

## MYSTERION

Цифровой тайный покупатель на основе программных роботов для оценки и повышения качества предоставления государственных услуг онлайн

# КОМАНДА MYSTERION – 19 ОПЫТА В IT И МАРКЕТИНГЕ

Мы помогаем региональным подразделениям Минцифры **повышать качество госуслуг онлайн** с помощью комплексного тестирования программными роботами и людьми

В 2021 году мы выполнили **успешное внедрение в ХМАО**, также провели **11 пилотов в различных регионах России**



**Екатерина Зубцова**  
Генеральный директор

Команда проекта включает экспертов с 19-летним опытом работы в области создания **ИТ решений** и в сфере проведения **маркетинговых исследований** (включая метод «тайный покупатель»), в том числе для госкомпаний и госорганов (ТПП РФ, АСИ, Корпорация развития Омской области, НК Роснефть, АО ФПК и др.)

# НАШИ ЗАКАЗЧИКИ РЕШАЮТ ЭТИ ЗАДАЧИ

Задачи, с которыми часто сталкиваются наши Заказчики	Результат для подразделений, ответственных за работу порталов госуслуг	Результат для руководителей
<b>Контроль сроков исполнения МСЗУ ведомствами</b>	<b>Заявки не теряются и исполняются в срок</b>	<b>Нет опасных сбоев</b> , которые могут испортить рейтинг губернатора
<b>Контроль качества предоставления всех услуг в регионе (РПГУ и ЕПГУ)</b>	Высокое качество услуг, <b>минимум жалоб</b>	Высокое место в <b>рейтинге Минэкономразвития</b>  Рост инвестиционного и социального рейтингов региона
<b>Повышение доверия населения и бизнеса к государственным услугам онлайн</b>	<b>Выполнение важного KPI</b> по 50% доле пользователей онлайн-сервисов и поданных заявлений (приложение 3 к протоколу президиума Правительственной комиссии по цифровому развитию от 25.06.21)  (для регионов, в которых остается РПГУ для МСЗУ)	

# НАШЕ РЕШЕНИЕ – ЦИФРОВОЙ ТАЙНЫЙ ПОКУПАТЕЛЬ

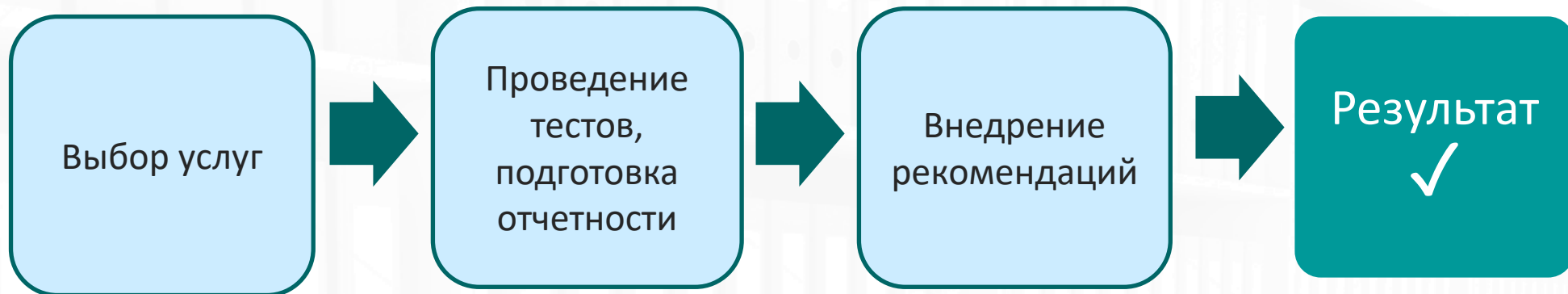
MYSTERION - услуга **регулярного тестирования** портала госуслуг (ЕПГУ/РПГУ) с помощью комбинированной технологии **цифрового тайного покупателя**

