Название бизнес процесса: Управление расписанием мастеров

ID: BP04

Тема, цель обсуждения: Обеспечение высокого качества предоставляемых услуг и повышение удовлетворенности клиентов

Дата обсуждения: 28.03.25

Форма обсуждения: Онлайн семинар

Список участников: jefferyr

Ведущий: jefferyr

Делопроизводитель: jefferyr

Владелец бизнес процесса: Менеджер, jefferyr

Обсуждаемые вопросы:

1. Как учитывать изменения в расписании?
2. По какому принципу распределять клиентов между мастерами, чтобы оптимизировать нагрузку?
3. Как уведомлять клиентов об изменении?

Ответы на вопросы:

1. Внедрение системы с указанием причин изменения в расписании (причины переносов, отмеены)
2. Автоматизация подсчета нагрузки мастеров и вывод ненагруженных мастеров в момент записи клиента.
3. Автоматическое уведомление клиента по каналам связи.

Спорные вопросы:

* Вопрос: А что если при автоматическом распределении нагрузки мастер будет недоволен записью?
* Ответ: Возможно следует внедрить дополнительно ручное изменение и дополнительное согласование.
* Решение: Добавить возможность вручную изменить запись при конфликтной ситуации с согласованием менеджера.