**ОТЧЁТ**

**об обсуждении бизнес-процессов барбершопа**

**Дата обсуждения: 28.08.2025**

**Место проведения: онлайн  
Формат обсуждения: мозговой штурм**

**Область рассмотрения: to be  
Участники:**

**Владелец, ведущий: Александра (kandacec).**

**Делопроизводитель: Егор (rigneyna).**

**Секретарь: Нозанин (urrasnar).**

**Повестка собрания:**

**1. Избрание ведущего, делопроизводителя, секретаря.**

**2. Обсуждение бизнес-процессов барбершопа:**

**2.1. Запись клиента на услугу.**

**2.2. Управление расписанием и услугами мастеров.**

**2.3. Напоминание о записи.**

**2.4. Оказание услуги клиенту.**

**2.5. Оплата услуги и передача данных в бухгалтерию.**

**2.6. Агрегирование обратной связи от клиента.**

**2.7. Анализ клиентской базы.**

**2.8. Анализ обратной связи.**

**2.9. Просмотр расписания мастером.**

**1. Избрание ведущего, делопроизводителя, секретаря.**

По первому вопросу докладывает владелец, **kandacec**, выдвинув себя на роль ведущего, **rigneyna** на роль делопроизводителя, а **urrasnar** на роль секретаря

Решение принято единогласно: владелец, **kandacec**, – ведущий, **rigneyna** – делопроизводитель, секретарь - **urrasnar.**

**2. Обсуждение бизнес-процессов барбершопа:**

**2.1. Запись клиента на услугу**

Тема: механизм записи на услугу

Цель: уточнить механизм записи клиента и выявить возможные проблемы

ID процесса: BP01

Обсуждаемые вопросы и принятые решения:

| Вопрос | Принятое решение |
| --- | --- |
| Можно ли записаться на услугу без регистрации? | Да, но нужно указать форму обращения и контакт, для предпочтительного канала связи |
| Сколько записей можно сделать подряд? | Ограничений на количество записей нет, при условии, что все заявки созданы на различные услуги и что время сеансов не пересекается друг с другом. При невыполнении указанных условий, клиент не сможет осуществить запись, система предложит связаться с менеджером для согласования посещения барбершопа.  При наличии двух и более записей, менеджер должен связаться с клиентом и подтвердить запись. |
| Какие данные обязательны для записи? | Форма обращения, канал связи, контакт, услуга, время |
| Можно ли отменить запись на услугу? | Да, возможно. Для клиента отсутствуют какие-либо санкции за отмену записи, уведомление клиента об отмене поможет в некоторых случаях скорректировать работу мастера. |

**2.2. Управление расписанием и услугами мастеров.**

Тема: поддержание актуального расписания мастера

Цель: разграничить зоны ответственности, уточнить механизм работы расписания

ID процесса: BP02

Обсуждаемые вопросы и принятые решения:

| Вопрос | Принятое решение |
| --- | --- |
| Кто вносит изменения в расписание? | Менеджер/администратор вносит изменения в расписание и контролирует актуальность расписания. |
| Кто просматривает расписание? | Менеджер, мастер, администратор, клиент (в ограниченном формате) |
| Какие ограничения есть по времени для записи клиента? | Ограничений по времени записи для клиентов нет, система отображает уведомление с просьбой отменить запись на сеанс не позднее двух часов, чтобы мастер мог подстраивать свои дела под расписание и дать возможность другим клиентам записаться на услугу |
| Может ли сам мастер вносить изменения? | Мастер может подать заявку Менеджеру/Администратору на изменение расписания. |
| Может ли клиент записаться сразу на несколько услуг/мастеров? | Да, клиент может выбрать несколько услуг подряд, в том числе у разных мастеров. Система предложит подходящие временные слоты.  Запись на услугу появиться у каждого мастера. |
| Кто подтверждает запись? Нужно ли подтверждение? | При онлайн-записи подтверждение не требуется — запись считается принятой автоматически. Однако менеджер может вручную подтвердить или связаться с клиентом при необходимости, например, появление заявки на две и более записи от одного клиента. |
| Возможна ли приостановка записи (например, по причине болезни или отпуска мастера)? | Да, менеджер может временно закрыть расписание мастера.  Также менеджер лично связывается с клиентами в случае необходимости переноса записи или смены мастера. |
| Сохраняется ли история изменений расписания и записей? | Да, система сохраняет лог всех изменений с указанием даты, времени и пользователя, внесение изменений. Это нужно для анализа, отчетности и разрешения спорных ситуаций. |

