



Минцифры
России



Баланов Антон Николаевич
Руководитель продукта ГУ

РАЗРАБОТКА

Стандарт реализации
Стандарт работоспособности



Содержание

Поручения	3
Что регламентируют стандарты	4
• Аналитика	6
• Проектирование	19
• Разработка	30
• Тестирование	35
• Внедрение	41
• Ретро	53
Участники процесса	58
Процессы согласования	62
Предложения по изменениям процессов при внедрении стандартов	63

Поручения

Все новые госуслуги и сервисы проектируются по **единому стандарту реализации** до согласования у Министра, включающий визуализацию клиентского пути, модель данных и справочников, схему межведомственного электронного взаимодействия, квизы для робота и списки часто задаваемых вопросов для службы технической поддержки.

Все новые госуслуги и сервисы, которые будут выведены на портал госуслуг прошли тестирование и **гарантированно** соответствуют **стандарту работоспособности** или согласованы к выводу Министром с конкретным планом доведения до этого стандарта

Что регламентируют стандарты

Единый стандарт реализации услуги регламентирует процессы аналитики и проектирования услуги

Единый стандарт работоспособности регламентирует процессы разработки, тестирования, ключевые метрики качества и порядок оценки соответствия метрикам в рамках ретро.



[Детальный процесс вывода услуги](#)

Содержание этапов

- 1 Аналитика
- 2 Проектирование
- 3 Разработка
- 4 Тестирование
- 5 Внедрение
- 6 Ретро

	1 Аналитика	2 Проектирование	3 Разработка	4 Тестирование	5 Внедрение	6 Ретро
Задачи	<p>Выделение потребностей и ценностей пользователя</p> <p>Анализ ключевых барьеров</p>	<p>Подготовка НПА</p> <p>Подготовка сценария услуги (Figma)</p> <p>Проектирование интеграций и видов сведений</p> <p>Разработка бизнес- постановок и задач на доработку кор-функций</p>	<p>Техническое проектирование и реализация</p> <p>Доработка кор- функций</p> <p>Интеграция</p>	<p>Функциональное тестирование услуги</p> <p>Дизайн-контроль и приемка CJM</p> <p>Тестирование услуги ведомством</p> <p>UX-тестирование</p>	<p>Настройка мониторинга</p> <p>Регламент отчетности</p> <p>Публикация услуги, контента</p> <p>Продвижение услуги</p>	<p>Контроль метрик качества</p> <p>Анализ ошибок и ЗЛП</p> <p>Отчетность</p> <p>Анализ пользовательского опыта</p>
Результат	<p>Презентация с гипотезами</p>	<p>Чек-лист готовности услуги для разработки</p> <p>Дорожная карта по доработке НПА, ВС, организационным мерам и продвижению услуги</p> <p>Паспорт услуги</p>	<p>Ссылка на услугу или сервис на стенде разработки</p>	<p>Демо услуги</p> <p>Решение о запуске услуги</p>	<p>Регламент взаимодействия рабочей группы (дежурные)</p> <p>Метрики качества</p> <p>Опубликованные формы и контент</p> <p>План дальнейшего продвижения услуги</p>	<p>Презентация о достижении гипотез</p> <p>Backlog развития</p>

Аналитика

В рамках аналитики осуществляются следующие шаги:

1. Обратная связь пользователей к текущей версии услуги (диалоги, CSI)
2. Анализ реальных потребностей (Job To Be Done)
3. Построение пользовательского пути (Customer Journey Map/User Story Map)
4. Гипотеза о выгоде (Что ожидаем при запуске услуги)

Результат этапа (Презентация):

1. Мы понимаем, что не нравится пользователю сейчас
2. Мы понимаем, что хочет пользователь, зачем ему услуга
3. Мы определили точки, которые нужно реализовать, чтобы услуга понравилась пользователям

1.1 Обратная связь пользователей – действия и результат

Что необходимо сделать: осуществить разметку в объеме 200-1000 диалогов/комментариев (при наличии):

- Анкеты МКГУ
- Комментарии CSI
- Обращения в службу поддержки
- Другие источники в сети интернет

Результат: выявлены наиболее проблемные для пользователей вопросы

Как используется в дальнейшем:

1. Построение сценария, в котором убраны проблемные для пользователя места (при технической готовности ведомства)
2. В сценарии на экранах формы даны инструкции, как решить проблему (при технической неготовности ведомства)

