

# Суперника – первый корпоративный суперапп на российском рынке

Месяц 2025

01

## Сложная структура группы компаний

80 компаний в составе группы

02

## Почти 80 тысяч сотрудников

работают на российских предприятиях

03

## Географический разброс

Пять производственных подразделений, расположенных в трех странах мира  
Три ключевых площадки – в России:  
Заполярный, Кольский, Забайкальский

## Неравномерное распределение сотрудников

04

- 66% - Норильский промышленный район
- 16% - Промышленный район Кольского полуострова



- 7% - Москва и прочие регионы России
- 4% - Забайкальский край

# Суперника – цифровая вселенная для сотрудников «Норникеля»

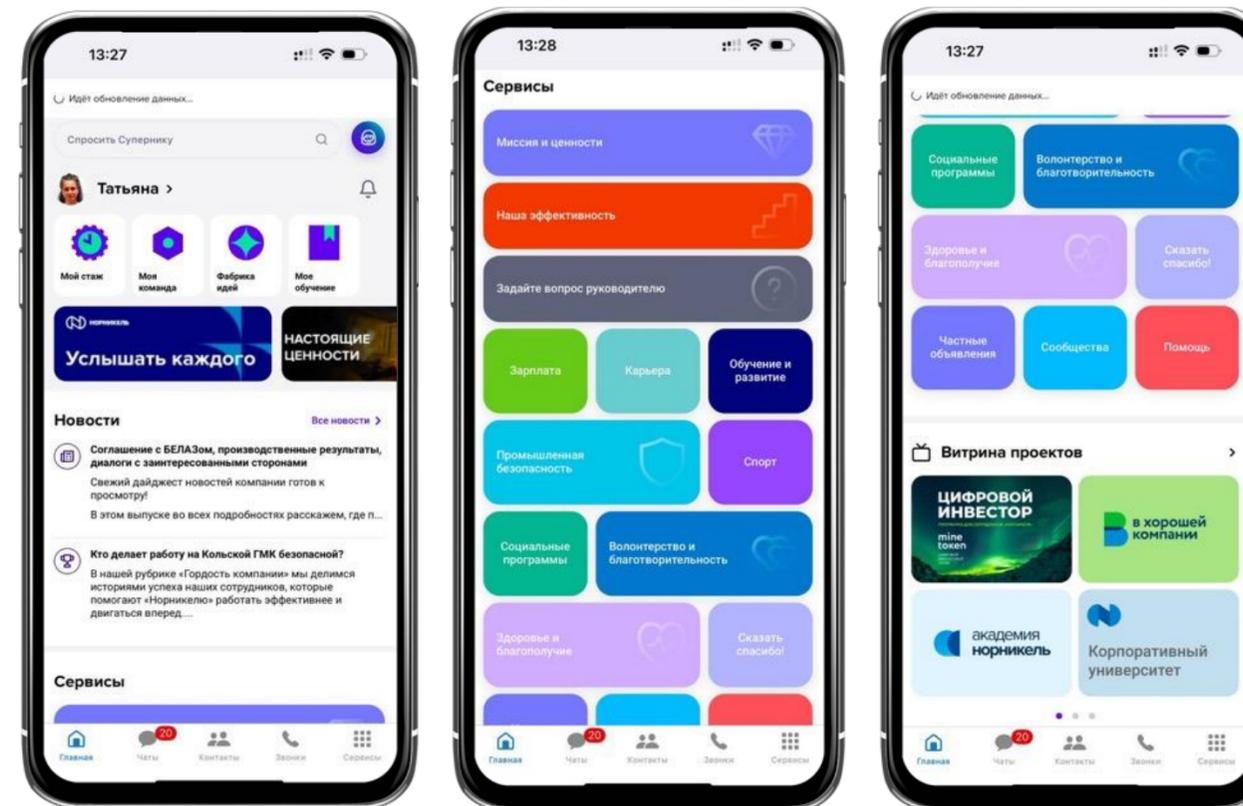


- Примерно 75% сотрудников компании не имеют ПК на рабочем месте в силу специфики профессии. Единственной точкой доступа к корпоративным ресурсам для них были (до появления «Суперника») информационные киоски, установленные на предприятиях и чат-бот «Ника» на базе мессенджеров Telegram и Viber.
- Все это — односторонние средства коммуникации, ограниченные в возможности получения обратной связи или построения диалога с коллективами. Нам нужна была единая точка доступа к цифровым сервисам компании, создание единого инфополя с возможностью получения оперативной двусторонней обратной связи от пользователей, одинаково удобное и доступное для всех сотрудников.
- Кроме того, текущая ситуация подталкивает российский бизнес к тому, чтобы иметь свою собственную независимую внутреннюю цифровую платформу. Мы реализовали эту задачу в формате супераппа — единого приложения, которое позволяет интегрировать любое количество корпоративных цифровых решений, доступных для сотрудников в любое время через мобильный телефон и автоматизированное рабочее место.

