# Exercise 03 - Описание основных бизнес-процессов

## ЛИСТ 1: Общая таблица описания процессов

| Параметр | BP1: Запись клиента на услугу | BP2: Оказание услуги клиенту | BP3: Управление расписанием мастеров | BP4: Обработка платежей | BP5: Управление отзывами и оценками |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **НАЧАЛО (ВХОД)** |  |  |  |  |  |
| Инициирующее событие | Клиент хочет записаться на услугу | Наступление времени записи клиента | Изменение в работе мастера или планирование | Услуга оказана клиенту | Услуга завершена клиентом |
| Ресурсы для создания | Данные клиента, актуальное расписание мастеров, справочник услуг | Мастер, клиент, инструменты, расходные материалы | Информация о мастерах, их квалификации, рабочем времени | Информация об оказанной услуге, тарифы, способы оплаты | Контакты клиента, информация об услуге, каналы связи |
| **ОКОНЧАНИЕ (ВЫХОД)** |  |  |  |  |  |
| Результирующее событие | Запись подтверждена и сохранена в системе | Услуга завершена и отмечена в системе | Расписание обновлено и опубликовано | Оплата проведена и зафиксирована | Отзыв получен и сохранен в системе |
| Готовый продукт/результат | Активная запись в системе с отправленным подтверждением | Довольный клиент, выполненная услуга | Актуальное расписание мастеров и услуг | Проведенная оплата с передачей данных в бухгалтерию | Собранная и проанализированная обратная связь |
| **ВЛАДЕЛЕЦ** |  |  |  |  |  |
| Роль | Менеджер | Мастер | Менеджер | Менеджер | Менеджер |
| ФИО назначенного | Иванов Иван Иванович | Петров Петр Петрович | Сидоров Сидор Сидорович | Козлов Константин Константинович | Волков Владимир Владимирович |
| **ИСПОЛНИТЕЛИ** | Клиент, Система, Менеджер (при необходимости) | Мастер, Клиент | Менеджер, Система | Менеджер, Клиент, Бухгалтерия | Клиент, Система, Менеджер |
| **ПРИМЕНЯЕМЫЕ РЕСУРСЫ** | База мастеров, справочник услуг, каналы связи, система записи | Профессиональные инструменты, расходные материалы, рабочее место | Справочники мастеров и услуг, календарная система | Тарифная сетка, платежные системы, касса, чековая лента | Система оценок, база отзывов, каналы связи, аналитические инструменты |
| **ВЗАИМОЗАВИСИМОСТИ** | Зависит от BP3 (актуальное расписание), инициирует уведомления | Зависит от BP1 (наличие записи), инициирует BP4 и BP5 | Влияет на BP1 и BP2 (предоставляет расписание) | Инициируется BP2, передает данные во внешнюю систему | Инициируется BP2, влияет на улучшение всех процессов |

## ЛИСТ 2: Детализация BP1 - Запись клиента на услугу

### Полное описание процесса

**Цель процесса:** Обеспечить удобную онлайн-запись клиентов на услуги с автоматическим подтверждением и уведомлениями

**Границы процесса:** - **Начало:** Клиент заходит на сайт с намерением записаться - **Конец:** Клиент получает подтверждение записи через выбранный канал связи

### Детальные входы

| Вход | Источник | Формат | Критерии качества |
| --- | --- | --- | --- |
| Желание клиента записаться | Клиент | Действие пользователя | Четко выраженное намерение |
| Данные клиента | Клиент | Форма на сайте | Корректность, полнота |
| Расписание мастеров | BP3 | База данных | Актуальность, доступность |
| Справочник услуг | Система | База данных | Актуальные цены и описания |

### Детальные выходы

| Выход | Получатель | Формат | Критерии качества |
| --- | --- | --- | --- |
| Подтвержденная запись | Система | Запись в БД | Уникальность, целостность |
| Уведомление клиенту | Клиент | SMS/Messenger | Доставка в течение 1 минуты |
| Обновление расписания | BP3 | Автоматическое | Синхронность обновления |
| Данные для аналитики | Система | Лог-записи | Полнота метаданных |

