КУЛЬТУРА цифрового присутствия

ЛЕКЦИЯ 01

ЦИФРОВАЯ ЭКОСИСТЕМА

и работа с аудиторией

СПИКЕР

КРИСТИНА ВОЛОДИНА

Директор диджитал-агентства «Старта»

7 лет в агентстве · от младшего менеджера до директора

Магистр проектного менеджмента

Преподаватель в Университете Решетнева



ОБ АГЕНТСТВЕ

старта



Разработка сайтов

SEO и контекстная реклама

Продвижение в соцсетях

Брендинг и позиционирование

8 800 250-30-21 starta.ru mail@starta.ru

НАШИ КЛИЕНТЫ

М-профиль мебельные комплектующие

скрепка

ГУБЕРНСКИЕАПТЕКИ.РФ

PROFI CENTER

БОБРОВЫЙ ЛОГ

ЕНИСЕЙСКАЯ СИБИРЬ
YENISEY SIBERIA
КРАСНОЯРСКИЙ КРАЙ ХАКАСИЯ ТЫВА
KRASNOYARSK REGION KHAKASSIA TYVA

КРАСНОЯРСКИЙ КРАЙ ТУРИСТСКИЙ ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЦЕНТР

МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

мой бизнес

РОСНЕФТЬ
РН-ВАНКОР

ВТБ

KRASNOYARSK 2019
29TH WINTER UNIVERSIADE

Федеральная таможенная служба

КРАСНОЯРСКИЙ ГОРОДСКОЙ СОВЕТ ДЕПУТАТОВ

Промсервис
сервис удалённого формирования заказов

РЖД Российские железные дороги

ПЛАН ЛЕКЦИИ

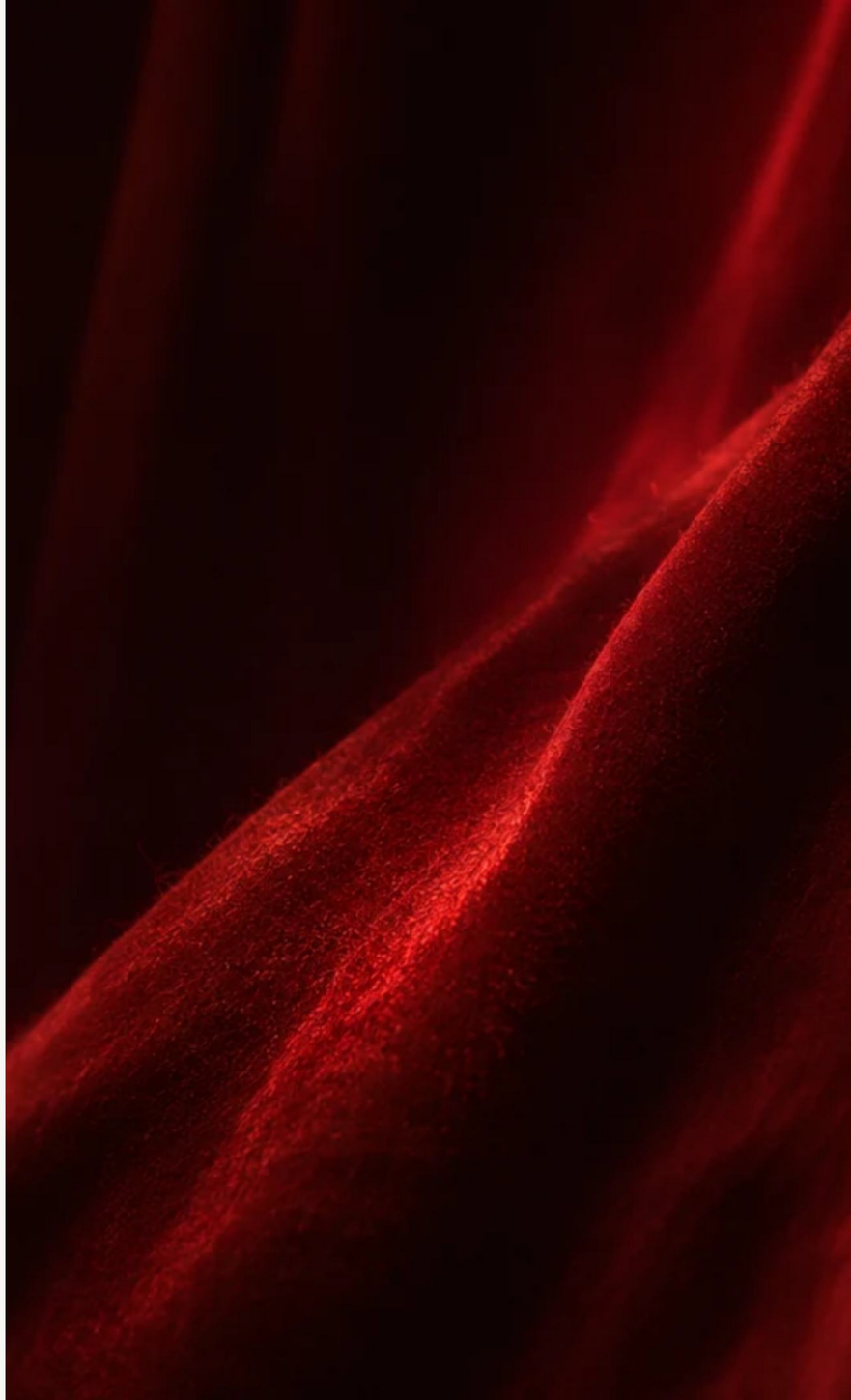
О ЧЁМ ПОГОВОРИМ?

