**Exercise 02 — Discussion of business processes**

**(Обсуждение бизнес-процессов)**

**Общие сведения**

Название бизнес-процесса: Автоматическое информирование

Идентификатор бизнес-процесса: INFO

Тема обсуждения: Внедрение автоматического информирования клиентов

Цель обсуждения: Проработать детали для удобного пользования функцией информирования для клиентов

Дата обсуждения: 12.02

Форма обсуждения: Семинар

Участники:

franchel - Клиент салона

toniebri - Делопроизводитель

Ведущий семинара

franchel

Владелец бизнес-процесса

Роль: Администратор системы

keiraski

| ВОПРОС | ОТВЕТ | ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ЗАМЕЧАНИЯ |
| --- | --- | --- |
| Какие каналы информирования наиболее эффективны? | • Telegram • SMS • Email • WhatsApp | Важно учитывать предпочтения клиентов |
| Как оптимизировать содержание уведомлений? | • Краткость и ясность • Релевантность • Возможность ответа | Требуется персонализация |
| Как автоматизировать процесс отправки? | • Настройка шаблонов • Автоматический выбор канала • Проверка доставки | Важна надежность системы |
| Какие метрики эффективности внедрить? | • Коэффициент доставки • Время отклика • Удовлетворенность клиентов | Требуется регулярный анализ |
| Как интегрировать с другими процессами? | • С записью • С оплатой • С обратной связью | Необходима единая платформа |