**Название бизнес-процесса:** Онлайн-запись клиента на услугу

**Идентификатор бизнес-процесса:** BP02

**Тема:** Организация процесса онлайн-записи клиента на услугу

**Цель обсуждения:** Обсуждение текущего процесса онлайн-записи клиентов на услугу с целью выявления возможых проблем, оптимизации и повышения удобства для клиентов и сотрудников салона.

**Дата обсуждения:** BSA06

**Форма обсуждения:** Онлайн-встреча в SberJazz

**Список участников:** greenhih, miyokoal, raiosiro

**Ведущий:** greenhih

**Делопроизводитель:** miyokoal

**Владелец бизнес-процесса:** raiosiro

**Обсуждаемые вопросы и ответы на них:**

|  |  |
| --- | --- |
| Вопрос | Ответ |
| Этапы текущего процесса онлайн-записи | Текущий процесс включает выбор услуги, выбор мастера, выбор даты и времени, ввод контактных данных, подтверждение записи. |
| Удобство интерфейса сайта/приложения для клиентов | Ведется работа над улучшением дизайна сайти и оптимизации его работы |
| Возможные причины отказов или ошибок при записи | Клиенты иногда сталкиваются с проблемами при выборе времени из-за ограниченного расписания мастеров |
| Время обработки заявки и подтверждения записи | Время подтверждения заявки составляет в среднем 2 минуты |
| Интеграция с календарем мастеров и автоматизация уведомлений | Есть необходимость автоматической синхронизации с календарями мастеров для предотвращения двойных записей |
| Возможности для улучшения пользовательского опыта и сокращения времени записи | Предлагается внедрить опцию "обратный звонок", когда клиент отсавляет номер телефона, а менеджер позже перезванивает |

Спорные мнения

Вопрос: Следует ли разрешать клиентам самостоятельно выбирать время или вводить предпочтительные диапазоны?

miyokoal считает, что самостоятельный выбор увеличит удобство и снизит нагрузку на операторов.

greenhih опасается, что клиенты могут выбрать неподходящее время или вызвать конфликты в расписании.

Мнение владельца бизнес-процесса (raiosiro):

Поддерживает автоматизированное распределение времени с возможностью предварительного выбора диапазонов клиентом, чтобы снизить риск ошибок.

Принятое решение:

Разрешить клиентам вводить предпочтительные диапазоны времени при записи, а система автоматически предложит доступные слоты в этом диапазоне с учетом расписания мастеров.