

№	Категория риска	Название риска	Вероятность	Влияние	Величина	Стратегия	Действие
1	Технический	Недостаточная степень защищённости данных (риск утечки данных пациентов)	0,2	10	2	Смягчение (Шифрование данных, многоуровневая защита)	Проведение тестирования на проникновение для выявления уязвимостей и их устранения до выпуска, ограничение доступа к конфиденциальной информации только необходимым пользователям, поддержка политики безопасности на уровне серверов, баз данных, сетей и других инфраструктурных компонентов, регулярно создавать резервные копии данных приложения, защита от SQL-инъекций
2	Технический	Ошибки диагноза, расчёта целевых показателей из-за технических ограничений	0,35	8	2,8	Смягчение/Принятие (Обучение пользователей, постоянное совершенствование, проведение проверки данных)	Учёт возможной погрешности сенсорных устройств при разработке ПО, использование средств для дистанционного мониторинга с датчиками высокого качества, своевременное обновление алгоритмов расчёта целевых показателей, разработка системы обратной связи
3	Технический	Ошибки при оплате подписки, онлайн-консультаций	0,21	3	0,63	Смягчение (Предоставление чёткой и прозрачной информации о стоимости услуг)	Удобный интерфейс для оплаты, возможность подтверждения оплаты, отмены подписки, предупреждения об автоматическом продлении подписки, проведение обучающих мероприятий, надёжная техническая поддержка
4	Технический	Невнимательный учёт различий ОС в гаджетах	0,43	4	1,72	Смягчение (Исследование изменений в рынке, тестирования на различных устройствах и ОС)	Учёт различий устройств iOS и Android при разработке сервиса (физические навигационные кнопки, интерфейсы, аудитория, монетизация, обновление), использование кроссплатформенных фреймворков, адаптация сервиса под обновления ОС
5	Технический	Перегруженность ПО функционалом	0,24	5	1,2	Смягчение (Отказ от лишних функций)	Учитывать критерий для отбора функционала: сможет ли пользователь без этой функции решить основную проблему? Если сможет, тогда отбросить функцию. Дополнительные функции по необходимости можно добавить после выхода сервиса
6	Технический	Ошибки в дизайне приложения	0,3	1	0,3	Смягчение (Маркетинговое исследование предпочтений целевой аудитории)	Создание продукта, исходя из предпочтений целевой аудитории и её удобств, проведение маркетингового исследования перед разработкой дизайна

7	Технический	Ошибки при интеграции с внешними сервисами	0,4	6	2,4	Смягчение (тщательное изучение документации по API внешнего сервиса, работа над устойчивостью сервиса к сбоям)	Проверка кода, правильности отправляемых данных, получение необходимых ключей для доступа к внешнему сервису
8	Организационный	Выход за рамки намеченных сроков	0,6	2	1,2	Смягчение (Коммуникация и использование инструментов совместной работы)	Поддержка регулярной коммуникации с командой, гибкая реакция на новые обстоятельства, использование специализированных программ для планирования и контроля времени
9	Организационный	Выход за рамки бюджета из-за дороговизны технологий	0,5	5	2,5	Смягчение (Оптимизация расходов и поиск альтернативных решений)	Провести тщательный аудит бюджета и определить приоритетные технологии для внедрения; Изучить рынок поставщиков технологий и провести переговоры о снижении стоимости или поиске более доступных; Разработать стратегию мониторинга и контроля расходов для предотвращения выхода за рамки бюджета аналогов
10	Организационный	Нехватка времени у врачей на проведение онлайн-консультаций	0,35	3	1,05	Передача и разделение (Оптимизация рабочего расписания и увеличение производительности)	Провести анализ рабочих процессов и определить узкие места, затрачивающие больше времени; Разработать систему согласования расписания и распределения рабочего времени врачей; Внедрить технологические решения для увеличения эффективности онлайн-консультаций
11	Управленческий	нехватка знаний для создания корректного медицинского сервиса	0,75	4	3	Смягчение (Обучение и консультации от экспертов)	Провести обучение персонала по созданию и управлению медицинским сервисом; Найти и привлечь консультантов-экспертов для консультаций по разработке сервиса; Организовать внутренние обучающие семинары и тренинги для персонала
12	Управленческий	Отсутствие маркетингового продвижения	0,2	8	1,6	Смягчение (Разработка и реализация маркетингового плана)	Провести маркетинговое исследование для определения целевой аудитории и ее потребностей; Разработать маркетинговую стратегию для продвижения сервиса, включая привлечение клиентов через различные каналы; Выделить бюджет на маркетинг и мониторить эффективность рекламных кампаний
13	Управленческий	Неграмотная работа служба поддержки у действующего сервиса	0,33	4	1,32	Смягчение (Обучение и мониторинг работы службы поддержки)	Провести обязательное обучение сотрудников службы поддержки по техническому обслуживанию и общению с клиентами; Организовать регулярные тренинги и отслеживать качество обслуживания клиентов; Внедрить систему обратной связи от клиентов для улучшения работы службы поддержки

