**Exercise 02 — Discussion of business processes**

**(Обсуждение бизнес-процессов)**

**Общие сведения**

Название бизнес-процесса: Сбор и анализ обратной связи

Идентификатор бизнес-процесса: FDBK

Тема обсуждения: Анализ и оптимизация процесса сбора и анализа обратной связи

Цель обсуждения: Оптимизация процесса сбора и анализа обратной связи

Дата обсуждения: 18.02

Форма обсуждения: Семинар

Участники:

franchel - Клиент салона

toniebri – Делопроизводитель

Ведущий семинара

toniebri

Владелец бизнес-процесса

Роль: Менеджер по качеству

franchel

| ВОПРОС | ОТВЕТ | ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ЗАМЕЧАНИЯ |
| --- | --- | --- |
| Какие каналы сбора обратной связи эффективны?  Как использовать полученную информацию? | Визитные карточки • Онлайн-формы • Социальные сети  • Внедрение изменений • Обратная связь клиентам • Отчетность | Важно удобство для клиента  Важно оперативность реагирования |
| Какие данные необходимо анализировать? | • Тренды • Проблемные зоны • Предложения | Требуется структурированный анализ |
| Как автоматизировать сбор данных? | • Интеграция с системами • Автоматические опросы • Аналитика отзывов | Важна оперативность сбора |
| Какие показатели качества отслеживать? | • Удовлетворенность • Рекомендации • Возвраты | Требуется регулярный анализ |