### Пошаговое описание

1. **Выбор типа услуги** (Клиент)
   * Просмотр каталога услуг
   * Ознакомление с описанием и ценами
   * Выбор конкретной услуги
2. **Выбор мастера** (Клиент)
   * Просмотр доступных мастеров для услуги
   * Ознакомление с рейтингом и отзывами
   * Выбор предпочтительного мастера
3. **Выбор времени** (Клиент + Система)
   * Система показывает доступные слоты
   * Клиент выбирает удобное время
   * Система проверяет актуальность доступности
4. **Ввод контактных данных** (Клиент)
   * Заполнение обязательных полей (ФИО, телефон)
   * Заполнение дополнительных полей (email, комментарии)
   * Выбор предпочтительного канала связи
5. **Подтверждение записи** (Клиент + Система)
   * Проверка введенных данных
   * Финальное подтверждение клиентом
   * Создание записи в системе
6. **Отправка уведомления** (Система)
   * Формирование текста подтверждения
   * Отправка через выбранный канал
   * Фиксация факта доставки

### Исключительные ситуации

| Ситуация | Причина | Обработка |
| --- | --- | --- |
| Время уже занято | Параллельная запись | Предложение альтернатив |
| Мастер недоступен | Изменение расписания | Уведомление и новый выбор |
| Ошибка в данных | Некорректный ввод | Валидация и повторный ввод |
| Сбой системы | Технические проблемы | Ручная обработка менеджером |

## ЛИСТ 3: Детализация BP2 - Оказание услуги клиенту

### Полное описание процесса

**Цель процесса:** Качественное предоставление парикмахерских/косметологических услуг с фиксацией результата в системе

**Границы процесса:** - **Начало:** Наступление времени записи клиента - **Конец:** Услуга завершена, клиент доволен, результат зафиксирован

### Детальные входы

| Вход | Источник | Формат | Критерии качества |
| --- | --- | --- | --- |
| Подтвержденная запись | BP1 | Данные в системе | Актуальность, полнота |
| Мастер | Персонал | Готовность к работе | Квалификация, настроение |
| Клиент | Внешний | Физическое присутствие | Своевременное прибытие |
| Инструменты и материалы | Склад | Комплект для услуги | Качество, достаточность |

### Детальные выходы

| Выход | Получатель | Формат | Критерии качества |
| --- | --- | --- | --- |
| Выполненная услуга | Клиент | Результат работы | Соответствие ожиданиям |
| Отметка в системе | Система | Статус записи | Точность времени |
| Довольный клиент | Бизнес | Эмоциональное состояние | Удовлетворенность |
| Данные для BP4 | BP4 | Информация об услуге | Готовность к оплате |

### Пошаговое описание

1. **Подготовка к приему** (Мастер)
   * Проверка записи в системе
   * Подготовка рабочего места
   * Подготовка инструментов
2. **Встреча клиента** (Мастер + Клиент)
   * Приветствие и знакомство
   * Подтверждение записи
   * Проводы к рабочему месту
3. **Консультация** (Мастер + Клиент)
   * Обсуждение пожеланий клиента
   * Рекомендации мастера
   * Согласование итогового результата
4. **Выполнение услуги** (Мастер)
   * Основные этапы услуги
   * Контроль качества на каждом этапе
   * Взаимодействие с клиентом
5. **Демонстрация результата** (Мастер + Клиент)
   * Показ итогового результата
   * Получение обратной связи
   * Корректировки при необходимости
6. **Завершение обслуживания** (Мастер)
   * Уборка рабочего места
   * Отметка в системе о завершении
   * Проводы клиента

### Контроль качества

| Этап | Контролируемые параметры | Ответственный |
| --- | --- | --- |
| Подготовка | Чистота инструментов, готовность места | Мастер |
| Консультация | Понимание пожеланий, реалистичность | Мастер |
| Выполнение | Соблюдение технологии, безопасность | Мастер |
| Результат | Соответствие ожиданиям, качество | Мастер + Менеджер |

## ЛИСТ 4: Детализация BP3 - Управление расписанием мастеров

### Полное описание процесса

**Цель процесса:** Поддержание актуального расписания мастеров для обеспечения эффективной записи клиентов

**Границы процесса:** - **Начало:** Необходимость изменения в расписании мастера - **Конец:** Расписание обновлено и опубликовано для записи

