



**«ПРОЕКТНЫЙ ОЛИМП»
Конкурс профессионального управления**

**Методика оценки участников номинации
«Лучший проект в области
клиентоцентричности»**

Оглавление

1.	Введение	3
2.	Модель оценки	4
2.1.	Предмет оценки	4
2.2.	Методологические основы	4
2.3.	Общее представление модели оценки	5
2.4.	Источники информации	5
2.5.	Состав блоков модели оценки	6
2.5.1.	Структура блоков и их максимальные баллы	6
2.5.2.	Состав и описание критериев оценки	7
	Блок 1 - Инициация и проектирование. Управление командой проекта (150 баллов)	7
	Блок 2 - Диагностика состояния «как было». Проектирование состояния «как будет»	8
	Блок 3 - Внедрение улучшений (250 баллов)	11
	Блок 4 - Результативность и эффективность проекта (260 баллов)	14
	Блок 5 - Лучшие практики (140 баллов)	14
	Блок (дополнительный) - Использование искусственного интеллекта	16
2.6.	Шкала оценки	18
2.7.	Общие рекомендации к оформлению отчета и приложений	19
	Приложение 1 - Форма отчета	20
	Блок 1 - Инициация и проектирование. Управление командой проекта...	21
	Блок 2 - Диагностика состояния «как было». Проектирование состояния «как будет»	21
	Блок 3 - Внедрение улучшений	22
	Блок 4 - Результативность и эффективность проекта	22
	Блок 5 - Лучшие практики	22
	Блок (дополнительный) - Использование искусственного интеллекта	23
	Приложение 2 - Паспорт лучшей практики	24
	Приложение 3 - Форма кейса ИИ	25

1. Введение

Уважаемые участники конкурса профессионального управления «Проектный Олимп» - 2025 (далее - Конкурс).

Перед вами методика оценки участников номинации «Лучший проект в области клиентоцентричности» (далее - Методика).

Методика устанавливает критерии и методы оценки в номинации в рамках проведения Конкурса.

Процесс организации Конкурса, включая процедуры оценки, описаны в Положении о проведении конкурса профессионального управления «Проектный Олимп» (далее – Положение).

Организатором Конкурса является автономная некоммерческая организация «Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации» (далее - Организатор).

Оценка участников проводится на основании методик, разработанных Организатором и учитывающих специфику каждой номинации.

Настоящая Методика составлена с учётом норм действующего законодательства Российской Федерации, а также Положения.

Методика разработана Организатором.

Методика является интеллектуальной собственностью Организатора.

Методика действует в течение всего срока проведения Конкурса.

Организатор Конкурса по представлению организационного комитета и на основании рекомендаций экспертов вправе ввести награды, отражающие специфику и достижения участников в отдельных сферах деятельности.

Организатор Конкурса вправе по представлению Организационного комитета провести очный Финал среди участников номинации.

Порядок, сроки и место проведения очного Финала устанавливаются отдельным распорядительным документом Организатора.

2. Модель оценки

2.1. Предмет оценки

Предметом оценки является проект по улучшению клиентского опыта и повышение удовлетворенности клиента, исходя из потребностей клиента.

К оценке принимаются только завершённые проекты. Срок завершения проектов с 01.06.2023 по 01.06.2025.

2.2. Методологические основы

- Методика опирается на:
 - Указ Президента РФ от 07.05.2024 N 309 "О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года и на перспективу до 2036 года";
 - "Единый план по достижению национальных целей развития Российской Федерации до 2030 года и на перспективу до 2036 года" (утв. Правительством РФ);
 - Перечень инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года, утвержденный распоряжением Правительства Российской Федерации от 6 октября 2021 г. № 2816-р
 - Федеральный проект «Государство для людей» направления «Развитие государственного управления» государственной программы Российской Федерации «Экономическое развитие и инновационная экономика», утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 15.04.2014 № 316
 - Декларация ценностей клиентоцентричного государства
 - Стандарты клиентоцентричности: «Государство для людей», «Государство для бизнеса», «Стандарт для внутреннего клиента», одобренные проектным комитетом федерального проекта «Государство для людей».
- Подход к формированию и оценке критериев ориентируется на принципы результативности, прозрачности и непрерывного совершенствования системы управления

