

Приложение 2. Качественный цифровой сервис



Рабочая модель качественного цифрового сервиса. Основные принципы:

1 – сервис можно получить полностью в цифровом виде, а если от бумажных документов избавиться невозможно, то обмен ими происходит в самый последний момент и максимально удобно и быстро;

2 – сервис не запрашивает информацию, которую можно получить из корпоративной информационной системы, а также любую другую информацию, которой нет в регламентах;

3 – количество шагов для получения сервиса минимально, а скорость его оказания превышает ожидания клиента;

4 – сервис строится не на внутренних процессах его оказания, а на ситуации и решаемых потребностях;

5 – сервис имеет интуитивно понятный интерфейс, позволяющий быстро им воспользоваться;

6 – сервис является проактивным, то есть активируется, предвосхищая потребности пользователя.