



РОССИЯ –
СТРАНА
ВОЗМОЖНОСТЕЙ



inex service
design

Обучающая экспедиция Пермь, 2025

О нас

Территория неожиданной мудрости. Решения, которые работают, удивляют и остаются с вами.



Консалтинг
по клиентскому опыту
(CX), сервис-дизайну

С 2008 года создаём
лучший опыт для
клиентов и сотрудников

Изучаем каждый
шаг клиента
на его пути

Создаем и внедряем
сервис в масштабах
сетевых корпораций

17 лет

**международной
практики**

в области клиентского
сервиса, стратегии,
инноваций и сервис-
дизайна

100+

кейсов

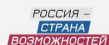
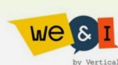
в разных индустриях

48 000

часов

исследований,
глубинных интервью,
анализа и синтеза
данных

С кем работаем:



Миссия клуба

Формировать в России механизмы ответственного лидерства для созидательного развития страны

Цели клуба

Будь успешен
Продвигай открытое лидерство
Создавай социальные лифты



Ценности клуба

- Служение Родине
- Честность и порядочность
- Невозможное - возможно
- Один за всех и все за одного
- Открытость и прозрачность

Обучающие экспедиции

Как инструмент управления удовлетворенностью граждан и конструктивного диалога между властью, бизнесом и гражданами



**«Истина не рождается и не находится
в голове отдельного человека, она
рождается между людьми, совместно
ищущими истину в процессе их
диалогического общения»**

Михаил Бахтин





РостГМУ
Формирование
регионального медицинского
образовательного кластера



КУРСКАЯ ОБЛАСТЬ
Развитие сельских школ



КУРГАНСКАЯ ОБЛАСТЬ
Повышение качества медицинских
услуг



ЛИПЕЦКАЯ ОБЛАСТЬ
Помощь малоимущим семьям



КАМЧАТСКИЙ КРАЙ
Благоустройство и развитие
территории



ЯМАЛО-НЕНЕЦКИЙ АО
Развитие внутреннего
туризма



РОССИЙСКИЙ КРАСНЫЙ КРЕСТ
Формирование сообщества
и позиционирования



АРХАНГЕЛЬСКАЯ ОБЛАСТЬ
Поддержка семей с детьми



КАЛИНИНГРАДСКАЯ ОБЛАСТЬ
Развитие парковых зон



РЯЗАНСКАЯ ОБЛАСТЬ
Увеличение количества
детей в семье



КАЛУЖСКАЯ ОБЛАСТЬ
Обеспечение
устойчивости брака

21

ЭКСПЕДИЦИЯ



ЛИПЕЦКАЯ ОБЛАСТЬ
Снижение возраста
вступления в брак и
рождения первого
ребенка



САХАЛИНСКАЯ
ОБЛАСТЬ
Увеличение притока
высококвалифицирован
ных кадров



КРАСНОЯРСКИЙ КРАЙ
Привлечение и укоренение
молодежи



АМУРСКАЯ ОБЛАСТЬ
Позиционирование Амурской
области как космической
столицы России



НИЖЕГОРОДСКАЯ ОБЛАСТЬ
Формирование кадрового
суверенитета



ПЕРМЬ
Формирование культуры
ценностного бережного
отношения к городской среде в
промышленном городе



Минпромторг
России

МИНИСТЕРСТВО
ПРОМЫШЛЕННОСТИ И ТОРГОВЛИ РФ
Формирование благоприятной
среды для работы и развития
сотрудников

МЕЖДУНАРОДНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ
ПО РУССКОМУ ЯЗЫКУ

