**Приложение 5**

**Форма отчета о результатах пилотной апробации элементов системы управления клиентским опытом**

**по направлению «Совершенствование пути клиента»**

**1. Отчет о результатах исполнения мероприятий в соответствии с дорожной картой**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Мероприятие** | **Результат** | **Дата исполнения** | **Примечание (дополнительные материалы, приложения)** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
|  | Участие в установочном вебинаре о пилотной элементов системы управления клиентским опытом |  |  |  |
|  | Формирование состава рабочей группы по проведению пилотной апробации элементов системы управления клиентским опытом - кросс-функциональной (сквозной) команды из сотрудников различных подразделений СЗН, взаимодействующих с соискателем / работодателем в рамках одного пути соискателя / работодателя |  |  |  |
|  | Определение целевой аудитории, в интересах которой в ЦЗН будет организован пилотный проект |  |  |  |
|  | Выявление (уточнение) клиентских показателей эффективности выбранной целевой группы |  |  |  |
|  | Проведение совещания №1 участников кросс-функциональной команды по пути соискателя / работодателя для разработки и реализации корректирующих мер по итогам анализа качества клиентского опыта |  |  |  |
|  | Составление портрета клиента – представителя выбранной целевой группы |  |  |  |
|  | Составление пути клиента (представителя выбранной целевой группы) в рамках получения одной из услуг СЗН (по выбору СЗН / ЦЗН субъекта РФ) |  |  |  |
|  | Проведение совещания №2 участников кросс-функциональной команды по пути соискателя / работодателя для разработки и реализации корректирующих мер по итогам анализа качества клиентского опыта |  |  |  |
|  | Проведение замеров качества клиентского опыта в точках контакта клиента с СЗН в рамках пути клиента |  |  |  |
|  | Составление карты решений по улучшению качества клиентского опыта в рамках пути клиента |  |  |  |
|  | Проведение совещания №3 участников кросс-функциональной команды по пути соискателя / работодателя для разработки и реализации корректирующих мер по итогам анализа качества клиентского опыта |  |  |  |
|  | Реализация инструментов (минимум одного) по повышению качества клиентского опыта по пути клиента |  |  |  |
|  | Мониторинг реализации инструмента (ов) по повышению качества клиентского опыта по пути клиента, анализ эффективности |  |  |  |
|  | Проведение совещания №4 участников кросс-функциональной команды по пути соискателя / работодателя для разработки и реализации корректирующих мер по итогам анализа качества клиентского опыта |  |  |  |
|  | Участие в итоговом вебинаре о результатах пилотной апробации элементов системы управления клиентским опытом |  |  |  |

**2. Замечания/предложения/дополнения по итогам реализации пилотной апробации элементов системы управления клиентским опытом**

*Список вопросов, примечаний и предложений по улучшению Прототипа системы управления клиентским опытом, программы пилотной апробации*

*1.*

*2.*

*3.*

**3. Эффекты от реализации, бонусы, полученные в ходе пилотной апробации элементов системы управления клиентским опытом**

*Примеры положительных эффектов, преимуществ, тиражируемых результатов, полученных в ходе пилотной апробации*