

# Владимир Соловьев



Основатель  
Управляющий партнер

Эксперт в области стратегического менеджмента, лидерства, повышения эффективности ТОП-команд, внедрения изменений, формирования культуры достижения результатов



**Стратегические и командные сессии**  
для международных корпораций и Российских организаций, в т.ч. для Администрации Президента, Правительства РФ, ФОИВ и глав регионов. Тренерская работа с ТОП-командами



**Модерация форумов и конференций**

Модерация пленарных и панельных дискуссий на международных, федеральных и региональных форумах и конференциях, включая ПМЭФ



**Трансформационные проекты**

Работа по достижению новых результатов (R2) и поддержка трансформации корпоративной культуры и команд под новые цели



Подготовка  
персонала  
Игр Сочи 2014



Подготовка волонтеров  
Чемпионата Мира по футболу  
FIFA 2018  
и Универсиады в Красноярске  
2019



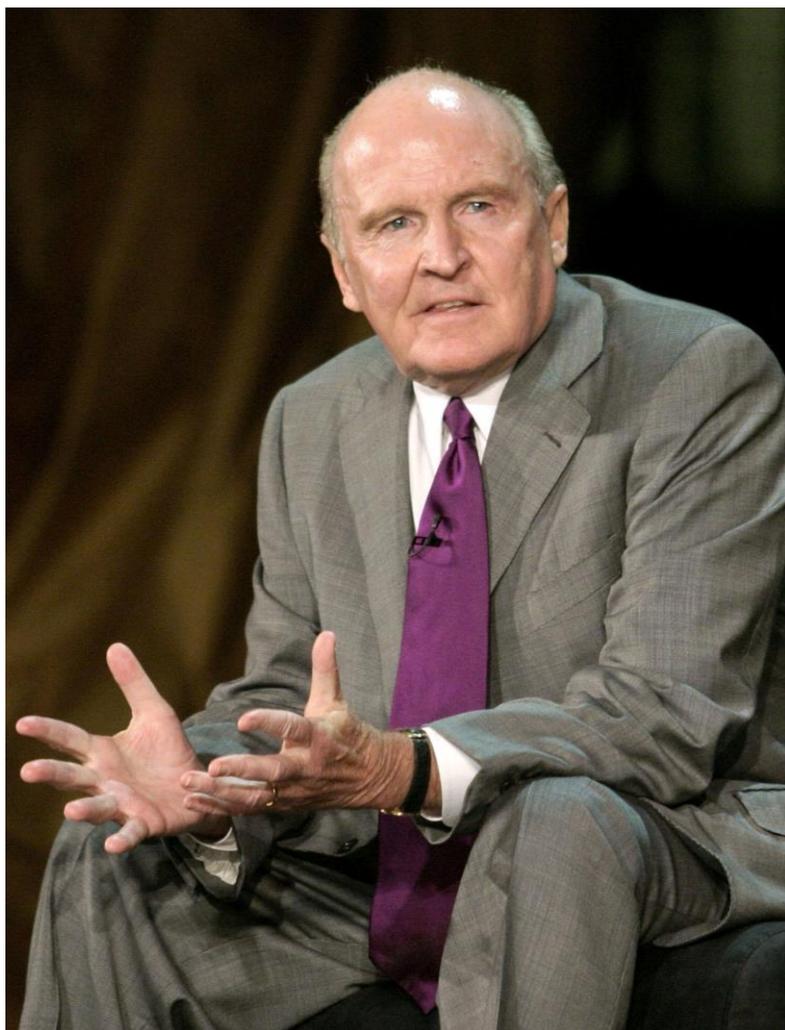
Модерация  
Президиумов Госсовета в  
новом формате



Модерация  
Сессий по разработке  
«фронтальной стратегии»  
Правительства РФ, 42  
стратегические инициативы