Пермь

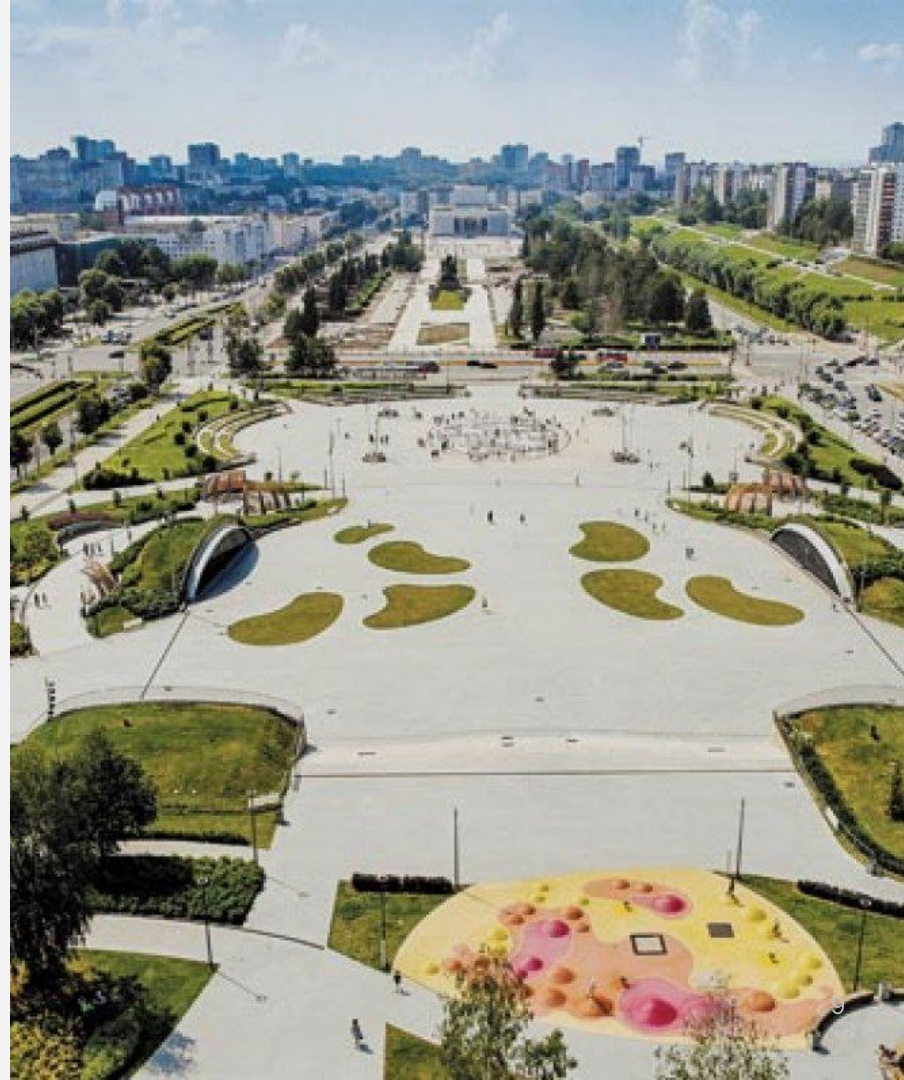
Формирование культуры ценностного бережного отношения к городской среде в промышленном городе

Цель:

Создать условия для комфортной и безопасной городской среды, повысив уровень взаимного уважения и ответственности среди жителей

Задачи проекта:

- 1 Сделать общественный транспорт удобнее за счёт повышения культуры оплаты проезда
- 2 Сохранить зелёные зоны, уменьшив количество парковок на газонах
- 3 Оптимизировать использование парковочного пространства, повысив дисциплину оплаты
- 4 Облагородить улицы, сократив количество несанкционированных граффити



Обучающая экспедиция. Пермь

Кабинетные исследования

с 29.07.2025 по 29.08.2025

>200 ИСТОЧНИКОВ

Интервью

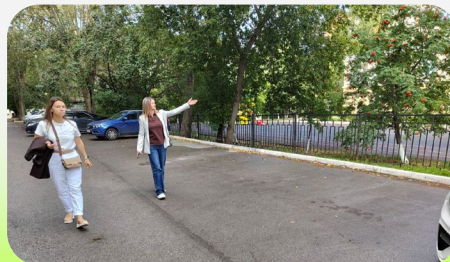
40 глубинных интервью

76 тестирований решений

36 интервью с экспертами

240 респондентов онлайн-опросов

>150 решений



А оказалось!