14	Внешний	Низкая вовлечённость целевой аудитории: формирование тревожности и недоверия у пациентов, проблема вовлечённости пожилых пациентов, пациентов с отсутствием стабильного интернет-соединения	0,4	10	4	Смягчение (создание специализированных программ и обучение целевой аудитории)	Разработать программы для пожилых пациентов и тех, кто не имеет стабильного интернет-соединения; Провести обучающие семинары и вебинары для целевой аудитории о преимуществах и использовании сервиса; Внедрить удобный интерфейс и возможность использования сервиса без особых навыков работы с техникой
15	Внешний	Отказ торговых площадок от размещения сервиса	0,65	9	5,85	Смягчение/Передача и разделение (Диверсификация каналов продвижения и партнерств)	Изучить и осуществить партнерство с другими торговыми площадками или платформами; Провести переговоры с партнерами о формах сотрудничества и вовлечении аудитории; Разработать альтернативные каналы продвижения, такие как прямая реклама или социальные сети
16	Внешний	Несовершенство законов, регулирующих оказание дистанционных медицинских услуг	0,3	7	2,1	Смягчение/Передача и разделение (Внедрение соответствующих мер и консультация юридических экспертов)	Следить за изменениями в законодательстве и адаптировать сервис в соответствии с требованиями; Нанять юридических консультантов для регулярного обновления и проверки законных аспектов сервиса; Проработать план реагирования на возможные юридические проблемы и конфликты, связанные с оказанием дистанционных медицинских услуг

Фон основных экранов и панелей навигации.

Индикаторы прогресса, кнопки действий.