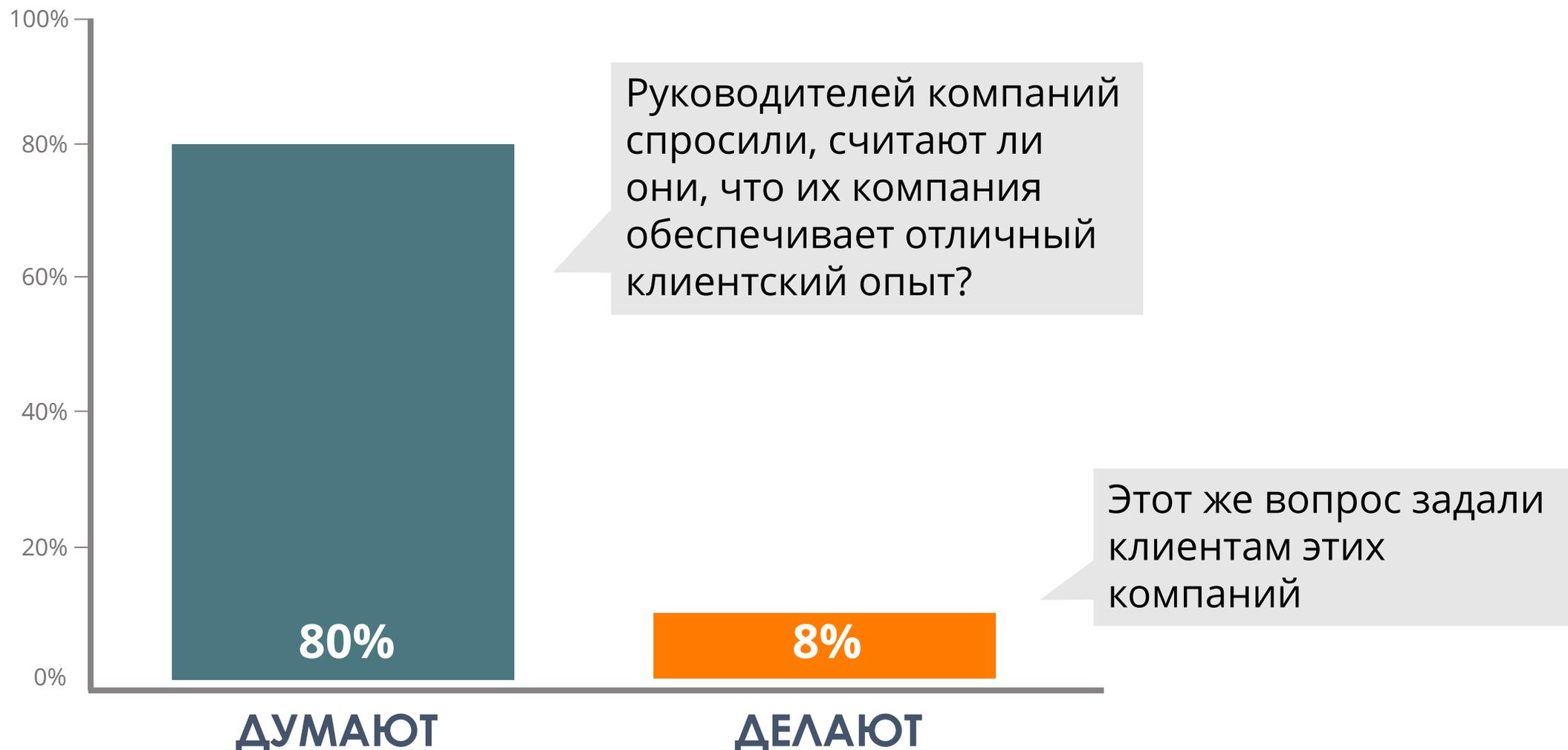


Награжден Орденом  
Дружбы  
За проведение общественно  
значимых мероприятий



Компания не может гарантировать своим сотрудникам занятость. Это под силу только довольным клиентам.

Джек Уэлч



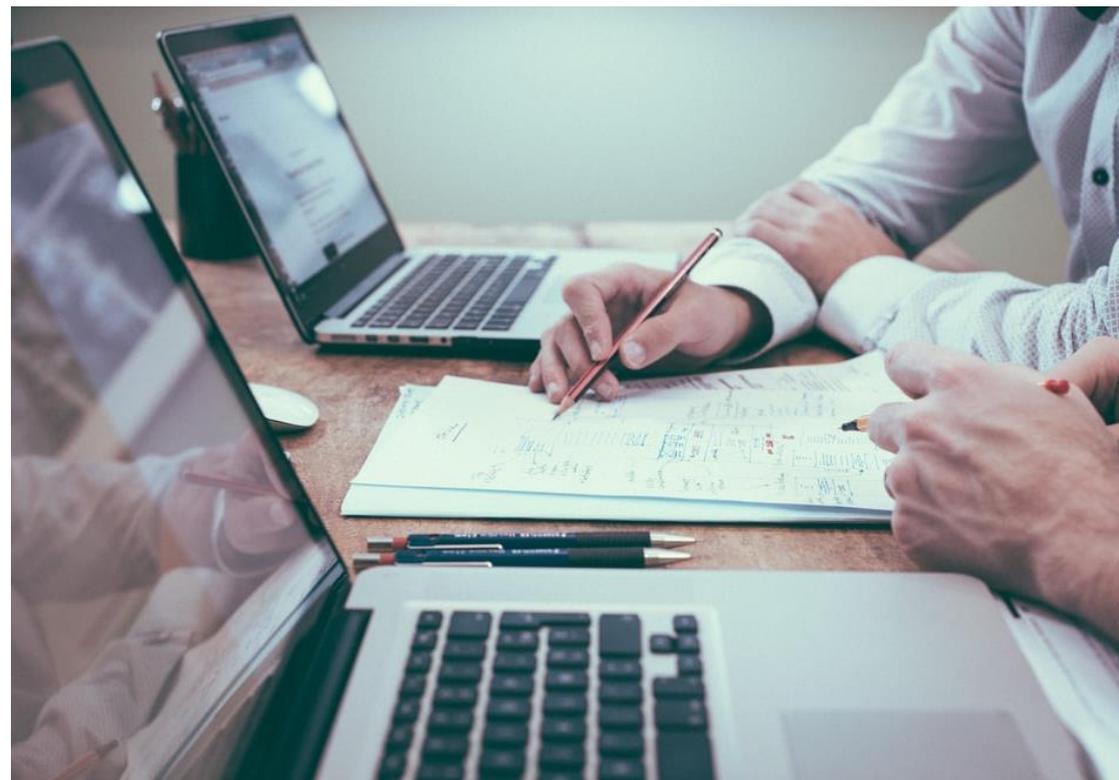
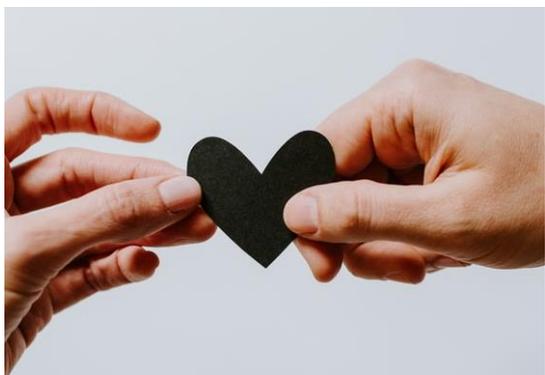
# ТЕХНОЛОГИИ