**2.3. Напоминание о записи.**

Тема: отправка напоминания о предстоящем сеансе клиенту

Цель: уточнить механизм взаимодействия с клиентом

ID процесса: BP03

Обсуждаемые вопросы и принятые решения:

| Вопрос | Решение |
| --- | --- |
| Какие каналы использовать? | Клиент может выбрать предпочтительный канал связи при записи: Tеlegram, WhatsApp, VK, E-mail, СМС, звонок. Если канал недоступен — используется резервный (например, СМС). |
| Как часто отправлять напоминание? | По умолчанию два напоминания: первое — за 24 часа до визита, второе — за 2 час. |
| Кто редактирует текст сообщений? | Текст сообщений редактируется менеджером. |
| Что происходит, если сообщение не доставлено (например, ошибка в номер не актуален)? | При недоставке система делает повторную попытку отправки по резервному каналу.  Также формируется уведомление для менеджера об ошибке напоминания, чтобы менеджер предпринял действия для подтверждения записи. |
| Как система определяет, что сообщение было доставлено? | При интеграции с мессенджерами и SMS-провайдером фиксируется статус отправки (например, "доставлено", "ошибка", "ожидает"). Информация хранится в журнале уведомлений. |
| Можно ли клиенту ответить на сообщение? Как фиксируются ответ? | В мессенджерах (Tеlegram, WhatsApp, VK) клиент может ответить. Ответы поступают в чат-бот или менеджеру в интерфейс системы.  В SMS — нет. (в сообщении прикрепляется ссылка на канал связи, где возможно отправить сообщение)  Ответы сохраняются в истории общения с клиентом, также выгружаются на носители информации барбершопа и хранятся до шести месяцев, после чего удаляются. |

**2.4. Оказание услуги клиенту.**

Тема: Оказание услуги клиенту

Цель:

ID процесса: BP04

Обсуждаемые вопросы и принятые решения:

| Вопрос | Принятое решение |
| --- | --- |
| Кто отмечает факт выполнения? | Менеджер фиксирует факт выполнения работ в системе вручную |
| Что, если клиент не пришёл? | Если клиент не приходит в течение 15 минут, то ставится статус «неявка».  Менеджер связывается с клиентом для уточнения, нужно ли перезаписать клиента.  После неявки клиенту возможно записаться на услуги только после подтверждения менеджером. |
| Что делать, если услуга не оказана по вине барбершопа (мастер не вышел и др.)? | Менеджер связывается с клиентом, предлагает перенос на ближайшее возможное время и скидку. В системе фиксируется причина отмены. |
| Можно ли изменить или дополнить услугу во время оказания? | Да, мастер может предложить дополнительную услугу (например, укладку), а клиент может согласиться. Дополнительные услуги не должны увеличивать время сеанса, если при этом пострадает чужая запись. Менеджер вносит изменения в заказ до завершения оказания услуги |
| Кто несёт ответственность за ошибку в оказании услуги? | Материальную ответственность по возмещению вреда за некачественное оказание услуг несёт барбершоп по внутреннему регламенту. Если некачественное оказание услуги произошло по вине мастера, в зависимости от степени тяжести, с ним проводится профилактическая беседа с выяснением причин возникновения ситуации, и согласованием действий, с целью недопущения повторения подобного; либо иные меры воздействия согласно ТК РФ вплоть до увольнения.  Все инциденты фиксируются для анализа и контроля качества. |

**2.5. Оплата услуги и передача данных в бухгалтерию.**

Тема: механизм оплаты услуг и передачи данных в бухгалтерию

Цель: уточнить механизм оплаты и передачи данных в бухгалтерию

ID процесса: BP05

Обсуждаемые вопросы и принятые решения:

| Вопрос | Принятое решение |
| --- | --- |
| Когда происходит оплата? (до оказания услуги или после) | Оплата производится после оказания услуги.  Клиент уведомлен о стоимости выбранных услуг на этапе записи, если не приобретал дополнительные услуги во время сеанса. |
| В каком формате осуществляется оплата? | Поддерживаются следующие способы: наличными, банковской картой, оплата через СПБ по QR-коду. |
| Поддерживается ли предоплата при онлайн-записи? | Нет. На данном этапе развития бизнеса система онлайн-оплаты не поддерживается. |
| Выдается ли чек и каким способом (бумажный, электронный)? | Да, при оплате чек выдается автоматически: бумажный, электронный — на e-mail для зарегистрированных пользователей |
| Как и куда передаются данные в бухгалтерию? | После фиксации оплаты данные передаются в бухгалтерию в формате CSV/Excel онлайн. Спорный момент: стоит ли автоматизировать данный процесс с развитием до полноценной CRM системы в будущем.  Мнение Владельца: в среднесрочной перспективе данный вопрос встает более остро и выйдет на первый план, но в краткосрочной перспективе стоит отложить решение данной проблемы. |
| Кто контролирует корректность передачи данных? | Ответственность за корректность передачи данных несет менеджер. |