- Корпоративный суперапп
- Мобильная и веб-версии
- Мессенджер
- Круглосуточный доступ к более чем 40 корпоративным сервисам: от личного кабинета до возможности записаться к врачу или пройти карьерную консультацию
- В приложении зарегистрированы 65 600 пользователей, по данным на конец декабря 2024 года. Это более 82% от всех сотрудников компании
- DAU – 21 000 уникальных пользователей
- WAU – 49 500 уникальных пользователей
- Люди сами рекомендуют «Супернику» друг другу. Приложение доступно для скачивания на четырех основных мобильных площадках (сторах)
- Доступ возможен по номеру телефона на любом мобильном устройстве сотрудника

## Цели проекта

Разработка и внедрение супераппа — создание единой корпоративной среды для двусторонней коммуникации, доступа всех сотрудников к цифровым сервисам и новостям компании, вовлечения в повестку по ключевым вопросам бизнеса.



## Задачи проекта

01

Создание единого инфополя, которое позволяет интегрировать любого сотрудника в корпоративную и HR-повестку.

Взаимодействие должно происходить удобно, нативно, быть полезным и отвечать запросам аудитории, привыкшей к диджитальным коммуникациям.

02

Создание цифрового двойника для всех сервисов компании. Не просто веб-версия корпоративного портала или приложение с личным кабинетом сотрудника, а полноценное цифровое рабочее место с возможностью добавлять новые сервисы

03

Создание канала оперативной двусторонней обратной связи для любого сотрудника компании в любой локации (рудник, металлургический завод, офис, порт, удаленное месторождение и пр.) и повышение вовлеченности

04

Создание защищенного канала связи для коммуникации и обмена файлами (внутренний мессенджер)

05

Расширение набора инструментов цифрового менеджмента в условиях работы распределенных команд