Ответственный: CS

1.1 Обратная связь пользователей - примеры

ПАСПОРТ РФ

КОММЕНТАРИИ CSI 4,5

Позитивные

xx,x %

Негативные

xx,x %

Проблема	Ответственный	%	Комментарий
Проблемы при оплате пошлины	Госуслуги	xx,x%	<ul style="list-style-type: none"> Нет возможности оплатить на ГУ (xx,x%) Нет скидки (xx,x%) Нет квитанции (xx,x%)
Проблемы обслуживания в ведомстве	Ведомство	xx,x%	Долгое ожидание, грубое поведение, некомпетентность сотрудников
Длительный срок / Нарушен срок	Ведомство	xx,x%	Не устраивает срок оказания услуги. Услуга оказывается больше дней, чем по регламенту
Требуют заполнять заявление на бумаге	Ведомство	xx,x%	В ведомстве требуют заполнять заявление повторно от руки
Не связаться с ведомством	Ведомство	xx,x%	Ведомство не отвечает в переписке. Не дозвониться.
Нет уведомлений о готовности паспорта	Ведомство + Госуслуги	xx,x%	Пользователи указывают сообщения об окончании времени ожидания из-за отсутствия уведомлений о готовности паспорта

1.1 Обратная связь пользователей - примеры

ПАСПОРТ РФ

АНАЛИЗ ДИАЛОГОВ

Проблема	Процент	Комментарий
Поиск информации	xx,x%	Пользователи ищут нужную услугу и информацию по ней
Как оплатить пошлину	xx,x%	Пользователи хотят узнать, как оплатить услугу, вернуть пошлину, интересуются, когда выставят платежку
Проблемы при оформлении заявления	xx,x%	У пользователей возникают проблемы при оформлении заявления (непонятно, как заполнять)
Некорректные уведомления	xx,x%	Пользователи не понимают, что значат статусы ведомства
Масштаб влияния (% от общего количества проблем)	xx,x%	

1.2 Анализ реальных потребностей (JTBD) – действия и результат

Что необходимо сделать: на основании внешних источников (Yandex Wordstat, Google Analytics, Соцсети) составить карту реальных потребностей пользователя, проанализировать альтернативные пути закрытия потребности, определить ключевые критерии успешности услуги и ключевые ожидания пользователя

Результат: выявлены ключевые потребности пользователя, определен метод их удовлетворения в услуге

Как используется в дальнейшем:

1. Реализация функций, удовлетворяющих потребности пользователя (визиты в ведомство, форма итогового документа)
2. Определены инструкции (информационное навигирование), как можно удовлетворить потребность при помощи полученного результата

1.2 Анализ реальных потребностей (JTBD) – пример

Не записаться к врачу, а...

Ключевая потребность	% запросов в Yandex	Дополнительная потребность	Примеры конечных потребностей	Комментарии
Пройти диспансеризацию/вакцинацию (не ковид)	xx,x%	Узнать состояние здоровья	Узнать, где и чем вакцинируют – xx% Вакцинироваться от гриппа – x%	Многие запросы не позволяют сделать однозначные вывод о JTBD-задачах пользователей
Пройти обследование (КТ, ЭКГ, ФЛГ и др.)	xx,x%	Получить результат быстро без нескольких походов	Сделать флюорографию – x,x% Сделать КТ – x,x%	Есть запросы, где сложно быть уверенным, что они не связаны с COVID
Оформить документ (справку)	xx,x%	Получить документ быстро Купить документ	Справка для работы, учебы, бассейна – xx,x% Больничный – x,x% Справка для ВУ – x,x%	
Узнать причину боли и избавиться от нее	xx,x%	Избавиться от боли Получить консультацию Получить лекарства (рецепт)	Снять симптомы – x,x% Снять обострение, получить рецепт – xx,x%	Низкий уровень запросов в поиск обусловлен тем, что пользователи имеют устоявшийся опыт решения потребности
Записаться к врачу	xx,x%	Попасть на прием к врачу по записи и без очереди		

1.3 Построение пользовательского пути (CJM/USM) – действия и результат

Что необходимо сделать: необходимо построить Customer Journey Map (для перезапуска старых услуг) или User Story Map (для новых услуг, запускаемых впервые)

Результат:

- выявлены ключевые барьеры на всех этапах, сформированы предложения по их устранению (для перезапуска старых услуг)
- определены функции, определяющие пользовательский опыт (для новых услуг)