Мы думали

Граффитисты враждуют с городом

Парковаться на газоне – это вызов

За парковку платят только трусы

Ехать зайцем – дело принципа

Мы встретили

Диму, который сказал «у меня нет задачи кому-то навредить, я хочу сделать красиво, и чтобы мое искусство жило как можно дольше»

Андрея, который сказал, что «это боль — найти парковку вечером поздно у дома или у детского сада, и приходится бросать машину в неполюженном месте»

Яну, которая мучается от того, что забывает оплатить парковку из-за сложности правил и системы

Женю с желанием легко платить за хороший сервис, но которая не будет совершать подвиг и пробираться в час пик к валидатору и которая не будет платить, если вдруг валидатор не работает

Река потребностей

Граффитисты

- реализовать потребность в самовыражении и признании
- присвоить себе городскую среду
- чувствовать себя в безопасности
- быть услышанным и увиденным сообществом
- получить материальное подтверждение своего таланта

Пассажиры

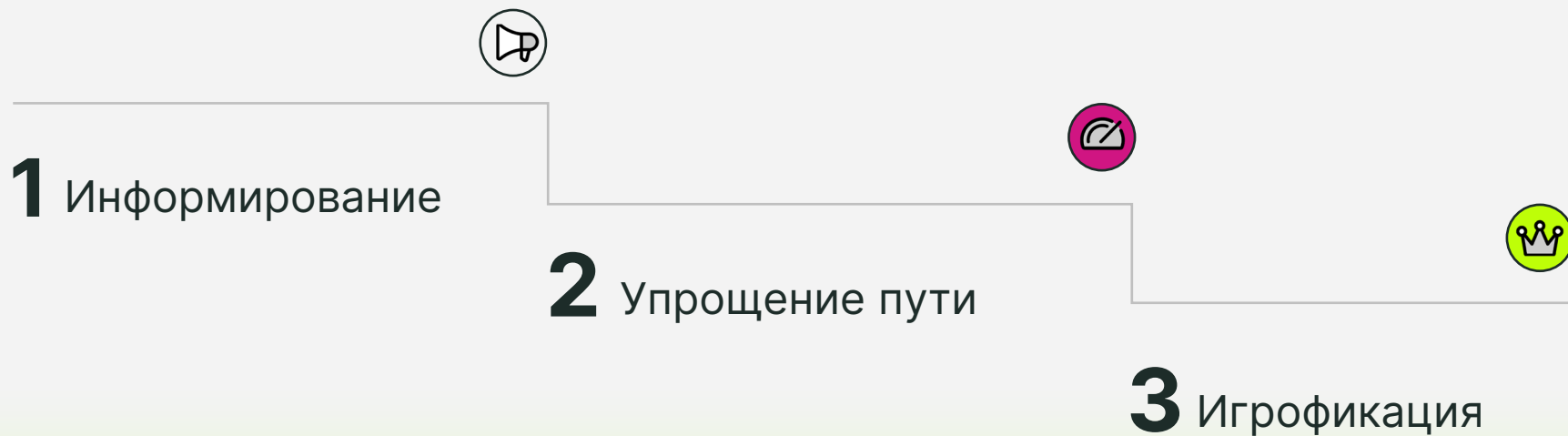
- комфортно, просторно доехать из пункта А в пункт Б без пересадок и толкучки
- платить в соответствии с качеством услуги
- исключить длительное ожидание транспорта
- легко и интуитивно оплатить проезд
- экономить энергию / когнитивный ресурс
- избегать проблем с системой

