

Минкомсвязь
России



О реализации пилотного проекта по изменению интерфейсов Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)

Павлович Александр
ДРЭП

Москва
13.10.2014



Взгляд на сервис глазами людей, граждан

1. Достижение **70%** проникновения электронных госуслуг среди пользователей Интернета на территории РФ
2. Достижение **90%** удовлетворенности качеством предоставляемых для этих целей порталов и сервисов



Ключевые возможности управления спросом и роста проникновения

1. НАЛИЧИЕ СЕРВИСОВ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ

ЭВОЛЮЦИОННЫЙ РОСТ ЧИСЛА ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ПОРТАЛА

2. ОСВЕДОМЛЕННОСТЬ О НИХ ЧЕРЕЗ ПРИВЫЧНЫЕ КАНАЛЫ

УПРАВЛЯЕМЫЙ РОСТ ЧИСЛА ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ И РЕГИСТРАЦИЙ

3. КАЧЕСТВО И УДОБСТВО ИХ ИСПОЛНЕНИЯ

УВЕЛИЧЕНИЕ ЧИСЛА РЕГУЛЯРНЫХ АКТИВНЫХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

4. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ УСЛУГ В UPSALE/CROSS-SALE ЛОГИКЕ

УВЕЛИЧЕНИЕ ЧИСЛА ДЕШЕВЫХ, ВИРУСНО ПРИОБРЕТЕННЫХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

5. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКИХ ИНТЕРФЕЙСОВ И ПОРТАЛОВ

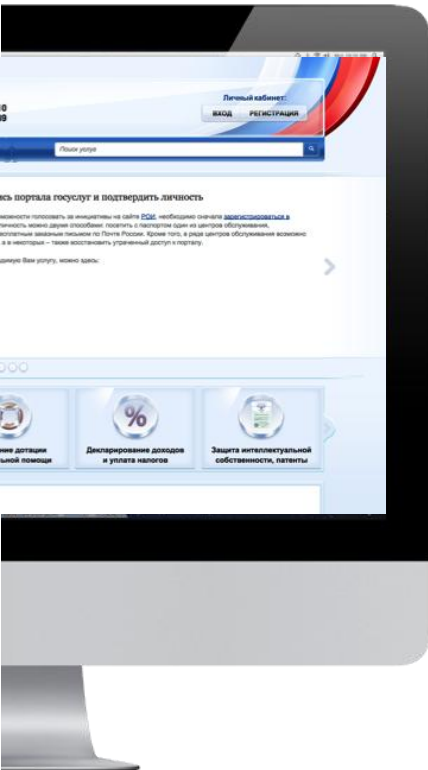
УВЕЛИЧЕНИЕ ЧИСЛА ДЕШЕВЫХ, ВИРУСНО ПРИОБРЕТЕННЫХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

70%

ПРОНИКНОВЕНИЯ
к 2018 году



Требующие переделки неоптимальности текущего портала Госуслуг



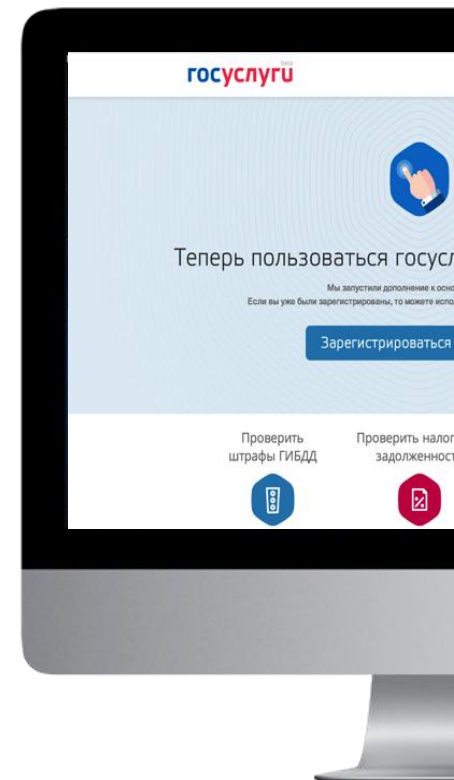
1. Неэффективный поиск и навигация
2. Невысокая скорость работы сайта
3. Отсутствие поддержки мобильного использования
4. Высокая сложность заполнения интерактивных форм
5. Подача смысловой информации сложна и «номенклатурна»
6. Нет поддержки SEO и встроенной WEB аналитики
7. Несоответствие современной WEB архитектуре
8. Отсутствие процессов поддержки пользователей
9. Отсутствие связи ЕПГУ с другими «сателлитными» государственными сайтами
10. Отсутствие персонализации при оказании услуг +
11. Ограниченность системы управления контентом



КОНЦЕПЦИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

Ключевые отличия Нового портала от Старого

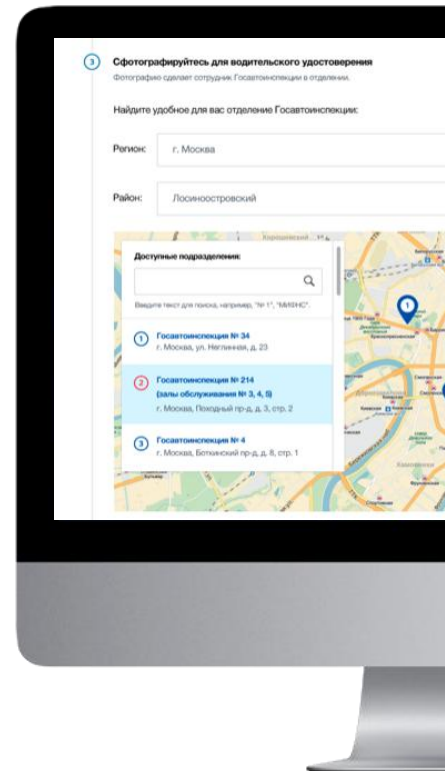
1. Новый Look&Feel, переработка навигации, поиска и внешнего стиля
2. Разработка нового формата экранных форм для приоритеных услуг (при сохранении текущего взаимодействия с ведомствами)
3. Сохранение единого BackEnd-a (ЕСИА-авторизация, история, СМЭВ-адаптер)
4. Поддержка мобильного режима доступа под современный screen-фактор
5. Контент: перевод на понятный человеческий язык (в диалоге с ведомствами) с сохранением юридически значимых терминов
6. SEO + Аналитика
7. Наличие прямой обратной связи с пользователями





Требования к степени готовности Нового портала для перехода на него

1. Успешный пилотаж на топ-15 услуг федерального уровня и 20 регионального;
2. Полная интеграция с каталогом услуг ФРГУ
3. Поддержка всех приоритетных услуг «35 шт. + детский сад»
4. Наличие отлаженного «конструктора форм»
5. Наличие отлаженного «дизайн – гайдбука»
6. Наличие отлаженного прямого поиска («Спутник РТК»)
7. Готовность мобильной/планшетной версии
8. Готовность ключевых сервисов Личного кабинета
9. Готовность сервисов Оплаты, Записи, др.
10. Сохранение старого сайта до момента «зрелости нового»





ПОДХОД К МИГРАЦИИ

7

Ministry
of Telecom and Mass
Communications
of the Russian Federation

Предварительный план перехода со Старого портала на новый через постепенное замещение контента и сервиса.





Взгляд на сервис глазами людей, граждан

РИСК	ВЛИЯНИЕ	КРИТИЧНОСТЬ	РЕШЕНИЕ
Несогласованность ведомств в вопросе перевода контента на более понятный людям язык	Несогласованность ведомств в вопросе перевода контента на более понятный людям язык	высокая	высокая
Несогласованность ведомств в вопросе перевода контента на более понятный людям язык	Несогласованность ведомств в вопросе перевода контента на более понятный людям язык	средняя	высокая
Несогласованность ведомств в вопросе перевода контента на более понятный людям язык	Несогласованность ведомств в вопросе перевода контента на более понятный людям язык	средняя	высокая



Взгляд на сервис глазами людей, граждан

1. Разработать детальный план миграции Портала
2. Разработать детальный план миграции Контента
3. Согласовать сроки «заморозки» изменений
4. Выделить ресурсы ведомств в поддержку миграции
5. Утвердить детальный план и выполнить миграцию