- ✓ **Программные роботы** тестируют процессы, которые могут быть автоматизированы: имитируют поведение человека, заходя на портал под реально существующей учетной записью и выполняя действия, идентичные действиям пользователя (двигая мышкой, заполняя формы и пр.)
- ✓ **Люди** обеспечивают покрытие там, где роботы справиться не могут (например телефонные звонки)



Вы получаете **ежемесячный отчет** о качестве и сроках оказания услуг, содержащий значимые показатели, их динамику и рекомендации по решению проблем

# ИСПОЛЬЗОВАТЬ MYSTERION ПРОСТО



Вы **выбираете услуги** и заказываете тестирование с нужной частотой: от вас необходимо только согласование сценария, никакие ресурсы (техника, люди, доступы) не нужны

Мы **проводим тестирование** по заданному сценарию, по результатам готовим для вас **ежемесячный отчет** о качестве и сроках оказания услуг, содержащий значимые показатели, их динамику и рекомендации по решению проблем

Вы **внедряете рекомендации**: исправляете замечания, прорабатываете с ведомствами сбои в обработке заявок

Ваши онлайн услуги переходят на **новый уровень качества**

# УСПЕШНЫЙ ПРОЕКТ В ХМАО

За **5 месяцев** (июнь – октябрь 2021) мы внедрили технологии Mysterion в Департаменте информационных технологий и цифрового развития ХМАО и провели **350 тестов** роботами и людьми по **80 услугам**

## Ключевые результаты:

- ✓ Проверили передачу заявок в ведомства и их исполнение в срок - нашли и **устранили 52 сбоя**
- ✓ **Сократили** количество ошибок при заполнении и отправки заявок до **7 раз**
- ✓ **Повысили качество** оказания услуг с уровня 61% до уровня 94% (на примере услуги «пособие на детей»)
- ✓ Выявили совокупно 1766 критических и некритических проблем, **сформировали рекомендации** по их устранению на региональном и федеральном уровне



# КАЧЕСТВО ГОСУСЛУГ ОНЛАЙН - РЕЗУЛЬТАТ

## Что вы получаете:

- ✓ Уверенность, что заявки до ведомств доходят и обрабатываются в срок
- ✓ Карту проблемных мест, отчет и протокол тестирования
- ✓ Рекомендации по устранению обнаруженных проблем. В среднем после внедрения наших рекомендаций качество услуг возрастает с 60-70% до 90-95%!
- ✓ Рекомендации по подготовке к рейтингу Минэкономразвития





# ОРИЕНТИРОВОЧНЫЙ БЮДЖЕТ: 200-700 тыс. руб. в месяц

- ✓ Стоимость проекта рассчитывается **исходя из объемов тестирования** (количество услуг и частота тестов) и доли тестов с подключением людей
- ✓ Оплата **по фактическому объему** оказанных услуг, фиксированных платежей нет
- ✓ Стоимость 1 стандартного роботизированного теста при регулярном проведении – 1200 руб. (есть объемные скидки)
- ✓ Подключение людей (например, для звонков) оплачивается дополнительно

## Примеры проектов:

- Еженедельно тестировать **20 услуг** роботами, без звонков – **95 тыс. руб. в месяц**
- Аналогичные тесты **100 услуг** – **410 тыс. руб. в месяц**

Возможна проработка индивидуальных сценариев тестирования с перерасчетом сложности и стоимости под ваши задачи.



# ПРЕДЛАГАЕМ ПРЕЗЕНТАЦИЮ И ПИЛОТ

Предлагаем провести **удаленную презентацию** продукта и его возможностей (30 минут)

Возможно проведение **пилота в вашем регионе** – протестируем любые 3 услуги в течение 2 недель и пришлем отчет с рекомендациями (обычно выявляем от 20 ошибок по каждой услуге)



**Екатерина Зубцова**

+7 (916) 530-02-14 (wa, tg)

[info@mysterion.ai](mailto:info@mysterion.ai)