

Ответы на популярные вопросы по сегментации или профилю клиентского сегмента

№	Вопросы	Ответы
1.	Что такое сегментация и чем она отличается профиля клиентского сегмента?	<p>Сегментация = составление профиля клиентского сегмента (в рамках терминологии ДК по внедрению клиентоцентричности)</p> <p>Шаблон профиля можно найти по ссылке: https://dt.ac.gov.ru/~n8T8V</p> <p>Сегментация – это разделение целевой аудитории услуги/функции/меры поддержки/жизненной ситуации на группы</p>
2.	Что такое профиль клиентского сегмента?	<p>Основное: Совокупность признаков и особенностей, описывающих группу клиентов</p> <p>Дополнительное: Документ (шаблон профиля клиентского сегмента)</p>
3.	Сегментировать (или формировать профиль) нужно для каждой услуги/функции (КНД, обращения/запросы, доступ к информации)/меры поддержки отдельно или сразу по всем процессам?	<p>Рекомендуется формировать профиль клиентского сегмента:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Для каждой услуги отдельно в рамках процессов предоставления услуг (сервисов) 2. Для всей совокупности функций или мер поддержки в рамках процессов: предоставления мер государственной поддержки, осуществления государственного контроля (надзора), рассмотрения обращений и запросов, обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства <p>Однако, если в рамках процесса предоставления услуг (всей совокупности) имеется одна целевая аудитория, единый клиентский путь, и отсутствуют специфические особенности, то можно рассматривать процессы целиком. И наоборот, если функции или меры поддержки индивидуальны в рамках процессов, то лучше формировать профиль клиентского сегмента для каждой сущности (функции/меры поддержки) отдельно</p>
4.	Кто такой внутренний клиент?	<ul style="list-style-type: none"> • по вопросам информационно-технического обеспечения <p>Внутренний клиент – сотрудник ОИВ или подведомственной организации,</p>

	<p>который обращаться в структурное подразделение, осуществляющее информационно-техническое обеспечение, по вопросам информационно-технического обеспечения</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>по вопросам ведения бухгалтерского учета</i> Внутренний клиент – сотрудник ОИВ или подведомственной организации, который обращаться в структурное подразделение, осуществляющее финансово-бухгалтерскую деятельность, по вопросам бухгалтерского учета • <i>по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности</i> Внутренний клиент – сотрудник ОИВ или подведомственной организации, который обращаться в структурное подразделение, осуществляющее административно-хозяйственную деятельность, по вопросам АХД • <i>по вопросам управления государственным имуществом</i> Внутренний клиент – сотрудник ОИВ или подведомственной организации, который обращается к структурному подразделению того же органа илициальному органу власти, осуществляющему управление государственным имуществом, по вопросам управления (распоряжения) таким имуществом
5. Кто такой внешний клиент?	<p>Клиент (не имеющий отношения к государственной/муниципальной службе и подведомственным им организациям), в отношении которого оказываются услуги/функции/меры поддержки органом государственной власти или организацией.</p> <p>Как правило, выделяется две группы внешних клиентов:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Гражданин</i> – любое физическое лицо, не осуществляющее предпринимательскую деятельность и не имеющие цель получение прибыли - граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без

		<p>гражданства</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Представитель бизнеса</i> – любое физическое или юридическое лицо, осуществляющее предпринимательскую или общественную деятельность, а также объединения лиц на профессиональной или иной основе
6.	Есть ли примеры по сегментации внутреннего клиента?	<p>Приведены два примера профилей клиентского сегмента:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>по вопросам ведения бухгалтерского учета</i> • <i>по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности</i> <p>Примеры можно найти по ссылке: https://dt.ac.gov.ru/~n8T8V</p>
7.	Как выглядит отчет по сегментации?	<p>Заполненный шаблон профиля клиентского сегмента = отчет</p> <p>Шаблон профиля можно найти по ссылке: https://dt.ac.gov.ru/~n8T8V</p>