Exercise 00 — Preparatory work

**Глоссарий;**

|  |  |
| --- | --- |
| **Название** | **Определение** |
| Мастер | Специалист, оказывающий услуги клиентам |
| Администратор | Сотрудник, ответственный за приём клиентов |
| Клиент | Лицо, получающее услугу |
| Обратная связь | Информация о реакции на услугу |
| Оплата | Процесс расчета за оказание услуги |
| Клиентская база | Данные об имеющихся и потенциальных клиентах |
| CRM-система | Система управления базой с клиентами |
| Мессенджер | Система мгновенного обмена сообщениями |
| Бронирование | Закрепление мастера за клиентом |
| Терминал оплаты | Электронное устройство для приёма оплаты карт |
| Технический работник | Работник, занимающийся уборкой помещений |
| Санэпиднадзор | Федеральная служба Роспотребнадзора |
| Регулятор | Орган, устанавливающий обязательные требования |
| Оптимизация | Процесс улучшения системы, процесса или ресурса |
| Аудит | Независимая проверка отчетности и процессов |
| Лояльность клиентов | Степень приверженности клиентов к бренду |
| Конверсия | Процент посетителей, ставших клиентами |
| Воронка продаж | Модель процесса превращения клиента в покупателя |
| Сегментация | Разделение клиентской базы на группы по критериям |
| Средний чек | Средняя сумма, которую тратит клиент за посещение |
| Форма обратной связи | Интерфейс, предназначенный для сбора отзывов или предложений |
| Напоминание | Сообщение пользователю о событии, задаче |
| Гибкие методики | Подход к управлению проектами, ориентированных на гибкость |

**Луковичная диаграмма;**

Изображение выглядит как текст, снимок экрана, диаграмма, круг

Контент, сгенерированный ИИ, может содержать ошибки.

**Контекстная диаграмма;**

Изображение выглядит как снимок экрана, диаграмма, линия, текст

Контент, сгенерированный ИИ, может содержать ошибки.

**Проблемы, для решения которых создается система**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Стейкхолдер** | **Действие** | **Проблемы** |
| Руководители | Повышение среднего чек | Отсутствие роста клиентской базы |
|  | Расширение клиентской базы | Клиенты по записи не доходят на услуги |
|  | Снижение трудозатрат сотрудников на оформление заказа по телефону | Высокие неравномерные трудозатраты (пиковые периоды) на запись по телефону |
| Барбер | Просмотр расписания | Нет актуальной информации |
|  | Просмотр записи на свои услуги | Отмены записей в последний момент, простои |
|  | Просмотр отзывов клиентов | Трудности сортировки отзывов |
| Администратор | Управление доступами | Ошибки в выдаче прав доступа |
|  | Поддержка системы и решение проблем | Технические неполадки |
| Клиент | Запись /перенос записи на услугу | Клиенту трудно записаться (дозвониться) |
|  | Получение скидок и бонусов | Отсутствие персонализированных предложений |
|  | Получение обратной связи | Отсутствие электронной системы отзывов |
|  | Получение напоминания | Менеджеру сложно направить СМС всем вручную |
| Посетитель | Регистрация | Отсутствие в базе |
|  | Запись /перенос записи на услугу | Клиенту трудно записаться (дозвониться) |
|  | Получение напоминания | Менеджеру сложно направить СМС всем вручную |
| Менеджер | Аналитика по загруженности и выручке | Низкая загрузка берберов в определенные часы |
|  | Проверка актуальности расписания | Трудности ручного ввода |
|  | Осуществление связи с клиентами | Недостаточная автоматизация |
| Разработчики системы | Доступ к современным технологиям | Нечеткие или меняющиеся требования |
|  | Доступ к данным и инфраструктуре | Сроки реализации |
|  | Защита от выгорания | Высокая нагрузка, переработки |
| Санэпиднадзор | Проверка соблюдения санитарных норм | Несоблюдение требований закона |
|  | Аудит и защита потребителей | Сокрытие и подделка данных |
|  | Использование штрафных мер | Обход штрафных санкций |

**Бизнес-требования (бизнес-цели);**

Цели:

* Увеличить число клиентов за счет онлайн-бронирования.
* Снизить нагрузку на персонал (убрать звонки и ручную запись).
* Автоматизировать напоминания, чтобы сократить «no-shows».
* Собирать отзыв для улучшения качества услуг.