**2.6. Агрегирование обратной связи от клиента.**

Тема: процесс агрегирования обратной связи

Цель: уточнить механизм агрегирования обратной связи

ID процесса: BP06

Обсуждаемые вопросы и принятые решения:

| Вопрос | Принятое решение |
| --- | --- |
| Какие каналы будут использоваться для сбора отзывов? | Отзывы должны быть внесены клиентами в системе записи, чтобы посетители могли ориентироваться на них при выборе мастера или услуги.  Возможно внедрение в систему чат-бота, который сможет собирать обратную связь из разных каналов связи и публиковать ее на сайте с согласия пользователей.  Также стоит агрегировать отзывы из различных источников, например, ЯндексКарты или платформа Otzovik. |
| Как увеличить количество отзывов | Для увеличения количества отзывов следует ввести систему мотивации, например, скидка на следующее посещение при оставлении отзыва на сайте или картах. |
| Как оценивается оказанная услуга, по какой шкале? | Услуга оценивается по 5-тибальной шкале. Для увеличения положительных оценок при оставлении отзыва, могут быть применены варианты, например предустановленной наивысшей оценке, чтобы для снижения клиенту пришлось произвести дополнительные действие. Также стоит установить заранее заданный сценарий с вопросами для клиента. |

**2.7. Анализ клиентской базы**.

Тема: анализ клиентов

Цель: поиск точек роста

ID процесса: BP07

Обсуждаемые вопросы и принятые решения:

| Вопрос | Принятое решение |
| --- | --- |
| С какой целью проводить анализ клиентской базы? | Цель выявить закономерности, найти точки роста, более полно изобразить портрет целевой аудитории, чтобы оптимизировать существующий продукт и маркетинговые стратегии или найти новые |
| По каким критериям будет проводится сегментация базы | Возраст, пол, частота посещений,  средний чек, виды услуг |
| Какие данные будут использоваться для анализа | Транзакционные данные, анкетные данные клиента |
| Какие метрики использовать при анализе | Коэффициент конверсии, Средний чек, Retention Rate, Net Promoter Score (NPS), Отток клиентов |

**2.8. Анализ обратной связи.**

Тема: процесс анализа обратной связи

Цель: оптимизация анализа обратной связи

ID процесса: BP08

Обсуждаемые вопросы и принятые решения:

| Вопрос | Принятое решение |
| --- | --- |
| Какие метрики использовать для оценки отзывов? | Согласовано использование среднего чека клиента, NPS (Net Promoter Score), CSAT (удовлетворенность), Retention Rate, эмоциональность отзывов.  Анализ должен проводиться с учетом прибыльности тех или иных услуг, чтобы максимально удовлетворять потребности той части клиентов, которая делает основную прибыль. |
| Как мы обрабатываем спам, нерелевантные или повторяющиеся отзывы | Отзывы администрирует менеджер. |
| Как улучшить реакцию на негативные отзывы? | Внедрить SLA (Service Level Agreement): чтобы у клиентов изначально был понятен уровень услуг. Также нужно ввести регламент, по которому менеджер будет работать с обратной связью, например, отвечать на отзыв в течении 48 часов, а также подготовить стандартные универсальные шаблоны ответов на большую часть негативных отзывов. |
| Насколько быстро новые отзывы попадают в систему анализа и становятся доступными для обработки | Положительные отзывы поступают без задержки, негативные сначала модерирует менеджер менеджер |

**2.9. Просмотр расписания мастером.**

Тема: процесс просмотра расписания мастером

Цель: оптимизация работы мастера

ID процесса: BP09

Обсуждаемые вопросы и принятые решения:

| Вопрос | Принятое решение |
| --- | --- |
| Как мастер видит свое расписание и записи клиентов? | У мастера есть личный кабинет, где он видит свое расписание и занятые слоты, а также пол клиента и выбранные услуги. |
| Может ли мастер скорректировать свое расписание сам или через менеджера? | Мастер не может самостоятельно скорректировать свое расписание, но может обратиться к менеджеру, чтобы тот скорректировал расписание. |

Документ подготовлен: 28.08.2025 г.