01 Цифровая экосистема и её четыре слоя

02 Аудитория и задачи посетителя (Jobs to Be Done)

03 Карта пути посетителя (CJM)

04 Каналы коммуникации и матрица ролей



ЧТО ТАКОЕ ЦИФРОВАЯ ЭКОСИСТЕМА

Цифровая экосистема учреждения культуры — это совокупность связанных точек контакта, цифровых сервисов, сведений, внутренних процессов и сотрудников, благодаря которым человек может найти культурную услугу, разобраться в её условиях, воспользоваться ею и продолжить отношения с учреждением.

Узнать → Проверить → Записаться → Посетить → Вернуться

ЭКОСИСТЕМА

ЧЕТЫРЕ СЛОЯ

01

Каналы коммуникации

Поиск, афиши, сайт, госпаблик, Telegram, MAX, карты, партнёры и СМИ. Помогают узнать, сравнить и задать вопрос.

02

Цифровые сервисы

Билет, форма записи, каталог, личный кабинет и онлайн-экспозиция. Помогают записаться, купить билет или получить услугу.

03

Данные

Расписание, возраст, цена, адрес, вместимость, статус и контакт. Дают точные условия на каждой площадке.

04

Процессы и люди

Методист, редактор, касса и администратор. Обрабатывают заявки и обновляют сведения по согласованному порядку.

ТРИ ПРИЗНАКА АУДИТОРИИ

	Студия на учебный год	Занятие на выходных
Кто?	Родитель школьника	Родитель школьника
В какой ситуации?	Выбирает регулярные занятия	Ищет досуг на субботу
Цель и барьер	Записать ребёнка в студию. Нужно сверить расписание и условия приёма.	Побыть вместе. Нужно понять, участвуют ли взрослые и когда всё закончится.

ЧТО ЧЕЛОВЕК ХОЧЕТ РЕШИТЬ ПРЯМО СЕЙЧАС?



ЗАДАЧА ПОСЕТИТЕЛЯ

JOBS TO BE DONE

Ситуация	Действие	Результат
КОГДА...	Я ХОЧУ...	ЧТОБЫ...

Когда у нас свободное субботнее утро, я хочу найти совместное занятие с ребёнком, чтобы провести время вместе и вернуться домой к обеду.

JOBS TO BE DONE

КАК ЗВУЧАТ ЗАДАЧИ ПОСЕТИТЕЛЕЙ

Педагог	«Когда я планирую культурный выезд для класса, я хочу заранее узнать размер группы, длительность и порядок бронирования, чтобы согласовать поездку с администрацией школы и родителями.»
Житель города, встречающий гостей	«Когда ко мне приезжают гости, я хочу подобрать выставку, которую мы сможем посмотреть за час, чтобы познакомить их с историей города.»
Читатель	«Когда мне нужна конкретная книга, я хочу проверить наличие, чтобы не приезжать в библиотеку без результата.»

CJM · КАРТА ПУТИ ПОСЕТИТЕЛЯ

Customer Journey Map показывает, что человек делает, о чём спрашивает, где ищет ответы и с какими препятствиями сталкивается на пути к конкретному результату.

Действие и вопрос	Точка контакта	Барьер	Что изменить

> Карта помогает понять, где человек продолжает путь, откладывает решение или отказывается от услуги.