2.3. Общее представление модели оценки

- Модель оценки строится по блочно-критериальной схеме, где каждый блок имеет набор критериев, по которым определены максимальные баллы.
- Общая сумма баллов по всем блокам даёт итоговый балл (0 - 1000).
- По каждому критерию выставляется отдельная оценка. Сумма баллов по блоку вычисляется путем суммирования баллов по каждому критерию с учетом Шкалы оценок (п. 2.6).
- Каждый критерий раскрывается перечнем подкритериев (буллитов). Подкритерии формулируют ключевые ориентиры (подсказки) для Участника и эксперта.
- Эксперт выставляет итоговую оценку по критерию в целом с учётом подтверждающих данных и материалов, полноты и качества раскрытия критерия, его взаимосвязи с другими критериями внутри блока и с логикой проекта в целом.
- Перечень подкритериев не являются исчерпывающими. Участник вправе прилагать любые дополнительные материалы, описывать и раскрывать иные данные, если они:
 - логически относятся к критерию;
 - усиливают аргументацию;
 - более полно обосновывают критерий.
- Наличие дополнительных материалов и данных, а также их логически правильное описание будет учтено при выставлении оценки, и может увеличить баллы по критерию (но в пределах установленного максимума).

2.4. Источники информации

- Основными источниками информации для оценки служат Отчет участника, приложения к нему, а также:
 - внутренние регламенты, положения, стандарты и методики
 - данные интервью с представителями организации и заинтересованными сторонами;
 - официальные презентации, публикации и демонстрационные материалы (видеоролики, скриншоты)

из информационных систем и другие визуальные или мультимедийные подтверждения реализации проекта).

- При необходимости может проводиться дополнительная экспертиза – ознакомительные визиты, анализ электронных систем, запрос недостающих документов и др. Она возможна в отношении тех конкурсных материалов, которые:
 - по предварительным результатам оценки показывают высокий потенциал и могут претендовать на выход в полуфинал или финал;
 - одновременно с этим содержат недостаточно подтверждений заявленных результатов либо имеют противоречия, требующие уточнения.

2.5. Состав блоков модели оценки

2.5.1. Структура блоков и их максимальные баллы

Модель оценки представлена в таблице 1

Блок	баллы	Блок	баллы
Блок 1 - Инициация проекта. Управление командой проекта	150 баллов	Блок 4 - Результативность и эффективность проекта	260 баллов
Блок 2 - Диагностика состояния "как было". Проектирование состояния "как будет"	200 баллов	Блок 5 - Лучшие практики	140 баллов
Блок 3 - Внедрение улучшений	250 баллов	Блок (дополнительный) - Использование искусственного интеллекта (опционально)	без оценки

Таблица 1 - Модель оценки

Модель оценки состоит из 5 обязательных и одного дополнительного, неоцениваемого блока.

Максимальное количество баллов равно 1000. Сумма баллов по каждому критерию внутри блока равно количеству баллов соответствующего блока.

Количество баллов каждого блока определяется логикой номинации, значимостью каждого блока и их взаимным влиянием на общую оценку.

Блок «Использование искусственного интеллекта» носит дополнительный, необязательный характер, и заполняется участниками в случае применения технологий искусственного интеллекта при взаимодействии с клиентом в рамках представленного проекта. Данный Блок не влияет на общую оценку Участника.

2.5.2. Состав и описание критериев оценки

Блок 1 - Инициация и проектирование. Управление командой проекта (150 баллов)

Критерий 1.1. Было определено, кто является клиентом проекта, определён его тип (внешний или внутренний клиент) (40 баллов):

- Указан конкретный клиент (внешний/ внутренний, роль).
- Обоснован выбор типа клиента с учётом целей проекта.
- Есть ссылки на документы, подтверждающие выбор (описание ЦА, профили)

Критерий 1.2. Было проведено профилирование клиентов/ клиентских сегментов (40 баллов):

- Проведено сегментирование с описанием критериев
- Представлены профили/персоны клиента с описанием потребностей.
- Показано, как профили повлияли на проектные решения.

