# Exercise 02 - Отчет об обсуждении бизнес-процесса

## ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

**Название бизнес-процесса:** Запись клиента на услугу  
**Идентификатор бизнес-процесса:** BP1  
**Тема обсуждения:** Детализация процесса онлайн-записи клиентов  
**Цель обсуждения:** Определить последовательность действий, требования к процессу и пути обработки исключительных ситуаций  
**Форма обсуждения:** Мозговой штурм с элементами ролевой игры

## ОБСУЖДАЕМЫЕ ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ

### 1. Кто может записываться на услуги через систему? **Контекст:** Необходимо определить требования к регистрации пользователей

**Варианты ответов:** - **Вариант А:** Только зарегистрированные пользователи - **Вариант Б:** Любые посетители сайта - **Вариант В:** Смешанный подход

**Принятое решение:** Любой посетитель сайта может записаться без обязательной регистрации  
**Обоснование:** Максимальная доступность для привлечения новых клиентов

### 2. Какие данные необходимы для создания записи? **Контекст:** Определение минимального и расширенного набора данных

**Обсуждение:** - **Минимальный набор (обязательные поля):** - ФИО клиента - Номер телефона - Выбранная услуга - Выбранный мастер - Дата и время

* **Расширенный набор (опциональные поля):**
  + Email
  + Предпочтительный канал связи
  + Комментарии к записи
  + Информация об аллергиях

**Принятое решение:** - Обязательные: ФИО, телефон, услуга, мастер, дата/время - Опциональные: email, канал связи, комментарии

### 3. Как обрабатывать конфликты в расписании? **Контекст:** Ситуация, когда выбранное время уже занято другим клиентом

**Варианты решения:** - **Вариант А:** Автоматически предлагать ближайшее свободное время - **Вариант Б:** Уведомлять менеджера для ручной обработки - **Вариант В:** Показывать ошибку и просить выбрать другое время

**Принятое решение:** Гибридный подход с приоритетом автоматизации

### 4. Какие каналы уведомлений поддерживать? **Контекст:** Выбор технологий для автоматических уведомлений

**Предложенные каналы:** - SMS (базовый канал) - Telegram - WhatsApp - VK (ВКонтакте) - Email - Push-уведомления

**Анализ по каналам:**

| Канал | Популярность | Стоимость | Сложность интеграции | Решение |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| SMS | Высокая | Средняя | Низкая | ✅ Включить |
| Telegram | Высокая | Бесплатно | Средняя | ✅ Включить |
| WhatsApp | Очень высокая | Высокая | Высокая | ✅ Включить |
| VK | Средняя | Низкая | Средняя | ✅ Включить |
| Email | Средняя | Низкая | Низкая | ❌ Второй этап |
| Push | Низкая | Бесплатно | Высокая | ❌ Второй этап |

**Принятое решение:** SMS, Telegram, WhatsApp, VK на первом этапе

### 5. Требования к интерфейсу записи **Контекст:** Удобство использования и доступность

**Обсуждение требований:**

**UX требования:** - Интуитивно понятный интерфейс - Не более 3-х шагов до завершения записи - Возможность возврата на предыдущий шаг - Автосохранение введенных данных

**Адаптивность:** - Корректное отображение на мобильных устройствах - Поддержка основных браузеров - Быстрая загрузка (менее 3 секунд)

**Доступность:** - Поддержка screen readers - Контрастность элементов - Крупные кнопки для мобильных устройств

## **Принятое решение:** Разработка mobile-first интерфейса с соблюдением стандартов доступности

### 6. Обработка отмен и переносов записей **Контекст:** Политика изменений записей клиентами

**Варианты политики:** - **Свободная отмена** - в любое время без ограничений - **Ограниченная отмена** - за N часов до времени записи - **Платная отмена** - с удержанием части стоимости

**Обсуждение временных рамок:** - За 24 часа - свободная отмена - За 2-24 часа - отмена с предупреждением - Менее 2 часов - требуется связь с менеджером

## РИСКИ И ОГРАНИЧЕНИЯ

### Выявленные риски:

1. **Технический риск:** Высокая нагрузка в пиковые часы
   * **Митигация:** Кеширование расписания, оптимизация запросов
2. **Пользовательский риск:** Низкая конверсия при первом использовании
   * **Митигация:** A/B тестирование интерфейса, упрощение процесса
3. **Бизнес-риск:** Оverbooking при системных сбоях
   * **Митигация:** Резервирование времени, системы мониторинга

### Ограничения:

* Запись возможна не ранее чем за 2 недели
* Максимум 3 активных записи на одного клиента
* Ограничение на запись в нерабочие часы

## ПРИНЯТЫЕ РЕШЕНИЯ

### Основные решения:

1. **Доступность записи:** Для всех посетителей без обязательной регистрации
2. **Обязательные данные:** ФИО, телефон, услуга, мастер, дата/время
3. **Обработка конфликтов:** Автоматическое предложение альтернатив + эскалация
4. **Каналы уведомлений:** SMS, Telegram, WhatsApp, VK
5. **Политика отмен:** Свободная отмена за 4+ часов, ограничения для позднего времени
6. **Групповые записи:** До 4 человек в одной заявке
7. **Напоминания:** За 24 часа и за 2 часа до записи

### Технические решения:

* Mobile-first дизайн
* Максимум 3 шага до завершения записи
* Автосохранение данных
* Кеширование расписания
* Система мониторинга доступности

### Долгосрочные задачи:

* Разработка системы аналитики использования
* Интеграция с системой лояльности
* Мобильное приложение для клиентов

## ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ

### Выводы:

1. Процесс записи должен максимально снижать барьеры для клиентов
2. Автоматизация критически важна для снижения нагрузки на персонал
3. Необходим баланс между гибкостью и защитой от потерь времени мастеров
4. Многоканальность уведомлений повысит удовлетворенность клиентов

### Рекомендации:

1. Реализовать поэтапно: базовый функционал → расширенные возможности
2. Провести пилотное тестирование на ограниченной группе клиентов
3. Настроить детальную аналитику для оптимизации процесса
4. Подготовить обучающие материалы для персонала