**ОТЧЁТ**   
о проведении сессии по анализу бизнес-процессов барбершопа

**Дата проведения:** 18 октября 2025 г.   
**Формат:** онлайн   
Область анализа: «to be»

**Участники:**   
 Владелец, ведущий: elvinawo   
 Делопроизводитель: widowmac   
 Секретарь: elvinawo

**Повестка дня:**

Назначение ролей: ведущий, делопроизводитель, секретарь.

Обсуждение и согласование целевых бизнес-процессов барбершопа:   
 2.1. Запись клиента на услугу   
 2.2. Управление расписанием мастеров и перечнем услуг   
 2.3. Автоматическое напоминание клиенту о предстоящей записи

2.4. Оказание услуги клиенту   
 2.5. Приём оплаты и передача финансовых данных в бухгалтерию   
 2.6. Сбор и агрегация обратной связи от клиентов   
 2.7. Ведение и актуализация клиентской базы   
 2.8. Анализ отзывов и оценка качества услуг   
 2.9. Ознакомление мастеров с актуальным расписанием

**1. Назначение ролей**

На первом этапе участники согласовали распределение ролей в рамках обсуждения:

Ведущий — владелец процессов: kandacec

Делопроизводитель — отвечает за фиксацию решени: widowmac

Секретарь — обеспечивает ведение записей: elvinawo

**2. Обсуждение бизнес-процессов барбершопа**

**2.1. Запись клиента на услугу**

Тема: Механизм записи клиентов на услуги   
Цель: Уточнить текущий процесс записи и предложить улучшения.   
ID процесса: BP01   
Обсуждаемые вопросы и принятые решения:   
   
Вопрос: Можно ли записаться на услугу без регистрации?   
Ответ: Да, но необходимо указать форму обращения и контакт для предпочтительного канала связи.

Вопрос: Сколько записей можно сделать подряд?   
Ответ: Ограничений на количество записей нет, при условии, что все заявки созданы на различные услуги и что время сеансов не пересекается друг с другом. При невыполнении указанных условий клиент не сможет осуществить запись — система заблокирует операцию.

Вопрос: Какие данные обязательны для записи?   
Ответ: Для оформления записи клиент должен указать:   
— форму обращения (например, имя, фамилия),   
— канал связи (телефон, email, мессенджер),   
— контакт (номер или адрес),   
— услугу, которую хочет получить,   
— время сеанса.

Вопрос: Можно ли отменить запись на услугу?   
Ответ: Да, отмена записи возможна. Клиенту не предусмотрены штрафы или санкции за отмену. Уведомление клиента об отмене может помочь мастеру в некоторых случаях скорректировать своё расписание.

**2.2. Управление расписанием и услугами мастеров**

Тема: Поддержание актуального расписания мастеров   
Цель: Чётко определить зоны ответственности и уточнить механизм работы с расписанием   
ID процесса: BP02

**Обсуждаемые вопросы и принятые решения:**

Вопрос: Кто вносит изменения в расписание?   
Ответ: Изменения в расписание вносит менеджер или администратор. Они также отвечают за контроль актуальности графика.

Вопрос: Кто может просматривать расписание?   
Ответ: Расписание доступно для просмотра:   
— менеджеру,   
— мастеру,   
— администратору,   
— клиенту (в ограниченном формате — только свободные слоты).

Вопрос: Есть ли ограничения по времени для записи клиента?   
Ответ: Ограничений по времени записи нет. Однако система автоматически отправляет напоминание клиенту — если запись не отменена за не менее чем 2 часа до начала, чтобы мастер мог перераспределить время под другие заявки.

Вопрос: Может ли сам мастер вносить изменения в своё расписание?   
Ответ: Мастер не может самостоятельно редактировать расписание, но имеет право подать заявку на изменение — через менеджера или администратора.

Вопрос: Может ли клиент записаться сразу на несколько услуг или к разным мастерам?   
Ответ: Да, клиент может выбрать несколько услуг, в том числе у разных мастеров. Система предложит подходящие временные слоты, а запись будет создана отдельно для каждого мастера.

Вопрос: Нужно ли подтверждать запись? Кто её подтверждает?   
Ответ: При онлайн-записи подтверждение не требуется — запись считается принятой автоматически.   
Однако менеджер может вручную подтвердить запись (например, при особом запросе клиента или при необходимости согласования).

**2.3. Напоминание о записи**

Тема: Отправка напоминаний клиентам о предстоящем сеансе   
Цель: Уточнить механизм взаимодействия с клиентом перед визитом   
ID процесса: BP03

**Обсуждаемые вопросы и принятые решения:**

Вопрос: Какие каналы связи используются для отправки напоминаний?   
Ответ: Клиент может выбрать предпочтительный канал связи при записи:   
Telegram, WhatsApp, VK, E-mail, SMS (CMC) или звонок.

