УТВЕРЖДЕНА

протоколом заседания рабочей группы по проведению пилотной апробации элементов системы управления клиентским опытом по направлению «Совершенствование пути клиента»

**«Дорожная карта» по направлению пилотной апробации «Совершенствование пути клиента»**

| **№ п/п** | **Мероприятие** | **Срок** | **Ответственный** | **Результат** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1. Подготовительные и организационные мероприятия по пилотной апробации элементов системы управления клиентским опытом** | | | | |
| 1.1 | Участие в вебинарах ФЦК СЗ о пилотировании элементов системы управления клиентским опытом | на протяжении всего периода реализации пилотного проекта | А.М.Садулина  Т.К.Антонова  И.В.Напалкова  Е.С.Гусева  Л.Г.Егорова  Е.М.Кириличева | список участников вебинара |
| 1.2 | Участие в итоговом вебинаре о результатах пилотной апробации элементов системы управления клиентским опытом | до 22.10.2021 | А.М.Садулина  Т.К.Антонова  И.В.Напалкова  Е.С.Гусева  Л.Г.Егорова  Е.М.Кириличева | список участников вебинара |
| 1.3 | Формирование состава рабочей группы по проведению пилотной апробации элементов системы управления клиентским опытом - кросс-функциональной (сквозной) команды из сотрудников различных подразделений управления по труду и занятости населения и ЦЗН Нижегородской области, взаимодействующих с соискателями из целевой группы «инвалиды» в рамках одного пути соискателя в рамках получения услуги «Содействие гражданам в поиске подходящей работы» | до 16.08.2021 | Т.К.Антонова  И.В.Напалкова | состав рабочей группы по проведению пилотной апробации, утвержденный приказом |
| 1.4 | Обеспечение возможности доступа для членов кросс-функциональной команды к информационным панелям (отчетам) о показателях качества клиентского опыта в разных точках контакта гражданина (соискателя) с ЦЗН в рамках пути клиента | на протяжении всего периода реализации пилотного проекта | Е.С.Гусева  Л.Г.Егорова  Е.М.Кириличева |  |
| 1.5 | Делегирование (предоставление) руководителю кросс-функциональной команды возможностей для реализации корректирующих мероприятий для оперативного решения вопросов соискателей в рамках пути клиента, за которые они отвечают | на протяжении всего периода реализации пилотного проекта | Е.С.Гусева  Л.Г.Егорова  Е.М.Кириличева |  |
| **2. Мероприятия по пилотной апробации элементов системы управления клиентским опытом по направлению «Совершенствование пути клиента»** | | | | |
| 2.1 | Определение целевой аудитории, в интересах которой в ЦЗН будет организован пилотный проект | до 16.08.2021 | А.М.Садулина  Т.К.Антонова  И.В.Напалкова  Е.С.Гусева  Л.Г.Егорова  Е.М.Кириличева | целевая аудитория, в интересах которой в ЦЗН будет реализовывать проект |
| 2.2 | Выявление (уточнение) клиентских показателей эффективности выбранной целевой группы | до 27.08.2021 | Е.С.Гусева  Л.Г.Егорова  Е.М.Кириличева | перечень клиентских показателей эффективности |
| 2.3 | Проведение совещания №1 участников кросс-функциональной команды по пути соискателя для разработки и реализации корректирующих мер по итогам анализа качества клиентского опыта | до 27.08.2021 | Т.К.Антонова  И.В.Напалкова | протокол совещания |
| 2.4 | Составление портрета клиента – представителя выбранной целевой группы | до 10.09.2021 | Е.С.Гусева  Л.Г.Егорова  Е.М.Кириличева | портрет клиента – представителя выбранной целевой группы |
| 2.5 | Составление пути клиента (представителя выбранной целевой группы) в рамках получения одной из услуг ЦЗН | до 24.09.2021 | Е.С.Гусева  Л.Г.Егорова  Е.М.Кириличева | путь (маршрут) клиента - представителя выбранной целевой аудитории в рамках получения услуги ЦЗН |
| 2.6 | Проведение совещания №2 участников кросс-функциональной команды по пути соискателя для разработки и реализации корректирующих мер по итогам анализа качества клиентского опыта | до 30.09.2021 | Т.К.Антонова  И.В.Напалкова | протокол совещания |
| 2.7 | Проведение замеров качества клиентского опыта в точках контакта клиента с ЦЗН в рамках пути клиента | до 01.10.2021 | Е.С.Гусева  Л.Г.Егорова  Е.М.Кириличева | оценка качества клиентского опыта в точках контакта |
| 2.8 | Составление карты решений по улучшению качества клиентского опыта в рамках пути клиента | до 08.10.2021 | Е.С.Гусева  Л.Г.Егорова  Е.М.Кириличева | карта решений по улучшению качества клиентского опыта |
| 2.9 | Проведение совещания №3 участников кросс-функциональной команды по пути соискателя для разработки и реализации корректирующих мер по итогам анализа качества клиентского опыта | до 14.10.2021 | Т.К.Антонова  И.В.Напалкова | протокол совещания |
| 2.10 | Реализация инструментов (минимум одного) по повышению качества клиентского опыта по пути клиента | до 22.10.2021 | Е.С.Гусева  Л.Г.Егорова  Е.М.Кириличева | описание инструмента (ов) по повышению качества клиентского опыта и анализ эффективности реализации |
| 2.11 | Мониторинг реализации инструмента (ов) по повышению качества клиентского опыта по пути клиента, анализ эффективности | до 01.11.2021  на протяжении всего периода реализации пилотного проекта | Т.К.Антонова  И.В.Напалкова | описание эффективности реализации инструмента (ов) по повышению качества клиентского опыта |
| 2.12 | Проведение совещания №4 участников кросс-функциональной команды по пути соискателя для разработки и реализации корректирующих мер по итогам анализа качества клиентского опыта | до 01.11.2021 | Т.К.Антонова  И.В.Напалкова | протокол совещания |