Таблица 1 - Проблемы, для решения которых создается система для задачи 1

|  |  |
| --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Проблемы** |
| 1 | В пиковые периоды менеджер физически не может обработать все звонки и очные встречи для записи на услуги |
| 2 | Менеджер перегружен и эмоционально истощен в пиковые периоды |
| 3 | Клиент при записи по телефону не видит полного списка услуг, ему сложно сориентироваться в необходимой услуге для записи |
| 4 | Клиенту сложно определиться с выбором мастера по телефону |
| 5 | Клиенту сложно получить информацию о салоне по телефону |
| 6 | Клиент не может быстро осуществить запись по телефону, не может дозвониться в пиковые периоды |
| 7 | Клиенту сложно ориентироваться в прайс-листе по телефону |
| 8 | Клиенту трудно ориентироваться в каталоге услуг по телефону |
| 9 | Клиент забывает о записи на процедуру, салон не использует другие способы связи помимо телефона, менеджеру сложно направить СМС всем вручную |
| 10 | Без регистрации менеджер теряет номера телефонов |
| 11 | Посетитель боится утечки персональных данных |
| 12 | Клиенты при личном контакте не хотят давать обратную связь по различным причинам |
| 13 | Мастер вынужден перерабатывать или находиться в простое из-за опоздания или отсутствия клиента |
| 14 | Менеджеру сложно переписывать расписание из-за нарушения расписания по причине опоздания или отсутствия записанного ранее клиента |
| 15 | Менеджеру сложно оценить вовлеченность сотрудников в процесс и работу на результат |
| 16 | Клиенты уходят к конкурентам из-за лучшего сервиса по записи на процедуры |
| 17 | Менеджер может получить штраф за несвоевременную санитарную обработку помещения |
| 18 | Менеджер может получить штраф за несвоевременную финансовую отчетность |
| 19 | Администратора утомляет необходимость напоминать клиентам о начале процедур по телефону |
| 20 | Администратор эмоционально выгорает при улаживании спорных ситуаций, когда клиенты опаздывают или приходят раньше назначенного времени |