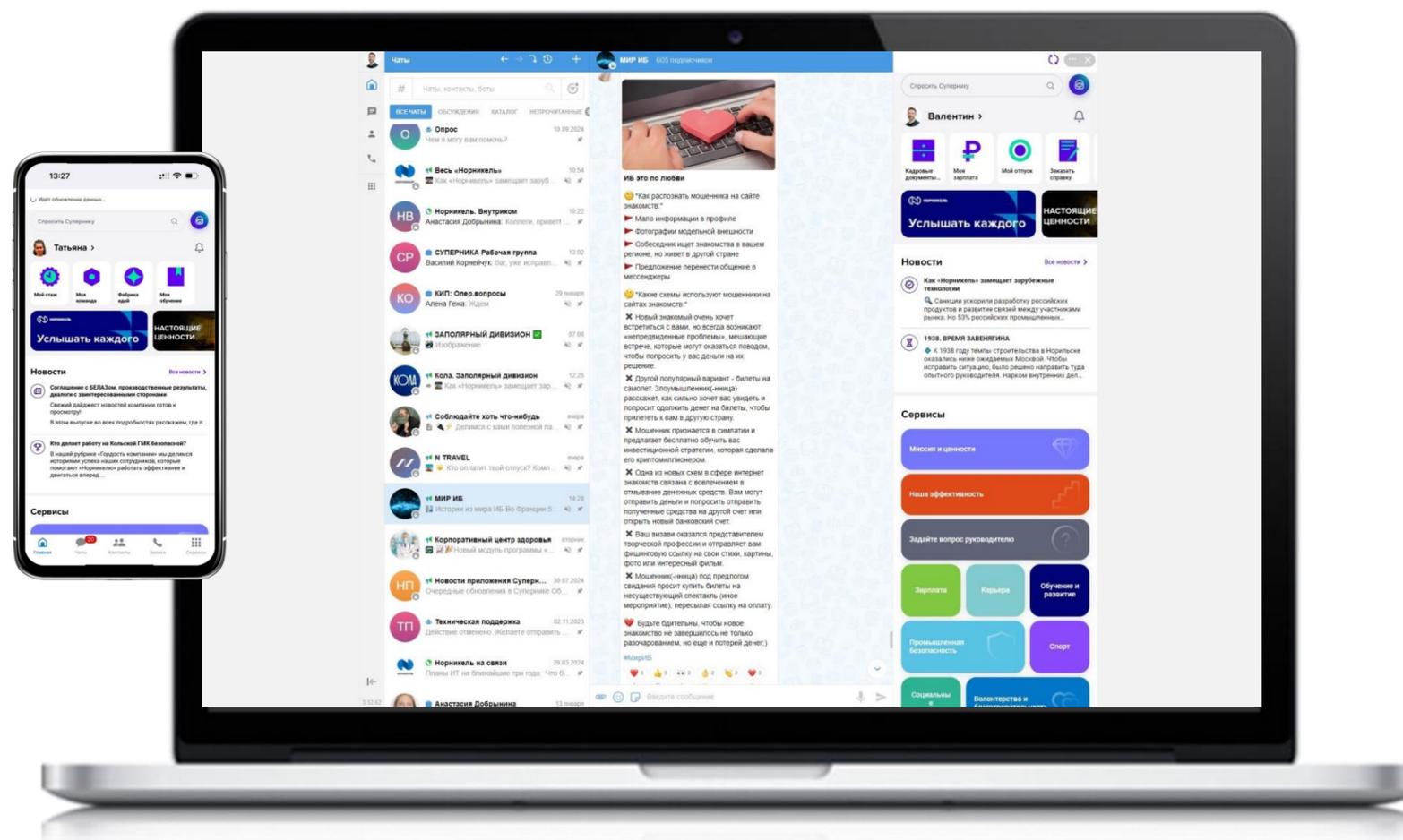
# Функциональность супераппа

## Взаимодействие

- Безопасный обмен данными
- Коммуникация с коллегами в один клик
- Контакты коллег
- Аудио и видео конференции
- Обмен файлами

## Универсальность

- Доступен в мобильной и веб-версии
- Веб-версией можно пользоваться и с личного устройства
- Одинаковый функционал на любом устройстве



## Мобильные корпоративные сервисы

- Информационные каналы предприятий и проектов
- Возможность задать вопрос руководителям 365 дней в году 24/7
- Обратная связь