Вопрос: Как часто и когда отправляются напоминания?   
Ответ: Отправляется два напоминания:   
— первое — за 24 часа до сеанса,   
— второе — за 2 часа до начала.

Вопрос: Кто отвечает за редактирование текста сообщений?   
Ответ: Текст всех напоминаний и уведомлений редактирует менеджер — чтобы сохранять единый стиль коммуникации и актуальность информации.

Вопрос: Что происходит, если сообщение не доставлено?   
Ответ: При сбое доставки система автоматически выполняет повторную отправку через резервный канал.   
Одновременно формируется уведомление для менеджера, чтобы он оперативно принял меры — например, связался с клиентом вручную для подтверждения записи.

Вопрос: Как система определяет, что сообщение доставлено?   
Ответ: При интеграции с мессенджерами и SMS-провайдерами система фиксирует статус отправки:   
— «доставлено»,   
— «ошибка»,   
— «ожидает».

Вопрос: Может ли клиент ответить на напоминание? Как фиксируется ответ?   
Ответ: Да, клиент может ответить на сообщение — в Telegram, WhatsApp или VK.   
Ответы поступают в чат-бот системы или напрямую менеджеру — и фиксируются в интерфейсе как подтверждение/отмена/запрос. Это позволяет оперативно реагировать на изменения.

**2.3. Оказание услуги клиенту**

Тема: Оказание услуги клиенту   
ID процесса: BP04   
Обсуждаемые вопросы и принятые решения

Вопрос: Кто фиксирует факт выполнения услуги в системе?   
Ответ: Факт выполнения услуги фиксирует менеджер — вручную, после подтверждения мастером или при личном присутствии клиента.

Вопрос: Что делать, если клиент не пришёл на сеанс?   
Ответ: Если клиент не появился в течение 15 минут после начала сеанса — система автоматически ставит статус «неявка». Менеджер связывается с клиентом для уточнения причины и обсуждает возможность перезаписи. Перезапись возможна только после подтверждения менеджером.

Вопрос: Что делать, если услуга не оказана по вине барбершопа (например, мастер не вышел)?   
Ответ: Менеджер связывается с клиентом, предлагает перенос на ближайшее удобное время и, при необходимости, скидку как компенсацию. В системе обязательно фиксируется причина отмены — чтобы анализировать частоту таких случаев и улучшать работу команды.

Вопрос: Можно ли изменить или дополнить услугу во время её оказания?   
Ответ: Да, мастер может предложить дополнительную услугу (например, укладку, бритьё), и клиент может согласиться. Но дополнительные услуги не должны увеличивать общее время сеанса, если это повлечёт задержку следующего клиента. Любые изменения в заказе вносятся менеджером до завершения услуги — чтобы корректно оформить оплату и документацию.

**2.5. Оплата услуги и передача данных в бухгалтерию**

Тема: Механизм оплаты услуг и передачи финансовой информации в бухгалтерию   
Цель: Уточнить момент оплаты, способы расчёта и формат передачи данных   
ID процесса: BP05

Вопрос: Когда происходит оплата — до или после оказания услуги?   
Ответ: Оплата производится после оказания услуги. Клиент получает уведомление о стоимости выбранных услуг на этапе записи — если не приобретал дополнительные услуги во время сеанса.

Вопрос: Какие способы оплаты поддерживаются?   
Ответ: Поддерживаются следующие методы:   
— наличными,   
— банковской картой,   
— через СПБ по QR-коду.   
Онлайн-оплата (например, через сайт или приложение) на данном этапе развития бизнеса не предусмотрена.

Вопрос: Выдаётся ли клиенту чек? В каком виде — бумажный, электронный?   
Ответ: Да, чек выдаётся автоматически — в двух форматах:   
— бумажный — при оплате на месте,   
— электронный — отправляется на e-mail зарегистрированного пользователя.

Вопрос: Как и куда передаются данные в бухгалтерию?   
Ответ: После фиксации оплаты данные автоматически передаются в бухгалтерию.

**2.6. Агрегирование обратной связи от клиента**

Тема: Процесс сбора и обработки отзывов клиентов   
Цель: Уточнить механизм агрегирования обратной связи для анализа и улучшения сервиса   
ID процесса: BP06

Вопрос: Какие каналы будут использоваться для сбора отзывов?   
Ответ: Отзывы должны быть внесены клиентами непосредственно в систему записи — чтобы посетители могли ориентироваться на них при выборе мастера или услуги.   
Также допускается внедрение чат-бота, который будет собирать обратную связь через разные каналы (Telegram, WhatsApp и др.) и публиковать её на сайте — с согласия пользователя.   
Кроме того, стоит агрегировать отзывы из внешних источников — например, Яндекс.Карты или платформа Otзовик.

