**Название БП**: Управление расписанием мастеров

**Идентификатор**: MST01

**Дата**: 18.06.2025

**Форма обсуждения**: Ролевая игра

**Список участников**:

Забиран Мария (democris)

Лалаян Карина (rhettfoe)

Наргиза Мухаметьянова (furstver)

**Отчет о ролевой игре**

**Распределение участников по ролям:**

Ведущий: Лалаян Карина (rhettfoe)

Делопроизводитель: Наргиза Мухаметьянова (furstver)

**Владелец БП: Менеджер** - Наргиза Мухаметьянова (furstver)

**Маркетолог** - Забиран Мария (democris)

**Клиент** - Наргиза Мухаметьянова (furstver)

**Руководство сети** - Лалаян Карина (rhettfoe)

**Цель обсуждения:** смоделировать БП управления расписанием мастеров, провести анализ всех процессов, декомпозировать их, разрешить спорные моменты, получить результат БП.

**Описание ролей**:

**Маркетолог** - Разрабатывает и реализует маркетинговые кампании, анализирует рынок и конкурентов, управляет рекламой и акциями. Собирает отзывы, отвечает на них, анализирует и создает отчеты для улучшения маркетинговых акций и улучшения качества предоставляемых услуг.

**Менеджер** - Сотрудник барбершопа, который отвечает за график работы мастеров и связь с клиентами, подтверждает выполнение услуги, принимает оплату, передает данные в бухгалтерию, формирует отчеты, просматривает отзывы, настраивает автоматическую отправку напоминаний.

**Клиент** - Потребитель, который Выбирает услугу и мастера, запрашивает регистрацию, подтверждает запись, оставляет отзыв.

**Руководство сети** - Анализирует финансовые показатели, утверждает цены и акции, осуществляет подбор персонала, проводит обучение сотрудников, просматривает отзывы, внедряет CRM-систему, закупает оборудование и расходники.

**Обсуждаемые вопросы и ответы на них:**

| **Роль** | **Вопрос** | **Ответ** |
| --- | --- | --- |
| **Маркетолог** | Как часто необходимо актуализировать расписание мастеров?  С чего начинается БП?  Что должно быть результатом БП? | Актуализация расписания требует значительных временных ресурсов, т.к. в любое время клиент может записаться/отменить запись на ближайшее время. Также необходимо не потерять заинтересованность авторизованных пользователей, обращающихся через каналы связи. Раз в 15 минут.  Менеджер открывает форму расписания, вводит, корректирует расписание мастеров и выполняемые каждым мастером услуги.  Расписание мастеров актуализировано, связь с клиентами поддерживается в ручном режиме, отметки о выполнении услуг проставлены. |
| **Менеджер** | Сколько процентов рабочего времени может занимать управление расписанием? | 75-80% |
| **Клиент** | Как быстро вы хотите получать ответ на сообщения об услуге/окне интересующего мастера?  Удобно ли будет поддерживать связь через Telegram/WhatsApp/VK/смс? | Желательно до 10 минут  Да, очень удобно. |
| **Руководство сети** | Сколько менеджеров нужно для поддержания работы барбершопа?  Как будет формироваться отчет о выполненных услугах?  Каким будет трафик клиентов через онлайн-систему? | Достаточно 2 менеджеров, каждый из которых будет выполнять определенные действия. Один менеджер занимается расписанием в системе и общением с клиентами через каналы связи, второй отвечает за живое взаимодействие с клиентами.  Менеджер будет проставлять отметки о выполненных услугах, маркетологи будут анализировать информацию и составлять отчет.  В сравнении с живой записью и записью через звонок, ожидается приток клиентов больше, чем раньше, на 70%. |

**Спорные вопросы:**

| **Вопрос** | **Мнения участников** | **Мнение владельца БП** | **Принятое решение** |
| --- | --- | --- | --- |
| Что делать при опоздании или отсутствии мастера? | Клиент: надо найти быстро замену  Менеджер: предложение других свободных мастеров | Это влияет на лояльность клиентов и репутацию барбершопа | Внедрить автоматическое перенаправление клиентов на других мастеров с оповещением |
| Кто несет ответственность за ошибку в расписаниях? | Менеджер: необходима автоматизация  Руководство: это ответственность менеджера | Без уведомлений легко пропустить важные изменения | Внедрить автоматические уведомления при любых изменениях в расписании |
| Следует ли показывать клиентам занятые окна? | Клиент: это помогает сориентироваться по загруженности  Маркетолог: можно стимулировать записываться на свободные окна | Это может привести к перегруженности интерфейса | Показывать занятые слоты как «Недоступно» без деталей |