САМИ ПО СЕБЕ НЕ ЯВЛЯЮТСЯ НИ УГРОЗОЙ НИ  
ВОЗМОЖНОСТЬЮ

# КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТЬ

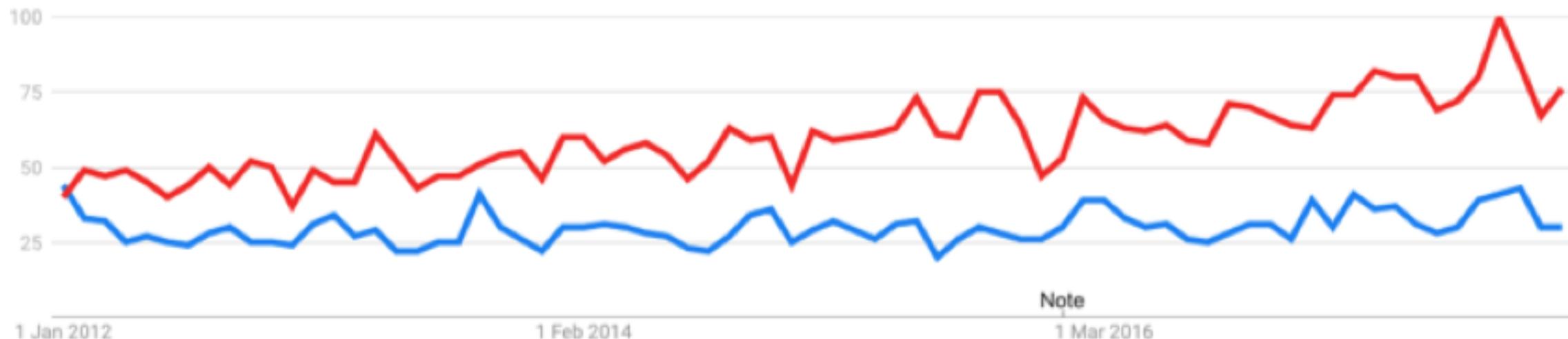
НАИБОЛЬШАЯ ВОЗМОЖНОСТЬ И УГРОЗА ДЛЯ  
ЛЮБОГО БИЗНЕСА

# Клиентоцентричность и/или Клиентоориентированность



## Клиентоцентричность и Клиентоориентированность

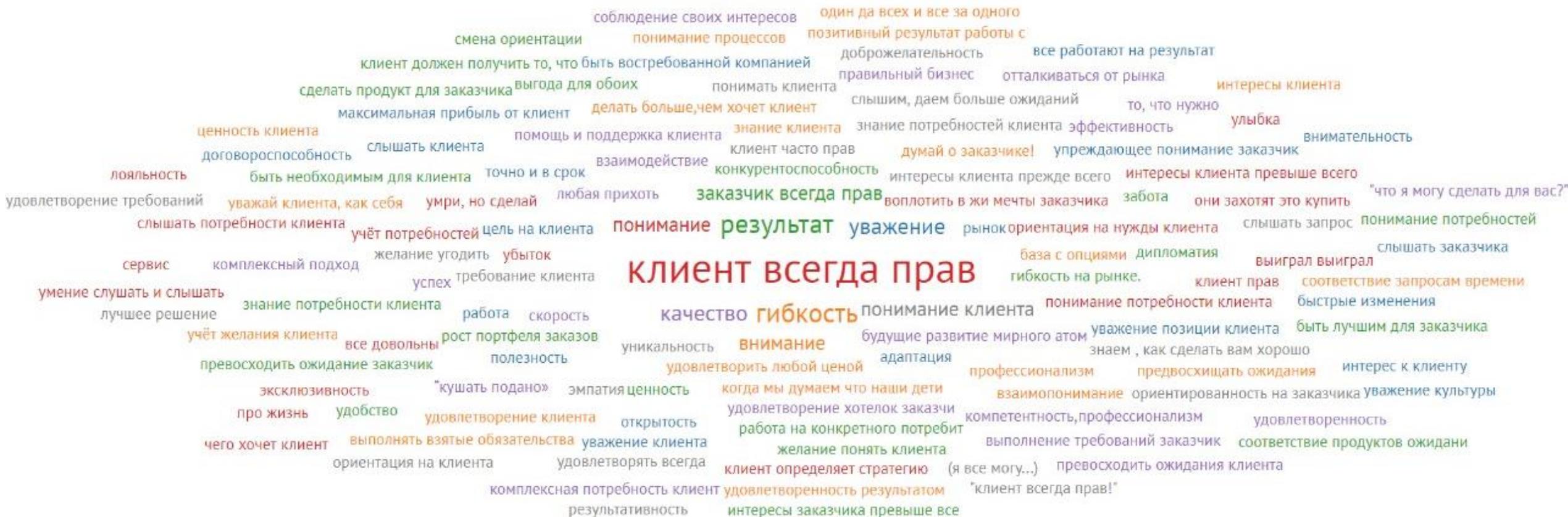
Январь 2012 – Март 2018



\*100 баллов означают наивысший уровень популярности запроса



# Какие ассоциации возникают у вас, когда вы слышите слово «клиентоцентричность»?





**Это модель построения  
бизнеса, которая на  
постоянной основе ставит  
клиента в центр всех  
активностей**

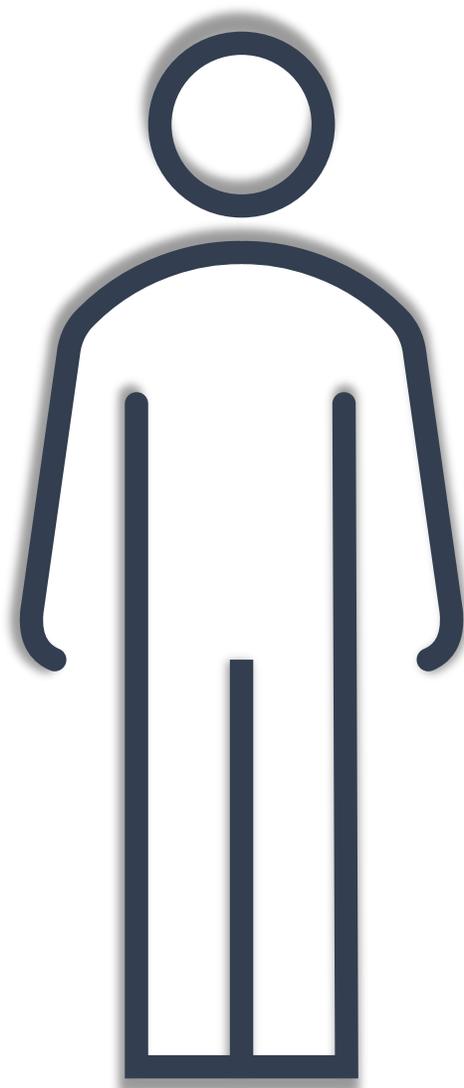
---

СБЕР' 18

**Клиентоцентричный  
подход — это процесс  
постоянного улучшения  
взаимоотношений  
с клиентом**

---

РАНХиГС'20