## Личный кабинет сотрудника

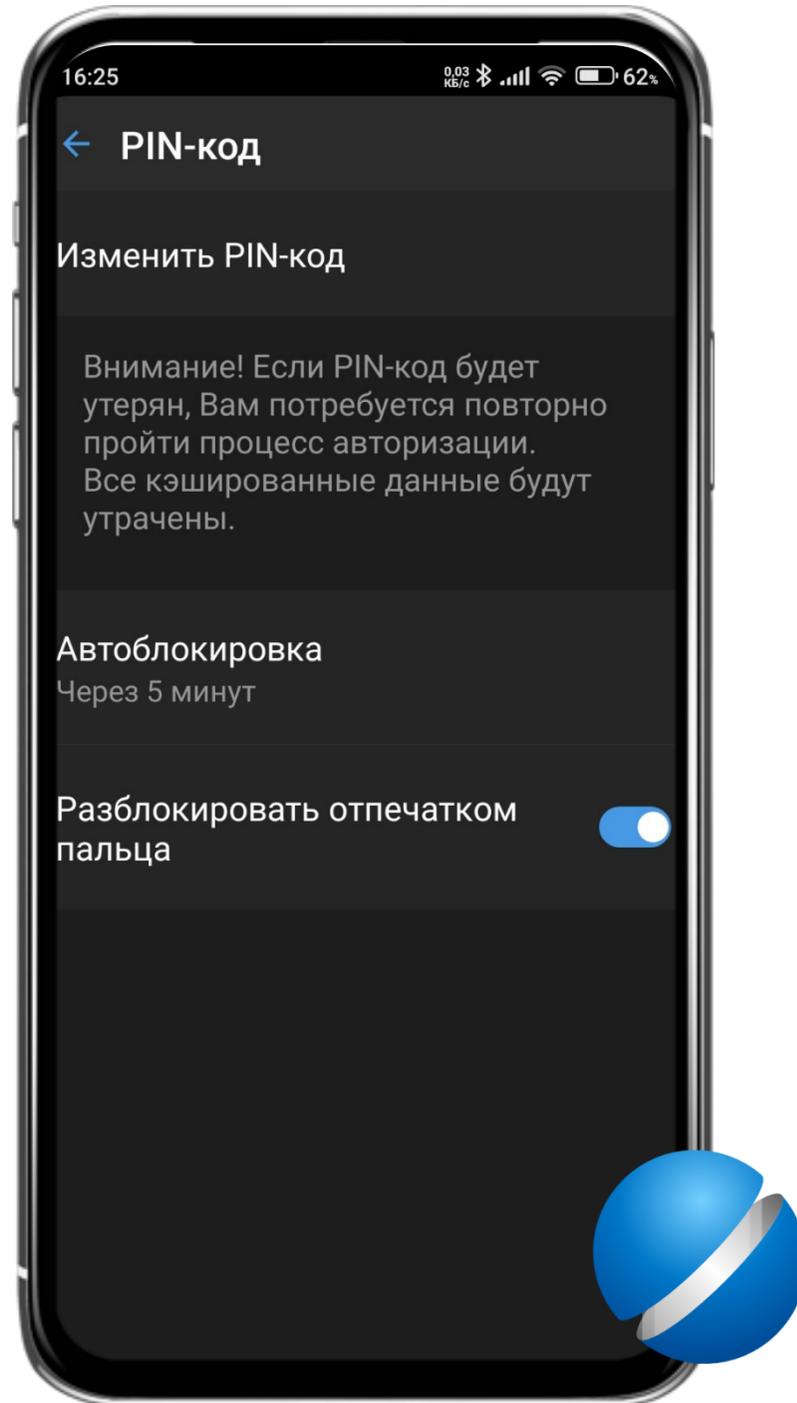
- Моя зарплата
- Мой отпуск – с возможностью подать заявление или перенести отпуск через приложение
- Заказ справок
- Мой стаж

## Суперника как ИТ-проект

«Суперника» — это первый корпоративный суперапп на российском рынке.

Заказчиком проекта внутри «Норникеля» является кросс-функциональная команда, объединившая внутриком, HR и IT. Фактически у нас не было опыта создания подобных решений, на который можно было бы опереться.

Изначально предполагалось, что проект будет построен на решении от компании Microsoft, однако вендор объявил, что сворачивает работы в РФ, как раз когда мы только приступили к проектной работе. Потребовалось решить несколько важных технологических вызовов.



## Создание единой базы пользователей

Внутри единой корпоративной системы учетные записи существовали только у сотрудников, которые уже пользовались различными диджитал-сервисами (всего 25%).

Для реализации проекта необходимо было создать каталог всех пользователей для будущего супераппа. Вместо Microsoft было найдено альтернативное решение с открытым кодом (Keycloak). Ядро платформы пришлось срочно переделывать для интеграции с нашими корпоративными системами и обеспечения процессов авторизации, чтобы пользователи получили привычный доступ к приложению по номеру телефона, через Touch ID или Face ID.

## Обеспечение бесшовного доступа к разным системам

Суперапп объединил 5 крупных информационных систем, к которым нужно было обеспечить сквозной и бесшовный доступ пользователей: корпоративный информационный портал, личный кабинет сотрудника/руководителя (на базе SAP), медицинская информационная система, система онлайн-бронирования (Nornickel Booking) билетов/гостиниц/такси, чат-бот «Ника».