Вопрос: Как увеличить количество отзывов?   
Ответ: Для стимулирования клиентов к оставлению отзывов следует внедрить систему мотивации — например, предоставление скидки на следующее посещение в обмен на отзыв, оставленный на сайте или картах.

Вопрос: По какой шкале оценивается оказанная услуга?   
Ответ: Услуга оценивается по 5-балльной шкале.   
Для повышения количества положительных оценок можно применять дополнительные меры — например, предустановленный вариант «наибольшей оценки» в форме отзыва, чтобы упростить процесс для клиента.

**2.7. Анализ клиентской базы**

Тема: Анализ данных о клиентах для выявления трендов и точек роста   
Цель: Поиск точек роста   
ID процесса: BP07

Вопрос: С какой целью проводится анализ клиентской базы?   
Ответ: Цель анализа — выявить закономерности в поведении клиентов, определить точки роста бизнеса, более точно сформировать портрет целевой аудитории и на этой основе оптимизировать существующие продукты и маркетинговые стратегии — либо разработать новые.

Вопрос: По каким критериям будет проводиться сегментация клиентской базы?   
Ответ: Сегментация будет осуществляться по следующим параметрам:   
— возраст,   
— пол,   
— частота посещений,   
— средний чек,   
— виды услуг, которые чаще всего выбирают клиенты.

Вопрос: Какие данные будут использоваться для анализа?   
Ответ: Для анализа будут применяться:   
— транзакционные данные (история покупок, суммы, даты),   
— анкетные данные клиента (если они собраны).

Вопрос: Какие метрики будут использоваться при анализе?   
Ответ: Основными метриками станут:   
— коэффициент конверсии,   
— средний чек,   
— Retention Rate (уровень удержания клиентов),   
— Net Promoter Score (NPS) — индекс лояльности,   
— отток клиентов (churn rate).

**2.8. Анализ обратной связи**

Тема: Процесс анализа отзывов и обратной связи от клиентов   
Цель: Оптимизация подхода к анализу обратной связи для повышения качества сервиса   
ID процесса: BP08

Вопрос: Какие метрики использовать для оценки отзывов?   
Ответ: Согласовано использовать следующие ключевые метрики:   
— средний чек клиента,   
— NPS (Net Promoter Score) — индекс лояльности,   
— CSAT (Customer Satisfaction) — уровень удовлетворённости,   
— Retention Rate — показатель удержания клиентов,   
— эмоциональная окраска отзывов (позитивные/нейтральные/негативные).

Анализ должен проводиться с учётом прибыльности тех или иных услуг — чтобы фокусироваться на тех сегментах клиентов, которые приносят основную прибыль.

Вопрос: Как обрабатываем спам, нерелевантные или повторяющиеся отзывы?   
Ответ: Все отзывы администрирует менеджер — он отсеивает неинформативные, дублирующиеся или спам-сообщения, чтобы сохранить релевантность данных для анализа.

Вопрос: Как улучшить реакцию на негативные отзывы?   
Ответ: Необходимо соглашение об уровне обслуживания, которое определит:   
— что клиент изначально может ожидать от сервиса,   
— сроки реагирования на отзывы (например, ответ должен быть дан в течение 48 часов),   
— стандартные шаблоны ответов на типичные негативные отзывы, чтобы обеспечить единый тон и быстрое решение проблем.

**2.9. Просмотр расписания мастером**

Тема: Процесс просмотра мастером своего расписания   
Цель: Оптимизация работы мастера за счёт прозрачности графика   
ID процесса: BP09

Вопрос: Как мастер видит своё расписание и записи клиентов?   
Ответ: У каждого мастера есть личный кабинет — в нём он может:   
— просматривать своё расписание,   
— видеть занятые слоты,   
— отслеживать полную информацию о клиенте и выбранных услугах.

Это позволяет мастеру заранее подготовиться к сеансам и эффективно планировать рабочий день.

Вопрос: Может ли мастер самостоятельно скорректировать своё расписание?   
Ответ: Мастер не имеет права самостоятельно изменять расписание.   
Однако он может обратиться к менеджеру — чтобы тот внес необходимые корректировки (например, перенос или отмена сеанса). Это обеспечивает контроль и согласованность с общим графиком и загрузкой других мастеров.