

## **BPR-5 Составление отзыва**

Название бизнес-процесса - Составление отзыва

Идентификатор бизнес-процесса - BPR-5

Тема обсуждения - Обсуждение процесса составления отзыва клиентом

Цель обсуждения - Определить, как клиент сможет оставить отзыв

Дата обсуждения - 27.09.2025

Форма обсуждения - Brainstorming(Мозговой штурм)

Список участников - rhyhomat, robbioci, willanpa

Ведущий делопроизводитель - Robbioci (Антонян Ирэн)

Владелец бизнес-процесса - Клиент Robbioci (Антонян Ирэн)

Обсуждаемые вопросы:

1. Какие данные необходимы для составления отзыва?
2. Каким образом клиент может оставить отзыв?
3. Каким образом компания получает и обрабатывает отзывы?

Ответы на вопросы:

### **1. Какие данные необходимы для составления отзыва?**

Для составления отзыва клиенту необходимы следующие данные:

- Информация о полученной услуге или приобретенном товаре (например, дата, имя мастера, название услуги/товара).
- Контактные данные клиента для обратной связи (по желанию).
- Текст самого отзыва и оценка (например, по 5-балльной шкале).

### **2. Каким образом клиент может оставить отзыв?**

- Через специальную форму на веб-сайте компании.
- По прямой ссылке, отправленной клиенту после оказания услуги (например, по email или в мессенджере).
- Через сторонние платформы и картографические сервисы (например, Google Maps, Яндекс Карты).

### **3. Каким образом компания получает и обрабатывает отзывы?**

- Путем сбора всех отзывов в единой системе.
- Путем уведомления ответственного менеджера о поступлении нового отзыва для дальнейшей обработки и ответа.