Водители

- легко находить место парковки у дома, детского сада или работы
- удобно платить за парковку
- не думать об оплате парковки – избегать когнитивной нагрузки от «обслуживающих» процессов
- избегать проблем с законом
- делегировать / избегать операционных сложностей, связанных с парковкой

Море возможностей

Три направления решений



«Честный транспорт»

1. Будь в теме

— **Зачем:** показать, какие инструменты оплаты существуют и как их использовать

— **Что:** информационная кампания для повышения вовлечённости

— **Как:** инфографика, видео, плакаты в транспорте и соцсетях, переводы на иностранные языки

Эффект: повышение уровня оплаты проезда через рост информированности пользователей



ОПЛАЧИВАЙТЕ ПРОЕЗД БЕСКОНТАКТНЫМИ СПОСОБАМИ

Едиными транспортными картами «Льготная», «Гражданин»

Картами Российской банковской системы Visa, Mastercard, Mir

Приложением «Пермский транспорт» по QR-коду, по Гос.номеру транспортного средства

Через USSD/SMS Отправив sms «1» на номер 11222

Карту или билет нужно приложить к валидатору. На экране валидатора появится сообщение о списании средств или активации абонемента

ПЕРМСКИЙ ТРАНСПОРТ

Установи приложение и Плати в 3 клика!

Установим приложения вместе

14-step numbered sequence of app installation and payment steps.

2. Транспортный ликбез

- **Зачем:** повышение уровня осведомлённости о том, как платить и какими могут быть последствия неоплаты
- **Что:** просветительский проект
- **Как:** организация просветительских мероприятий в точках контакта через агитбригады

Эффект: повышение уровня культуры поведения в общественном транспорте у целевой аудитории



3. В пути как Дома

- **Зачем:** сократить время получения обратной связи с 30 дней до 5 минут
- **Что:** объединённый центр обратной связи, контроля и анализа
- **Как:** мультиканальный сбор, аналитика и обработка информации от пассажиров

Эффект: рост доверия и лояльности пассажиров, повышение сборов оплаты, повышение качества городских решений

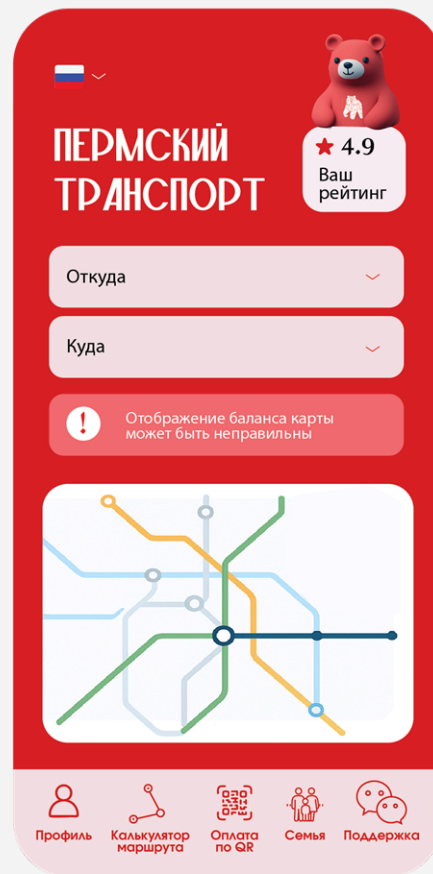




4. Маршрут в кармане

- **Зачем:** простота и удобство планирования поездок
- **Что:** новое приложение с персонализацией и клиентоориентированностью
- **Как:** регистрация за пару кликов, услуги в одно касание, личный кабинет, планирование поездок, удобная оплата

