

Стейкхолдер	Бизнес-требование	Проблемы (трудность, которую мы выявили)	Потребности (чему препятствует проблема)	Требования к системе (в системе должно быть...)	Приоритет
Мастер СТО	Повышение прозрачности за счёт прослеживаемости движения запчастей и материальных средств, с момента закупки до момента списания со склада.	Не хватает информации о наличии запчастей на центральном складе	Проблематично эффективно планировать поставки запчастей.	Система отображает наличие запчастей на центральном складе.	1
	Повышение прозрачности за счёт отслеживания истории заказов (заказчик, исполнитель, используемые материальные средства) , статистика и анализ по выполненным работам.	Сотрудники сервиса (слесари) не могут отслеживать статистику по выполненным работам	Иметь возможность отслеживать выполнение плана работ, отслеживать начисления за выполненные работы, отслеживать качество работ.	Система отображает: выполнение плана работ, отслеживание начислений за выполненные работы, отслеживать качество работ.	1
	Учёт заказов и прослеживаемость заказчик, исполнитель, используемые материальные средства.	Одна рабочая станция, много мастеров. Кто-то успевае составить в эл.виде, кому не повезло - фиксирует на бумажках, оставаясь после работы чтобы занести это в компл. Оформление бумаг - это не то, чем я должен заниматься, за их заполнение мне не платят.	Составлять заказ-наряды в течение рабочего времени.	В системе должен быть предусмотрен функционал создания заказ нарядов, установленной формы, а так же интуитивно понятен для заполнения механикам СТО используя выпадающие списки и прочие элементы интерфейсов для максимально быстрого и наглядного формирования заказ-наряда , система должна обладать многопользовательским режимом и давать возможность одновременно формировать несколько заказ нарядов разным пользователям одновременно.	2
			Было бы хорошо, если бы зн генерировался без изюга участия или был бы попроще.		2
			Составлять заказ-наряды независимо друг от друга или загрузки компьютера		2
Руководитель СТО	Повышение прозрачности за счёт отслеживание истории заказов (заказчик, исполнитель, используемые материальные средства) , статистика и анализ по выполненным работам.	Справочник не всегда доводится актуальный (расценки меняются, письма не доходят), приходится пересчитывать, все приходится вести руками.	Иметь актуальные расценки на выполняемые работы	Система должна отображать актуальную информацию по расценкам выполняемых работ	1
		Заказ-наряды теряются, в них потом вносятся корректировки	Создание заказ-наряда установленной формы в электронном виде	Система должна поддерживать создание заказ-наряда в установленной формы в электронном виде	1
		Каждый раз просят предоставлять отчеты в новой форме, мне неудобно.	Сохранение заказ-наряда в системе	Система хранит заказ-наряды, с разграничением прав доступа(кому именно?)	1
			Информация по заказ-нарядам должна быть всегда актуальна	Система должна хранить заказ наряды в актуальном состоянии с прослеживанием истории изменений.	1
	Повышение производительности за счёт автоматизации процессов, как следствие повышение прибыли.	Каждый раз просят предоставлять отчеты в новой форме, мне неудобно.	Выгрузка отчета в электронном виде	Система должна обеспечивать создание отчетов для руководителя СТО в электронном виде	1
			Выгрузка отчета по заказ-нарядам в утверждённой форме	Система должна обеспечивать создание отчетов в утверждённой форме.	1
	Повышение прозрачности за счёт прослеживаемости движения запчастей и материальных средств, с момента закупки до момента списания со склада.	Все в Excel надо писать руками Не могу подтянуть справочники с запчастями Ошибки, приходится долго искать, бывает другая номенклатура	Формировать корректные заявки на запчасти	Система должна отражать актуальную номенклатуру запчастей.	1
		Всех складов не вижу, не вижу остатки. Есть кладовщик, могу запросить у него.	Видеть остатки на всех складах	Система должна отражать актуальные остатки на складах	2
		В общем отчете по заказ-нарядам очень мало информации: такой-то заказ-наряд на такую-то машину, и все.	Заказ-наряд должен создаваться в утвержденной форме	Заказ наряды создаются в системе в утверждённой форме.	1
		Статистика о наиболее используемых запчастях в принципе ведется, но хотелось	Ведение актуальной статистики об используемых запчастях и расходниках	Система должна предоставлять статистику использования запчастей и расходников	2
		Формирование запасов - по интуиции. Хорошо, если была бы система, в которой можно это отследить	Аналитика и прогнозирование потребности в запчастях на основании статистики, сезонным спросом, условиями рынка и т.д.	В системе должен формироваться прогноз потребности в запчастях и расходниках - (период? Какие метрики учитывать?)	2
		Главная проблема в учете на бумаге	Перевести процессы в электронный вид. Создать MVP - складские процессы и учет работ. Иметь усовершенствованное производство, фин.аналитику на уровне финдиректора и финменеджеров (бухг в том числе) для принятия решений	В системе должны быть отражены складские процессы - что именно?	1
					1
	Предоставление структурированных аналитических данных, для определения дальнейшей стратегии развития	Затраты и прибыли анализируются спонтанно, по факту	Хочется, чтобы была единая точка информации, чтобы мне как финдиректору анализировать затраты и прибыли, чтобы часть операций производилась автоматически: расчет зп, календари, табелирование и прочие мелочи.	Система должна предоставлять руководству единый отчет, содержащий аналитические цифры по затратам и прибыли, с автоматическим расчетом зп, календарями, табелированием и прочим (уточнить все пункты!)	1