## Клиентоцентричность

**В фокусе... вся деятельность  
государства, ориентированная  
на жизненные потребности  
гражданина в течение всей его  
жизни**

---

McKinsey'19

**Изучаем то, что нужно людям  
от федеральных служб,  
выявляем болевые точки  
обслуживания,  
улучшаем обслуживание для  
клиента**

---

USA, GSA'20

# Клиентоориентированность VS Клиентоцентричность

## Клиентоориентированность



Действия, направленные на понимание потребностей клиента, выполнение требований и стремление превзойти ожидания каждого, кто обратился за услугой.

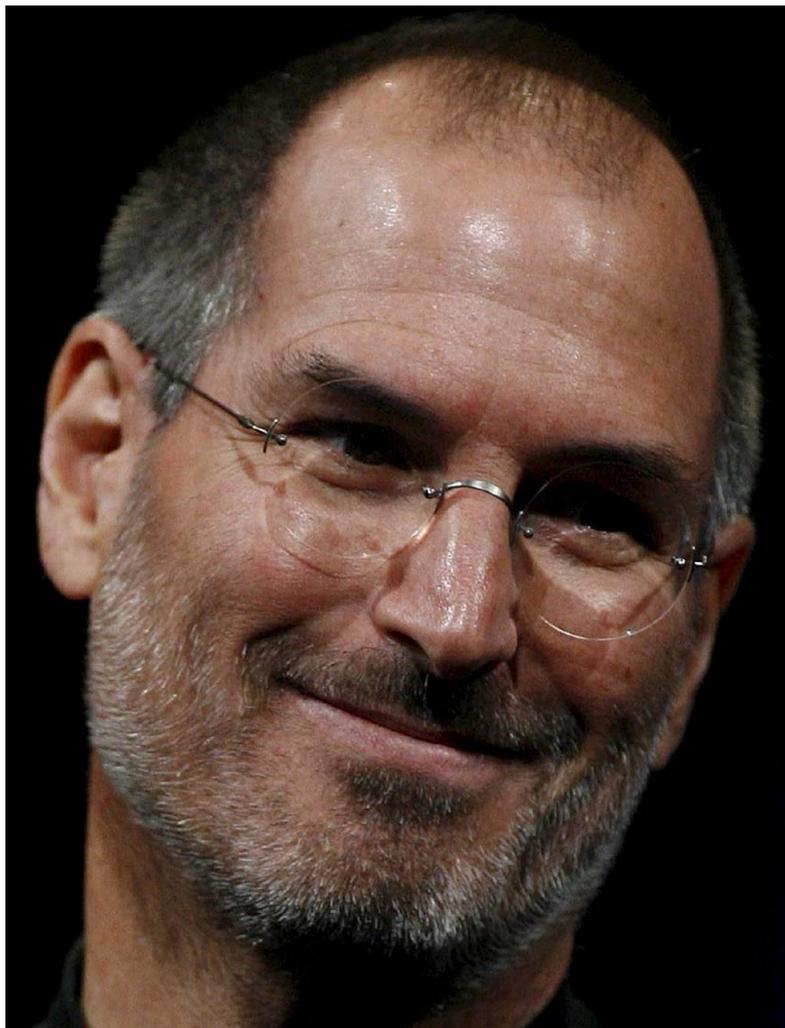
## Клиентоцентричность



Цель – долгосрочный успех клиента! Продукты создаются совместно с клиентом. Клиент находится в центре всех процессов.

## Что люди считают клиентоцентричностью





Нужно начинать с **КЛИЕНТСКОГО ОПЫТА** и потом переходить к технологическому аспекту — а не наоборот.

