**Отчет о семинаре**

**Проект:** Запись на стрижку

**Бизнес-процесс**: Управление уведомлениями

**Идентификатор**: BP006

**Дата проведения**: 18.07.2025

**Время проведения**: 12:00-18:00

**Форма обсуждения**: онлайн

**Ведущий:** reaperwa

**Делопроизводитель:** sherilyb

**Тема:**Автоматизация напоминаний

**Участники:**

Менеджер

Разработчики

**Владелец процесса:**Менеджер

**Введение:**  
Своевременные уведомления помогают клиентам не забывать о записи, а мастерам — планировать свое время. Однако избыток сообщений или их отсутствие может раздражать клиентов и срывать график работы. На семинаре мы определим, какие уведомления действительно нужны, как их персонализировать и в каких каналах коммуникации лучше их отправлять.

**Цель семинара:** Снизить нагрузку на менеджеров.

Цели семинара четко определяют его структуру и формат. При проведении семинара команда работала над несколькими ключевыми вопросами:

1. **Какие уведомления обязательны?**

*Ответ:* Подтверждение записи, напоминание, отмена/перенос.

1. **Как избежать спама?**

*Ответ:* Настройка частоты (не более 2 сообщений в день).

1. **Нужна ли персонализация?**

*Ответ:* Да (имя, услуга, время).

1. **Как обрабатывать недоставленные SMS?**

*Ответ:* Дублировать уведомление в Telegram/email.

1. **Кто отвечает за рассылку?**

*Ответ:* Система автоматически, но менеджер может вручную дублировать.

**Заключение:**

Персонализированные уведомления (по имени, услуге, времени) через SMS и мессенджеры улучшат коммуникацию. Важно настроить частоту рассылки, чтобы избежать спама. Дублирование уведомлений в разные каналы (Telegram, email) снизит риск недоставки.