### Типы изменений

| Тип изменения | Инициатор | Периодичность | Сложность обработки |
| --- | --- | --- | --- |
| Плановое изменение графика | Менеджер | Еженедельно | Низкая |
| Добавление нового мастера | HR/Менеджер | По мере найма | Средняя |
| Больничный лист | Мастер | Спорадически | Высокая |
| Отпуск | Мастер/HR | Планово | Средняя |
| Добавление новой услуги | Менеджер | Ежемесячно | Низкая |
| Изменение цен | Менеджер | Редко | Низкая |

### Пошаговое описание

1. **Анализ потребности в изменениях** (Менеджер)
   * Определение типа изменения
   * Оценка влияния на текущие записи
   * Планирование времени внедрения
2. **Проверка конфликтов** (Система)
   * Анализ существующих записей
   * Выявление затронутых клиентов
   * Формирование списка для уведомления
3. **Согласование с мастерами** (Менеджер)
   * Уведомление затронутых мастеров
   * Получение подтверждения
   * Корректировка при необходимости
4. **Обновление в системе** (Менеджер + Система)
   * Внесение изменений в базу данных
   * Проверка корректности
   * Активация нового расписания
5. **Уведомление заинтересованных сторон** (Система)
   * Уведомление клиентов с затронутыми записями
   * Информирование мастеров
   * Обновление на сайте

## ЛИСТ 5: Матрица взаимодействий

### Взаимосвязи между процессами

|  | BP1 | BP2 | BP3 | BP4 | BP5 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **BP1** | - | ➡️ Инициирует | ⬅️ Зависит | - | - |
| **BP2** | ⬅️ Получает данные | - | - | ➡️ Инициирует | ➡️ Инициирует |
| **BP3** | ➡️ Предоставляет расписание | ➡️ Определяет доступность | - | - | - |
| **BP4** | - | ⬅️ Запускается | - | - | - |
| **BP5** | - | ⬅️ Запускается | - | - | - |

### Критические зависимости

1. **BP1 ← BP3:** Без актуального расписания невозможна корректная запись
2. **BP2 ← BP1:** Без записи нет основания для оказания услуги
3. **BP4 ← BP2:** Оплата возможна только после оказания услуги
4. **BP5 ← BP2:** Отзыв может быть дан только после получения услуги

### Временные связи

| Связь | Временной интервал | Автоматизация |
| --- | --- | --- |
| BP1 → BP2 | По времени записи | Да |
| BP2 → BP4 | Сразу после услуги | Да |
| BP2 → BP5 | Через 2 часа | Да |
| BP3 → BP1 | Мгновенно | Да |

## ЛИСТ 6: Метрики и KPI процессов

### Метрики эффективности

| Процесс | KPI | Формула расчета | Целевое  значение | Периодичность измерения |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **BP1** | Время создания записи | Среднее время от начала до подтверждения | < 3 минуты | Ежедневно |
|  | Конверсия записи | (Завершенные записи / Начатые) \* 100% | > 85% | Еженедельно |
|  | Доля онлайн-записей | (Онлайн записи / Все записи) \* 100% | > 70% | Ежемесячно |
| **BP2** | Пунктуальность начала | Записи, начатые вовремя / Все записи | > 95% | Ежедневно |
|  | Длительность услуги | Среднее время оказания по типу услуги | По стандарту | Еженедельно |
|  | Удовлетворенность | Средняя оценка услуги | > 4.5/5 | Ежемесячно |
| **BP3** | Актуальность расписания | Время между изменением и публикацией | < 5 минут | Постоянно |
|  | Загрузка мастеров | Занятое время / Рабочее время | 70-85% | Еженедельно |
| **BP4** | Время обработки платежа | От услуги до зафиксированной оплаты | < 2 минуты | Ежедневно |
|  | Доля безналичных платежей | Безнал / Все платежи | > 60% | Ежемесячно |
| **BP5** | Отклик на опросы | Ответившие / Отправленные запросы | > 30% | Ежемесячно |
|  | Время обработки жалоб | От получения до решения | < 24 часа | По факту |

### Общие метрики бизнеса

| Метрика | Формула | Целевое значение |
| --- | --- | --- |
| Общая выручка | Сумма всех оплаченных услуг | План по периодам |
| Количество клиентов | Уникальные клиенты за период | +15% к прошлому периоду |
| Средний чек | Общая выручка / Количество услуг | По плану |
| Повторные записи | Клиенты с >1 записи / Все клиенты | > 40% |