

Рекомендации по построению оптимального клиентского пути

1. Информацию о возможности получения услуг посредством Цифрового профиля (портала Госуслуг), а также указание на наличие удаленных способов получения услуг следует размещать на главной или следующей за ней странице сайта.

2. Информирование клиентов о преимуществах использования Цифрового профиля (портала Госуслуг) целесообразно предусмотреть как на отдельной странице сайта, так и непосредственно странице с услугой (быстрая скорость заполнения анкеты, отсутствие необходимости заполнения анкеты вручную, предоставление подтвержденных сведений, большая вероятность одобрения заявки, более выгодные условия, другое).

3. Информацию о возможности заполнения анкеты с использованием Цифрового профиля (портала Госуслуг) следует размещать в верхней части страницы или непосредственно перед анкетой, что позволит клиенту заранее выбрать предпочтительный вариант.

4. Размещение информационных материалов о Цифровом профиле в отделениях, а также информирование клиентов о возможности получения услуг с использованием Цифрового профиля при обслуживании в организации.

5. Присутствие возможности для клиента воспользоваться Цифровым профилем без предварительного ввода персональных данных (номера телефона, ФИО, электронной почты и других).

Примеры реализации указанных рекомендаций представлены в приложении 1.