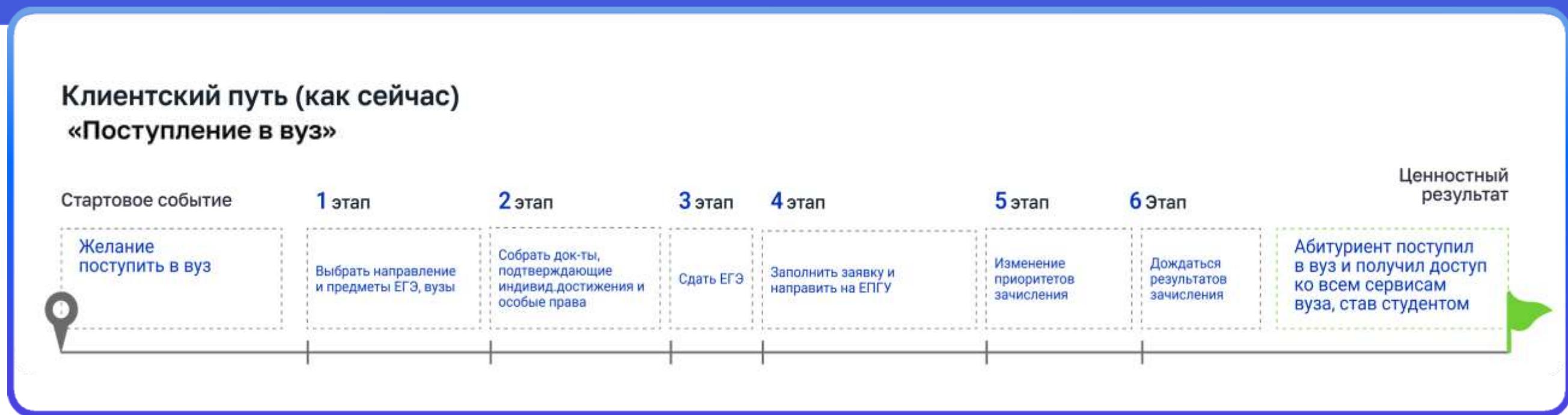


Формирование карты клиентского пути государственной услуги

Составление клиентского пути «как есть»

ГОСУДАРСТВО
ДЛЯ ЛЮДЕЙ

- 0 Выберите конкретную услугу и изучите административный регламент/порядок её предоставления, а также проанализируйте реальный опыт получения услуги клиентами X
- 1 Определите **стартовое событие**, которое определяет необходимость получения услуги. Для этого необходимо обратиться к мотивации клиента (*например, клиент желает получить справку/выписку и др.*) ✓
- 2 Определите **ценностный результат**, который является значимым для клиента. Для этого необходимо обратиться к названию услуги, результату предоставления услуги и мотивации клиента (*например, клиент получил справку/выписку и др.*) !
- 3 Выделите определённые последовательные **шаги** (этапы), которые предстоит совершить (пройти) клиенту от начала получения услуги до её конца. Для этого необходимо обратиться к административному регламенту/порядку предоставления услуги, а также к информации полученной посредством обратной связи от клиентов



Заполненные этапы шаблона клиентского пути



Клиентский путь –
последовательность шагов
клиента от возникновения
потребности до ее
удовлетворения