Сейчас в «Супернике» доступно более 40 сервисов, включая видеозвонки и видеоконференцию на 256 человек. Круглосуточно любой сотрудник имеет доступ ко всем имеющимся ресурсам со своего мобильного телефона. Навигация супераппа проста и интуитивно понятна, повторяет логику популярных мобильных приложений.

Например, часто используемые сервисы можно добавить в меню быстрого доступа. А информационную ленту настроить, исходя из своих интересов.

# Суперника как ИТ-проект

## Выстраивание межсетевого взаимодействия

Для запуска супераппа ИТ-команда выстроила связанную систему из 120 серверов компании, находящихся в 4 разных локациях (Чита, Норильск, Мончегорск, Москва).

Для этого потребовалось разработать, согласовать, прописать и настроить 3500 правил на межсетевом экране для всех трех существующих сред (разработка, тест, продукт).

Система «Суперники» построена на микросервисной архитектуре. Все сервисы работают независимо друг от друга, а это более тысячи различных соединений.

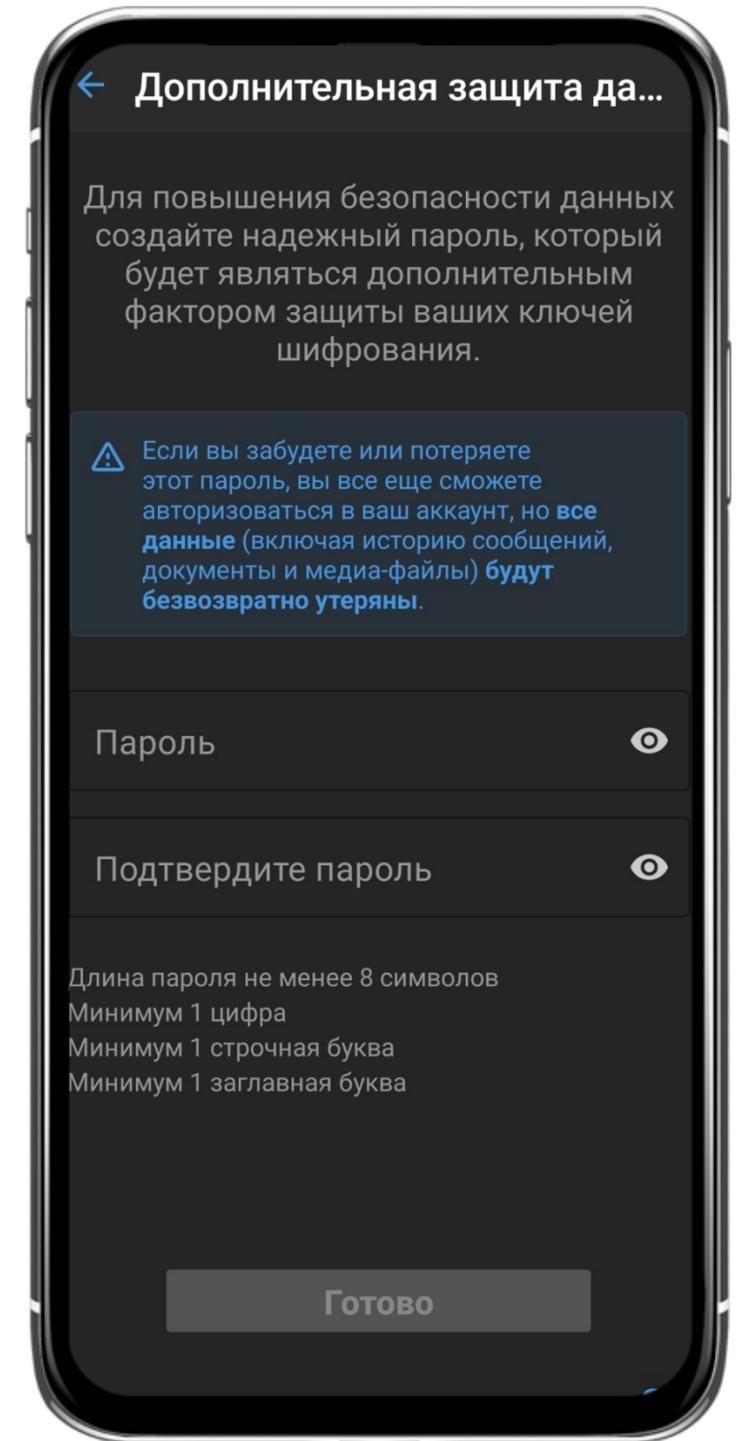
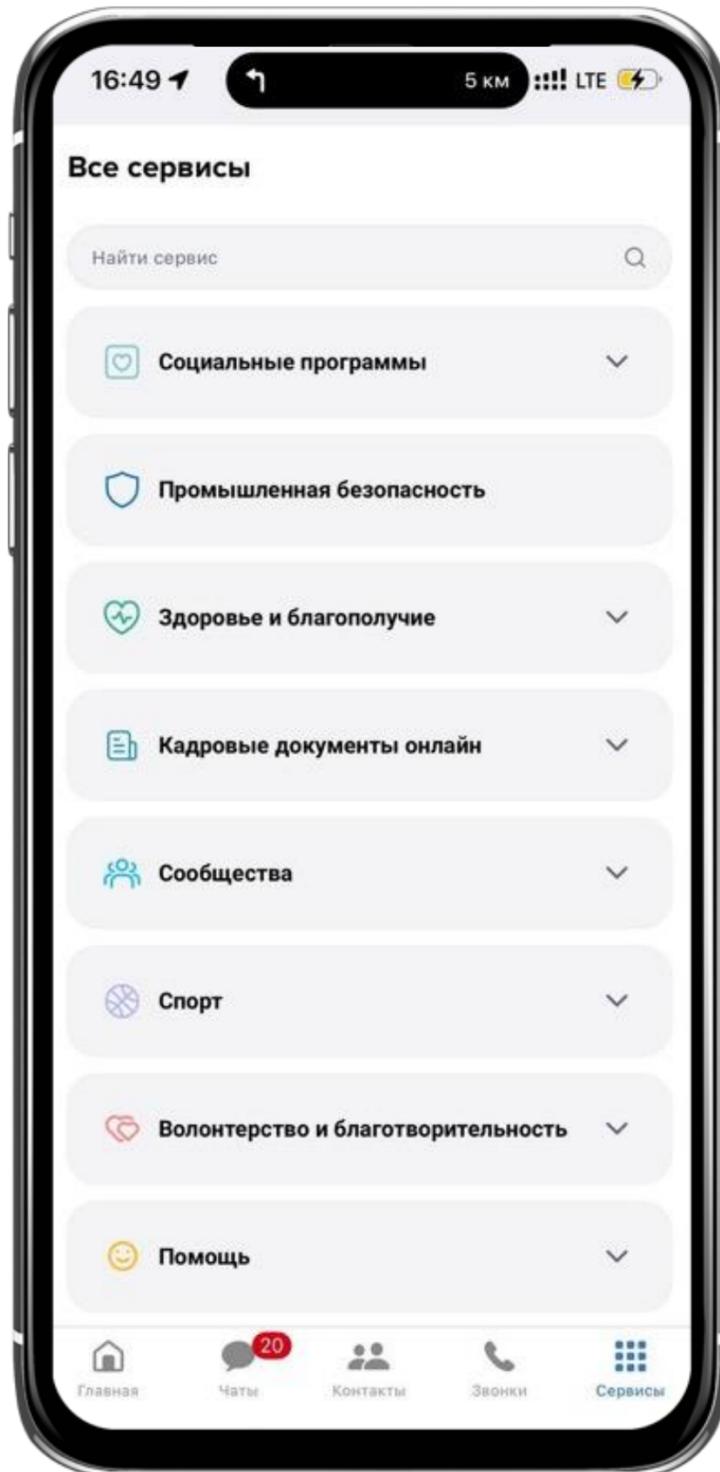
Взаимодействие происходит быстро и бесшовно.