Критерий 1.3. Цель проекта направлена на решение проблемы Клиента. Цель сформулирована конкретно, полно, измеримо и т.д. (40 баллов):

- Цель сформулирована по принципу SMART/SMARTER.
- Цель отражает ключевую проблему и (или) потребность клиента
- Приведены индикаторы, по которым оценивается достижение цели.

Критерий 1.4. Существует регламентирующий документ, который закрепляет роли, функции, полномочия и распределяет ответственность команды проекта (30 баллов):

- Представлен документ (приказ, положение, регламент), формализующий команду.
- В документе чётко распределены функции и ответственность.
- Указано, как обеспечивалась координация команды в процессе проекта.

Блок 2 - Диагностика состояния «как было». Проектирование состояния «как будет» (200 баллов)

Критерий 2.1. Описана суть выявленной проблемы Клиента, определено: что было неоптимально или неудобно и почему (10 баллов):

- Проблема описана через факты, метрики, отзывы.
- Указано, как она была выявлена (опросы, обращения, замеры).
- Показано влияние проблемы на клиента (эмоции, время, неудобство).

Критерий 2.2. Проект учитывает реальные потребности клиента, при этом оставаясь реализуемым в рамках ресурсов организации и соответствующим государственным регуляторным требованиям (10 баллов):

- Представлены интересы клиента, организации и государства.
- Указано, как они были согласованы при принятии решений.
- Приведены примеры решений, в которых достигнут баланс интересов.

Критерий 2.3. Определены ключевые метрики состояния «как было» и их значение (10 баллов):

- Метрики отражают исходное состояние процесса/услуги.
- Указаны значения, даты замеров и источники данных.
- Приведены 3 ключевые метрики: время процесса, число визитов, количество предоставленных документов
- Приведены иные метрики, соответствующие логике проекта (ошибки, жалобы, число действий, отзывы, удовлетворенность и т.д.)

Критерий 2.4. Составлена «карта клиентского пути» (30 баллов):

- Включены этапы, каналы, действия клиента, эмоции, проблемы.
- Применена визуализация (диаграмма, таблица, CJM). Карта использована для выявления точек улучшения.

Критерий 2.5. Существует схема бизнес-процесса «как было» в одной из популярных нотаций (20 баллов):

- Представлена схема в нотации (BPMN, EPC, блок-схема и др.).
- Указаны роли, шаги, документы, задержки.
- Есть связь между процессом и клиентским путём.

Критерий 2.6. Какие стандарты и лучшие практики клиентоцентричности были использованы, и способ их применения в проекте (20 баллов):

- Названы конкретные стандарты (ISO 9001, ISO 10002, ГОСТ Р 56002, методические рекомендации, стандарты и т.п.).
- Описано, какие подходы были использованы (например, VOC, CJM, PDCA).
- Приведены подтверждения — документы, внедрённые инструменты.

Критерий 2.7. Проведены клиентские исследования (количественные, качественные) (30 баллов):

- Указан метод: интервью, фокус-группы, наблюдение, опрос, анализ данных, статистика и т.д.
- Обоснован объём выборки и валидность данных
- Описана структура выборки, сценарий, объём.
- Результаты использованы в проекте, подтверждены документами, применены при формулировке решений

Критерий 2.8. Определены дополнительные метрики, подлежащие улучшению (10 баллов):

- Перечислены дополнительные метрики (**помимо перечисленных в критерии 2.3*), соответствующие логике

проекта (ошибки, жалобы, число действий, отзывы, удовлетворенность и т.д.)

- Метрики соответствуют выявленной проблеме.
- Указаны способы измерения и целевые значения.

Критерий 2.9. При определении перечня метрик и их значений состояния "как будет" учитывалось мнение клиента (10 баллов):

- Описан механизм учёта мнения клиента (опросы, обсуждения).
- Мнения отразились в целевых метриках и приоритетах.
- Есть примеры решений, скорректированных с учётом обратной связи.

