**Exercise 02 — Discussion of business processes**

**(Обсуждение бизнес-процессов)**

Определение постоянных участников:

Ведущий - keiraski  
Делопроизводитель – toniebri

### **Общие сведения**

Название бизнес-процесса: Запись клиентов на прием

Идентификатор бизнес-процесса: CLNT

Тема обсуждения: Внедрение системы онлайн-записи для клиентов.

Цель обсуждения: Определение ключевых аспектов реализации системы онлайн-записи

Дата обсуждения: 3.03

Форма обсуждения: Семинар

Участники:

keiraski - Администратор системы

franchel - Менеджер по работе с клиентами

franchel - Технический специалист

| ВОПРОС | ОТВЕТ | ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ЗАМЕЧАНИЯ |
| --- | --- | --- |
| Какие основные проблемы возникают при текущей системе записи? | • Отсутствие интеграции с календарями мастеров • Сложность в выборе времени  • Нет возможности предварительного консультирования | Требуется автоматизация процесса |
| Как можно улучшить пользовательский опыт при бронировании? | • Добавить визуальный выбор времени • Внедрить систему предварительного оповещения  • Создать мобильное приложение | Необходима интеграция с популярными мессенджерами |
| Какие дополнительные данные нужно собирать при записи? | • История посещений • Предпочтения клиента • Контактные данные | Важно сохранить конфиденциальность |
| Как оптимизировать процесс подтверждения записи? | • Автоматические напоминания • Возможность переноса записи • Онлайн-подтверждение | Нужна система штрафов за неявки |
| Какие интеграции с другими процессами необходимы? | • С системой учета времени мастеров • С системой оплаты • С системой обратной связи | Требуется единая платформа |