Как используется в дальнейшем:

1. Учет барьеров пользовательского опыта при проектировании услуги
2. Учет ключевых функций, определяющих пользовательский опыт, при проектировании услуги

1.3 CJM – проект (ключевые барьеры)

Паспорт РФ

Этап	Поиск	Квиз	Заявление	Оплата	Прием в ведомстве
Барьер	Переход из поиска на страницу авторизации	Нет выраженных проблем	<ul style="list-style-type: none"> Проблема с качеством фотографии пользователя Пользователи не могут внести изменения для повторной подачи 	<ul style="list-style-type: none"> Ведомство не формируют платежки (редко) Нет возможности вернуть пошлину при отказе 	<ul style="list-style-type: none"> Пользователям не приходят уведомления Непонятно, что значит уведомление
Предложение	Посадочная страница в неавторизованной зоне с частотными вопросами		<ul style="list-style-type: none"> Механизм распознавания качества фото Механизм использования старого заявления как черновика 	<ul style="list-style-type: none"> Информирование о процессе оплаты и возврата пошлины Подключение механизма возврата пошлины 	Информативные письма/push о статусах (Паспорт – приходите на прием)
Обращения	47% - как найти (воспользоваться) услугой		3% - как внести изменения в заявление	10% - как оплатить пошлину	5,7% - непонятные уведомления

1.3 USM – проект (ключевые потребности)

E-fan ID

Этап	Регистрация	Персонализация	Выбор билета и прочие привилегии	Инфотейнмент	Прочее
Нужно сделать (min)	<ul style="list-style-type: none"> Регистрация через ЕБС Регистрация через фото паспорта и пользователя Регистрация офлайн в МФЦ 	Выбор любимого клуба, формирование персонализированного расписания	<ul style="list-style-type: none"> Переадресация на продавца билетов Связка билета и E-fan ID 		
Желательно сделать (mid)		Уведомления о матчах любимого клуба	<ul style="list-style-type: none"> Покупка билета из приложения Напоминание о событии Пригласить друга 	Достижения («ачивки» при определенных событиях)	Трансляции матчей
Можно будет сделать (max)		Изменение дизайна в клубных цветах	<ul style="list-style-type: none"> Покупка атрибутики Покупка еды и напитков Бонусная программа 	Голосование с призами	

1.4 Гипотеза о выгоде – действия и результат

Что необходимо сделать: сформулировать цель, которую планируем достигнуть посредством реализации услуги, срок достижения цели, ключевые факторы достижения цели

Результат:

- Определен объем целевой аудитории
- Определены главные критерии приемки услуги

Как используется в дальнейшем:

1. Оценка эффекта от реализации фичи
2. Обоснование приоритезации задач для дальнейшей реализации

1.4 Гипотеза о выгоде – пример составления

Гипотеза о выгоде – измеримый и полезный пользователю результат, бизнес-взгляд для принятия решения о необходимости реализации фичи

Гипотеза состоит из двух частей

Текстовая часть

Увеличение целевой аудитории по сервису

Уменьшение доли отказов

Проактивно оформят услугу на портале

Какую цель мы хотим достичь?

Измеряемая часть

с xxx тыс. до x,xx млн (с xx до xx%)
с даты запуска услуги через x мес. Вся ЦА – x млн.

с x% до x%

не менее x% граждан

Как измерим достижение цели?

1.4 Гипотеза о выгоде – критерий качества

Средняя гипотеза

- Снижение доли отказов с x до $x\%$
- Увеличение ЦА с xx до $xx\%$
- Уменьшение количества обращений с xx до $xx\%$

1. Не учтена ценность для пользователя
2. Не определены функции, за счет которых осуществляется достижение цели

Хорошая гипотеза

- Получают ТСР в привычных магазинах без траты собственных средств не менее $x\%$ ЦА
- Увеличение ЦА, оформившей регистрацию сидя дома, с x до $xx\%$.

