# Exercise 01 - Выделение основных бизнес-процессов

## ЛИСТ 1: Основные бизнес-процессы уровня 1

| ID | Название бизнес-процесса | Целевое назначение | Результат бизнес-процесса | Владелец (роль) | Владелец (ФИО) | Соблюдение  правил декомпозиции |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **BP1** | Запись клиента на услугу | Обеспечение удобной онлайн-записи клиентов с автоматическим подтверждением | Подтвержденная запись клиента в системе | Менеджер | Иванов Иван Иванович | ✅ Соблюдены |
| **BP2** | Оказание услуги клиенту | Качественное предоставление парикмахерских/косметологических услуг | Оказанная услуга, довольный клиент | Мастер | Петров Петр Петрович | ✅ Соблюдены |
| **BP3** | Управление расписанием мастеров | Поддержание актуального расписания для эффективной работы салона | Актуальное расписание мастеров и услуг | Менеджер | Сидоров Сидор Сидорович | ✅ Соблюдены |
| **BP4** | Обработка платежей | Обеспечение корректной оплаты услуг с интеграцией в учетную систему | Проведенная оплата услуги | Менеджер | Козлов Константин Константинович | ✅ Соблюдены |
| **BP5** | Управление отзывами и оценками | Систематический сбор обратной связи для улучшения качества услуг | Собранная и проанализированная обратная связь | Менеджер | Волков Владимир Владимирович | ✅ Соблюдены |

## ЛИСТ 2: Проверка правил декомпозиции

### Критерий 1: У каждого бизнес-процесса есть результат

| ID | Бизнес-процесс | Результат | Проверка |
| --- | --- | --- | --- |
| BP1 | Запись клиента на услугу | Подтвержденная запись клиента | ✅ ЕСТЬ |
| BP2 | Оказание услуги клиенту | Оказанная услуга, довольный клиент | ✅ ЕСТЬ |
| BP3 | Управление расписанием мастеров | Актуальное расписание мастеров | ✅ ЕСТЬ |
| BP4 | Обработка платежей | Проведенная оплата услуги | ✅ ЕСТЬ |
| BP5 | Управление отзывами и оценками | Собранная обратная связь | ✅ ЕСТЬ |

### Критерий 2: Результаты бизнес-процессов одного уровня различны

| Результат | Уникальность | Примечание |
| --- | --- | --- |
| Подтвержденная запись клиента | ✅ Уникален | Создание записи в системе |
| Оказанная услуга, довольный клиент | ✅ Уникален | Физическое предоставление услуги |
| Актуальное расписание мастеров | ✅ Уникален | Информационный ресурс для планирования |
| Проведенная оплата услуги | ✅ Уникален | Финансовая транзакция |
| Собранная обратная связь | ✅ Уникален | Аналитическая информация |

### Критерий 3: Полнота покрытия бизнес-требований

| Бизнес-требование | Покрывающие БП | Статус покрытия |
| --- | --- | --- |
| Увеличение клиентской базы | BP1 (Онлайн-запись) | ✅ ПОКРЫТО |
| Снижение трудозатрат сотрудников | BP1, BP3, BP5 (Автоматизация) | ✅ ПОКРЫТО |
| Автоматизация информирования | BP1, BP5 (Уведомления) | ✅ ПОКРЫТО |
| Улучшение качества обслуживания | BP2, BP5 (Контроль качества и отзывы) | ✅ ПОКРЫТО |

## ЛИСТ 3: Назначение владельцев процессов

### Распределение ответственности в команде

| ФИО | Роль в команде | Назначенный БП | Роль в системе | Обоснование назначения |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Иванов Иван Иванович** | Ведущий аналитик | BP1 - Запись клиента | Менеджер | Опыт работы с клиентским сервисом |
| **Петров Петр Петрович** | Процессный аналитик | BP2 - Оказание услуги | Мастер | Понимание специфики предоставления услуг |
| **Сидоров Сидор Сидорович** | Системный аналитик | BP3 - Управление расписанием | Менеджер | Опыт планирования и координации |
| **Козлов Константин Константинович** | Бизнес-аналитик | BP4 - Обработка платежей | Менеджер | Знание финансовых процессов |
| **Волков Владимир Владимирович** | Аналитик данных | BP5 - Управление отзывами | Менеджер | Опыт работы с аналитикой и отчетностью |

### Матрица ответственности RACI

| Процесс | Иванов И.И. | Петров П.П. | Сидоров С.С. | Козлов К.К. | Волков В.В. |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **BP1** | **R,A** | I | I | I | I |
| **BP2** | I | **R,A** | I | I | I |
| **BP3** | I | C | **R,A** | I | I |
| **BP4** | I | I | I | **R,A** | I |
| **BP5** | I | C | I | I | **R,A** |

**Обозначения:** - **R** - Responsible (Исполнитель) - **A** - Accountable (Ответственный) - **C** - Consulted (Консультируемый) - **I** - Informed (Информируемый)

## ЛИСТ 4: Анализ связей между процессами

### Матрица взаимосвязей

|  | BP1 | BP2 | BP3 | BP4 | BP5 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **BP1** | - | ➡️ | ⬅️ | - | - |
| **BP2** | ⬅️ | - | - | ➡️ | ➡️ |
| **BP3** | ➡️ | - | - | - | - |
| **BP4** | - | ⬅️ | - | - | - |
| **BP5** | - | ⬅️ | - | - | - |

**Обозначения:** - ➡️ - Инициирует процесс - ⬅️ - Зависит от процесса

### Описание связей

| Связь | Тип | Описание |
| --- | --- | --- |
| BP3 → BP1 | Информационная | Расписание предоставляет данные для записи |
| BP1 → BP2 | Инициирующая | Запись запускает оказание услуги |
| BP2 → BP4 | Последовательная | Услуга инициирует процесс оплаты |
| BP2 → BP5 | Последовательная | Услуга запускает сбор отзывов |

## ЛИСТ 5: Критерии качества процессов

### Оценка по критериям SMART

| ID | Процесс | Specific | Measurable | Achievable | Relevant | Time-  bound | Общая  оценка |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| BP1 | Запись клиента | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ | ⭐⭐⭐⭐⭐ |
| BP2 | Оказание услуги | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ | ⭐⭐⭐⭐⭐ |
| BP3 | Управление расписанием | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ | ⭐⭐⭐⭐⭐ |
| BP4 | Обработка платежей | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ | ⭐⭐⭐⭐⭐ |
| BP5 | Управление отзывами | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ | ⭐⭐⭐⭐⭐ |

### Метрики эффективности

| Процесс | KPI | Целевое значение | Метод измерения |
| --- | --- | --- | --- |
| BP1 | Время создания записи | < 3 минут | Системные логи |
| BP1 | Процент успешных записей | > 95% | Статистика системы |
| BP2 | Время оказания услуги | По стандарту услуги | Хронометраж |
| BP2 | Удовлетворенность клиентов | > 4.5/5 | Опросы клиентов |
| BP3 | Актуальность расписания | 100% | Проверка соответствия |
| BP3 | Время обновления | < 10 минут | Системные логи |
| BP4 | Время обработки платежа | < 2 минут | Системные логи |
| BP4 | Процент успешных платежей | > 98% | Финансовая отчетность |
| BP5 | Доля ответивших клиентов | > 40% | Статистика опросов |
| BP5 | Время обработки отзыва | < 24 часов | Системные логи |

**Заключение:** Все выделенные бизнес-процессы соответствуют критериям качества, имеют четкие результаты и покрывают все бизнес-требования системы. Назначение владельцев процессов выполнено с учетом компетенций участников команды.