**Название бизнес-процесса:** Получение отчетности и аналитики

**Идентификатор бизнес-процесса:** BP07

**Тема:** Организация получения и использования отчетов о выполненных услугах и отзывов клиентов

**Цель обсуждения:** Обеспечить менеджера инструментами для контроля качества услуг, мотивации мастеров и улучшения сервиса

**Дата обсуждения:** BSA06

**Форма обсуждения:** Семинар

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

**Ведущий:** greenhih

**Делопроизводитель:** raiosiro

**Владелец бизнес-процесса:** miyokoal

**Обсуждаемые вопросы и ответы на них:**

|  |  |
| --- | --- |
| Вопрос | Ответ |
| Какие отчёты нужны менеджеру? | По загруженности мастеров, популярности услуг, объему выручки, отзывам клиентов. |
| Как часто формируются отчёты? | Ежедневно и по запросу. Еженедельные и ежемесячные для анализа динамики. |
| Кто видит отчёты? | Менеджер и руководство сети. |
| Можно ли мастерам видеть отзывы? | Да, мастера видят только свои отзывы. |
| Как используются предложения клиентов? | Составляется список предложений, обсуждается на планерках, лучшие реализуются. |

Спорные вопросы:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Вопрос | Разные мнения | Мнение владельца | Принятое решение |
| Должны ли мастера видеть негативные отзывы без фильтрации? | ✔ За: честная обратная связь, мотивация. ✖ Против: стресс, демотивация. | Менеджер за открытость: мастера должны видеть реальные оценки. | Отзывы показываются без фильтрации, но с возможностью комментариев от менеджера. |