Выделение важной информации, активные элементы управления

Фон для второстепенных элементов интерфейса, текстовые поля

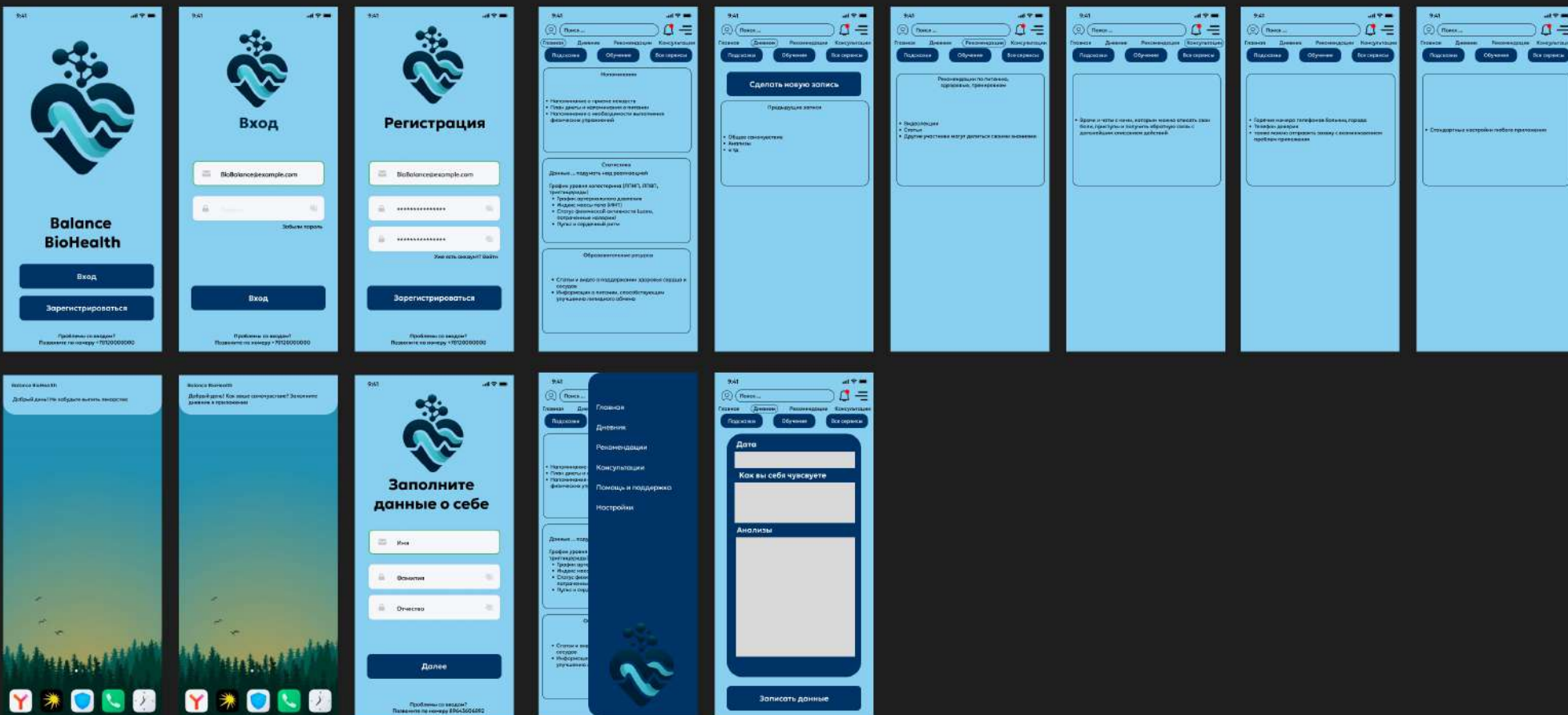
Визуальные уведомления, предупреждения, критические кнопки.

Тёмно-серый для основного текста

Чёрный для заголовков и важных уведомлений:








Основной фон экранов

При свайпе влево или вправо можно перемещаться по экранам, также можно нажать на меню-бургер в правом верхнем углу и выбрать то что нужно





создать сервис для управления здоровьем в режиме реального времени и с высокой степенью персонализации