1. Учтена потребность или ценность для пользователя
2. Критерии видны яснее

РЕЗУЛЬТАТ ПЕРВОГО ЭТАПА

Собранные материалы в рамках аналитики включаются в презентацию

[Шаблон презентации](#)

2. Проектирование

Что нужно:

1. Анализ требований НПА (оптимизация при барьерах)
2. Анализ видов сведений
3. Справочники на форме
4. Сценарий услуги (figma)
5. Бизнес-постановки для разработки

Результат (Паспорт услуги, чек-лист, дорожная карта):

1. Мы понимаем, как выглядит услуга – сняты ли все проблемы пользователя
2. Соответствуют ли ВС форме услуги
3. Отсутствие барьеров в НПА реализации услуги в целевом состоянии
4. Задачи по услуге описаны в достаточном объеме для передачи в разработку

2.1 Анализ требований НПА– действия и результат

Что необходимо сделать: проанализировать требования НПА (Законы, постановления Правительства, админ. регламенты) на соответствие потребностям пользователя

Результат:

- Проверено полное нормативное регулирование услуги
- Определены барьеры в НПА, требующие изменений
- Подготовлены проекты о внесении изменений в НПА (при необходимости)

Как используется в дальнейшем:

1. Внесение изменений в НПА, соответствующих целевому состоянию услуги
2. В бизнес-постановке включены необходимые НПА

2.2 Анализ видов сведений– действия и результат

Что необходимо сделать: проанализировать имеющиеся виды сведений на достаточность для оказания услуги, спроектировать совместно с ведомством необходимые виды сведений

Результат:

- Виды сведений для услуги реализованы в СМЭВ-3/витрине
- Виды сведений содержат все необходимые поля в соответствии с НПА
- Вид сведений (xsd-схема) соответствует ТЗ ведомства

Как используется в дальнейшем:

1. Виды сведений используются в бизнес-постановках и разработке

2.2 Анализ видов сведений – Пример

Наименование поля	Обязательность	Название в XML	Комментарий (при необходимости)
Тип заявителя	+	UserType	
Номер извещения на ЕПГУ	+	orderId	
Код услуги	+	ServiceCode	Необходимо заполнять значением - 1959599598
Код цели	+	TargetCode	Необходимо заполнять значением - 1959599598
Дата и время подачи извещения на ЕПГУ	+	StatementDate	
Код ведомства	+	Department	Необходимо заполнять значением - 1959599598
Номер ДТП	-	NumberDTP	Не обязательное поле
Дата и время, зафиксированные устройством	+	FixingDate	
Адрес места ДТП	+	Place	
Широта совершения ДТП	+	Latitude	
Долгота совершения ДТП	+	Longitude	
Карта с местом ДТП	-	-	Не обязательное поле
Дата и время ДТП	+	AccidentDateTime	
Основное фото	-	GeneralPhoto	Не обязательное поле
Доп. фото	-	OtherPhoto	Не обязательное поле
Комментарий к фотографии иное	-	otherPhotoComment	Не обязательное поле

2.3 Справочники на форме– действия и результат

Что необходимо сделать: проанализировать справочники на понятность пользователю. При необходимости дать пояснения или переформулировать названия

Результат:

- Справочник содержит значения, понятные пользователю или даны пояснения, что необходимо выбрать
- Составлена матрица соответствия справочника на Госуслугах справочнику ведомства

Как используется в дальнейшем:

1. Отображения справочника и пояснений на форме услуги

2.3 Справочники на форме – пример

Выписка ЕГРН

Справочник ведомства:

- Объект незавершенного строительства
- Жилой дом, квартира, нежилое помещение
- Единый недвижимый комплекс
- Сооружение
- Машино-место



Справочник для пользователя:

- Квартира, комната
- Жилой дом
- Земельный участок
- Машино-место (с комментарием)
- Нежилое помещение
- Здание (с комментарием)
- Сооружение (с комментарием)
- Объект незавершенного строительства (с комментарием)
- Единый недвижимый комплекс (с комментарием)

2.4 Сценарий в Figma– действия и результат

Что необходимо сделать: построить весь сценарий услуги из экранов Figma, согласовать с МЦ и ведомством

Результат:

- Выстроен весь сценарий услуги, включая подсценарии
- Сценарий решает ключевые текущие барьеры пользователей
- Сценарий соответствует чек-листу критериев (см. следующий слайд)

Как используется в дальнейшем:

1. Сценарий услуги используется в реализации формы в конструкторе услуг
2. Определен перечень сценариев

2.4 Сценарий в Figma – критерии

Реализованный в Figma сценарий должен:

- учитывать потребности пользователя и ключевые функции, выявленные в рамках барьеры и ключевые функции
- соответствовать библиотеке UI-элементов и интерфейсным правилам guides.gosuslugi.ru

