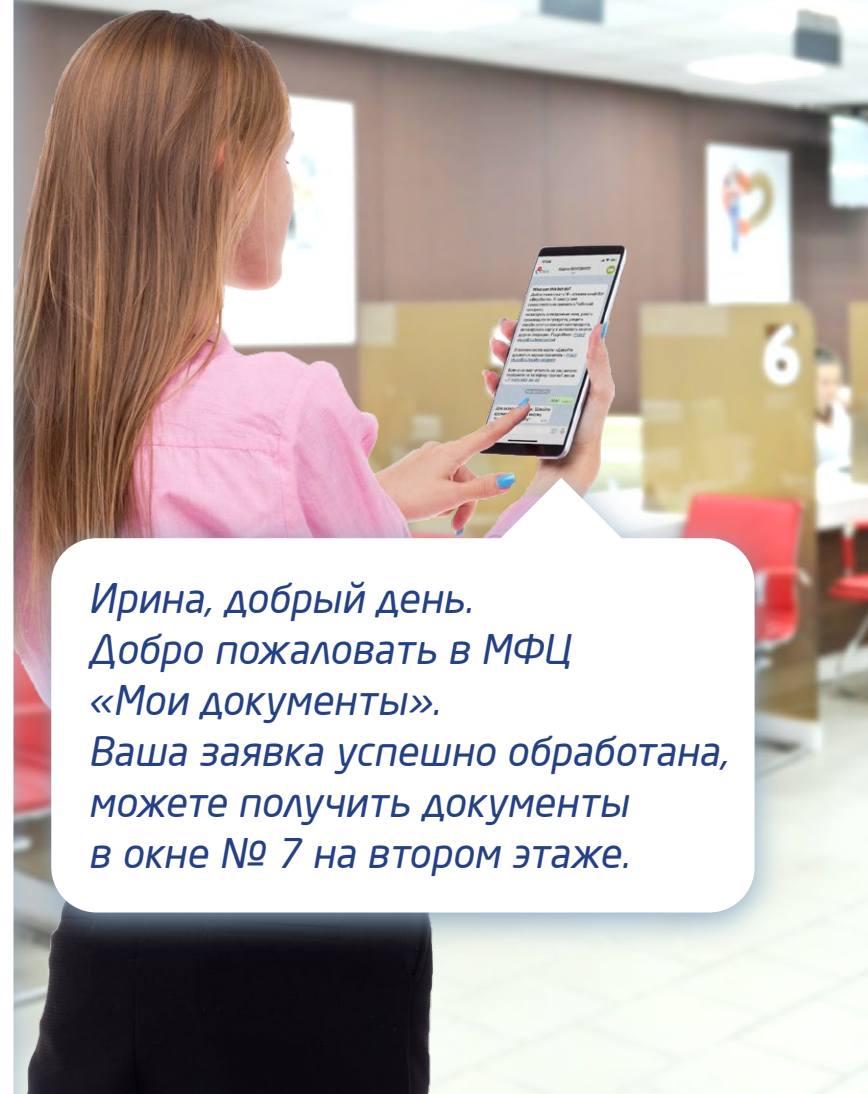
Новый московский
стандарт
поликлиник



Московские
сезоны

и других

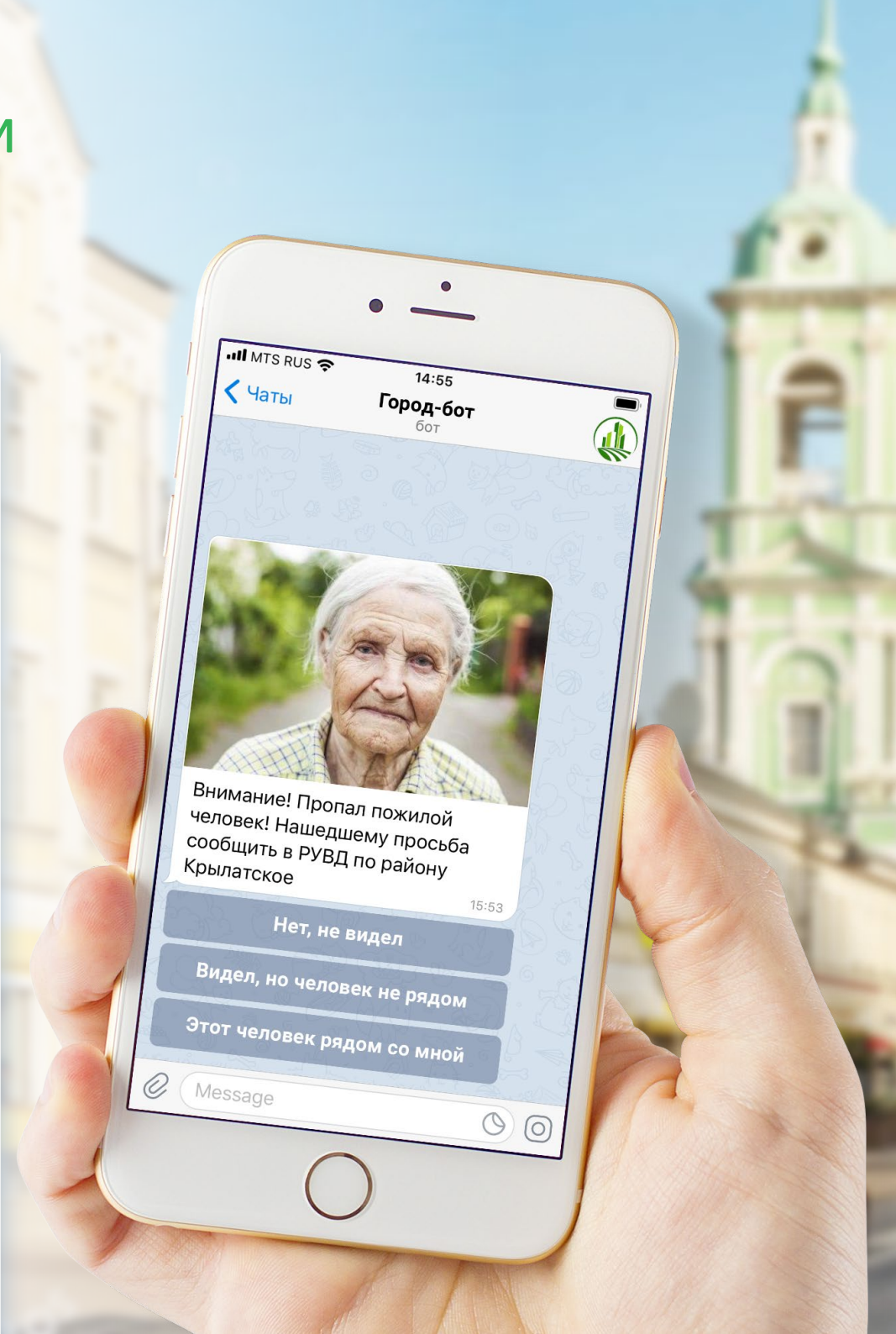
Ирина, добрый день.
Добро пожаловать в МФЦ
«Мои документы».
Ваша заявка успешно обработана,
можете получить документы
в окне № 7 на втором этаже.



Нужно городу. Полезно жителям

Безопасность

- Канал оперативного информирования граждан о ЧС.
- Инструмент оценки количества граждан в зоне ЧС.
- Оперативная организация локальных групп по поиску пропавших детей и пожилых людей.

