

Формирование карты клиентского пути государственной услуги

Составление клиентского пути «как есть»

- 0 Выберите конкретную услугу и изучите административный регламент/порядок её предоставления, а также проанализируйте реальный опыт получения услуги клиентами
- 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



Не рекомендуем расписывать каждый компонент исключительно по нормативным документам



При составлении клиентского пути обратитесь не только к НПА, но и опыту, а также мотивации клиента



При формировании клиентского пути не упускайте такие важные шаги клиента, как «получение информации об услуге», «досудебное обжалование» и т.п.

Клиентский путь (как сейчас) «Поступление в вуз»



Заполненные этапы шаблона клиентского пути



Клиентский путь –

последовательность шагов клиента от возникновения потребности до ее удовлетворения

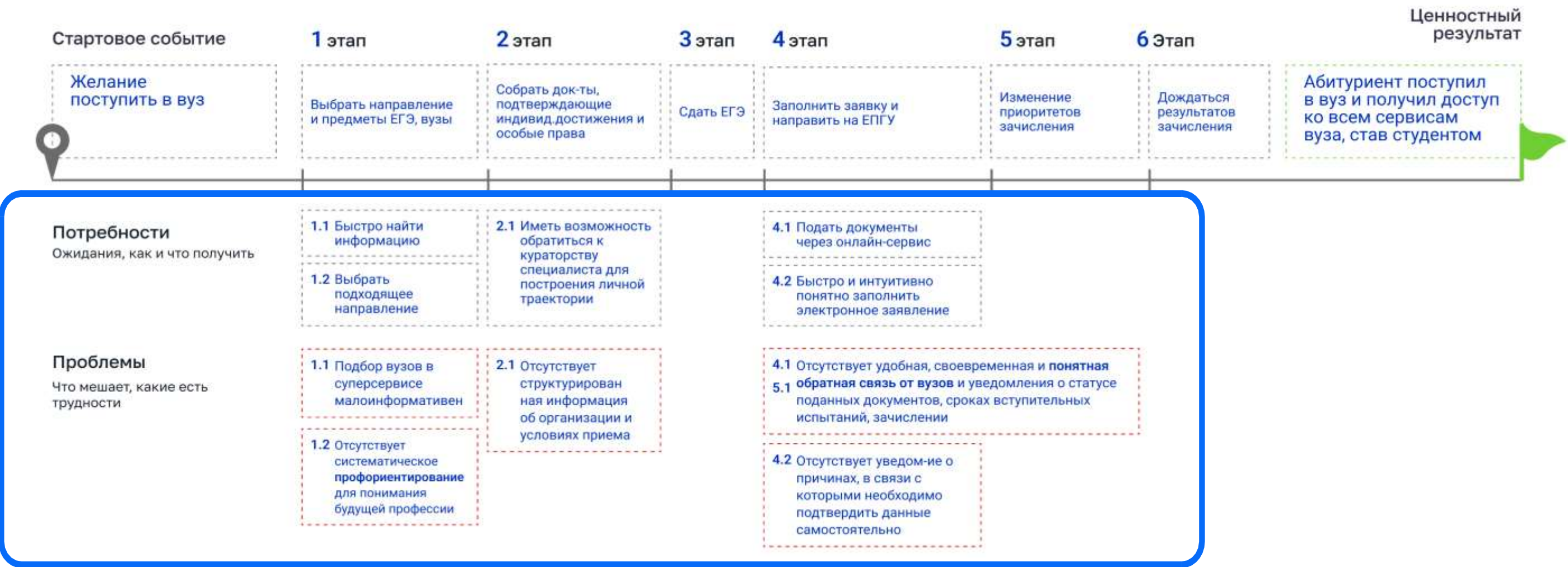
Выделение проблем и потребностей

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»