Критерий 2.10. Отрисована схема бизнес-процесса "как будет" в одной из популярных нотаций (20 баллов):

- Схема отражает целевое состояние процесса.
- Включены улучшения, цифровизация, оптимизация.
- Представлена в наглядной, читаемой нотации.

Критерий 2.11. Проведен анализ нормативных/организационных барьеров, потенциально препятствующих реализации предложений, и даны рекомендации по их нивелированию (10 баллов):

- Перечислены анализируемые ограничения (нормативные, ресурсные, регламентные).
- Если барьеры не выявлены — указано, какие источники проанализированы.
- При наличии барьеров — даны предложения по их устранению или обходу.

Критерий 2.12. Разработан прототип решения, отражающий целевое состояние предмета представленного проекта (10 баллов):

- Представлен визуальный или цифровой прототип.
- Прототип охватывает ключевой клиентский сценарий.
- Применим для демонстрации и тестирования.

Критерий 2.13. Проводилось тестирование прототипа на целевой аудитории (10 баллов):

- Указан формат тестирования (пилот, юзабилити, фокус-группа).
- Представлены результаты и выводы.
- Прототип был доработан по результатам теста.

Блок 3 - Внедрение улучшений (250 баллов)

Критерий 3.1. Клиент был проинформирован о ходе оказания услуги и итоговом результате (30 баллов):

- Каналы связи (сайт, ЛК, e-mail, push, СМС, кол-центр и др.) позволяют клиенту инициировать и получать статус-апдейты без лишних действий.
- Содержание сообщений фокусируется на том, что важно клиенту: текущий статус, необходимое действие, сроки, результаты.
- Обратная связь клиента фиксируется: есть метрики открытий, оценки полезности уведомлений, примеры, когда клиент вовлечён или даёт отзывы.

Критерий 3.2. Выявлялись требования клиента и корректировался сервис сразу же в ходе внедрения улучшений. То есть сервис создавался «вместе с клиентом» (30 баллов):

- Описан механизм сбора требований клиента в процессе реализации (обратная связь, тестирование).
- Приведены примеры изменений, внесённых по результатам взаимодействия с клиентами.
- Участие клиента задокументировано (отзывы, анкеты, фокус-группы, переписка и т.п.).

Критерий 3.3. Происходил мониторинг и контроль метрик в ходе внедрения улучшений (20 баллов):

- Указан перечень метрик, отслеживаемых в процессе.
- Описан механизм контроля: кто, как часто и с какими инструментами отслеживал.
- Приведены действия, предпринятые при отклонении показателей

Критерий 3.4. Анализ потребности в поддержке клиента (информирование, учет обратной связи, «персональный менеджер», дружественный и адаптивный интерфейс и т.д.) (20 баллов):

- Проведён анализ необходимости поддержки клиентов.
- Реализованы способы поддержки (инструкции, онлайн-чат, сопровождение).
- Указано, как адаптировался интерфейс/процесс под клиента.

Критерий 3.5. Закреплена процедура обучения сотрудников работе с решением (20 баллов):

- Разработаны и применены обучающие материалы или программы.
- Обучение охватило ключевые группы сотрудников.
- Представлены доказательства: расписания, списки, тесты, результаты.

Критерий 3.6. Происходили изменения проекта по ходу внедрения улучшений (управление ресурсами, управление изменениями) (20 баллов):

- Фиксировались изменения в содержании проекта, сроках, ресурсах.
- Применялись механизмы управления изменениями: согласование, пересчёты, приоритизация.
- Описаны причины изменений и логика принятых решений.

Критерий 3.7. Обеспечено высокое качество управления реализацией проекта в соответствии с утвержденным комплексным планом реализации (40 баллов):

- Представлены доказательства реализации мероприятий в соответствии с планом.
- Приведены случаи оперативной корректировки и их обоснование.
- Подтверждена управляемость проекта на всем протяжении внедрения
- Предусмотрена возможность адаптации плана к позитивным и негативным факторам изменений

- Приведены примеры адаптации к новым вызовам или возможностям
- Внедрены сценарии управления рисками и реакциями на отклонения.

