**Отчёт об обсуждении бизнес-процесса «Привлечение и обслуживание клиентов»**

**Название бизнес-процесса:** Привлечение и обслуживание клиентов

**Идентификатор:** BP01

**Тема обсуждения:** Уточнение шагов, ролей и автоматизации в процессе записи клиента, обслуживания и получения отзыва

**Цель обсуждения:** Определить детализацию этапов, способы записи, взаимодействие клиента с системой, сбор отзывов

**Дата обсуждения:** 18.04.2025

**Форма обсуждения:** Мозговой штурм

**Список участников:** *Иванова И.И. (менеджер), Тобаева Б.Ж. (мастер), Петрова О.Ю. (бухгалтер), Павлова Ю.М. (мастер), Яковлев И. А. (маркетолог), Ткачук А.И. (разработчик).*

**Ведущий:** Иванова И.И.

**Делопроизводитель:** Петрова О.Ю.

**Владелец бизнес-процесса:** Иванова И.И.

**Обсуждаемые вопросы и ответы:**

*1. Какие способы записи клиента необходимо поддерживать?*

Через сайт (веб-форма), через звонок, через соцсети. Основной упор на веб-интерфейс.

*2. Как различаются действия зарегистрированного и незарегистрированного клиента*?

Зарегистрированный может видеть историю, повторять услуги, получает бонусы. Незарегистрированный просто выбирает услугу и оставляет контакты.

*3. Какие обязательные поля формы записи?*

Услуга, мастер, время, имя клиента, контакт для связи.

*4. Как и когда собирается отзыв клиента?*

После оказания услуги система автоматически отправляет уведомление с просьбой оставить отзыв.

5. Какова роль менеджера в этом процессе?

Проверка корректности записи, подтверждение услуги, помощь клиенту в случае сбоя, просмотр отзывов.

6. Нужна ли интеграция с CRM или мессенджерами?

Да, Telegram и WhatsApp в приоритете.

**Спорные вопросы:**

*Можно ли анонимно записаться на услугу?*

**Мнение:**

Тобаева Б.Ж.: «Можно, если клиент сам отказывается от уведомлений»

**Мнение владельца бизнес-процесса:**

Иванова И.И.: «Нет, контакт клиента обязателен для напоминаний»

**Решение:** Оставить возможность анонимной записи, но при этом указывать, что напоминания будут недоступны.

**Отчет об обсуждении бизнес-процесса «Управление расписанием и услугами»**

**Название бизнес-процесса:** Управление расписанием и услугами

**Идентификатор бизнес-процесса:** BP02

**Тема обсуждения:** Анализ бизнес-процесса и уточнение его деталей

**Цель обсуждения:** Уточнение состава и особенностей бизнес-процесса для корректного моделирования и внедрения

**Дата обсуждения:** 18.04.2025

**Форма обсуждения:** Мозговой штурм

Список участников: *Иванова И.И. (менеджер), Тобаева Б.Ж. (мастер), Петрова О.Ю. (бухгалтер), Павлова Ю.М. (мастер), Яковлев И. А. (маркетолог), Ткачук А.И. (разработчик).*

**Ведущий:** Иванова И.И.

**Делопроизводитель:** Павлова Ю.М.

**Владелец бизнес-процесса:** Иванова И.И.

**Обсуждаемые вопросы и ответы**

*1. Кто отвечает за формирование расписания и списка услуг?*

Менеджер, возможно участие и мастеров.

*2. Как обеспечивается актуальность расписания?*

Менеджер регулярно вносит изменения.

*3. Какие ограничения накладываются на расписание мастеров*?

Расписание должно учитывать рабочие часы и типы выполняемых услуг.

*4. Кто вводит новые услуги в систему?*

Менеджер через интерфейс управления услугами.

*5. Можно ли мастерам предлагать собственные услуги?*

Нет, только утвержденный перечень.

**Спорные вопросы:**

*Могут ли мастера самостоятельно корректировать свое расписание?*

**Мнения участников:** Некоторые участники считают, что это повысит гибкость, другие — что это вызовет хаос.

**Мнение владельца бизнес-процесса:** Менеджер считает, что самостоятельная корректировка возможна только в рамках согласования с администратором.

**Принятое решение:** Разрешить мастерам вносить предложения, но окончательное решение принимает менеджер.

**Отчет об обсуждении бизнес-процесса «Обеспечение коммуникации с клиентами»**

**Название бизнес-процесса:** Обеспечение коммуникации с клиентами

**Идентификатор бизнес-процесса:** BP03

**Тема обсуждения:** Обеспечение наиболее эффективной коммуникации с клиентами

**Цель обсуждения:** Определить требования и подходы к эффективному взаимодействию с клиентами через цифровые каналы.

**Дата обсуждения:** 19.04.2025

**Форма обсуждения:** мозговой штурм

**Список участников:** *Иванова И.И. (менеджер), Тобаева Б.Ж. (мастер), Петрова О.Ю. (бухгалтер), Павлова Ю.М. (мастер), Яковлев И. А. (маркетолог), Ткачук А.И. (разработчик).*

**Ведущий:** Иванова И.И.

**Делопроизводитель:** Петрова О.Ю.

**Владелец бизнес-процесса:** Иванова И.И.

**Обсуждаемые вопросы и ответы:**

*1. Какие каналы коммуникации наиболее востребованы у клиентов?*

Наиболее популярны Telegram и WhatsApp, за ними следуют СМС и VK.