Стив Джобс

# БАЗОВЫЕ ЦЕННОСТИ РАБОТЫ ПРАВИТЕЛЬСТВА

Все сервисы государства —  
для потребностей людей

Открытость действий, взаимное  
уважение и доверие

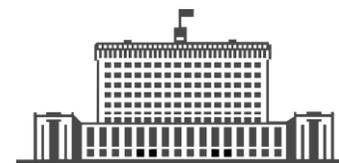
Этичное поведение

Совместная работа

Результат важнее процедур  
и регламентов

ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА  
ЖИЗНИ КАЖДОГО  
ЧЕЛОВЕКА

```
graph LR; A[Все сервисы государства — для потребностей людей] -.-> E(ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ЖИЗНИ КАЖДОГО ЧЕЛОВЕКА); B[Открытость действий, взаимное уважение и доверие] -.-> E; C[Этичное поведение] -.-> E; D[Совместная работа] -.-> E; F[Результат важнее процедур и регламентов] -.-> E;
```



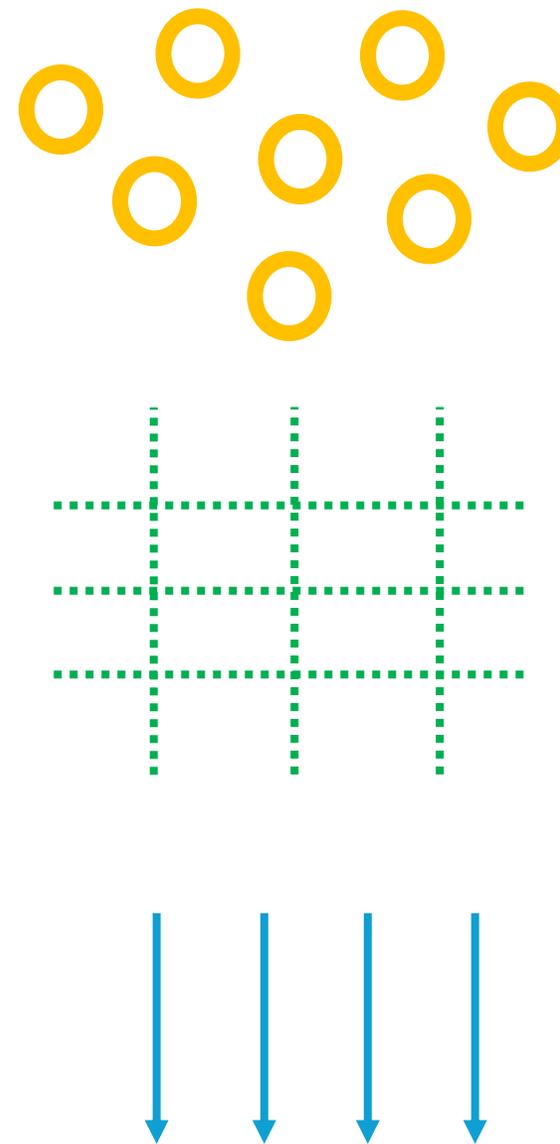
ПРАВИТЕЛЬСТВО  
РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ

**Миссия:**

**Повышение качества жизни каждого человека**

**Видение:**

**Правительство высокого доверия**



# ПОЧЕМУ CHANGE?



# РАЗРАБОТКА ИНИЦИАТИВ

Рабочее Совещание с участием Председателя Правительства Российской Федерации М.В. Мишустина по разработке инициатив социально-экономического развития Российской Федерации



> 5 500 — чел/час

> 1 500 — участников

> 500 — экспертов

> 250 ИНИЦИАТИВ

> 250 — встреч

> 50 — авторитетных спикеров

> 1 — года в режиме регулярной работы

## СОЗДАНИЕ РАСШИРЕННЫХ ПАСПОРТОВ ИНИЦИАТИВ

1. Межведомственная провязка
2. Регулярная обратная связь от граждан (более 15 соц. опросов)
3. Единая методология оценки
4. Использование инструментов виртуализации и семантического анализа паспортов проектов

- Дорожные карт
- ФЭО
- Оценка влияния на наццели
- Оценка рисков
- ИИ обработка
- Минфин, Минэк
- Обратная связь

42  
ИНИЦИАТИВЫ

# РАЗРАБОТАННЫЕ ИНИЦИАТИВЫ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ

2021-2024 гг.

## 1. СОЦИАЛЬНАЯ СФЕРА

1. Санитарный щит страны — безопасность для здоровья
2. Первичное звено для каждого
3. Оптимальная для восстановления здоровья медицинская реабилитация
4. Медицинская наука для человека
5. Социальное казначейство
6. Профессионалитет
7. Придумано в России
8. Пушкинская карта
9. Бизнес-спринт (Я выбираю спорт)
10. Россия — привлекательная для учебы и работы страна

## 2. СТРОЙКА

11. Реинжиниринг правил промышленного строительства
12. Города больших возможностей и возрождение малых форм расселения
13. Национальная система пространственных данных
14. Мой частный дом
15. Мобильный город
16. Новый ритм строительства
17. Инфраструктурное меню

## 3. ЭКОЛОГИЯ

18. Генеральная уборка
19. Экономика замкнутого цикла
20. Политика низкоуглеродного развития
21. Геология: возрождение легенды

## 4. ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ

22. Доступ в Интернет
23. Цифровой профиль гражданина
24. Госуслуги онлайн
25. Электронный документооборот
26. Подготовка кадров для ИТ