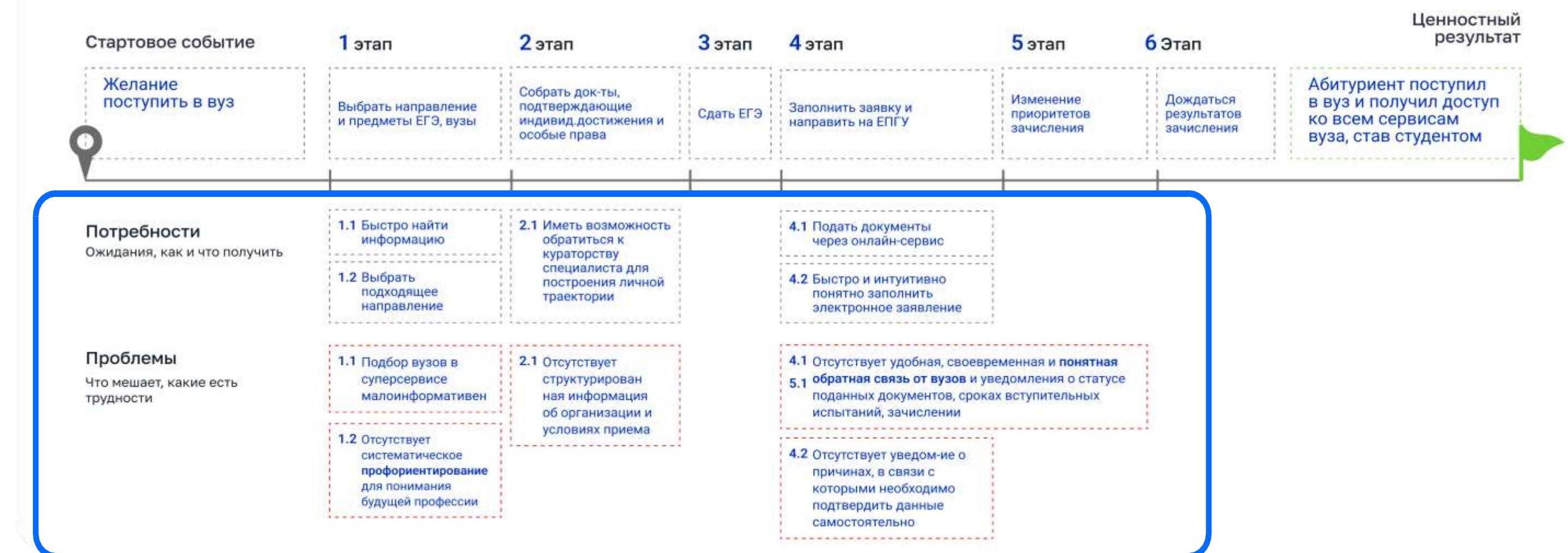
Выделение проблем и потребностей

ГОСУДАРСТВО
ДЛЯ ЛЮДЕЙ

1 Потребности – это ожидания, как и что клиент может получить. В разных услугах потребности могут повторяться. При определении потребностей заявителей в целом или их отдельных сегментов стоит учитывать абсолютно все потребности, характерные для данной услуги, в т.ч. новые и уникальные.

У клиента может возникать несколько проблем и потребностей на одном этапе, одна потребность может соответствовать нескольким этапам

Клиентский путь (как сейчас) «Поступление в вуз»



2

Чтобы выделить **проблемы**, постараитесь представить себя на месте клиента, обратитесь к человеку, который уже получал данную услугу, к открытым источникам в интернете (форумы, отзывы на сайтах ведомств, статистика), проанализируйте обратную связь от получателей услуги

