Название бизнес процесса: Запись клиента на услугу

ID: BP01

Тема, цель обсуждения: Оптимизация процесса записи, снижение ошибок

Дата обсуждения: 27.03.25

Форма обсуждения: Онлайн семинар

Список участников: jefferyr

Ведущий: jefferyr

Делопроизводитель: jefferyr

Владелец бизнес процесса: Менеджер, jefferyr

Обсуждаемые вопросы:

1. Какие основные этапы записи?
2. Какие данные нужно заполнять для записи?
3. Как автоматизировать уведомления о записи клиентов?
4. Какие проблемы возникают при записи и информировании клиентов?

Ответы на вопросы:

1. Регистрация, Выбор услуги, подтверждение.
2. ФИО клиента, Выбор услуги, Выбор мастера, выбор даты и времени оказания услуги.
3. Внедрить внешнюю систему, например WaHelp для отслеживания факта создании записи для дальнейшего автоматического информирования клиента.
4. Дублирование контактов, несвоевременное уведомление клиента, не доходит подтверждение записи.

Спорные вопросы:

1. Как отслеживать актуальность расписания? (вопрос от менеджера)  
   Ответ: Необходимо проверять вручную.
2. Но мы можем настроить автоматизацию.  
   Ответ: Да, но это не является приоритетом на данный момент, в будущем так будет сделано.  
   **Итоговое решение:** Внедрить автоматизацию, но обсепечить ручное управление как резервный способ.