**«Видение»**

**Введение**

*Для кого предназначен документ*

Этот документ предназначен для:  
- Руководителей проекта, отвечающих за разработку службы доставки.  
- Команды разработчиков, проектирующих и внедряющих систему.  
- Курьеров, диспетчеров, бухгалтеров и других пользователей системы.  
- Заинтересованных сторон, включая студентов-основателей стартапа, инвесторов, магазинов и предприятий.

*Цель и область применения*

Цель документа — предоставить единое понимание требований, целей и функций создаваемой службы доставки.

*Исполнители*

Исполнителем проекта является команда студентов-основателей, совместно с приглашенными консультантами и техническими специалистами.

### ****Основные роли и функции системы онлайн-записи:****

1. **Клиент**
   * **Записывается на услуги:**
     + Выбирает тип услуги (стрижка, бритье, косметологические процедуры).
     + Определяет удобное время и мастера через систему онлайн-записи.
   * **Получает напоминания:**
     + Автоматически получает уведомления о предстоящем визите через выбранный канал связи (Telegram, WhatsApp, VK, SMS).
   * **Оценивает качество услуги:**
     + Оставляет отзывы и рекомендации по улучшению сервиса.
   * **Взаимодействует с менеджером:**
     + Может перенести или отменить запись через систему или связавшись с менеджером.
2. **Посетитель (Незарегистрированный пользователь)**
   * **Изучает услуги барбершопа:**
     + Просматривает список мастеров, доступных услуг и цен.
   * **Может записаться на услугу без регистрации:**
     + Заполняет форму записи, указывая свои контактные данные.
   * **Получает подтверждение записи:**
     + Система отправляет уведомление о записи и напоминание перед визитом.
3. **Мастер (Барбер, косметолог, стилист)**
   * **Просматривает свое расписание:**
     + Видит записи на свои услуги через систему.
   * **Принимает клиентов и выполняет услуги:**
     + Оказывает стрижки, бритье и другие услуги в соответствии с расписанием.
   * **Отвечает на отзывы:**
     + Может реагировать на оценки клиентов, благодарить за отзывы или предлагать улучшения.
   * **Анализирует клиентскую базу:**
     + Получает статистику по повторным клиентам, популярным услугам и отзывам.
4. **Менеджер (Администратор барбершопа)**
   * **Управляет расписанием мастеров:**
     + Вводит и корректирует графики работы мастеров.
     + Закрывает и открывает временные интервалы в случае изменений.
   * **Осуществляет запись клиентов:**
     + Принимает звонки, записывает клиентов вручную, если необходимо.
   * **Обеспечивает связь с клиентами:**
     + Отправляет напоминания, подтверждает записи, помогает с переносом визита.
   * **Контролирует оплату услуг:**
     + Принимает оплату от клиентов, фиксирует ее в системе, передает данные в бухгалтерию.
   * **Просматривает отчеты:**
     + Анализирует загруженность мастеров, популярность услуг, оценки клиентов.
5. **Администратор системы (Технический администратор)**
   * **Управляет доступом к системе:**
     + Добавляет новых сотрудников (мастеров, менеджеров), регулирует их права.
   * **Обеспечивает работу системы:**
     + Следит за исправностью онлайн-записи, устраняет технические сбои.
   * **Поддерживает пользователей:**
     + Решает проблемы, связанные с авторизацией, доступом к расписанию и функционалом системы.
6. **Руководитель сети барбершопов**
   * **Анализирует эффективность работы сети:**
     + Получает отчеты по количеству записей, выручке, популярным услугам.
   * **Оптимизирует бизнес-процессы:**
     + Внедряет новые функции системы, модернизирует работу мастеров.
   * **Принимает решения по развитию:**
     + Разрабатывает стратегию расширения сети барбершопов, внедрения акций и скидок.
7. **Санэпиднадзор**
   * **Контролирует санитарные нормы:**
     + Может запрашивать данные о количестве обслуженных клиентов.
   * **Проверяет соблюдение стандартов гигиены:**
     + Инспектирует заведения на предмет соответствия требованиям безопасности.
8. **Разработчики системы**
   * **Создают и поддерживают систему онлайн-записи:**
     + Разрабатывают функционал записи, уведомлений, отчетности.
   * **Исправляют ошибки и обновляют систему:**
     + Внедряют новые функции, улучшают интерфейс и удобство использования.
   * **Анализируют работу системы:**
     + Следят за статистикой использования, собирают обратную связь от пользователей.
9. **Инвесторы**
   * **Финансируют разработку системы:**
     + Вкладывают средства в создание и внедрение онлайн-записи.
   * **Контролируют рост бизнеса:**
     + Анализируют отчеты по количеству клиентов, выручке и эффективности системы.
   * **Оценивают рентабельность проекта:**
     + Принимают решения о дальнейшем финансировании и масштабировании.
10. **Маркетолог**
    * **Продвигает систему онлайн-записи:**
      + Разрабатывает рекламные кампании, акции и скидки.
    * **Продвигает систему онлайн-записи:**
      + Разрабатывает рекламные кампании, акции и скидки.
    * **Увеличивает вовлеченность клиентов:**
      + Работает с отзывами, стимулирует повторные визиты через программы лояльности.