Заполненные проблемы и потребности шаблона клиентского пути

2

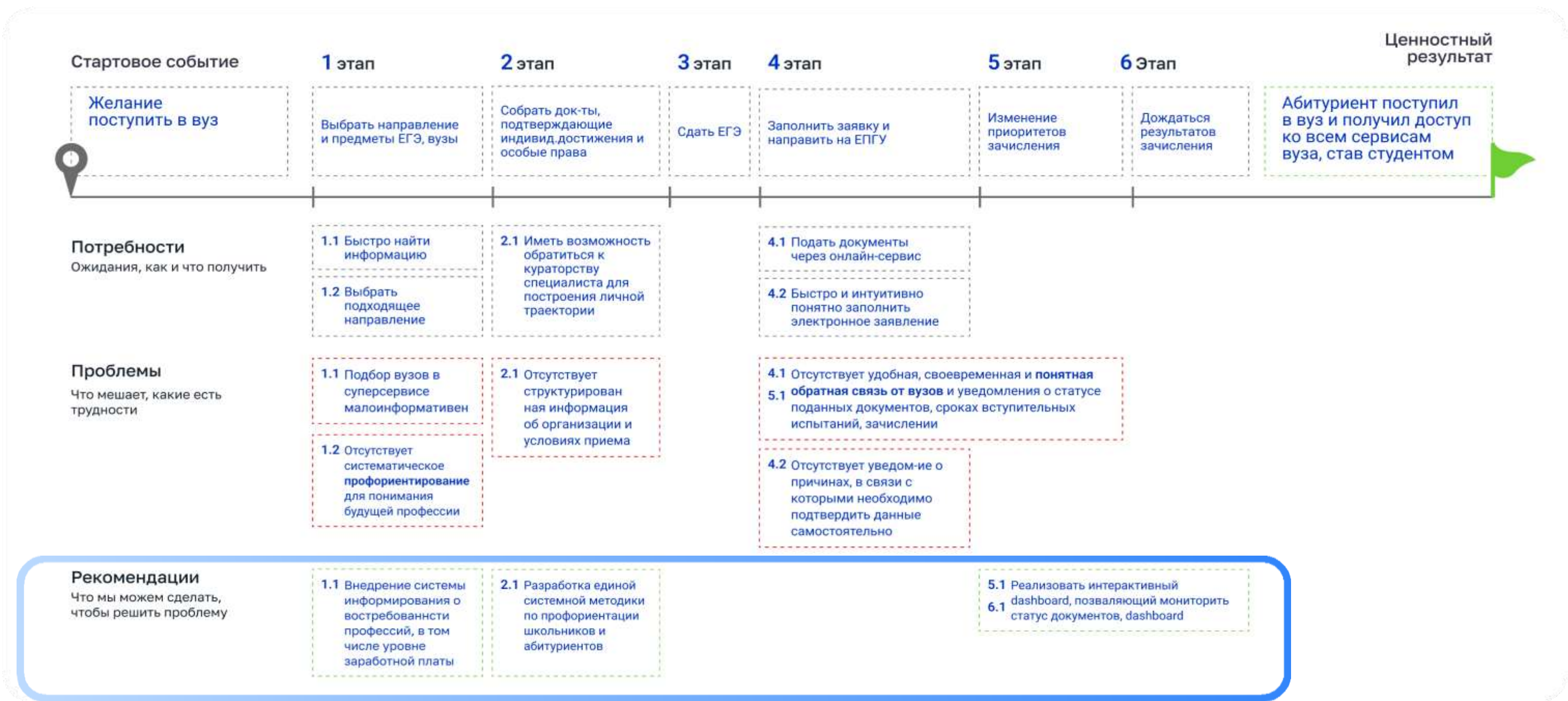
Чтобы выделить **проблемы**, постарайтесь представить себя на месте клиента, обратитесь к человеку, который уже получал данную услугу, к открытым источникам в интернете (форумы, отзывы на сайтах ведомств, статистика), проанализируйте обратную связь от получателей услуги

Формирование рекомендаций

Сформируйте и внесите в шаблон рекомендации по устранению проблем.

