

Управление записями на услуги (ВР-2)

Тема: Обсуждение процесса бронирования, изменения и отмены записей на услуги.

Цель: определить, как должна работать система, чтобы обеспечить максимальное удобство для клиентов и эффективность для барбершопа.

Дата 25.08.25

Форма обсуждения - мозговой штурм

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

Ведущий и владелец бизнес-процесса - Менеджер (rhyhomat/ Михаил)

Делопроизводитель – Руководитель сети (melarafr/ Злата)

Обсуждаемые вопросы:

1. Какие способы записи будут доступны клиенту (онлайн, по телефону и т.д.)?
2. Как система будет информировать клиента и мастера о новой записи?
3. Как будут обрабатываться отмены и переносы записей? Какие правила будут действовать?
4. Как обеспечить, чтобы расписание было всегда актуальным?
5. Какую информацию о записи должен видеть клиент, а какую — мастер?

Ответы на вопросы:

1. Способы записи:

- **Основной:** Онлайн через сайт или мобильное приложение.
- **Дополнительный:** Через менеджера по телефону. В этом случае менеджер будет вносить данные в ту же систему.

2. Информирование:

- После создания записи система автоматически отправляет подтверждение на email и/или в SMS клиенту.
- Мастер получает уведомление о новой записи в своём личном кабинете или через push-уведомление в приложении.
- За 24 часа и за 2 часа до начала записи система отправляет автоматические напоминания клиенту.

3. Отмены и переносы:

- **Условие:** Клиент может отменить или перенести запись не позднее, чем за 3 часа до её начала через свой личный кабинет.
- **Действие:** Если клиент отменяет запись, слот освобождается, и система автоматически информирует мастера.
- **Спорный момент:** Если отмена происходит менее чем за 3 часа, с клиента может взиматься штраф. Это обсуждалось, и принято решение, что на первом этапе мы не будем взимать штрафы, чтобы не отпугнуть клиентов, но будем отслеживать их поведение для будущих решений.
- **Инициатор:** Клиент.

4. Актуальность расписания:

- Расписание обновляется в реальном времени. Если клиент выбирает слот, он становится недоступным для других.
- Менеджер может вручную блокировать слоты для мастеров (например, на время перерыва или болезни), чтобы они не были доступны для записи.
- **Инициатор:** Система (автоматически) и Менеджер (вручную).

5. Доступ к информации о записи:

- **Клиент видит:** Имя мастера, название услуги, дату, время, стоимость, адрес барбершопа.
- **Мастер видит:** Имя клиента, номер телефона, название услуги, историю предыдущих записей клиента.

По вопросам, вызвавшим спорные мнения:

Вопрос: Должна ли быть возможность оплатить услугу онлайн при записи?

Мнение 1 (Владелец процесса Менеджер rhyhomat/ Михаил): Считает, что это повысит "явку" клиентов и снизит количество пропусков. Если клиент заплатил, он с большей вероятностью придёт.

Мнение 2 (Руководитель сети melarafr/ Злата): Считает, что обязательная предоплата может отпугнуть новых клиентов, которые ещё не уверены в качестве услуг. Предлагает оставить оплату на месте как основной вариант.

Принятое решение: Принято решение реализовать онлайн-оплату как опцию, но не делать её обязательной. Клиент сможет выбрать: оплатить сейчас или оплатить в барбершопе.