

№	Понятие	Описание	Дата добавления/обновления	Кем добавлено понятие
1	Клиент	Юридическое или физическое лицо, которое использует товары, работы, услуги	(BSA00)	robbioc
2	Менеджер	Менеджер — специалист, занятый управлением процессами	(BSA00)	robbioc
3	Онлайн-запись	Сервисы для онлайн-записи позволяют клиентам самостоятельно выбрать дату, время и специалиста и записаться на услугу, мероприятие или встречу через онлайн-форму в интернете.	(BSA00)	robbioc
4	Расписание	Расписание — вид календаря (то есть, упорядоченность по времени), для которого указана информация о предстоящих (планируемых или потом произошедших) событиях.	(BSA00)	robbioc
5	Клиентская база	Это база данных, содержащая сведения обо всех клиентах компании, когда-либо совершивших с ней сделки. Кроме того, иногда к клиентской базе относят и сведения о потенциальных клиентах компании	(BSA00)	robbioc
6	Канал связи	Совокупность технических средств для передачи информации от отправителя (от оконечного устройства) к получателю (к другому оконечному устройству).	(BSA00)	robbioc
7	Бухгалтерия	Особое подразделение компании, предназначенное для сохранения данных о его имуществе, обязательствах и движении финансовых средств.	(BSA00)	robbioc
8	Отчет	Составленные по определенной форме сведения, данные о деятельности экономического субъекта за определенный прошедший период.	(BSA00)	robbioc
9	Отзывы клиентов	Это информация, идеи, положительные впечатления и жалобы о товаре или услуге.	(BSA00)	robbioc
10	Мастер	Мастер-парикмахер по мужским прическам, а также стайлингу бород, усов и бакенбард	(BSA00)	robbioc
11	Посетитель сайта (зарегистрированный/незарегистрированный)	Человек, который заходит на веб-страницу или веб-сайт.	(BSA00)	robbioc
12	Служба поддержки	Понятие, обобщающее собой и охватывающее множество услуг, посредством которых предприятия и организации обеспечивают помощь пользователям технологических продуктов и услуг	BSA01	robbioc
13	Разработчики системы	д л я к у р ь е р о в	BSA01	robbioc
14	Санэпиднадзор	Занимается защитой прав потребителей, санитарно-эпидемиологическим надзором и регулированием в этих сферах	BSA02	robbioc
15	Регулятор	Государственная организация, которая контролирует исполнение требований российского законодательства	BSA02	robbioc
16	Создание расписания	Бизнес-процесс, обеспечивающий планирование и актуализацию графика работы мастеров, включая назначение рабочих смен, перерывов и отпусков, для корректного функционирования системы онлайн-записи и обслуживания клиентов.	BSA06	rhyhomat
17	Онлайн-запись на услугу	Бизнес-процесс, позволяющий клиенту самостоятельно выбрать услугу, мастера, дату и время через сайт или приложение, а также оформить запись с получением подтверждения по выбранному каналу связи.	BSA06	rhyhomat
18	Оказание услуги	Бизнес-процесс, включающий выполнение запланированной услуги мастером в назначенное время, с соблюдением стандартов качества, гигиены и клиентского сервиса, завершающийся фиксацией факта оказания услуги в системе.	BSA06	rhyhomat

19	Оплата услуги	Бизнес-процесс, обеспечивающий прием оплаты за оказанную услугу (наличными, картой, онлайн), фиксацию платежа в системе учета и выдачу чека/квитанции клиенту, а также формирование данных для бухгалтерского учёта.	BSA06	rhyomat
20	Составление отзыва	Бизнес-процесс, направленный на сбор обратной связи от клиента после оказания услуги через удобные каналы (сайт, SMS, email, приложение), с целью оценки качества	BSA06	rhyomat
21	Формирование отчета	Бизнес-процесс, связанный с автоматизированным сбором, обработкой и визуализацией данных по ключевым показателям (записи, выручка, загрузка мастеров, отзывы) для принятия	BSA06	rhyomat