*2. Как часто должны отправляться напоминания клиентам?*

Обычно за 24 часа до визита и повторно за 2 часа. Расписание настраивается менеджером.

*3. Как система определяет, что клиенту не пришло сообщение?*

Необходима интеграция с API каждого мессенджера для получения статуса доставки.

*4. Кто вмешивается, если клиент не получил уведомление?*

Менеджер вручную связывается с клиентом через альтернативные каналы.

*5. Можно ли клиенту изменить способ получения уведомлений?*

Да, клиент может изменить предпочтительный канал через личный кабинет или при записи.

**Спорные вопросы и принятые решения:**

*Нужно ли использовать все каналы связи или только один?*

**Мнения участников:**

Петрова О.Ю.: достаточно одного предпочтительного канала, чтобы избежать дублирования.

Ткачук А.И.: желательно использовать резервный канал в случае ошибки основного.

**Мнение владельца бизнес-процесса:** Иванова И.И.: поддержать резервный канал связи на случай сбоя.

**Принятое решение:** Используется основной канал и резервный в случае ошибки доставки.

**Отчет об обсуждении бизнес-процесса «Управление оплатами и отчетностью»**

**Название бизнес-процесса:** Управление оплатами и отчетностью

**Идентификатор бизнес-процесса:** BP04

**Тема обсуждения:** Обсуждение бизнес-процесса «Управление оплатами и отчетностью»

**Цель обсуждения:** Уточнение порядка приема оплат, взаимодействия с бухгалтерией и формирования отчетности

**Дата обсуждения:** 19.04.2025

**Форма обсуждения:** мозговой штурм

**Участники:** *Иванова И.И. (менеджер), Тобаева Б.Ж. (мастер), Петрова О.Ю. (бухгалтер), Павлова Ю.М. (мастер), Яковлев И. А. (маркетолог), Ткачук А.И. (разработчик).*

**Ведущий:** Иванова И.И.

**Делопроизводитель:** Петрова О. Ю.

**Владелец бизнес-процесса:** Петрова О.Ю.

**Обсуждаемые вопросы и ответы:**

*1. Как осуществляется прием оплаты: онлайн или на месте?*

Прием оплаты возможен как онлайн (через сайт), так и на месте через терминал, либо наличная оплата.

*2. Кто отвечает за отметку об оплате?*

Менеджер – за ручную отметку при оплате наличными, система – при онлайн-оплате.

*3. Кто формирует отчетность?*

Бухгалтерия на основе данных, переданных менеджером или системой.

*4. Какие каналы передачи данных в бухгалтерию используются?*

Excel-отчет, выгружаемый из системы, либо автоматическая синхронизация через API (в перспективе).

*5. Как проверяется корректность данных об оплатах?*

Сравнением данных из системы и платежных документов, проверкой операций по расчетному счету. Данный вопрос под контролем бухгалтера и менеджера.

**Спорные вопросы:**

Нужно ли внедрять автоматическую синхронизацию с бухгалтерией?

**Мнение:**

Иванова И.И. да, так как это повысит эффективность;

**Мнение владельца бизнес-процесса:**

Петрова О.Ю. — только при стабильной интеграции.

**Решение:** начать с выгрузок, в перспективе — автоматизация.

**Отчет об обсуждении бизнес-процесса «Контроль качества обслуживания»**

**Название бизнес процесса:** Контроль качества обслуживания

**Идентификатор бизнес-процесса:** BP05

**Тема обсуждения:** Обеспечение контроля над качеством обслуживания клиентов

**Цель обсуждения:** Определение способов сбора обратной связи, оценки и обработки предложений клиентов

**Дата обсуждения:** 20.04.2025

**Форма обсуждения:** Мозговой штурм

**Список участников:** *Иванова И.И. (менеджер), Тобаева Б.Ж. (мастер), Павлова Ю.М. (мастер), Ткачук А.И. (разработчик).*

**Ведущий:** Иванова И.И.

**Делопроизводитель:** Павлова Ю.М.

**Владелец бизнес-процесса:** Иванова И.И.

**Обсуждаемые вопросы и ответы:**

*1. Каким образом собирается обратная связь от клиентов?*

Система автоматически отправляет запрос на оценку после визита, также клиенты могут оставить отзыв на сайте. В крайнем случае допустимо вмешательство менеджера для урегулирования ситуации в ручном режиме.

*2. Какие параметры клиенты могут оценивать?*

Качество услуги, работу мастера, чистоту помещения, общее впечатление.

*3. Кто просматривает отзывы и предложения?*

Менеджер и, при необходимости, мастер.

*4. Какие действия предпринимаются на основе отзывов?*

Положительные — для поощрения, негативные — для анализа и корректирующих действий.

*5. Как обрабатываются предложения по улучшению?*

Анализируются менеджером, при необходимости обсуждаются с руководством и мастерами.

**Спорные вопросы:**

*Нужно ли делать оценку обязательной?*

**Мнение:**

Тобаева Б.Ж.: нет, это может раздражать клиентов.

**Мнение владельца бизнес-процесса:**

Иванова И.И.: сделать ненавязчивое напоминание.

**Принятое решение:** не делать оценку обязательной, но усилить мотивацию к оценке (например, через розыгрыши, бонусы).