Критерий 3.8. Система реализации проекта является клиентоцентричной. Клиентоцентричность проявлялась внутри команды проекта (при взаимодействии с заказчиком, руководителем проекта и внутри членов команды) (25 баллов):

- Внутри команды поддерживалась ориентация на клиента как приоритет.
- Приведены примеры взаимодействий, отражающих клиентоцентричный подход.
- Зафиксированы формы учёта клиентского мнения в управлении командой.

Критерий 3.9. Анализ извлеченных уроков проекта (15 баллов):

- Проведён разбор ошибок, трудностей и достигнутых успехов при реализации проекта.
- Итоги анализа оформлены участниками в документ, презентацию или отчёт.
- Показано, как полученные уроки уже применяются либо планируются к использованию в дальнейшем.

Критерий 3.10. Документирование и архивация материалов проекта (15 баллов):

- Создан структурированный архив проектных документов.
- Документы доступны для передачи другим командам/организациям.
- Приведено описание формата хранения, доступа и актуализации.

Критерий 3.11. Анализ лучших практик проекта (15 баллов):

- Определены элементы проекта, показавшие высокую эффективность и применимость.
- Практики описаны в тиражируемом формате (паспорт, кейс).

- Оценена возможность масштабирования лучших практик на другие процессы/территории.

Блок 4 - Результативность и эффективность проекта (260 баллов)

Критерий 4.1. Проведен замер клиентских метрик: ключевых метрик, NPS, время клиентского пути, CSI, удовлетворенность клиента процедурой оказания услуги и т.д. (70 баллов):

- Приведены данные по ключевым клиентским метрикам: время процесса, число визитов, количество документов
- Использованы валидные методы оценки клиентского опыта.
- Метрики напрямую связаны с целями проекта.
- Показана положительная динамика после внедрения улучшений.

Критерий 4.2. Проведено измерение внутренних показателей эффективности по итогам проекта (50 баллов):

- Приведены данные по операционным и организационным метрикам (издержки, нагрузка, производительность, количество возвратов/ошибок, отказоустойчивость системы, управленческие эффекты и т.п.).
- Указаны сравнения до/после проекта.
- Данные собраны системно, с подтверждением источников.

Критерий 4.3. Есть расчет и подтверждение насколько эффективно решается проблема/ удовлетворяется потребность клиента (140 баллов):

- Приведены данные об устранении или смягчении ключевой проблемы.
- Оценка основана на отзывах, повторных замерах, сравнительном анализе.
- Есть доказательства устойчивости достигнутых изменений.

Блок 5 - Лучшие практики (140 баллов)

Лучшая практика – это проверенное, воспроизводимое и уникальное решение (инструмент, метод, процесс, управленческий подход), используемое в проекте, демонстрирующее высокую результативность в конкретной

сфере деятельности и обладающее потенциалом для масштабирования и тиражирования.

Лучшие практики формируют основу для стандартизации и повышения эффективности в управленческой и проектной деятельности, и могут быть рекомендованы к включению в сборник лучших практик, формируемый по итогам Конкурса

Критерий 5.1. Практическая реализация лучшей практики (35 баллов):

- Фактическое внедрение практики в работу организации или подразделения;
- Обеспечение реализации практики необходимыми ресурсами (организационными, кадровыми, методическими и др.).

Критерий 5.2. Масштабируемость и тиражируемость лучшей практики (35 баллов):

- Возможность применения практики в других подразделениях, организациях или регионах;
- Описание “коробочного решения”, готового к тиражированию;
- Документирование практики: локальные акты, инструкции, алгоритмы, шаблоны и т.п.

Критерий 5.3. Уникальность лучшей практики (35 баллов):

- Оригинальность идеи и подхода;
- Отличие практики от аналогичных, типовых и массовых решений.

Критерий 5.4. Результативность и эффективность лучшей практики (35 баллов):

- Наличие измеримых количественных и качественных результатов, подтверждённых фактами (данными, примерами, отзывами);
- Подтверждённые показатели эффективности;
- Оценка эффективности через соотношение «затраты - полученный эффект»

Блок (дополнительный) - Использование искусственного интеллекта

Данный блок носит дополнительный, необязательный характер и заполняется участниками в случае применения технологий искусственного интеллекта при взаимодействии с клиентом в рамках представленного проекта.