Ключевые пользователи и их потребности:

Клиент: легко записаться онлайн без регистрации, выбрать услугу, мастера и время, получать напоминания.

Менеджер: управлять расписанием мастеров, услугами, ценами, видеть записи, принимать оплату, смотреть отчеты и отзывы.

Мастер: видеть свое расписание на день и отзывы клиентов.

Основной функционал:

Запись для клиента: Выбор услуги → мастер → свободного времени → ввод контактов (имя, тел.) → подтверждение.

Админка для менеджера:

* Добавлять/редактировать услуги, мастеров, цены.
* Управлять расписанием (рабочие часы, выходные).
* Отмечать выполненные услуги и оплату.
* Смотреть отчеты (выручка, загрузка мастеров).

Авто-напоминания: Отправка клиенту уведомлений о записи (SMS/мессенджер) за 24 и 2 часа до визита.

Сбор отзывов: Автоматический запрос оценки после визита.

Ограничения:

Система должна быть простой и быстрой для клиента.

Интеграция с каналами уведомлений (SMS, Telegram, WhatsApp).

**Роли стейкхолдеров;**

|  |  |
| --- | --- |
| **Роль** | **Описание** |
| Мастер | Отсутствие удобных инструментов для планирования работ; сложности с учётом использованных материалов |
| Менеджер | Недостаток аналитических данных по выполнению заказов; отсутствие автоматических уведомлений о проблемах |
| **Администратор** | Сложность настройки прав пользователей и контроля за безопасностью данных |
| Бухгалтерия | Сложность настройки прав пользователей и контроля за безопасностью данных |
| Клиент | Нет прозрачности в статусе выполнения заказа; недостаточная скорость обратной связи |

**Функции ролей в системе;**

|  |  |
| --- | --- |
| **Роль** | **Функции системы** |
| Мастер | — Планирование и назначение задач исполнителям  — Учёт материалов и оборудования  — Отметка выполнения работ и передача отчётов менеджеру |
| Менеджер | — Мониторинг статусов заказов и загрузки мастеров  — Формирование отчётности по эффективности  — Управление приоритетами задач |
| Администратор | — Управление пользователями и правами доступа  — Настройка уведомлений и расписаний  — Контроль корректности данных в системе |
| Бухгалтерия | — Ведение учёта затрат и выплат  — Интеграция с финансовыми системами (например, 1С)  — Автоматическая генерация финансовых отчётов |
| Клиент | — Размещение и отслеживание заказов  — Получение уведомлений о статусе выполнения  — Оценка качества предоставленных услуг |

**Потоки данных, направляемые/получаемые внешними системами.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Сторона** | **Роль в системе** | **Краткое описание** | **Основные потребности** |
| Менеджер | Исполнитель работ | Получает задачи от менеджера, отмечает этапы выполнения, ведёт учёт использованных материалов и оборудования | Простота интерфейса, мобильный доступ, возможность фотоотчёта и отметки статусов |
| Менеджер | Координатор и контролёр процессов | Планирует загрузку мастеров, отслеживает выполнение задач, контролирует сроки и качество | Удобная аналитика, уведомления о задержках, гибкие фильтры по статусам |
| Администратор | Системный администратор | Управляет доступами, настройками системы, аудитом действий пользователей | Гибкая настройка ролей, централизованное управление безопасностью, инструменты мониторинга |
| Бухгалтерия | Финансовый специалист | Формирует финансовые отчёты, ведёт расчёты по выполненным работам, взаимодействует с ERP | Автоматизация отчётности, корректность данных, интеграция с учётными системами |
| Клиент | Заказчик услуг | Размещает заявки, отслеживает статус выполнения, получает уведомления и акты выполненных работ | |  | | --- | | Прозрачность выполнения заказов, своевременная обратная связь, удобный личный кабинет | |