

Формирование аналитической отчетности (ВР-6)

Тема: Обсуждение процесса сбора, анализа и представления данных для принятия управленческих решений.

Цель: определить, какие отчеты и аналитические сводки необходимы для оценки эффективности бизнеса.

Дата 25.08.25

Форма обсуждения - мозговой штурм

Список участников: Менеджер (rhyhomat/ Михаил), Руководитель сети, (melarafr/ Злата)

Ведущий и владелец бизнес-процесса – Руководитель сети (melarafr/ Злата)

Делопроизводитель – Менеджер (rhyhomat/ Михаил)

Обсуждаемые вопросы:

1. Какие ключевые показатели эффективности (KPI) нам нужно отслеживать?
2. Как часто и в каком виде должны формироваться отчеты?
3. Какой уровень детализации данных необходим?
4. Кто, кроме владельца процесса, будет иметь доступ к отчетам?
5. Как мы будем использовать аналитические данные для принятия решений?

Ответы на вопросы:

1. **Какие KPI отслеживать?**
 - Загруженность барбершопа (по мастерам, по дням, по часам).
 - Прибыльность (общий доход, доход по услугам, по мастерам).
 - Средний чек.
 - Количество новых и повторных клиентов.
 - Рейтинг мастеров и отзывы клиентов.
 - Количество пропусков (no-show).
2. **Частота и формат отчетов:**
 - Ежедневные отчеты: краткая сводка по выручке и записям.
 - Еженедельные: детализированная аналитика по KPI, сравнение с предыдущими неделями.
 - Ежемесячные/ежеквартальные: полная аналитика с графиками, трендами и прогнозами.
 - Отчеты должны быть доступны в веб-интерфейсе для просмотра, а также с возможностью экспорта в PDF или Excel.
3. **Уровень детализации:**
 - На уровне руководителя — агрегированные данные по барбершопу в целом.
 - Возможность "провалиться" в данные: например, кликнуть на график и увидеть детализацию по конкретному мастеру или услуге.
4. **Доступ к отчетам:**
 - **Руководитель сети** (владелец процесса) — полный доступ ко всем отчетам.
 - **Менеджер** — доступ к отчетам по загруженности, отзывам и эффективности мастеров.
 - **Бухгалтерия** — доступ к финансовым отчетам.
 - **Мастера** — доступ к отчетам только по своей собственной эффективности и отзывам.
5. **Использование данных:**

- Данные о загруженности помогут оптимизировать расписание и понять, нужны ли новые мастера.
- Аналитика по рейтингам поможет выявить лучших мастеров и понять, кого нужно обучать.
- Финансовые отчеты помогут принять решение о повышении или снижении цен на услуги.