

Управление информацией о клиентах (ВР-1)

Тема: Обсуждение процесса регистрации, хранения и обновления данных клиентов.

Цель: определить, какие данные нам нужны, как мы будем их собирать и кто будет отвечать за их актуальность.

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 данные о клиенте нам необходимы и почему?
2. Как мы будем получать эти данные?
3. Как обеспечить актуальность и полноту данных?
4. Что делать с клиентами, которые не зарегистрированы, но записываются на услугу (например, по телефону)?
5. Как мы будем хранить и защищать личные данные клиентов?

Ответы на вопросы:

1. **Какие данные о клиенте нам необходимы?**
 - **Обязательные:** Имя, номер телефона. Они нужны для идентификации клиента и связи с ним.
 - **Желательные:** Email (для рассылок и уведомлений), дата рождения (для акций), история записей (для анализа).
 - **Необязательные:** Предпочтения по услугам, любимый мастер (для персонализации).
2. **Как мы будем получать эти данные?**
 - Основной канал — **онлайн-регистрация** в приложении или на сайте.
 - Дополнительный канал — **ввод данных менеджером** для клиентов, которые записываются по телефону.
3. **Как обеспечить актуальность данных?**
 - Система будет давать возможность клиенту самостоятельно обновлять свой профиль.
 - Менеджер будет иметь доступ для редактирования информации по запросу клиента.
4. **Что делать с незарегистрированными клиентами?**
 - Клиенту будет предложена опция "записаться без регистрации", где он предоставляет только имя и телефон.
 - Эти данные будут автоматически сохраняться в базе. При повторной записи система сможет идентифицировать клиента по номеру телефона и предложить завершить регистрацию.
5. **Как будем хранить и защищать данные?**
 - Все данные будут храниться в защищенной базе данных с ограниченным доступом.
 - Личные данные, такие как номера телефонов, будут зашифрованы.

По вопросам, вызвавшим спорные мнения:

Вопрос: Нужна ли нам обязательная регистрация для онлайн-записи?

Мнение 1 (Владелец процесса Менеджер rhyhomat/ Михаил): Считает, что обязательная регистрация может отпугнуть часть клиентов. Предлагает сделать регистрацию необязательной, чтобы не создавать лишних барьеров для первого знакомства с сервисом.

Мнение 2 (Руководитель сети melarafr/ Злата): Считает, что обязательная регистрация полезна для сбора данных и анализа поведения клиентов, а также для повышения лояльности.

Принятое решение: Принято решение сделать **регистрацию необязательной**. При этом, для клиентов без регистрации будут собираться основные данные (имя и телефон), а система будет предлагать им зарегистрироваться позже, чтобы не терять потенциальных клиентов.