

BPR-3 Оказание услуги

Название бизнес-процесса - Оказание услуги

Идентификатор бизнес-процесса - BPR-3

Тема обсуждения - Обсуждение процесса оказания услуги клиенту

Цель обсуждения - Определить этапы оказания услуги, необходимые данные и взаимодействие между участниками

Дата обсуждения - 26.09.2025

Форма обсуждения - Brainstorming(Мозговой штурм)

Список участников - rhyhomat, robbioc, willanpa

Ведущий делопроизводитель - Robbioci (Антонян Ирэн)

Владелец бизнес-процесса - Мастер (Журавель Сергей, willanpa)

Обсуждаемые вопросы:

1 Какие этапы включает процесс оказания услуги?

2 Какие данные необходимы для оказания услуги?

3 Каким образом фиксируется факт оказания услуги?

Ответы на вопросы:

1 Какие этапы включает процесс оказания услуги?

Процесс оказания услуги включает следующие этапы:

- подтверждение записи клиентом;
- подготовка рабочего места мастером;
- проведение услуги в соответствии с заявленной;
- фиксация результата оказания услуги;
- получение обратной связи от клиента.

2 Какие данные необходимы для оказания услуги?

Для оказания услуги необходимы следующие данные:

- данные клиента (ФИО, контактная информация);
- тип услуги;
- назначенный мастер;
- дата и время оказания услуги;
- особенности или пожелания клиента по услуге.

3 Каким образом фиксируется факт оказания услуги?

Факт оказания услуги фиксируется:

В электронном журнале через веб-интерфейс менеджером;

С отметкой в системе о завершении услуги и статусе выполнения.