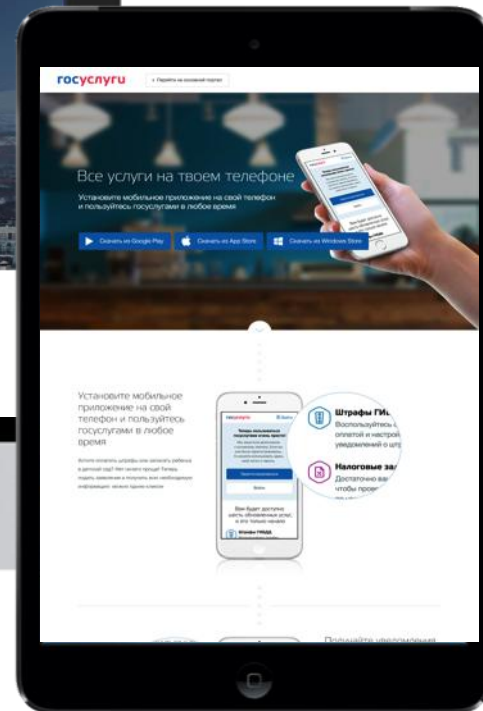
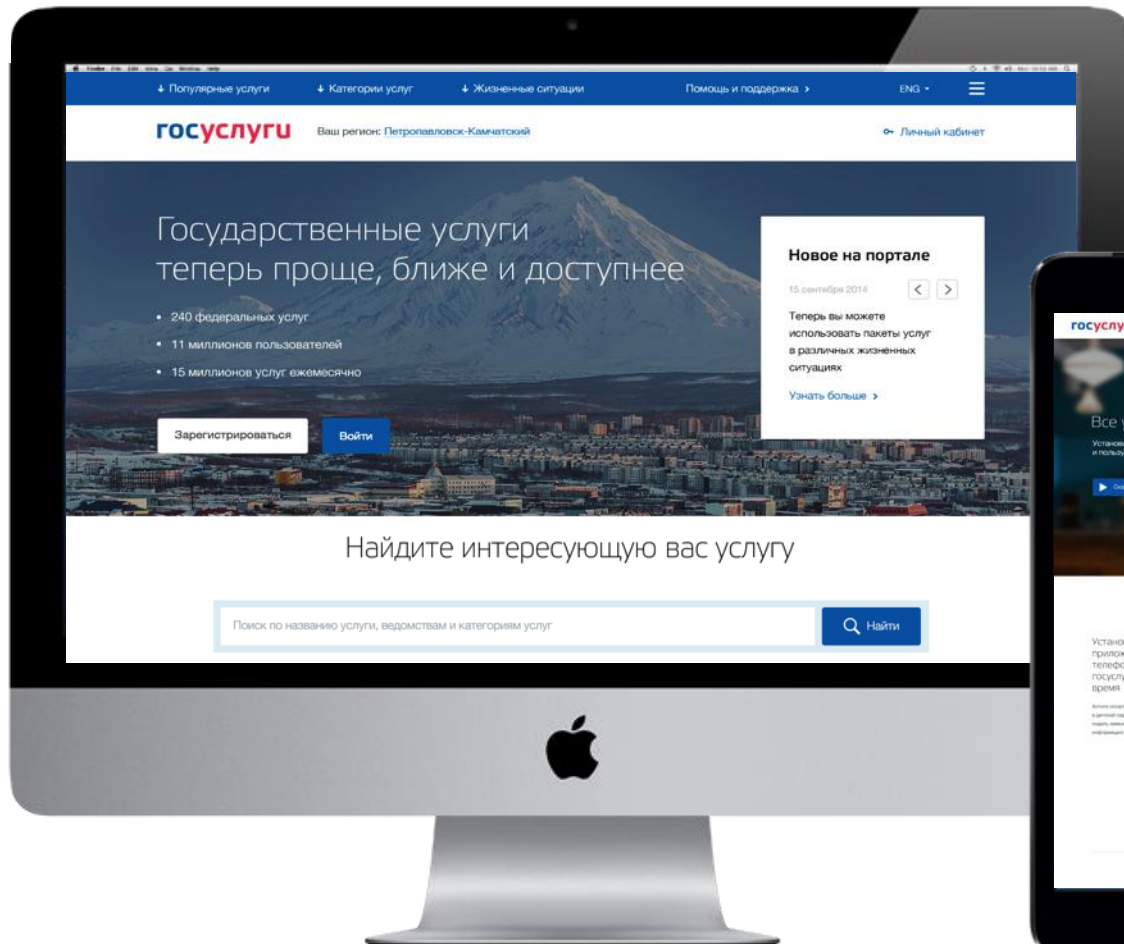
Q4 2014

Q4 2014

Q4 2014

Q2 2015

Q2 2015



Минкомсвязь
России



Спасибо!