КАРТА ПУТИ ПОСЕТИТЕЛЯ · ДО ЗАПИСИ

СЕМЕЙНЫЙ МАСТЕР-КЛАСС

Этап	Действие и вопрос	Точка контакта	Потенциальная проблема	Что изменить
Потребность	«Куда пойти в выходной?»	Разговор дома, поиск, группы с афишей	Учреждение не находится по бытовому запросу	Понятные названия и внешние афиши
Знакомство	«Это для нашего возраста?»	Пост, афиша	Не указан возраст и формат	Добавить основное условие в текст
Сравнение	«Сколько стоит и длится? Взрослый участвует?»	Страница события, сообщения	Цена и длительность непонятны	Цена, длительность и формат участия

СЕМЕЙНЫЙ МАСТЕР-КЛАСС

Этап	Действие и вопрос	Точка контакта	Потенциальная проблема	Что изменить
Запись	«Будут два места?»	Форма, телефон, касса	Нет подтверждения	Сообщить о заявке, затем подтвердить места
Визит	«Куда идти? Как найти вход?»	Карты, напоминание	Два похожих адреса	Адрес филиала и ориентир у входа
После	«Где похожее занятие?»	Сообщество, программа	Нет продолжения сценария	Предложить связанную программу

Карта помогает найти барьер и выбрать, что исправить в публикации, сервисе или организации визита.



ГДЕ ЧЕЛОВЕК ПОЛУЧИТ НУЖНЫЙ ОТВЕТ?

ГДЕ УЗНАЮТ О СОБЫТИИ

Поиск	Яндекс и Google встречают сформулированный запрос. Страница должна сразу давать ответ. В заголовке — название услуги, на странице — актуальные дата, филиал и следующий шаг.
Госпаблик и соцсети	ВКонтакте и Одноклассники: анонсы, условия участия, образовательные материалы и ответы на общие вопросы. Госпаблик — официальная страница органа власти или подведомственной организации.
Внешние афиши	«Культура.РФ» и «Культура24» выводят событие за пределы собственной аудитории. «Культура24» освещает культурную жизнь Красноярского края.
Партнёры и СМИ	Школьные и университетские рассылки, районные СМИ, библиотеки, сообщества родителей и туристические организации помогают обратиться к нужной аудитории.

ГДЕ ПРОВЕРЯЮТ УСЛОВИЯ И ЗАПИСЫВАЮТСЯ

Официальный сайт	Карточка события, расписание, правила посещения, доступность и прямая ссылка на запись.
Яндекс Карты и 2ГИС	Адреса филиалов, режим работы, вход, маршрут, отзывы и вопросы.
Билеты, запись, каталог	Свободные места, покупка или бронь, подтверждение. В каталоге — наличие и заказ книги.

КАК ДЕРЖАТ СВЯЗЬ С ПОСЕТИТЕЛЕМ

Telegram	Публичные анонсы, подборки и изменения. В посте — прямая ссылка на запись или служебный телефон.
MAX	Анонсы и сообщения об изменениях. Обращения и запись — по утверждённому порядку учреждения.
Сайт, телефон, касса	Запись и подтверждение по каналу, который учреждение использует для этой услуги.

ФУНКЦИИ КАНАЛОВ

МАТРИЦА РОЛЕЙ

Инструмент	Первое знакомство	Проверка условий	Запись / услуга	Поддержка и повторный контакт
Поиск и внешние афиши	Основная роль	Частично	Обычно через переход	Нет
Официальный сайт	Частично	Основная роль	При наличии сервиса	Справочная информация
Госпаблик	Основная роль	Вопросы, описания	Через ссылку или сообщения	Основная роль
Карты	По локальному запросу	Адрес, часы, навигация	Редко	Отзывы, вопросы
Билетная система и каталог	Обычно нет	Условия и доступность	Основная роль	Подтверждения, уведомления
Telegram	Публичные анонсы	Изменения	По ссылке	Публичные подборки
MAX	Анонсы, подборки	Изменения	Ссылка или чат*	Ответы в чате
Партнёрские каналы	Новая целевая аудитория	Базовые условия	По ссылке	В зависимости от партнёра

КАРТА НАЧИНАЕТСЯ С ЦЕЛИ И АУДИТОРИИ

1. Определите цель учреждения или события.
2. Опишите аудиторию, её задачу и барьеры.
3. Наметьте путь и выберите площадки и сервисы для каждого шага.
4. Закрепите данные и ответственных.