1. **Управление расписанием мастеров**

**Идентификатор бизнес-процесса:** SCH  
**Тема обсуждения:** Процесс управления и актуализации расписания мастеров  
**Цель обсуждения:** Определить способы обновления расписания, минимизацию ошибок  
**Дата обсуждения:** 29.01.2025  
**Форма обсуждения:** Ролевая игра  
**Список участников:**

* Дияшкина М.Ю. (Администратор)
* Ткач П.О (Менеджер)

**Роли:**

* **Ведущий:** Качалич М.А.
* **Делопроизводитель:** Дияшкина М.Ю.
* **Владелец бизнес-процесса:** Ткач П.О.

**Обсуждаемые вопросы:**

1. Как часто обновляется расписание мастеров?
2. Кто имеет доступ к редактированию расписания?
3. Какие ошибки необходимо учитывать при обновлении?
4. Необходимо выделять временные интервалы в 5-10 минут между записями для стерилизации инструментов?

**Ответы на вопросы:**

1. Расписание обновляется не реже одного раза в неделю.
2. Только менеджер имеет право редактировать расписание.
3. Ошибки: дублирование записей на один временной слот к одному мастеру, несоответствие услуг/мастера.
4. В этом нет необходимости.

**Спорные вопросы и решения:  
Вопрос:** Нужно ли уведомлять клиентов об изменениях в расписании?  
**Мнения участников:**

* Иванов И.И.: Уведомлять только при сдвиге текущей записи в расписании.
* Смирнов А.А.: Уведомления не нужны, каждая запись за определенным клиентом.

**Принятое решение:** Уведомлять только при сдвиге текущей записи в расписании



**2. Запись клиента на услугу**

**Идентификатор бизнес-процесса:** BC  
**Тема обсуждения:** Уточнение этапов процесса записи клиента, требуемые функции системы  
**Цель обсуждения:** Определить требования и порядок реализации процесса записи клиента на услугу  
**Дата обсуждения:** 29.01.2025  
**Форма обсуждения:** Мозговой штурм  
**Список участников:**

* Дияшкина М.Ю.. (Администратор)
* Ткач П.О (Менеджер)
* Качалич М.А (Разработчик системы)

**Роли:**

* **Ведущий:** Качалич М.А.
* **Делопроизводитель:** Дияшкина М.Ю.
* **Владелец бизнес-процесса:** Ткач П.О.

**Обсуждаемые вопросы:**

1. Какой минимальный набор данных необходимо запрашивать у клиента при записи?
2. Как обработать ситуации, если клиент — незарегистрированный пользователь?
3. Как осуществляется подтверждение записи?
4. Какова максимальная длительность удержания времени записи без подтверждения?
5. Как будет осуществляться сбор согласий на обработку персональных данных?

**Ответы на вопросы:**

1. Необходимые данные: имя, телефон, филиал, тип услуги, мастер, желаемое время, предпочтительный канал связи.
2. Незарегистрированный пользователь: позволить записаться, но запросить минимальные данные имя, телефон, филиал, тип услуги, мастер, желаемое время, предпочтительный канал связи. Предложить авторизоваться, зарегистрироваться, продолжить без регистрации, при попытке записи.
3. Подтверждение записи происходит с помощью sms-кода отправленного по каналу связи Telegram, WhatsApp, VK, SMS, email выбранному клиентом, и вводится во всплывающее окно на сайте.
4. Длительность удержания записи : 30 минут, если запись не подтверждена , она обнуляется.
5. Согласие на обработку персональных данных появляется для клиентов в двух случаях:  
   5.1 Если клиент проходит регистрацию - при заполнении всех персональных данных. Без согласия на обработку персональных данных регистрация не может быть завершена системно;  
   5.2 Если клиент не авторизован и не желает проходить регистрацию - при заполнении персональных данных для завершения записи. Без согласия на обработку персональных данных запись не может быть завершена системно.

**Спорные вопросы и решения:  
Вопрос:** Какое количество уникальных записей может осуществить один клиент?  
**Мнения участников:**

* Иванов И.И. (Администратор): Одна уникальная запись на 1 учетный день, но при этом неограниченное количество услуг в 1 записи .
* Петров П.П. (Клиент): Занятый слот одним пользователем не должен быть больше 3-х часов.
* Смирнов А.А. (Менеджер): Не более трех уникальных записей на один учетный день.  
  **Принятое решение:** Не более трех уникальных записей на один учетный день.



**3. Напоминания клиентам**

**Идентификатор бизнес-процесса:** REM  
**Тема обсуждения:** Автоматизация процесса напоминаний клиентам  
**Цель обсуждения:** Уточнить правила отправки напоминаний клиентам  
**Дата обсуждения:** 29.01.2025  
**Форма обсуждения:** Мозговой штурм  
**Список участников:**

* Дияшкина М.Ю. (Администратор)
* Ткач П.О (Менеджер)
* Качалич М.А (Разработчик системы)

**Роли:**

* **Ведущий:** Качалич М.А.
* **Делопроизводитель:** Дияшкина М.Ю.
* **Владелец бизнес-процесса:** Ткач П.О.

