Протокол мозгового Штурма

Обсуждение бизнес-процесса

“Обработка отзывов клиентов в системе”

**(BP05)**

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:** 27.07.2025  
**Формат проведения:** Онлайн-встреча

**Место проведения:** SaluteJazz

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

Обсуждение вопросов

**1.**

**Вопрос:** Как менеджер проверяет и модерирует отзывы перед публикацией?

**Ответ:** У менеджера в личном кабинете должна быть возможность видеть появившиеся отзывы (со статусом "новые"). Менеджер должен иметь возможность просмотреть отзыв, сменить статус на "просмотрено", ответить на отзыв, опубликовать отзыв на сайте.

**Спорные моменты:** Отсутствуют

**2.**

**Вопрос:** Как клиент получает запрос на отзыв после оказания услуги? **Ответ:** По предпочтительному каналу связи, также как напоминание. В запросе есть ссылка, перейдя по которой можно оставить отзыв. Клиент получает уведомление с просьбой оставить отзыв после того, как услуга была оказана.

**Спорные моменты:** Может ли клиент получить запрос на отзыв в личном кабинете?.

**Принятое решение:** По предпочтительному каналу связи, также как напоминание. В запросе есть ссылка, перейдя по которой можно оставить отзыв. Клиент получает уведомление с просьбой оставить отзыв после того, как услуга была оказана.

**3.**

**Вопрос:** Должен ли менеджер уведомлять клиента о решении по отзыву? **Ответ:** Нет, но менеджер должен отправить клиенту ответ на отзыв.

**Спорные моменты:** Отсутствуют

**4.**

**Вопрос:** Можно ли оставить анонимный отзыв?

**Ответ:** Нет, в нашей системе нельзя. К отзыву сразу подтягивается id клиента и id записи на услугу.

**Спорные моменты:** Отсутствуют

**5.**

**Вопрос:** Как оценивается оказанная услуга, по какой шкале?

**Ответ:** Услуга оценивается по 10-бальной шкале (как NPS).

**Спорные моменты:** Шкала, по которой оценивается отзыв. Возможно, стоит упростить до 5-бальной шкалы, чтобы не усложнять процесс оценки.

**Принятое решение:** Услуга оценивается по 5-бальной шкале.

**6.**

**Вопрос:** Может ли менеджер увидеть статистику по отзывам в виде отчета по конкретному мастеру или по конкретному клиенту или по услуге?

**Ответ:** Да. В систему будет специальный дашборд для менеджера и для мастера

**Спорные моменты:** Отсутствуют

**7.**

**Вопрос:** С какой целью собираются отзывы в систему?

**Ответ:** Чтобы владельцы могли собирать статистику по мастерам, услугам и филиалам. А также, чтобы мастера получали фидбек на свою работу.

**Спорные моменты:** Отсутствуют

**8.**

**Вопрос:** Какое событие инициирует бизнес-процесс обработки отзывов клиентов?

**Ответ:** Оплата услуги клиентом.

**Спорные моменты:** Отсутствуют

**9.**

**Вопрос:** Через какое время после оказания услуги клиенту направляется отзыв? Сколько раз запрашиваем отзыв у клиента?

**Ответ:** 3 раза: через 1 час, 8 часов и 24 часа.

**Спорные моменты:** Отсутствуют

**10.**

**Вопрос:** Какая оценка должна быть у отзыва, чтобы менеджер опубликовал его на сайте?

**Ответ:** 4-5.

**Спорные моменты:** Отсутствуют

**11.**

**Вопрос:** Что происходит, если оценка в отзыве 3 и меньше?

**Ответ:** 4-5.

**Спорные моменты:** Отсутствуют