Role-playing game (Ролевая игра) для основного бизнес-процесса bp001

Таблица 1 - Бизнес процесс для обсуждения

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Название бизнес-процесса** | **Идентификатор** | **Цель обсуждения** | **Дата**  **обсуждения** | **Форма**  **обсуждения** | **Участники** |
| Онлайн-запись на прием | bp001 | Определиться с действиями при онлайн-записи на прием, ролями, выполняющими действия, условиями выполнения, а также применяемыми ресурсами | 18.02.2025 | Ролевая игра | layderwe  murkyeun |

Таблица 2 - Распределение участников по ролям

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Идентификатор** | **Ник участника** | **Роль** |
| rol00100 | murkyeun | Зарегистрированный посетитель |
| rol00200 | layderwe | Незарегистрированный посетитель |
| rol00300 | layderwe | Менеджер |
| rol00400 | layderwe | Разработчики системы |

Примечания:

* Ведущий layderwe;
* Делопроизводитель murkyeun;
* Владелец бизнес-процесса layderwe

Таблица 3 - Краткое описание каждой роли

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Идентификатор** | **Роль** | **Описание роли** |
| rol00100 | Зарегистрированный посетитель | Запись/перенос записи на услугу |
| rol00200 | Незарегистрированный посетитель | Регистрация |
| rol00300 | Менеджер | Контроль выполнения онлайн-записи клиентом |
| rol00400 | Разработчики системы | Удовлетворение всех запросов пользователей системы при онлайн-записи |

Таблица 4 - Заданные вопросы и ответы от ролей

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Идентификатор** | **Роль** | **Заданные вопросы** | **Ответы от ролей** |
| rol00100 | Зарегистрированный посетитель | Возникают ли у Вас проблемы с отменой или корректировкой записи на прием?  Какие функции Вы хотели бы видеть для более удобного для Вас процесса записи?  Что для Вас более удобно: запись через мобильное приложение, планшет или ноутбук? | Проблемы с отменой записи на прием у меня не возникают, единственное, было бы неплохо предусмотреть возможность добавления функционала отмены записи по телефону.  Функции должны быть такими, к которым я уже привыкла при регистрации на других сервисах.  Я очень занятой человек, поэтому приоритетный способ регистрации для меня через мобильное приложение. |
| rol00200 | Незарегистрированный посетитель | Почему вы не хотите зарегистрироваться в системе онлайн-записи?  Какие функции Вы бы хотели видеть при регистрации? | Не регистрируюсь, потому что не хочу создавать аккаунт, из которого могут украсть мои персональные данные.  Я бы хотел зарегистрироваться без ввода своих персональных данных |
| rol00300 | Менеджер | Какие проблемы возникают при обработке записей через мобильное приложение?  Какие функции Вы бы хотели добавить в систему онлайн-записи?  Какие данные о клиентах Вы бы хотели получать при их онлайн-записи на услугу? | Иногда возникают проблем с синхронизацией записей между мобильным приложением и десктопной версией продукта.  Я бы хотел увидеть возможность автоматического распределения записей между мастерами и уведомления для них.  Было бы неплохо получать данные о предпочтениях пользователей, чтобы я мог предложить им подходящую услугу. |
| rol00400 | Разработчики системы | Как вы думаете, какие данные нужно собирать для анализа пользовательского опыта?  Исходя из Вашего опыта, какие технические сложности могут возникнуть при онлайн-записи на прием? | Я полагаю, нужно собирать данные о времени записи, выбранных услугах и частоте использования системы онлайн-записи.  Обычно, основные сложности связаны с интеграцией в разных операционных системах. |