Наиболее эффективные методы и инструменты, представленные в рамках данного блока, могут быть отмечены экспертами и рассмотрены для включения в сборник лучших практик, формируемый по итогам Конкурса. Кроме того, они могут быть рекомендованы для презентации и выступлений на итоговой конференции.

Критерий 1 доп.: Использование ИИ для прямого улучшения клиентского опыта (персонализация, скорость, доступность, проактивность и т.п.):

- ИИ-технологии используются для персонализации взаимодействия (например, адаптивные интерфейсы, индивидуальные рекомендации, прогноз запросов клиента).
- Снижение времени отклика или ускорение получения услуги за счёт чат-ботов, голосовых помощников, автоматического принятия решений и др.
- Повышение доступности сервиса — например, за счёт распознавания речи, мультязычности, круглосуточного обслуживания.
- Применение проактивных решений — ИИ заранее предлагает клиенту услугу, решение проблемы или уточнение по процессу.
- Примеры внедрения подтверждены данными об улучшении клиентских метрик (CSI, время, число обращений и др.).

Критерий 2 доп.: Использование ИИ для повышения эффективности работы с клиентами сотрудниками организации:

- ИИ автоматизирует рутинные или повторяющиеся задачи, освобождая сотрудников для более сложных запросов.
- Поддержка принятия решений сотрудниками (например, через подсказки, скоринг, прогноз отказа клиента).

- Улучшение внутренних коммуникаций и управления задачами за счёт ИИ-ассистентов, чат-ботов и платформ на базе NLP.
- Снижение нагрузки на контакт-центры и офисы за счёт автоматизации обработки обращений и жалоб.
- Эффект подтверждён данными о росте производительности, снижении времени обработки, уменьшении ошибок и др.

Критерий 3 доп.: Обеспечение безопасности, этичности и прозрачности использования ИИ при работе с данными клиента:

- Система соответствует требованиям информационной безопасности и защиты персональных данных (включая 152-ФЗ и иные нормативы).
- Проведён анализ юридических и этических рисков, связанных с использованием ИИ (например, дискриминация, утечка данных, автоматизация решений).
- Описаны меры по управлению рисками: контроль качества данных, алгоритмическая прозрачность, механизмы ручной коррекции.
- Разработаны или применяются регламенты ответственного использования ИИ, включая политику участия человека в принятии решений («человек в контуре») и принципы объяснимости работы алгоритмов.
- Организация обеспечивает прозрачность решений ИИ для клиента: пользователь уведомлён, как и для чего используются его данные.

2.6. Шкала оценки

Каждый критерий оценивается по следующей шкале:

Оценка	Уровень	Содержание
0	Нулевой	Критерий не раскрыт, подтверждающая информация отсутствует или явно не относится к критерию.
1	Фрагментарный	Упомянуто формально или описано на уровне намерений/идеи без реализации или доказательств.
2	Начальный	Предприняты отдельные действия или элементы реализации, но отсутствует системность, полнота или результативность.
3	Удовлетворительный	Представлены доказательства практической реализации, охватывающей основную часть критерия; есть отдельные примеры или результаты.
4	Продвинутый	Реализация критерия носит устойчивый, воспроизводимый характер; она подтверждена примерами, документами или данными и интегрирована в процессы или практики.
5	Очень высокий	Критерий реализован на высоком уровне: подход внедрён всесторонне, охватывает ключевых участников/этапы/объекты, масштабируем, адаптирован

- Расчет баллов по критерию осуществляется по формуле:
 - Баллы по критерию = Максимальный балл * Оценка / 5
- Пример расчета баллов по критерию:
 - Критерий 1.1, макс. 80 баллов, эксперт поставил участнику за данный критерий оценку 4, тогда участник получает:
 - Баллы по критерию 1.1 = $80 * 4 / 5 = 64$ балла (80% от макс.)