	ИНФОРМИРОВАНИЕ	ПОИСК РЕШЕНИЯ	ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЯ	ИСПОЛЬЗОВАНИЕ	ПОВТОРНОЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ
ТОЧКИ КОНТАКТА	реклама (сайт, приложение, соц.сети, TV, баннеры), распространение через партнёрские медицинские организации	веб-сайт, отзывы в соц. сетях, рекомендации специалистов	чаты с тех.поддержкой или чат-бот, магазины приложений	мобильное приложение, оповещения и напоминания, чат-бот	обновления, бонусы для постоянных пользователей, реклама
ОЖИДАНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	понимание проблемы, связанной с липидным обменом, и необходимости мониторинга здоровья	понимание, как приложение может улучшить здоровье, связь с тех. поддержкой для ответа на возникшие вопросы	скорость и эффективность при получении результата, конфиденциальность и надёжность, приемлемая цена	удобство использования, мгновенная обратная связь, быстрый доступ к результатам и рекомендациям	постоянное развитие и совершенствование сервиса, бонусы и скидки
НАСТРОЕНИЕ	интерес к проблеме 	сомнения 	уверенность 	нравится сервис 	ждём улучшений 
ТОЧКИ БОЛИ	недостаточная информированность о важности мониторинга липидного обмена, отсутствие инфраструктуры для удобного мониторинга	неполная или запутанная информация, сомнения в эффективности	недостаточная поддержка и информированность от команды сервиса, опасения о безопасности и конфиденциальности	сложность в использовании для людей, плохо владеющих технологиями, необходимость обращения к специалисту для подтверждения диагноза	увеличение стоимости услуг, ухудшение качества в связи с возросшим числом пользователей
БАРЬЕРЫ	отсутствие доверия к цифровым технологиям в медицине	отсутствие возможности сравнить с альтернативными решениями и выбрать лучшее	высокая стоимость сервиса и дополнительных услуг, неудобный формат сервиса	отсутствие оборудования для использования сервиса, низкий уровень владения технологиями	недостаточное количество обновлений, конкуренция с альтернативными сервисами, экономические или личные обстоятельства пользователя
РЕКОМЕНДАЦИИ 	проведение рекламных кампаний и образовательных мероприятий с участием специалистов в области медицины	демонстрационные видео и обзоры от пользователей в удобном коротком формате, возможность бесплатного пробного периода, отзывы от текущих пользователей	автоматизация некоторых процессов для снижения стоимости сервиса, развитие службы поддержки или чат-бота с круглосуточным доступом	внедрение голосового помощника для людей с низким уровнем владения технологиями, добавление возможности онлайн-консультации со специалистом	предоставление персональных бонусов и акций, участие пользователя в улучшении функционала путём сбора предложений
ВОПРОСЫ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ 	Какие именно новые технологии используются и как они отличаются от традиционных методов мониторинга? Какие гарантии безопасности?	Как именно приложение может помочь улучшить моё здоровье? Какие есть для этого функции и инструменты? Чем данные сервис лучше других?	Может ли тех.поддержка отвечать круглосуточно? Возможен ли бесплатный доступ? Есть ли альтернативные форма представления (сайт/приложение/чат-бот)?	Как можно упростить процесс использования или решить проблемы с нестабильной работой? Можно ли проконсультироваться с реальным врачом?	Есть ли планы по развитию и внедрению новых функций? Возможна ли интеграция с другими устройствами?



CJM для процесса взаимодействия пользователя с приложением

	РЕГИСТРАЦИЯ И НАСТРОЙКА ПРОФИЛЯ	СТАРТ МОНИТОРИНГА И СБОР ДАННЫХ	АНАЛИЗ И РЕКОМЕНДАЦИИ	СЛЕДОВАНИЕ РЕКОМЕНДАЦИЯМ И ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ
ТОЧКИ КОНТАКТА	интерфейс	интерфейс, подключенные устройства	оповещения, отчёты и графики	чат-бот, чек-листы, персонализированное расписание
ОЖИДАНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	удобный и понятный интерфейс	простота подключения устройств, автоматизация считывания данных, конфиденциальность	удобное и понятное отображение состояния здоровья и прогресса	рекомендации не требуют больших затрат, возможность задавать вопросы
НАСТРОЕНИЕ	нейтральное	интерес и предвкушение	удовлетворение результатом	возникновение вопросов, тяжёлые рекомендации
ТОЧКИ БОЛИ	нежелание указывать персональные данные	нет времени заполнять данные	непонятная форма отображения результата	невозможность проверить диагноз у специалиста и уточнить рекомендации, неподходящие для образа жизни рекомендации
БАРЬЕРЫ	сбой сервиса при регистрации	устройство вышло из строя, данные не сохранились	неудобно смотреть результат в приложении, особенно если будет несколько графиков	отсутствие условия для выполнения рекомендаций, результаты не будут учитываться если пойти в поликлинику
РЕКОМЕНДАЦИИ	возможность указывать личные данные по желанию, оповещения при наличии проблем или работ на сервере	хранение данных в облаке, синхронизация с устройствами, автоматизация заполнения	возможность экспорта данных, краткий и подробный формат отображения результата, расшифровка результата	возможность выбора альтернативных рекомендаций из предложенного списка, получение лицензии, подтверждающей достоверность результата
ВОПРОСЫ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	Можно ли указать минимум персональных данных и добавить их позже?	Какие устройства можно подключить? Как и куда будут записываться данные? Как долго хранятся?	Можно ли выбрать наиболее удобный формат отображения (график, таблица, диаграмма)? Будет ли расшифровка результата?	Можно ли заменить рекомендации, если их тяжело соблюдать? Можно ли сразу пойти к специалисту с этими результатами, минуя все стадии обследования в обычной поликлинике?



