Протокол мозгового Штурма

Обсуждение бизнес-процесса “Автоматическое отправка уведомлений” **(BP03)**

Цели мозгового штурма

**Стратегические цели**

* Повышение эффективности работы бизнеса.
* Улучшение клиентского опыта.
* Автоматизация рутинных операций.

**Тактические цели**

* Стандартизация процессов.
* Снижение операционных рисков.
* Подготовка к масштабированию бизнеса.

**Дополнительные цели**

* Выявление “узких мест” в текущих процессах.
* Тестирование гипотез перед внедрением дорогостоящих изменений.

Подготовка к мозговому штурму

**Дата проведения:** 26.06.2025  
**Формат проведения:** Онлайн-встреча

**Место проведения:** SaluteJazz

**Участники:**  
**Ведущий:** Мугинова Ильвира **Делопроизводитель:** Перешивайлов Сергей **Владелец процесса:** Тяжев Павел

Обсуждение вопросов

**1.**  
**Вопрос:** За сколько времени до записи отправляются уведомления?

**Ответ:** Уведомление отправляется за сутки и за час до времени оказания услуги.  
**Спорные моменты:** нет.

**2.**

**Вопрос:** Как система обрабатывает случаи, когда уведомление не доставлено?  
**Ответ:** Система пытается повторить отправку уведомления через 30 минут.  
**Спорные моменты:** Автоматизация повторной отправки уведомлений. В случае, когда доставка не осуществлена трижды подряд, связь с клиентом через другие каналы коммуникации осуществляет менеджер.

**3.  
Вопрос:** Может ли клиент изменить канал уведомлений после записи? **Ответ:** да, может, в личном кабинете.  
**Спорные моменты:** нет.

**4.**

**Вопрос:** Как менеджер настраивает шаблоны сообщений для разных каналов?  
**Ответ:** Через личный кабинет менеджер имеет возможность создать новый шаблон и использовать его при настройке уведомлений.  
**Спорные моменты:** нет.

**5.**  
**Вопрос:** Когда менеджер настраивает отправку уведомлений: сразу после подтверждения записи?  
**Ответ:** Менеджеру не нужно настраивать отправку уведомлений. После подтверждения записи, уведомления устанавливаются автоматически.

**Спорные моменты:** нет.

**6.**  
**Вопрос:** Есть ли какая-то дефолтная настройка отправки уведомлений, которая предлагается менеджеру, когда он подтвердил запись?  
**Ответ:** После подтверждения записи система предлагает менеджеру настроить отправку напоминаний клиенту, при этом по дефолту предлагается настроить расписание таким образом: за 24 часа до оказания услуги и за два часа до оказания услуги.  
**Спорные моменты:** нет.