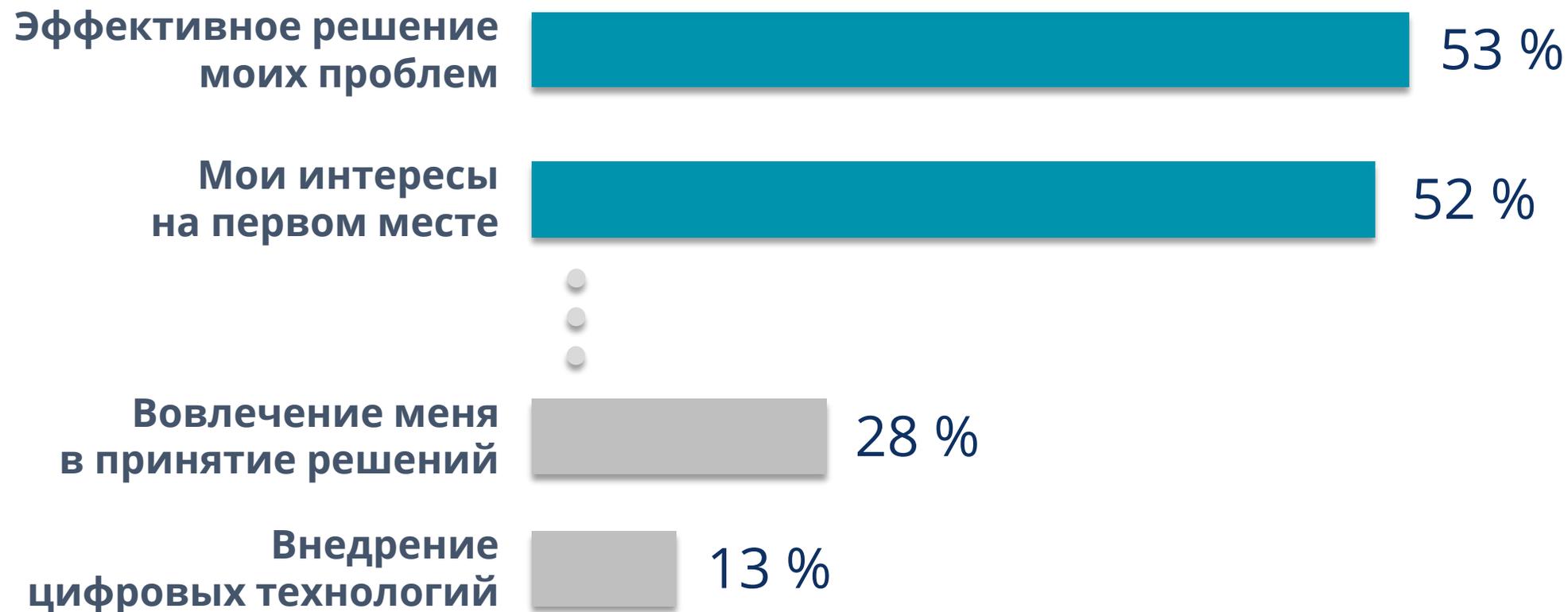
## 5. ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ РЫВОК

27. Чистая энергетика (водород и ВИЭ)
28. Новая атомная энергетика (малые атомные реакторы для удаленных территорий)
29. Развитие производств новых материалов
30. Прорыв на рынки СПГ
31. Аграрная наука — шаг в будущее развитие АПК
32. Круглогодичный Севморпуть
33. Беспилотные логистические коридоры
34. Автономное судовождение
35. Беспилотная аэродоставка грузов
36. Персональные медицинские помощники
37. Электро автомобиль и водородный автомобиль
38. Взлёт — от стартапа до IPO
39. Цифровая экосистема «Одно окно» экспортёра
40. Платформа университетского технологического предпринимательства
41. Передовые инженерные школы