Итоговый сценарий услуги согласовывается:

- ЗГД РТЛабс, курирующим блок клиентского опыта
- Замминистра Д. Огуряевым

2.5 Бизнес-постановки – действия и результат

Что необходимо сделать: необходимо подготовить бизнес-постановки с четким определением задачи в Confluence

Результат:

- Подготовлена бизнес-постановка в confluence, описывающая задачу с точки зрения бизнеса. В задаче должны быть указаны сценарий Figma, виды сведений, sequence-диаграммы взаимодействия в ведомством

Как используется в дальнейшем:

1. На основании бизнес-постановки системный аналитик пишет задачи (ticket) для разработчиков

2.5 Бизнес-постановки - пример

Бизнес постановка содержит:

- Описание
- Ограничения
- Сценарии использования

Пример:

<https://confluence.egovdev.ru/pages/viewpage.action?pageId=184952520>

РЕЗУЛЬТАТ ВТОРОГО ЭТАПА

По результатам второго этапа формируются 3 документа:

- Паспорт услуги (заполняется на следующих этапах, в том числе после внедрения)
- Чек-лист услуги (содержит задачи по выводу услуги)
- Дорожная карта (содержит организационные мероприятия, технологические мероприятия и план продвижения услуги)

Ответственные за формирование итоговых документов:

- СJM
- Оунер МЦ

[Примеры документов](#)

3. Разработка

Что нужно:

1. Техническое проектирование и реализация
2. Разработка функциональности услуги
3. Разработка core-функций (при необходимости)

Результат:

1. Ссылка на услугу в тестовой среде

3.1 Техническое проектирование

Что необходимо сделать: подготовить задачи на разработку на основании бизнес-постановок

Результат:

- Созданы соответствующие тикеты в Jira на команду направления и core-команду (при необходимости) – тикеты отражены в чек-листе
- Распланированы итерации согласно дорожной карте
- Осуществлена синхронизация задач между ответственными командами

Как используется в дальнейшем:

1. Разработка услуги и core-функций согласно тикетам и дорожной карте

3.2 Разработка функциональности услуги

Что необходимо сделать: реализовать задачу в соответствии с тикетом и в сроки, указанные в дорожной карте. В случае наличия барьеров, препятствующих реализации задачи, РО команды осуществляет эскалацию, с указанием возникших барьеров

Результат:

- Реализованы и готовы к тестированию функции согласно итерации
- Определены меры устранения барьеров и новый срок реализации (при невозможности реализовать задачи в срок)

3.2 Разработка core-функций

Что необходимо сделать: реализовать задачи в соответствии с тикетом и в сроки, указанные в дорожной карте. В случае невозможности реализовать задачу в срок, необходима синхронизация с командой направления

Результат:

- Обеспечена разработка core-функционала, необходимого для работоспособности услуги
- Проведена синхронизация задач с командой направления (при невозможности реализовать задачи в срок)

РЕЗУЛЬТАТ ТРЕТЬЕГО ЭТАПА

По результатам третьего этапа формируются ссылка на услугу в dev-среде

Назначаются даты проведения тестирования формы услуги со стороны СЖМ, оунера МЦ и ответственного сотрудника ведомства

4. Тестирование

Что нужно:

1. Функциональное тестирование
2. Дизайн-контроль
3. Тестирование ведомством
4. UX-тестирование фокус-группой

Результат:

1. Услуга протестирована и готова к запуску
2. Получено подтверждение от пользователей о понятности и корректности услуги

4.1 Функциональное тестирование

Что необходимо сделать: протестировать реализованные в рамках итерации функции/услугу

Тестирование проводится в Web во всех ключевых браузерах:

- Web - (Chrome, Yandex, Safari, Firefox, Opera, Edge, Explorer);
- Мобильные браузеры - (Chrome, Yandex, Safari, Android Browser, Miui Browser, Samsung Internet);
- МП (Android, iOS).