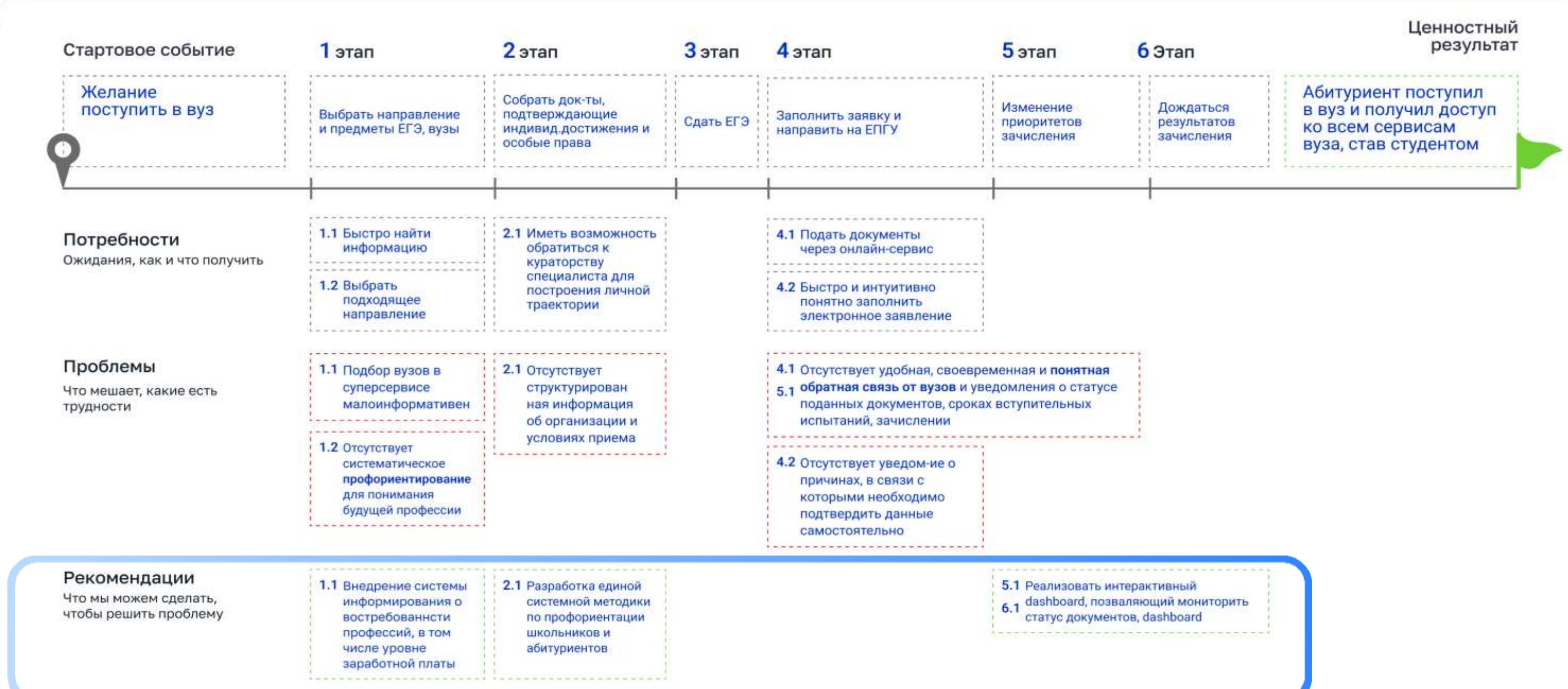
Формирование рекомендаций

ГОСУДАРСТВО
ДЛЯ ЛЮДЕЙ

Сформируйте и внесите в шаблон рекомендации по устранению проблем.

Проанализируйте выделенные вами проблемы и предположите, что можно сделать для их решения.

На данном этапе постарайтесь абстрагироваться от действующих законов и порядков. Ваша задача – посмотреть на ситуацию глазами клиента.



Построение целевого клиентского пути «как будет» (опционально)

ГОСУДАРСТВО
ДЛЯ ЛЮДЕЙ

ЖС «Многодетная семья»

Личное посещение Самостоятельное заполнение информации
Проактивный, автоматический шаг

Текущий клиентский путь



Целевой клиентский путь

- Заполнить комплексное заявление на получение документов
Получить комплект документов на новорожденного и удостоверение многодетной семьи за 1 визит в одном окне
Заполнить реквизиты банковской карты, дать согласие на обработку данных и проактивное начисление выплат
Ознакомиться со всемиложенными мерами поддержки на 1 странице
Все положенные выплаты начислены автоматически

- Минимум личных визитов
- Минимум подтверждающих документов
- Автоматическое начисление и продление выплат



Принимая во внимание текущий клиентский путь «как есть» и выделенные потребности, проблемы и рекомендации, постройте **целевой клиентский путь**, который бы позволил удовлетворить потребности клиентов, а также полностью решить или минимизировать выявленные проблемы.

Рекомендуем визуализировать не только оптимизированные шаги клиента, но и способы взаимодействия клиента с ведомством при получении услуги.

Пример целевого клиентского пути