## 6. ГОСУДАРСТВО ДЛЯ ГРАЖДАН

42. Клиентоцентричность

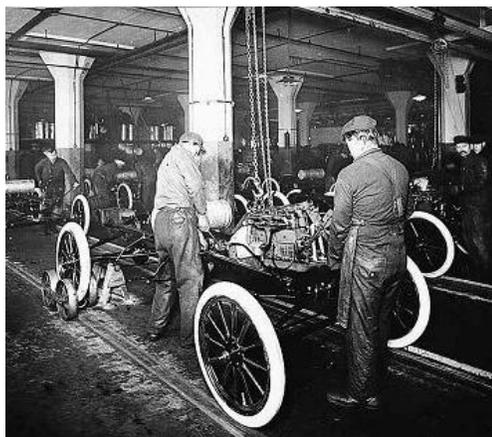
## Что люди хотят от государства



# Красная кнопка или зеленая кнопка?



# Эволюция взаимоотношений с потребителем



**Эра  
производства**



**Эра  
продаж**

с середины  
20-х до середины  
50-х годов



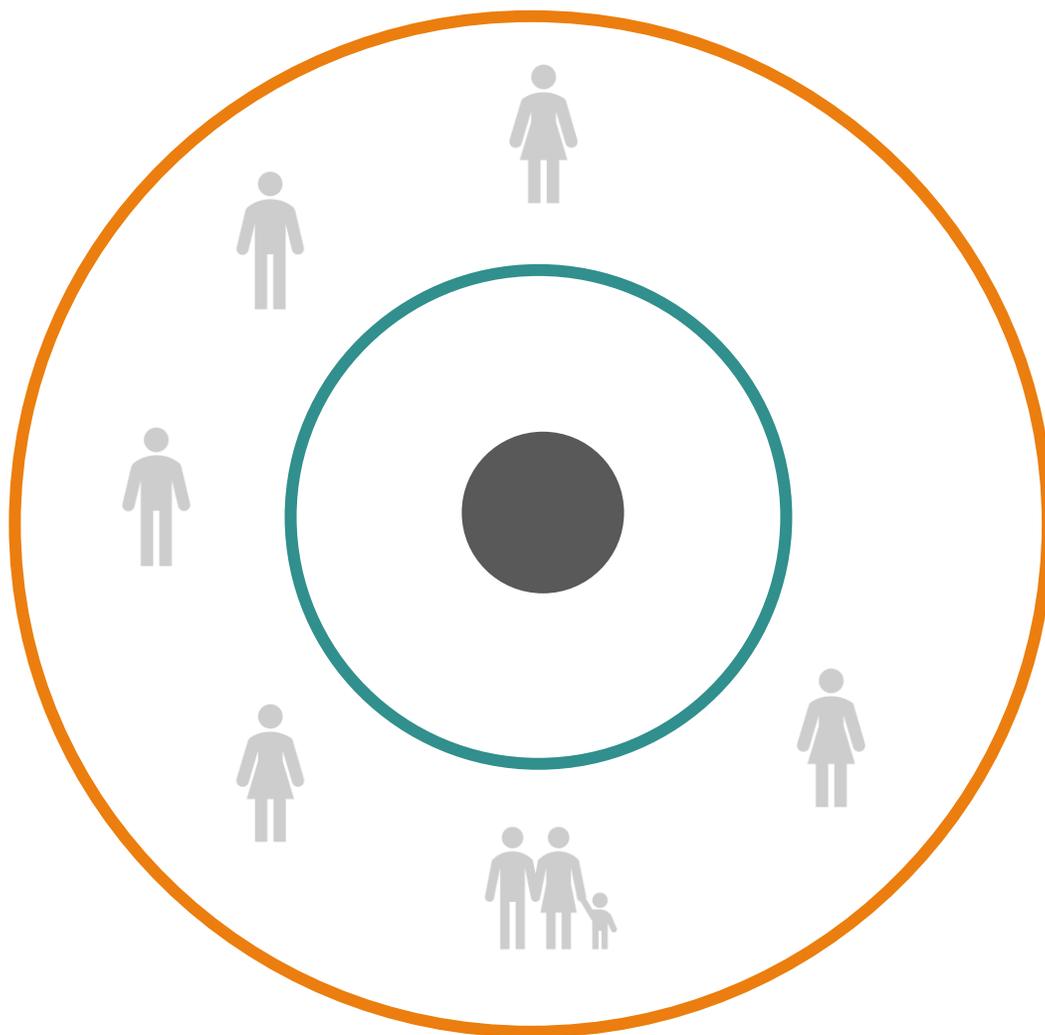
**Эра  
маркетинга**

с 1952 года до  
последнего  
десятилетия  
XX века

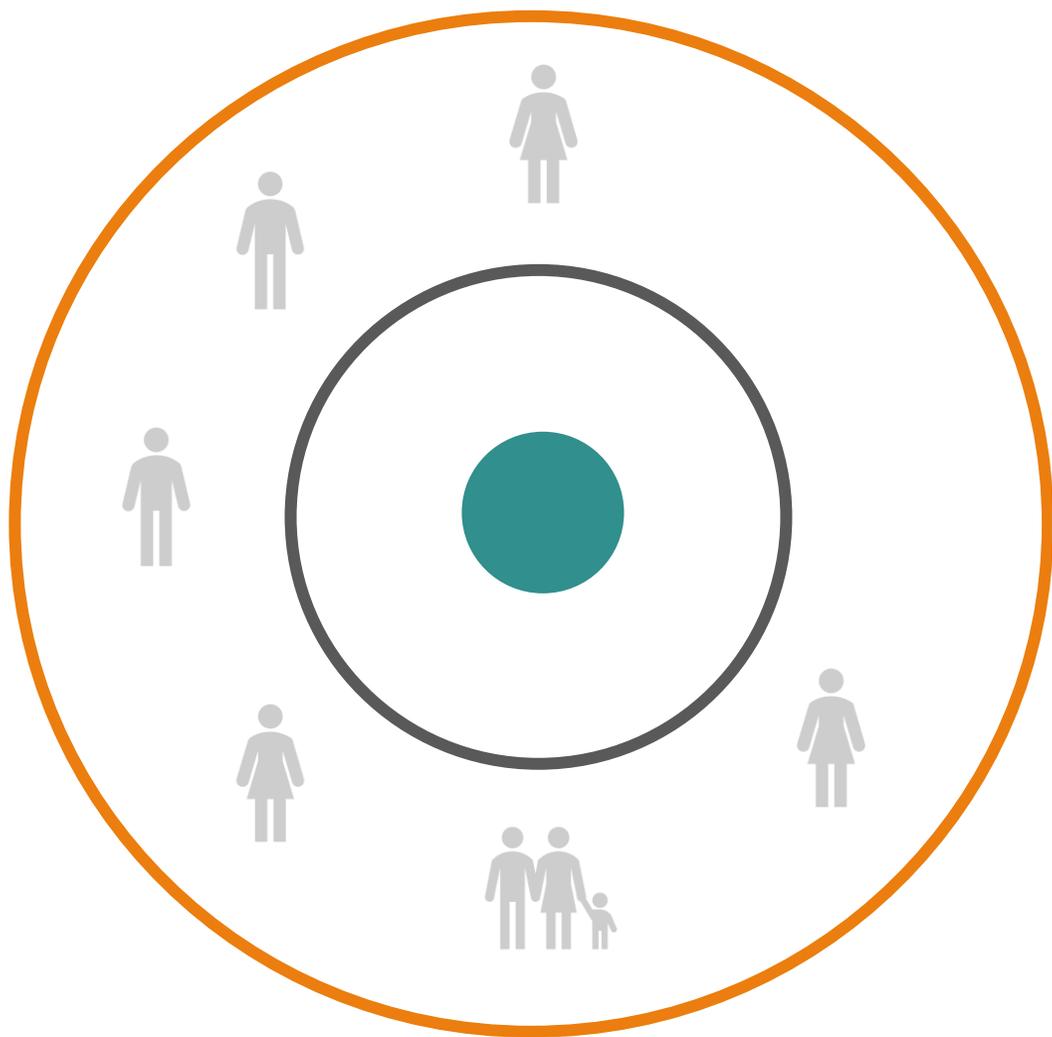


**Эра  
взаимоотношений**

конец XX века до н.в.