Эффект: повышение конверсии пользователей в целевые действия



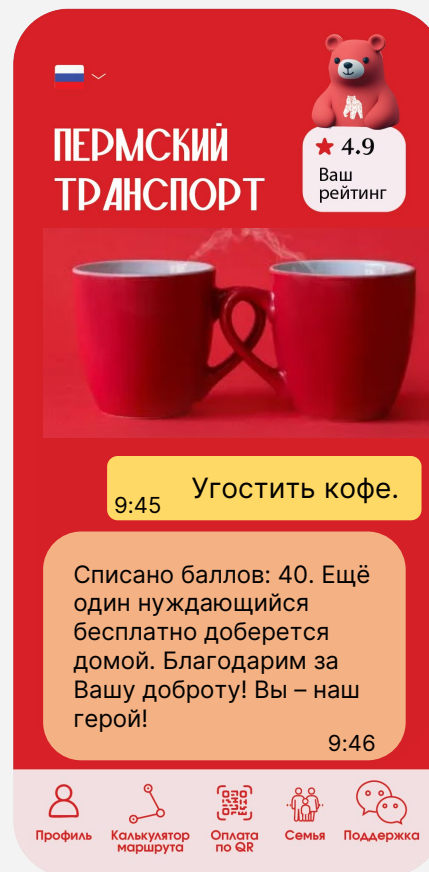


5. Маршрут в кармане

Основные новые возможности

- Оплата дополнительными способами
- Льготные тарифы
- Народный контроль
- ID-Семья
- Угости поездкой
- Сигнал

Эффект: расширение возможностей приложения, повышение уровня культуры поведения в общественном транспорте, сервисы, которые удовлетворят каждого



«Припаркованные»

6. Платим за вас

- **Зачем:** преодолеть «забывчивость» водителей, вовремя не оплативших парковку
- **Что:** сервис оплаты за водителя
- **Как:** оплата парковки субъектами МСП (кафе, фитнес-залами и т.д.) своим клиентам или включение стоимости парковки в чек

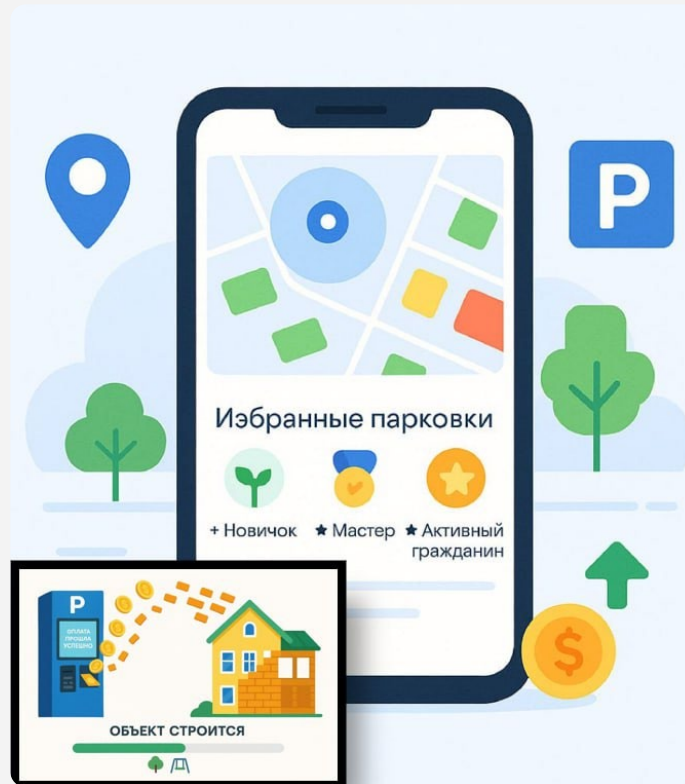
Эффект: рост собираемости оплат парковки и выручки у МСП



7. Паркуйся в телефоне

- **Зачем:** повысить мотивацию к использованию приложения
- **Что:** удобство выбора и оплаты парковки
- **Как:** автоопределение геолокации, демонстрация загруженности парковочных мест, «избранные» парковки
- **158 тыс. человек** — пользователи платной парковки, из них **85%** используют приложение

