# Exercise 02 - Отчет об обсуждении бизнес-процесса

## ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

**Название бизнес-процесса:** Оказание услуги клиенту  
**Идентификатор бизнес-процесса:** BP2  
**Тема обсуждения:** Стандартизация процесса оказания услуг и контроль качества  
**Цель обсуждения:** Определить этапы качественного оказания услуг, критерии контроля и механизмы взаимодействия с клиентом

## ОБСУЖДАЕМЫЕ ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ

### 1. Этапы оказания услуги и их продолжительность **Контекст:** Необходимо стандартизировать процесс для планирования времени

**Предложенные этапы:** 1. **Встреча и размещение клиента** (3-5 минут) 2. **Консультация и согласование** (5-10 минут) 3. **Основная работа** (20-60 минут в зависимости от услуги) 4. **Финальная обработка и укладка** (5-15 минут)

**Принятое решение:** Создать справочник услуг с указанием базового времени и возможностью корректировки

### 2. Критерии качества оказания услуги

**Предложенные критерии:**

| Этап | Критерий качества | Способ контроля |
| --- | --- | --- |
| **Встреча** | Приветливость, пунктуальность | Наблюдение менеджера |
| **Консультация** | Понимание пожеланий, реалистичные рекомендации | Опрос клиента |
| **Основная работа** | Соблюдение технологии, аккуратность | Промежуточные проверки |
| **Результат** | Соответствие ожиданиям, качество исполнения | Итоговая оценка клиента |

**Принятое решение:** Система качества с самоконтролем мастера и выборочными проверками менеджера

### 3. Взаимодействие с системой во время услуги

**Ключевые моменты интеграции:** - Отметка о начале услуги - Фиксация особенностей или изменений - Отметка о завершении - Передача данных для оплаты

**Технические решения:** - Планшет или мобильное устройство мастера - Простой интерфейс с минимумом действий - Голосовые команды для занятых рук - Автоматическое отслеживание времени

**Решение:** Мобильное приложение с крупными кнопками и голосовым управлением

### 4. Обработка нестандартных ситуаций

**Выявленные нестандартные ситуации:**

| Ситуация | Частота | Действия мастера | Действия системы |
| --- | --- | --- | --- |
| **Клиент опоздал** | Часто | Оценка возможности принять | Пересчет времени, уведомление следующих клиентов |
| **Услуга займет больше времени** | Редко | Согласование с клиентом | Проверка следующих записей, предложение переноса |
| **Клиент недоволен результатом** | Редко | Попытка исправления | Эскалация менеджеру, документирование |
| **Аллергическая реакция** | Очень редко | Немедленное прекращение | Вызов медпомощи, уведомление руководства |

**Принятое решение:** Создать справочник экстренных ситуаций с пошаговыми инструкциями

### 5. Документирование процесса оказания услуги

**Что документировать:** - Время начала и окончания каждого этапа - Используемые материалы и инструменты - Особенности работы с конкретным клиентом - Отклонения от стандартного процесса - Результат и степень удовлетворенности

**Способы документирования:** - Автоматические метки времени - Фотофиксация результата (с согласия клиента) - Краткие заметки мастера - Чек-листы по этапам

**Принятое решение:** Минимально необходимое документирование с автоматизацией где возможно

### 6. Подготовка рабочего места и инструментов

**Стандарты подготовки:**

| Тип услуги | Специальная подготовка | Время подготовки |
| --- | --- | --- |
| **Стрижка** | Проверка остроты инструментов | 2-3 минуты |
| **Окрашивание** | Подготовка красителей, защита одежды | 5-10 минут |
| **Укладка** | Настройка фена, подготовка средств | 3-5 минут |
| **Бритье** | Подготовка горячих полотенец, пены | 5-7 минут |

**Системная поддержка подготовки:** - Чек-листы по типам услуг - Напоминания о специфических требованиях - Контроль наличия материалов на складе

**Принятое решение:** Интегрировать чек-листы подготовки в мобильное приложение мастера

## ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

### 7. Взаимодействие с другими мастерами

**Контекст:** Координация работы в случае необходимости помощи

**Решение:** Система уведомлений между мастерами через мобильное приложение

### 8. Обучение и развитие мастеров

**Контекст:** Использование данных о процессах для профессионального роста

**Решение:** Ежемесячные отчеты по эффективности с рекомендациями

### 9. Сезонные особенности услуг

**Контекст:** Адаптация процессов к сезонным потребностям

**Решение:** Гибкие настройки времени и материалов в зависимости от сезона

## РИСКИ И ОГРАНИЧЕНИЯ

### Выявленные риски:

1. **Операционный риск:** Сбой в работе мобильного приложения
   * **Митигация:** Дублирование бумажными формами, офлайн-режим
2. **Качественный риск:** Снижение индивидуального подхода из-за стандартизации
   * **Митигация:** Гибкие настройки, обучение персонала
3. **Временной риск:** Недооценка времени на сложные услуги
   * **Митигация:** Буферное время, возможность корректировки

### Ограничения:

* Процесс применим только к индивидуальным услугам
* Групповые мероприятия требуют отдельного процесса
* Экстренные ситуации могут нарушить стандартный процесс

## ПРИНЯТЫЕ РЕШЕНИЯ

### Основные решения:

1. **Стандартизация этапов:** 6 основных этапов с гибким временем
2. **Контроль качества:** Система самоконтроля + выборочные проверки
3. **IT-интеграция:** Мобильное приложение с простым интерфейсом
4. **Нестандартные ситуации:** Справочник с пошаговыми инструкциями
5. **Документирование:** Минимально необходимое с автоматизацией
6. **Подготовка:** Чек-листы по типам услуг в мобильном приложении

### Технические решения:

* Планшет или смартфон на рабочем месте каждого мастера
* Голосовое управление для занятых рук
* Автоматическое отслеживание времени
* Интеграция с системой складского учета
* Фотофиксация результатов (опционально)

## ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ

### Выводы:

1. Стандартизация процесса необходима, но должна сохранять гибкость
2. IT-поддержка должна быть ненавязчивой и интуитивной
3. Контроль качества эффективнее через самоконтроль и обучение
4. Документирование должно приносить пользу мастеру, а не только системе

### Рекомендации:

1. Привлекать опытных мастеров к разработке стандартов
2. Обеспечить простое и быстрое взаимодействие с системой
3. Регулярно обновлять процессы на основе обратной связи
4. Использовать геймификацию для мотивации соблюдения стандартов