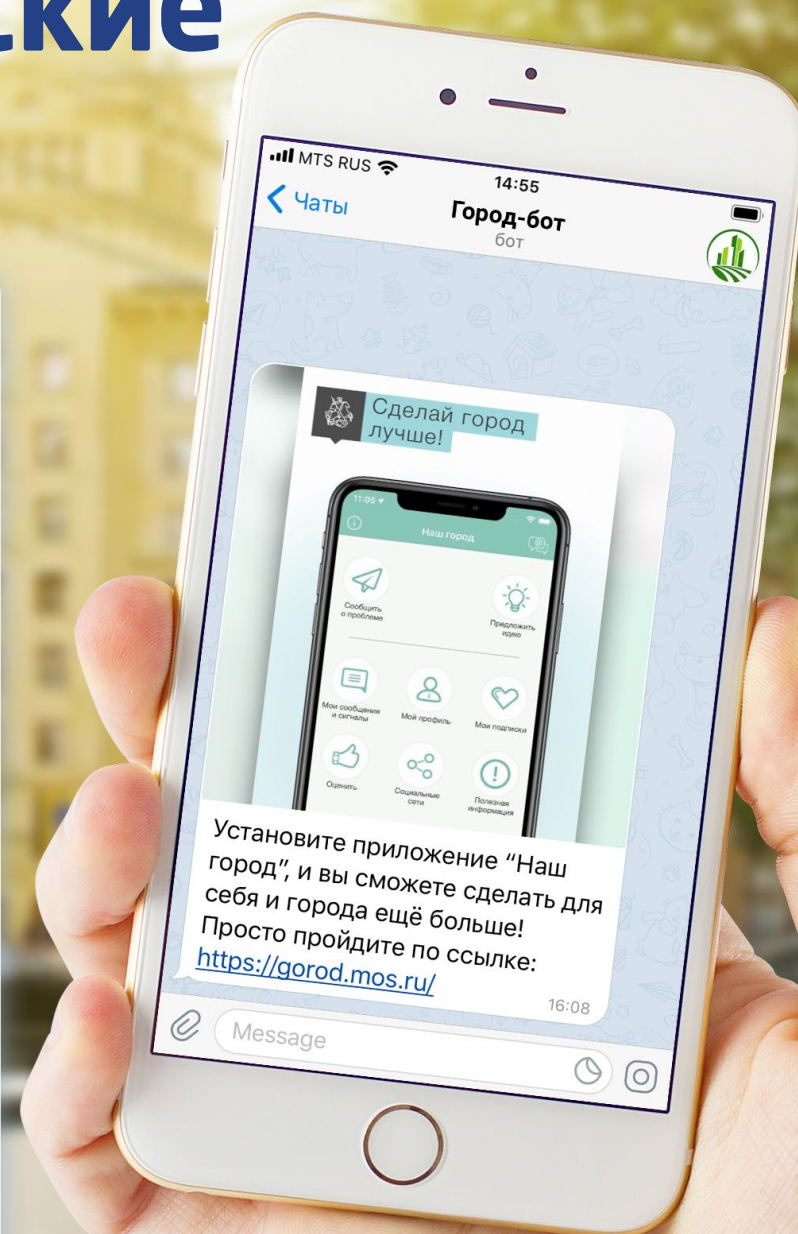


Нужно городу. Полезно жителям

Трамплин в городские приложения

Чат-бот будет предлагать пользователю установить соответствующее приложение на основе данных о наиболее часто используемых функциях.

При этом для конкретного пользователя может быть сформирована индивидуальная ссылка, которая позволит автоматически пройти регистрацию в приложении сразу после скачивания и установки.



Этапы реализации

1

Разработка и запуск чат-ботов по наиболее востребованным городским темам

2

Продвижение чат-ботов, накопление аудитории

3

Развёртывание сети регистрационных точек Smart Wi-Fi

4

Кампания по регистрации пользователей чат-ботов в зонах Smart Wi-Fi*

5

Расширение функционала чат-ботов

Пилотные проекты



«Мой двор»

Сеть локальных чат-ботов – справочник о местных органах исполнительной власти, муниципалитетах, услугах ЖКХ. Возможность отправки сообщений и жалоб.



«Умная остановка»

Информирует пользователя о времени ожидания его «любимого» маршрута на этой остановке, опрашивает об удовлетворённости предоставленными услугами.



Ассистент «Мои документы»

Чат-бот узнаёт пользователя на входе в МФЦ и предлагает ему сообщение с доступными услугами – аналог электронной очереди.



Путеводитель «Московских сезонов» + поддержка «Узнай Москву»

Электронный аналог «паспорта путешественника», проведение конкурсов, опросов.



«Московская победа»

Чат-бот о вкладе москвичей в победу 1945 года + путеводитель по памятным местам Москвы и праздничным мероприятиям.