## Проверка безопасности

Одна из самых сложных частей в работе при запуске супераппа – исполнение всех требований информационной безопасности.

Команда проекта провела более 60 встреч только по этой теме, выполнив в результате 198 требований ИБ.

Все каналы связи, в том числе личные и групповые чаты, надежно защищены, что подтверждено успешным прохождением независимых пентестов.



## Результаты

Создание единого инфополя, которое позволяет интегрировать любого сотрудника в корпоративную и HR-повестку

**65 000 +**

**пользователей**

Органический рост за 12 месяцев: сотрудники сами рекомендуют «Супернику» друг другу

**39 ЛЕТ**

**средний возраст пользователя**

Ядро аудитории – ключевой персонал производственных предприятий.

Портрет: мужчина из Норильска, рабочий, слесарь по профессии



**8000 +**

**чатов**

Рабочая коммуникация на собственной цифровой платформе

**60%**

**аудитории —  
рабочие и ученики**

Первый полноценный цифровой сервис для сотрудников без ПК

# Результаты

## Создание цифрового двойника для всех сервисов компании

- ▶ Новые цифровые сервисы проектируются сразу с учетом доступа через суперапп. Создан пайплан проектов для интеграции в Супернику.
- ▶ В компании создана инфраструктура для очень быстрой интеграции любого процесса: от запуска нового сервиса для сотрудников до автоматизации учета рисков или заказа средств индивидуальной защиты (СИЗ).
- ▶ Суперника — это готовая ИТ инфраструктура, которая позволяет бизнесу более чем в 5 раз сократить показатель time-to-market при предоставлении доступа сотруднику к любому новому сервису.
- ▶ В «Супернике» доступно более 40 различных цифровых сервисов: от личного кабинета до возможности записаться к врачу или пройти карьерную консультацию
- ▶ Суперника позволяет быстро и эффективно доставлять сотрудникам нужную информацию.  
В приложении есть новостной раздел с возможностью таргетирования новостей и сообщений по интересам. Скорость доставки сообщений по линии внутренних коммуникаций выросла более, чем в 5 раз.

## Создание канала оперативной двусторонней обратной связи для любого сотрудника компании в любой локации, повысить уровень вовлеченности

- ▶ Уровень вовлеченности по итогам 2024 года – 67% (+4 п.п.)
- ▶ Запущен модуль «Задай вопрос руководителю». Это прямая линия 365 дней в году. В день поступает до 3 вопросов. С момента запуска проекта вице-президентам компании задано чуть менее 500 вопросов. Параллельно действуют или запускаются модули уровня руководителей предприятий компании.
- ▶ Созданы информационные каналы предприятий и корпоративных программ по аналогии с каналами в «Телеграме», где любой сотрудник может поставить реакцию, оставить комментарий или вопрос без возможности удаления со стороны модератора канала.
- ▶ Каналы обратной связи модерируются, только если нарушаются общепринятые правила общения. Характер контента и содержание вопросов не цензурируется, что ведет к росту доверия со стороны аудитории

## Результаты

Создание канала оперативной двусторонней обратной связи для любого сотрудника компании в любой локации, повысить уровень вовлеченности

- ▶ Уровень вовлеченности по итогам 2024 года – 67% (+4 п.п.)
- ▶ Запущен модуль «Задай вопрос руководителю». Это прямая линия 365 дней в году. В день поступает до 3 вопросов. С момента запуска проекта вице-президентам компании задано чуть менее 500 вопросов. Параллельно действуют или запускаются модули уровня руководителей предприятий компании.
- ▶ Созданы информационные каналы предприятий и корпоративных программ по аналогии с каналами в «Телеграме», где любой сотрудник может поставить реакцию, оставить комментарий или вопрос без возможности удаления со стороны модератора канала.
- ▶ Каналы обратной связи модеруются, только если нарушаются общепринятые правила общения. Характер контента и содержание вопросов не цензурируется, что ведет к росту доверия со стороны аудитории

65 000

Более 82% сотрудников

Количество  
зарегистрированных  
пользователей

21 000

DAU

Количество уникальных  
посетителей в день

49 500

WAU

Количество уникальных  
посетителей в неделю