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

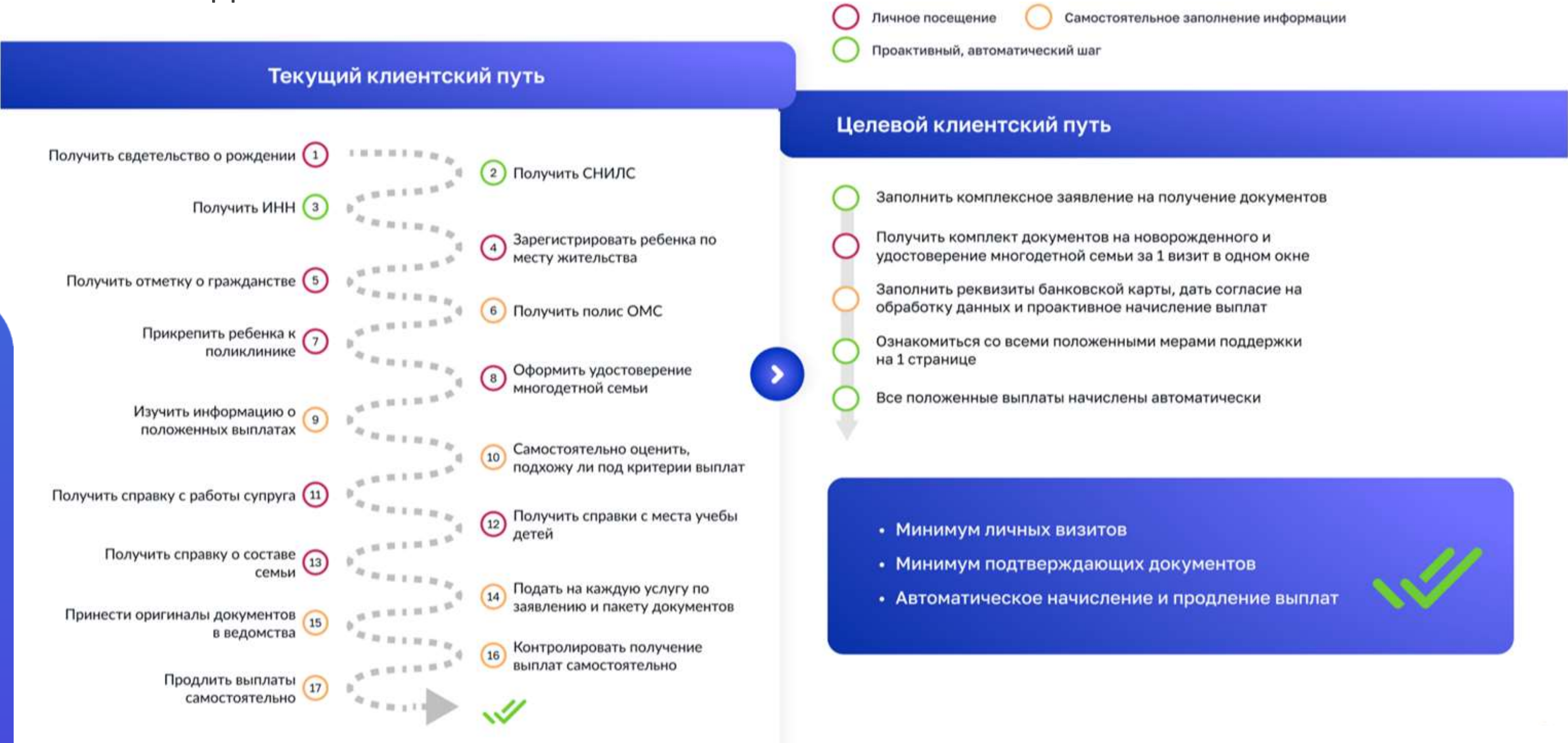
На данном этапе постарайтесь абстрагироваться от действующих законов и порядков. Ваша задача – посмотреть на ситуацию глазами клиента.



Построение целевого клиентского пути

«как будет» (опционально)

ЖС «Многодетная семья»



Пример целевого клиентского пути

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.