- Функции/  
Департаменты
- Продукты/  
услуги/сервисы
- Клиент



● Продукты/  
услуги/сервисы

○ Функции/  
Департаменты

○ Клиент



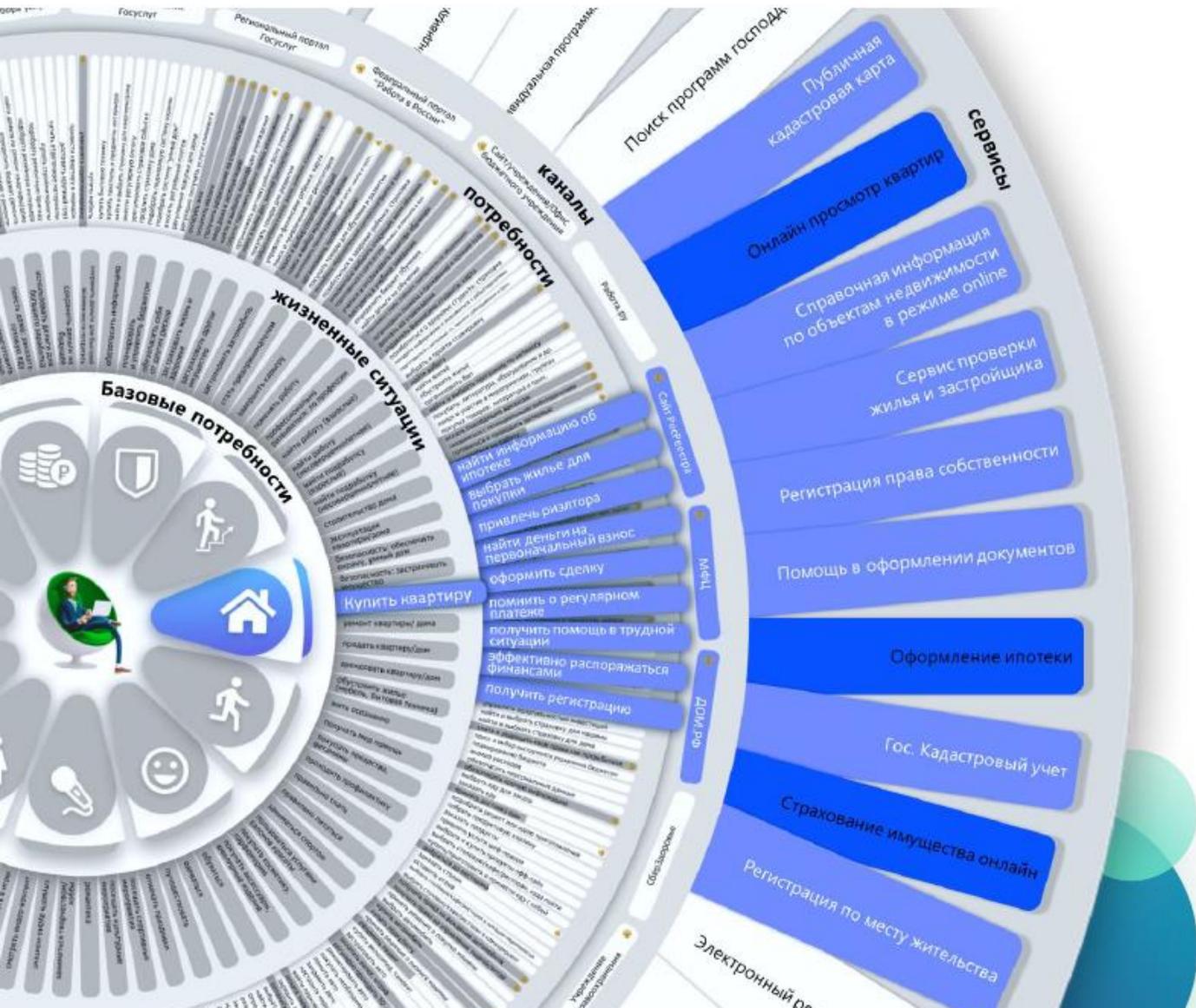
- Клиент
- Продукты/  
услуги/сервисы
- Функции/  
Департаменты



Бизнес должен начинаться с **клиента**. Идея должна родиться из его потребностей, а не просто прийти тебе в голову, пока ты лежал на кровати.

Андрей Кривенко,  
основатель компании «Вкусвилл»

## Шаг 2. оцениваем возможности в рамках текущего периметра – Как изменился клиент? На что есть спрос? Как увеличить проникновение?



«Ромашка» – это инструмент комплексного взгляда на клиента

0

**Клиент**  
Профиль

1

**Базовая потребность**  
Крыша над головой

2

**Жизненная ситуация**  
Купить квартиру

3

**Потребности**

- Выбрать жилье для покупки
- Найти информацию об ипотеке...

4

**Сервисы**

- Поиск квартиры/ дома
- Оформление ипотеки, страховки
- Регистрация права собственности
- ...



# Клиентоцентричность приносит государству множество преимуществ

## Доверие и репутация

**в 2 раза**

более склонны выразить свое недовольство публично (в соц. сетях) или через жалобы  
**неудовлетворенные граждане**

## Сокращение расходов

**в 2 раза**

чаще будут более 3-х раз связываться с ведомством в попытке решить свой вопрос  
**неудовлетворенные граждане**

## Вовлеченность сотрудников

**До 50%**

**рост вовлеченности и удовлетворенности сотрудников**

## Как результат...

Персонализированные  
предложения от жизненных  
ситуаций и потребностей

**x2,6**

Конверсия в покупку

**+23%**

Удовлетворенность