Результат:

- Подтверждение успешного тестирования функции/услуги (при успешном тестировании)
- Перечень багов, заведенных на команду разработки (при неуспешном тестировании)

4.2 Дизайн-контроль – действия и результат

Что необходимо сделать:

Проверить соответствие разработанной услуге сценариям в Figma (верстка и содержание экранов)

Результат:

Подтверждение, что реализованная услуга соответствует сценарию

4.3 Тестирование ведомством

Что необходимо сделать: протестировать реализованные в рамках итерации функции/услугу со стороны ИС ведомства:

- Поступление заявления
- Процесс взаимодействия с ЕПГУ в рамках обработки заявления
- Процесс направления отказа по заявлению
- Процесс направления решения по заявлению (Услуга оказана)

Результат:

- Письмо с подтверждением работоспособности услуги (при успешном тестировании)
- Письмо с перечнем багов (при неуспешном тестировании)

4.4 UX-тестирование фокус-группой

Что необходимо сделать: собрать фокус группу (10 человек), провести тестирование услуги:

- Понятность форм и инструкций
- Проверка наличия всех необходимых данных
- Проверка корректности заполнения

Результат:

- Подтверждение понятности формы для пользователей и корректности ее заполнения пользователями

РЕЗУЛЬТАТ ЧЕТВЕРТОГО ЭТАПА

По результатам четвертого этапа проводится демо услуги

Услуга согласовывается на внутреннем демо (куратор блока СJM) и на демо МЦ (курирующий зам. министра)

По результату принимается решение о дате запуска услуги (в случае успешного демо) или о необходимых доработках (в случае неуспешного демо)

5. Внедрение

Что нужно:

1. Чек-лист запуска
2. Определение метрик качества
3. Анонсы и новости, мероприятия (Продвижение)
4. Анализ каналов привлечения аудитории

Результат (план мероприятий):

1. Даны инструкции для пользователей по услуге на портале
2. Осуществлено информирование пользователей в СМИ и соц-медиа
3. Запущены каналы привлечения новых пользователей

5.1 Чек-лист запуска – действия и результат

Что необходимо сделать: провести проверку готовности к выводу услуги по чек-листу

Результат:

Обеспечен корректный запуск услуги.

Заполнен чек-лист со следующими разделами:

- Отчетность и технический мониторинг
- Информирование пользователей о новой услуге
- Поддержка пользователей контакт-центром

5.1.1. Отчетность и технический мониторинг

Соответствующие работы выполняет служба эксплуатации по заявке РО.
В данный раздел входят следующие пункты:

1. Настройка операционного мониторинга в Graphana (мониторинг подачи заявлений в режиме online).
В операционный мониторинг входят:
 1. Статусы заявлений
 2. Статус работы форм и справочников
 3. Статусы разбора очередей по ВС
2. Настройка мониторинга по услуге в Redash
3. Настройка автоматических проверок и дисклеймеров
 1. Открытие форм (наличие событий раз в 5 минут)
 2. Подача заявлений (наличие событий раз в час)
 3. Загрузка очередей в СМЭВ-3

5.1.2. Информирование пользователей о новой услуге

Работы выполняются для услуг с потенциальной аудиторией более 100 тысяч пользователей в квартал, для остальных – по согласованию с МЦ.

Соответствующие работы выполняют смежные команды (Робот Макс, Контент, Front). Приемку работ выполняет РО новой услуги.

В данный раздел входят следующие пункты:

1. Квизы и вопросы FAQ в Роботе Максe и на портале
2. Рассылка по пользователям
3. Лендинг об услуге с индексацией поисковиков (при необходимости)
4. Баннеры на главной странице Портала (при необходимости)

5.1.3. Поддержка пользователей контакт-центром

Соответствующие работы проводит РО совместно с контакт-центром МЦ НТТ.

В данный раздел входят следующие пункты:

1. Передача ответов на вопросы в базу знаний МЦ НТТ
2. Создание оперативной группы по мониторингу ошибок и инцидентов по услуге. Утверждается документ, в котором:
 1. Определены ответственные и график дежурств (для чатом и соц. сетей)
 2. Определен классификатор для новой услуги
 3. Определены форматы отчетов (тематики классификатор + выгрузка чатов раз в час)
 4. Определены форматы отчетов по инцидентам (новые инциденты раз в час)

5.1 Чек-лист запуска – результат

По результату подготовки услуги к внедрению утверждается регламент ([пример](#))

Итогом завершения этапа является заполненный чек-лист запуска ([пример](#))

5.2 Метрики качества – действия и результат

Что необходимо сделать: на основании результатов аналитики и тестирования определить соответствие услуги метрикам качества

Результат:

Таблица с ключевыми показателями качества услуги, включенная в паспорт услуги

Как используется в дальнейшем:

Определение достижения результата в рамках Ретро

5.2 Метрики качества – пример

Пример

Технические метрики:

Ошибки при подаче заявления: <3%

Заявления в 17 статусе: <1%

Скорость ответа ВС: <60 секунд

Ведомственные метрики:

Количество заявлений с нарушением срока: <1%

Процент отказов по услуге: <15%

Пользовательские метрики:

Аудитория в квартал: >100 тыс. человек

Доля обращений к заявлениям: <4%

Рейтинг CSI: >4,3

5.3 Анонсы и новости, мероприятия – действия и результат

Что необходимо сделать: подготовить список PR-активностей о запуске новой услуги (публикации в СМИ, online и offline-мероприятия)

Результат:

- Пользователи получают информацию о возможности получить новую услугу

5.4 Анализ каналов привлечения аудитории – действия и результат

Что необходимо сделать: построить карту аудитории (текущая, потенциальная и нецелевая) с указанием конкретных предложений по привлечению

Результат:

- Выявлены каналы привлечения потенциальной аудитории
- Привлечение потенциальной аудитории за счет изменения сопутствующих пользовательских путей, совместных действий с ведомствами и организациями

5.4 Анализ каналов привлечения аудитории – пример

Регистрация прибывающих в РФ

	Не целевая аудитория (20%)		Потенциальная аудитория (71,5%)*		Аудитория ГУ (8,5%)**
Категории получателей	Иностранные граждане (73% въезжающих ИГ относительно всех выезжающих из РФ)	Возрастная (16% населения не пользуются интернетом)	Не знают что это можно сделать на ГУ	Нет УЗ на ГУ (или упрощенная у 3,7 млн чел.)	Постоянно записываются через ГУ
Основные барьеры	Условия въезда отличаются от граждан РФ	Не используют компьютер	<ol style="list-style-type: none"> 1. Недоинформированность 2. Не знают всех требований услуги заранее 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Услуга недоступна для упрощенной УЗ 2. Не всегда быстрая регистрация на ГУ 	4,5% обращений в поддержку – технические ошибки
Предложения по снятию барьеров	Низкая вероятность привлечения	Низкая вероятность привлечения	<ol style="list-style-type: none"> 1. Рассылка «Совет ГУ» всем с загранпаспортом о правилах Роспотребнадзора 2. Рассылка от операторов при попадании в роуминг 3. Единая инструкция туроператорам через Ростуризм 4. Ссылка в анкете Роспотребнадзора (QR-код на услугу) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Рассылка от операторов при попадании в роуминг 2. Сделать услугу для упрощенной УЗ 	Исправление технических ошибок

РЕЗУЛЬТАТ ПЯТОГО ЭТАПА

По результатам пятого этапа услуга запущена в пром

Утвержден регламент и ответственные за мониторинг услуги

Определены метрики качества по услуге

Обеспечено информационное сопровождение в Роботе Максе и FAQ

Запущены промо-материалы и продвижение услуги

6. Ретро

Что нужно:

1. Анализ удовлетворения потребностей пользователя и решения барьеров
2. Анализ достижения метрик качества

Результат (презентация):

1. Выявлены ошибки при реализации услуги
2. Backlog - доработок

6.1 Анализ удовлетворения потребностей – действия и результат

Что необходимо сделать:

1. Провести разметку обратной связи пользователей
2. Сравнить результат с результатами предварительного анализа
3. Зафиксировать достижение цели или сформировать гипотезы по дальнейшему решению проблем

Результат:

- Сформировано сравнение тематик диалогов до и после выпуска услуги
- Сформирован отчет об удовлетворении (неудовлетворении) потребностей пользователей
- Сформирован Backlog дальнейших доработок (при неудовлетворении потребностей пользователей)

6.2 Анализ достижения метрик - действия и результат

Что необходимо сделать:

1. Провести бизнес-анализ ключевых метрик
2. Сравнить результат с целевыми значениями
3. Сформировать Backlog-доработок
4. Внести ключевые замечания в гайды (guides.gosuslugi.ru)

Результат:

- Зафиксировано достижения результата (при достижении целевых метрик)
- Сформирован Backlog дальнейших доработок (при недостижении целевых метрик)

РЕЗУЛЬТАТ ШЕСТОГО ЭТАПА

Собранные материалы в рамках ретро включаются в презентацию

[Шаблон презентации](#)

Участники процесса

В рамках процесса выпуска услуги участвуют следующие роли:

РТЛабс: РО, CS, UX/UI, редактор, СА, QA, команда разработки

МЦ: оунер МЦ

Ведомство: ответственный сотрудник за вывод услуги

Функции РО

1. Аналитика

- Формирование гипотезы о выгоде

2. Проектирование

- Анализ ТЗ и видов сведений
- Разработка сценария в Figma
- Формирование паспорта услуги и чек-листа
- Формирование справочников
- Подготовка бизнес-постановок

3. Разработка

- РО в команде разработке (для лидеров-СJM)

4. Тестирование

- Участие в функциональном тестировании
- Дизайн-контроль

5. Внедрение

- Чек-лист запуска услуги
- Определение метрик качества
- Подготовка текстов FAQ и Работа Макса
- Анализ каналов привлечения аудитории

6. Ретро

- Бизнес-мониторинг
- Ведение бэклога по услуге

Функции CS

1. Аналитика

- Разметка обратной связи пользователей
- Построение CJM услуги
- Проведение исследований на пользователях (при необходимости)
- Формирование карты потребностей пользователей
- Построение USM услуги
- Формирование гипотезы о выгоде

2. Проектирование

- Разработка сценария в Figma
- Проведение исследований по сценарию (при необходимости)

5. Внедрение

- Определение метрик качества
- Анализ каналов привлечения аудитории
- Формирование списка частотных вопросов для FAQ и Работа Макса

6. Ретро

- Разметка обратной связи пользователей
- Анализ удовлетворения потребностей пользователей

РТЛабс: другие роли

UX/UI

- **Проектирование:** разработка сценария услуги
- **Внедрение:** разработка дизайна промо-материалов

Редактор

- **Проектирование:** подготовка текстов на сценарии услуги
- **Внедрение:** подготовка текстов для FAQ и Робота Макса, подготовка текста на промо-материалах

Системный аналитик

- **Разработка:** подготовка тикетов для разработки на основании бизнес-постановок

Команда разработки

- **Разработка:** планирование итераций, синхронизация задач между командами, ведение разработки по плану

QA

- **Тестирование:** функциональное тестирование услуги

Функции Оунера МЦ

2. Проектирование

- Подготовка НПА для целевого состояния услуги
- Согласование сценария в Figma
- Формирование дорожной карты выхода НПА
- Ведение переписки с ведомством по сценарию и ВС

4. Тестирование

- Участие в функциональном тестировании
- Ведение переписки с ведомством по тестированию

5. Внедрение

- Определение метрик качества
- Анализ каналов привлечения аудитории
- PR-активности (анонсы, новости, мероприятия)
- Ведение переписки по продвижению услуги

6. Ретро

- Оценка достижения метрик качества
- Ведение бэклога по услуге

Согласование

В рамках выпуска услуги выделены 2 процесса согласования:

- 1. Сценарий услуги (по завершению проектирования)**
- 2. Демо услуги (по завершению тестирования)**

Сценарий услуги

Порядок согласования:

1. Оунер МЦ
2. Куратор блока РО
3. Курирующий зам. министра
4. Зам. министра Д. Огуряев

Демо услуги

Порядок согласования:

1. Куратор блока РО
2. Курирующий зам. министра

Предложения по изменениям процессов при внедрении стандартов

Планирование:

1. Разделить планирование вывода услуги на этапы:
 - Этап 1: аналитика и проектирование,
 - Этап 2: разработка, тестирование и внедрение
2. Планировать второй этап при соблюдении следующих условий:
 - Согласован сценарий услуги
 - Наличие ТЗ от ведомства
 - Наличие необходимых видов сведений

Аналитика:

1. Внедрить этап аналитики для всех услуг с потенциальной аудиторией более 100 тыс. пользователей в год

Предложения по изменениям процессов при внедрении стандартов

Тестирование:

1. Провести пилот по автоматизированному тестированию услуги в Q2
2. Ввести процедуру UX-тестирования на фокус группе
3. Начать настройку автоматизированного тестирования топ-50 услуг в Q3

Внедрение:

1. Ввести процедуру чек-листа запуска услуги
2. Ввести процедуру анализа привлечения потенциальной аудитории перед запуском услуги
3. Запускать услугу только при наличии утвержденного плана продвижения

Ретро:

1. Внедрить этап ретро для всех услуг с потенциальной аудиторией более 100 тыс. пользователей в год

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!