Balance BioHealth

Вход

Зарегистрироваться

Проблемы со входом?
Позвоните по номеру +78120000000



Вход



BioBalance@example.com



Пароль



[Забыли пароль](#)

Вход

Проблемы со входом?
Позвоните по номеру +78120000000



Регистрация



BioBalance@example.com







Уже есть аккаунт? Войти

Зарегистрироваться

Проблемы со входом?
Позвоните по номеру +78120000000



Поиск ...



Главная

Дневник

Рекомендации

Консультации

Подсказки

Обучение

Все сервисы

Напоминания

- Напоминание о приеме лекарств
- План диеты и напоминания о питании
- Напоминания о необходимости выполнения физических упражнений

Статистика

Данные ... подумать над реализацией

График уровня холестерина (ЛПНП, ЛПВП, триглицериды)

- График артериального давления
- Индекс массы тела (ИМТ)
- Статус физической активности (шаги, потраченные калории)
- Пульс и сердечный ритм

Образовательные ресурсы

- Статьи и видео о поддержании здоровья сердца и сосудов
- Информация о питании, способствующем улучшению липидного обмена

9:41



Поиск ...



Главная

Дневник

Рекомендации

Консультации

Подсказки

Обучение

Все сервисы

Сделать новую запись

Предыдущие записи

- Общее самочувствие
- Анализы
- и тд

9:41



Поиск ...



Главная

Дневник

Рекомендации

Консультации

Подсказки

Обучение

Все сервисы

Рекомендации по питанию, здоровью, тренировкам

- Видеолекции
- Статьи
- Другие участники могут делиться своими знаниями

9:41



Поиск ...



Главная

Дневник

Рекомендации

Консультации

Подсказки

Обучение

Все сервисы

- Врачи и чаты с ними, которым можно описать свои боли, приступы и получить обратную связь с дальнейшим описанием действий

9:41



Поиск ...



Главная

Дневник

Рекомендации

Консультации

Подсказки

Обучение

Все сервисы

- Горячие номера телефонов больниц города
- Телефон доверия
- также можно отправить заявку с возникновением проблем приложения

9:41



Поиск ...



Главная

Дневник

Рекомендации

Консультации

Подсказки

Обучение

Все сервисы

- Стандартные настройки любого приложения

Balance BioHealth

Добрый день! Не забудьте выпить лекарства



Balance BioHealth

Добрый день! Как ваше самочувствие? Заполните
дневник в приложении





Заполните данные о себе



Имя



Фамилия



Отчество



Далее

9:41



Поиск ...

Главная

Дневник

Подсказки

- Напоминание о приеме лекарств
- План диеты и физической активности
- Напоминания о приеме лекарств и физической активности

Данные ... подведены

График уровня триглицеридов)

- График артериального давления
- Индекс массы тела
- Статус физической активности
- Потраченные калории
- Пульс и сердечный ритм

О

- Статьи и видеоролики о здоровье сосудов
- Информация о методах улучшения здоровья



9:41



Поиск ...



Главная

Дневник

Рекомендации

Консультации

Подсказки

Обучение

Все сервисы

Дата

Как вы себя чувствуете

Анализы

Записать данные