Эффект: рост количества оплат через приложение, рост удовлетворенности





8. Парковка для важных дел

- **Зачем:** обеспечить доступность парковочных мест у социальных учреждений
- **Что:** тариф «Социальный»
- **Как:** 2 часа бесплатной парковки у объектов социальной инфраструктуры, далее – повышенный тариф

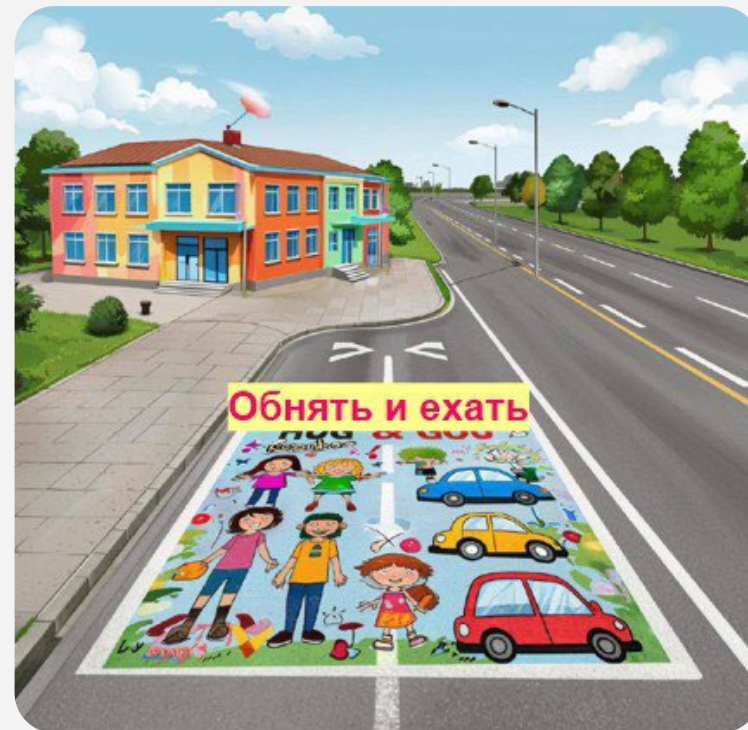
Эффект: рост лояльности пользователей



9. Обнять и ехать

- **Зачем:** создать комфортные и безопасные условия для родителей с детьми и других автомобилистов
- **Что:** организовать ярко оформленные зоны краткосрочной остановки / парковки у детских садов и школ
- **Как:** собрать заявки от родителей, школ и детских садов, реализовать за счёт бюджета (в т. ч. от платных парковок)

Эффект: безопасная среда для детей нашего города



10. Простые пути

- **Зачем:** убрать противоречие между правилами и безопасностью
- **Что:** дорожные знаки и разметка, ориентируясь на то, как паркуются люди
- **Как:** анализ фактического расположения автомобилей и заполнения парковок, изменение разметки и знаков

Эффект: снижение стресса водителей и риска ДТП



11. Предложи парковку

- **Зачем:** организовать дополнительные места для парковки, повысить безопасность автовладельцев
- **Что:** создать сеть платных муниципальных парковок на пустующих территориях
- **Как:** собрать предложения жителей, организовать парковки и интегрировать в приложение по оплате парковок ruParking

Эффект: вовлечение жителей в развитие города



12. Парковочный этикет

- **Зачем:** рассказать детям и взрослым, почему важно парковаться правильно
- **Что:** создать короткие ролики — неправильно припаркованный автомобиль мешает мамам с коляской, проезду пожарной машины, соседям
- **Как:** распространять ролики через ТГ-каналы города и лидеров мнений, группы ВК, телевидение

Эффект: повышение культуры парковки



13. Вспомнить всё

- **Зачем:** преодолеть «забывчивость» водителей, вовремя не оплативших парковку
- **Что:** создание единой системы напоминаний о необходимости оплаты
- **Как:** пуш-уведомления в приложении, наклейки на торпеду, таблички в кафе и на стойках регистрации, наклейки в лифтах

Эффект: рост удовлетворенности пользователей сервиса и доли добровольных оплат.
Оплатил парковку, и спи спокойно!



