Role-playing game (Ролевая игра) для основного бизнес-процесса bp002

Таблица 1 - Бизнес процесс для обсуждения

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Название бизнес-процесса** | **Идентификатор** | **Цель обсуждения** | **Дата**  **обсуждения** | **Форма**  **обсуждения** | **Участники** |
| Автоматизированное информирование клиентов по оказываемым услугам, прайс-листам, мастерам и оптимальному маршруту до салона | bp002 | Определиться с действиями при автоматизированном информировании клиентов по оказываемым услугам, прайс-листам, мастерам и оптимальному маршруту до салона, 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 | murkyeun | Разработчики системы |

Примечания:

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

Таблица 3 - Краткое описание каждой роли

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Идентификатор** | **Роль** | **Описание роли** |
| rol00100 | Зарегистрированный посетитель | Получение информации о профессионализме мастера  Получение информации об удобном месторасположении салона  Запись/перенос записи на услугу  Получение информации о доступности цен на услуги  Получение информации об услугах помимо стрижки |
| rol00200 | Незарегистрированный посетитель | Регистрация  Получение информации о профессионализме мастера  Получение информации об удобном месторасположении салона  Получение информации об услугах помимо стрижки  Сохранение персональных данных |
| rol00300 | Менеджер | Контроль получения клиентом всей необходимой ему для принятия решения информации  Повышение эффективности салона  Улучшение качества обслуживания |
| rol00400 | Разработчики системы | Удовлетворение всех запросов пользователей системы при автоматизированном информировании клиентов по оказываемым услугам, прайс-листам, мастерам и оптимальному маршруту до салона |

Таблица 4 - Заданные вопросы и ответы от ролей

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Идентификатор** | **Роль** | **Заданные вопросы** | **Ответы от ролей** |
| rol00100 | Зарегистрированный посетитель | Как Вы оцениваете удобство получения необходимой Вам информации из салона барбершопа через мобильное приложение или сайт салона?  Какие еще функции Вы бы хотели увидеть для улучшение данного процесса информирования?  Возникают ли у Вас какие-либо проблемы с получением актуальной информации об услугах или мастерах? | Процесс получения необходимой мне информации, на мой взгляд, достаточно удобен, но иногда возникают временные задержки в обновлении данных.  Я бы хотела увидеть возможность быстрого поиска мастера по его рейтингу или отзывам о нем других клиентов. Также было бы здорово иметь возможность фильтровать типы и виды услуг.  Иногда возникают проблемы с получением актуальной информации о новых услугах и акциях салона. |
| rol00200 | Незарегистрированный посетитель | Какие функции Вы бы хотели видеть в процессе получения информации без регистрации?  Какие сложности вы испытываете при получении информации без регистрации? | Я бы предпочел увидеть возможность быстрого доступа к информации об услугах и мастерах без необходимости ввода своих персональных данных.  У меня возникают сложности при поиске актуальной информации о прайс-листах и оптимальных маршрутах до салона. |
| rol00300 | Менеджер | Какие функции Вы бы хотели добавить в систему для улучшения информирования клиентов?  Как Вы оцениваете текущий процесс информирования клиентов об оказываемых услугах и мастерах? | На мой взгляд, данный процесс предоставляет исчерпывающий объем информации, необходимы клиенту в данном вопросе.  Текущий процесс работает исправно, но хотелось бы все-таки добавить возможность персонализированных сообщений для клиентов. |
| rol00400 | Разработчики системы | Какие технические сложности возникают при разработке и поддержке процесса информирования клиентов по оказываемым услугам и мастерам? | Основные сложности, как и всегда, связаны с интеграцией различных операционных систем и синхронизацией данных. |