2.7. Общие рекомендации к оформлению отчета и приложений

- Отчет представляется на русском языке в формате MSWord, текст выполняется шрифтом Times New Roman 12 или Likhon 12.
- Используемые в тексте отчета сокращения должны быть расшифрованы, а неоднозначные термины (например, отраслевые или профессиональные) - снабжены пояснениями.
- Объем отчета не должен превышать 30 (тридцать) страниц, не включая Приложений.
- Страницы, рисунки, таблицы, графики в отчете должны иметь сквозную нумерацию, дополнительно, таблицы, графики, рисунки должны иметь свое наименование.
- В приложения могут быть включены выдержки из нормативных документов, таблицы, схемы, рисунки, скриншоты, фотографии, ссылки на видеоролики, подтверждающие или поясняющие данные из отчета.
- Приложения должны быть пронумерованы, в отчете должны содержаться ссылки на соответствующие приложения. Приложения, не имеющие однозначные ссылки из текста отчета, в рассмотрение экспертами не принимаются.

Приложение 1 - Форма отчета

(Рекомендованный шаблон - может корректироваться в зависимости от особенностей номинации и участника.)

➤ **Сведения об Участнике**

В отчете должны быть приведены основные сведения об организации - участнике, минимальный состав которых отражен в таблице 1.

Таблица 1

1	Полное наименование организации, учреждения, органа власти или местного самоуправления (далее - Организации)	
2	Субъект Российской Федерации	
3	Юридический адрес	
4	Фактический адрес	
5	Тел./ факс/эл. почта	
6	Руководитель Организации - заявителя	
6.1	Должность	
6.2	ФИО	
6.3	Телефон/ факс	
6.4	электронная почта	
7	Контактное лицо* ФИО, должность контактного лица по вопросам участия в конкурсе и информации, предоставленной в данном отчете. *Если повторяется с п.6 - не заполнять	
7.1	Должность	
7.2	ФИО	
7.3	Телефон/ факс	
7.4	электронная почта	
8	Отрасль, профиль деятельности Организации	
9	Вид деятельности организации (в том числе цели организации, какие продукты или группы продуктов выпускает организация, какие услуги/сервисы оказывает своим клиентам или какие полномочия осуществляет)	
10	Краткая история Организации с акцентом на внедрение описываемого управленческого подхода	

- **Объект оценки** (система/практика/проект изменений):
 - см. файл «Форма отчета»
- **Информация по основным блокам критериев оценки**

Блок 1 - Инициация и проектирование. Управление командой проекта

- Критерий 1.1. Было определено, кто является клиентом проекта, определён его тип (внешний или внутренний клиент)
- Критерий 1.2. Было проведено профилирование клиентов/ клиентских сегментов
- Критерий 1.3. Цель проекта направлена на решение проблемы Клиента. Цель сформулирована конкретно, полно, измеримо и т.д.
- Критерий 1.4. Существует регламентирующий документ, который закрепляет роли, функции, полномочия и распределяет ответственность команды проекта

Блок 2 - Диагностика состояния «как было». Проектирование состояния «как будет»

- Критерий 2.1. Описана суть выявленной проблемы Клиента, определено: что было неоптимально или неудобно и почему
- Критерий 2.2. Проект учитывает реальные потребности клиента, при этом оставаясь реализуемым в рамках ресурсов организации и соответствующим государственным регуляторным требованиям
- Критерий 2.3. Определены ключевые метрики состояния «как было» и их значение
- Критерий 2.4. Составлена «карта клиентского пути»
- Критерий 2.5. Существует схема бизнес-процесса «как было» в одной из популярных нотаций
- Критерий 2.6. Какие стандарты и лучшие практики клиентоцентричности были использованы, и способ их применения в проекте
- Критерий 2.7. Проведены клиентские исследования (количественные, качественные)
- Критерий 2.8. Определены дополнительные метрики, подлежащие улучшению
- Критерий 2.9. При определении перечня метрик и их значений состояния "как будет" учитывалось мнение клиента
- Критерий 2.10. Отрисована схема бизнес-процесса "как будет" в одной из популярных нотаций
- Критерий 2.11. Проведен анализ нормативных/организационных барьеров, потенциально препятствующих реализации предложений, и даны рекомендации по их нивелированию