**Обсуждаемые вопросы:**

1. Должен ли менеджер настраивать расписание для отправки напоминаний?
2. В какое время система отправляет напоминание?
3. Нужно ли повторное напоминание?

**Ответы на вопросы:**

1. Нет, напоминание отправляется автоматически за 24 часа до записи по триггеру.
2. Напоминания отправляются за 24 часа до записи, но в рабочий диапазон времени с 9:00-22:00,если до записи менее 24 часов, и клиент на нее записался, то напоминание отправлено не будет.
3. Нет, в этом нет необходимости.

**Спорные вопросы и решения:  
Вопрос:** Нужно ли давать клиенту возможность отказаться от напоминаний?  
**Мнения участников:**

* Дияшкина М.Ю.: Да, это повысит удовлетворенность клиентов.
* Ткач П.О.: Необязательно, если напоминания минимальны.
* Качалич М.А.: Сделать возможность отказа от конкретного напоминания доступной в момент записи на услугу.  
  **Принятое решение:** Клиент может выбрать получать напоминание о ближайшее записи или нет, в момент ее оформления.



**4. Предоставление услуги**

**Идентификатор бизнес-процесса:** SERV  
**Тема обсуждения:** Описание процесса выполнения услуг  
**Цель обсуждения:** Определить этапы предоставления услуг и требования к сотрудникам  
**Дата обсуждения:** 29.01.2025  
**Форма обсуждения:** Семинар  
**Список участников:**

* Дияшкина М.Ю. (Администратор)
* Ткач П.О (Менеджер)
* Качалич М.А ( Мастер)

**Роли:**

* **Ведущий:** Дияшкина М.Ю.
* **Делопроизводитель:** Ткач П.О.
* **Владелец бизнес-процесса:** Качалич М.А.

**Обсуждаемые вопросы:**

1. Как начинается процесс оказания услуги?
2. Какие действия выполняет мастер?
3. Как зафиксировать факт оказания услуги?

**Ответы на вопросы:**

1. Клиент приходит по записи в барбершоп, менеджер проверяет наличие записи клиента.
2. Мастер выполняет услугу согласно стандартам компании.
3. Факт оказания фиксируется в системе отметкой менеджера.

**Спорные вопросы и решения:  
Вопрос:** Нужно ли фотографировать результат услуг?  
**Мнения участников:**

* Дияшкина М.Ю.: Да, для повышения доверия клиентов.
* Ткач П.О.: Нет, это может быть нарушением конфиденциальности.
* Качалич М.А.: Фотографировать только с разрешения клиента.  
  **Принятое решение:** Фотографировать результат услуги только при согласии клиента.



**5. Обратная связь от клиента**

**Идентификатор бизнес-процесса:** FB  
**Тема обсуждения:** Работа с отзывами клиентов  
**Цель обсуждения:** Определить порядок обработки обратной связи, и сам процесс ее запроса, минимизировать негативные отзывы  
**Дата обсуждения:** 29.01.2025  
**Форма обсуждения:** Семинар  
**Список участников:**

* Дияшкина М.Ю. (Администратор)
* Ткач П.О (Менеджер)
* Качалич М.А ( Руководитель-сети)

**Роли:**

* **Ведущий:** Качалич М.А.
* **Делопроизводитель:** Дияшкина М.Ю.
* **Владелец бизнес-процесса:** Ткач П.О.

**Обсуждаемые вопросы:**

1. Как обрабатывать негативные отзывы?
2. Кто должен отвечать на отзывы?
3. Какие отзывы требуют немедленной реакции?
4. Предусмотрена в системе отправка напоминания с просьбой оставить отзыв, после оказания услуги?
5. Клиент может редактировать отзыв после его публикации?

**Ответы на вопросы:**

1. Негативные отзывы обрабатываются в течение 24 часов менеджером, обязательно связаться с клиентом вручную и попробовать решить проблему.
2. Ответственность за ответы: менеджер.
3. Немедленной реакции требуют отзывы, содержащие жалобы на санитарные нормы и отсутствие клиентоориентированности
4. Да, после подтверждения выполнения услуги менеджером, клиент сразу получает напоминание с просьбой оценить качество оказанной услуги.
5. Нет, не может, но может удалить.

**Спорные вопросы и решения:  
Вопрос:** Нужно ли публиковать негативные отзывы?  
**Мнения участников:**

* Качалич М.А.: Публиковать, чтобы сохранить прозрачность.
* Ткач П.О.: Не публиковать, чтобы не отпугивать клиентов.
* Дияшкина М.Ю.: Публиковать с комментарием от менеджера.  
  **Принятое решение:** Публиковать отзывы с комментариями менеджера, объясняющими действия по улучшению.