Спишь? Не забудь оплатить парковку

«Петроглиф»

14. Искусство начинается с обоев

- **Зачем:** понимание границ творчества и ответственности за свои действия, развитие критического мышления, уважение культурного и общественного пространства
- **Что:** просветительская программа для детей для формирования уважения к городу и обществу, для предупреждения правонарушений
- **Как:** руками детей, через детей, про детей. Видеоролики, игры, мастер-классы с участием звезд уличного искусства

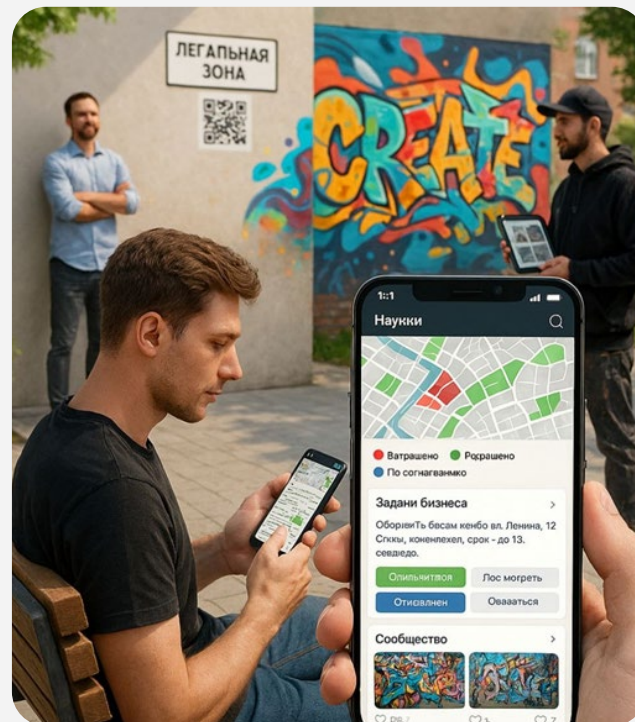
Эффект: воспитание бережного отношения к городскому пространству



15. Интерактивная карта творчества

- **Зачем:** найти баланс и наладить коммуникацию между уличным художником, бизнесом и властью
- **Что:** приложение-платформа с цифровой копией города
- **Как:** метки разрешённых и запрещённых мест для граффити, запрос от бизнеса к уличным художникам на оформление фасада и внутренних помещений

Эффект: локализация уличного искусства в разрешённых местах



Культурный перекод

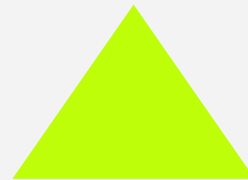
Заноза

Кто для нас
житель?



Ответственный хозяин

Кто для нас
житель?



Дубинка

Кто город для
жителя?

Наказываем

Как город
проявляется?

Партнёр

Кто город для
жителя?

**Подсказываем
друг другу**

Как город
проявляется?

Экономический эффект: **+230 млн руб.**



Ирина Баранова (дев. Кутенева)

Автор книги «Дизайн-мышление. Думаем по-новому»



В книге рассказывается о подходе к созданию инновационных продуктов и услуг — дизайн-мышлению (Design Thinking). Авторы объясняют, как эта методология объединяет творческое и аналитическое начало человека и позволяет людям из разных профессиональных областей общаться друг с другом на одном языке.

Особенность книги — руководство по применению дизайн-мышления в ежедневной практике с примерами из банковской сферы, в частности Сбербанка



Ирина Баранова

Основатель и CEO
INEX Service Design

@baranovairinainex

@sdproff

Много пользы
про сервис-дизайн
в нашем канале

Успехов на пути к **человекоцентричности!**