- Критерий 2.12. Разработан прототип решения, отражающий целевое состояние предмета представленного проекта
- Критерий 2.13. Проводилось тестирование прототипа на целевой аудитории

Блок 3 - Внедрение улучшений

- Критерий 3.1. Клиент был проинформирован о ходе оказания услуги и итоговом результате
- Критерий 3.2. Выявлялись требования клиента и корректировался сервис сразу же в ходе внедрения улучшений. То есть сервис создавался “вместе с клиентом”
- Критерий 3.3. Происходил мониторинг и контроль метрик в ходе внедрения улучшений
- Критерий 3.4. Анализ потребности в поддержке клиента (информирование, учет обратной связи, “персональный менеджер”, дружелюбный и адаптивный интерфейс и т.д.)
- Критерий 3.5. Закреплена процедура обучения сотрудников работе с решением
- Критерий 3.6. Происходили изменения проекта по ходу внедрения улучшений (управление ресурсами, управление изменениями)
- Критерий 3.7. Обеспечено высокое качество управления реализацией проекта в соответствии с утвержденным комплексным планом реализации
- Критерий 3.8. Система реализации проекта является клиентоцентричной. Клиентоцентричность проявлялась внутри команды проекта (при взаимодействии с заказчиком, руководителем проекта и внутри членов команды)
- Критерий 3.9. Анализ извлеченных уроков проекта
- Критерий 3.10. Документирование и архивация материалов проекта
- Критерий 3.11. Анализ лучших практик проекта

Блок 4 - Результативность и эффективность проекта

- Критерий 4.1. Проведен замер клиентских метрик: ключевых метрик, NPS, время клиентского пути, CSI, удовлетворенность клиента процедурой оказания услуги и т.д.
- Критерий 4.2. Проведено измерение внутренних показателей эффективности по итогам проекта
- Критерий 4.3. Есть расчет и подтверждение насколько эффективно решается проблема/ удовлетворяется потребность клиента

Блок 5 - Лучшие практики

- Критерий 5.1. Практическая реализация лучшей практики
- Критерий 5.2. Масштабируемость и тиражируемость лучшей практики
- Критерий 5.3. Уникальность лучшей практики

- Критерий 5.4. Результативность и эффективность лучшей практики

Блок (дополнительный) - Использование искусственного интеллекта

- Критерий 1 доп.: Использование ИИ для прямого улучшения клиентского опыта (персонализация, скорость, доступность, проактивность и т.п.)
- Критерий 2 доп.: Использование ИИ для повышения эффективности работы с клиентами сотрудниками организации:
- Критерий 3 доп.: Обеспечение безопасности, этичности и прозрачности использования ИИ при работе с данными клиента

➤ **Приложения (при необходимости):**

- Паспорт лучшей практики
- Форма кейса ИИ
- Документы, подтверждающие результаты, фотографии, скриншоты, аналитические отчёты.

Приложение 2 - Паспорт лучшей практики

(Шаблон на 1 страницу)

1. Название практики
2. Дата начала разработки и Дата завершения реализации/апробации практики
3. Организация и команда:
4. Контактное лицо: (ФИО, должность, телефон, e-mail).
5. Описание сути практики:
 - 5.1. Проблема:
 - 5.2. Решение:
 - 5.3. Практическая реализация:
 - 5.4. Масштабируемость и тиражируемость:
 - 5.5. Уникальность:
 - 5.6. Результативность и эффективность:
 - 5.7. Выученные уроки:

(Допускается приводить ссылки на более детальную информацию в приложениях.)

Приложение 3 - Форма кейса ИИ

- *Описываются кейсы применения отдельных ИИ-инструментов / решений в рамках представленного проекта;*
- *Каждый кейс оформляется в виде одностороннего канвас-паспорта, рекомендуемая форма которого приведена ниже;*

Кейс (наименование):	Участник (наименование):
1 - Проблема	2 - Решение. Практическая ценность
3 - Тиражируемость: востребованность, простота	4 - Этика, безопасность и правовое соответствие
5 - Выученные уроки	6 - Технологичность примененных решений
7 - Иное: что ещё хотите сказать по существу описания Кейса	