		У конкурентов выручка на 50% больше	Повысить прибыль от деятельности. Получить увеличение возврата инвестиций, есть два пути: повышать количество привлекаемых денег или снижать затраты. Планировать cash flow в	Система должна давать возможность формировать отчеты линейным руководителям: закупки, план работ, доходы-расходы, - что еще?	1
		Запчасти и расходники закупаются спонтанно, с опозданием, с переизбытком одних и нехваткой других позиций, от этого происходят простои, теряем клиентов, деньги	Важно, чтобы система умела оптимизировать и снижала затраты, например: одних запчастей на складах много (посчитали по экспертной оценке, заказали много), а они не нужны, лежат и занимают место, а других нет, поэтому отказываем каким-то машинам в ремонте или долго их заказываем.	Система длжна рассчитывать прогнозные данные, сколько купить необходимое количество запчастей или расходников, не больше и не меньше Система длжна сигнализировать, когда настанет время закупить необходимое по прогнозу количество запчастей или расходников	2
		Учёт заказов и прослеживаемость заказчик, исполнитель, используемые материальные средства.	Нет адекватной аналитики в разрезе: - загрузки работ - учета работ - загрузки помещений - загрузки мастеров - загрузки техники - учета материалов - учета расхода материалов - учета движения Нет возможности планировать все перечисленное	Нужна система для работы с большим объемом данных, который вводили бы мастера, менеджеры, закупки, бухгалтерия. Из этих сырых данных можно будет агрегировать данные, на основе которых можно будет принимать решения.	1
Финансовый директор	Учёт заказов и прослеживаемость заказчик, исполнитель, используемые материальные средства.	Нет возможности планировать все перечисленное	Хочу планировать загрузку работ, учет работ, загрузку помещений, мастеров и техники, учет материалов, учет их расхода и движения между поставщиком, складом, СТО и складами	Система должна позволять планировать загрузку работ, загрузку помещений, мастеров и техники, закупку, расход и распределение материалов между поставщиком, складом, СТО и складами (дополнить и декомпозировать)	2
		Повышение прозрачности за счёт прослеживаемости движения запчастей и материальных средств, с момента закупки до момента списания со склада.	много ручной работы при обработке заявок из СТО	Обработка заявок должна происходить при помощи автоматизированной системы	1
	Учёт заказов и прослеживаемость заказчик, исполнитель, используемые материальные средства.	в разном формате: почта, втсап, хоть и есть единая форма. Трудно разобрать, выцелить данные - мы не можем понять уходит много времени, конфликты. В СТО хотят быстрее	Заявки установленной формы	Система должна предоставить установленную форму заявки, информативную и однозначно читаемую.	1
		Улучшить работу с остатками на складе, чтобы система сама понимала, что запчастей хватает или нет.	Заявки должны оперативно обрабатываться центральным складом.	Система должна поддерживать высокий уровень взаимодействия между складами филиалов и центральным складом	2
	Повышение прозрачности за счёт прослеживаемости движения запчастей и материальных средств.	И чтобы при нехватке заявка поставщику начинала автоматически создаваться.	Отображение актуального количества запчастей / расходникв на складе	Система должна предоставлять актуальное наличие расходников / запчастей на цс	2
		И чтобы при нехватке заявка поставщику начинала автоматически создаваться.	Автоматическое напоминани о необходимости создание заявки поставщику при приближении к неснижаемым остаткам.	Система должна оповещать пользователя о необходимости создания заявки поставщику, когда количество запчастей / расходников приближается к размеру неснижаемого остатка (за сколько дней? Каковы неснижаемые остатки?)	2
	Учёт заказов и прослеживаемость заказчик, исполнитель, используемые материальные средства.	Бухгалтерия и финотдел жалуются, что не могут свести зарплаты и работы, которые передают из подразделения в подразделение.	Заявки должны оперативно обрабатываться центральным складом.	Система позволяет автоматизировать учёт выполненных работ и начисление заработной платы, выводя данные для контроля бухгалтеру по заработной плате.	1
		На складе многое делается руками, ПК не во всех подразделениях, морально устарело, в ЦС ведут, а сюда все остальные передают в бумажном варианте. Многое теряется.	Требуется единая ИС которая обеспечит взаимодействие подразделений и обмен данными.	Система должна позволять вносить данные в электронном виде	1
ИТ-директор	Повышение прозрачности за счёт прослеживаемости движения запчастей и материальных средств, с момента закупки до момента списания со склада.	Если один в офисе менеджер что-то ведет, второй не хочет, чтобы его данные видел другой (клиентов, например).	Разграничение прав доступа	Предусмотреть в системе инструменты авторизации и разграничения прав доступа	1
		Защита персональных данных нужна.	Федеральный закон "О персональных данных" от 27.07.2006 N 152-ФЗ	В системе должна быть реализована механизмы защиты персональных данных	1
		Кто будет обучать? Внедрять, развивая, устанавливать новые версии? Тогда нужны инструкции, кто-то должен нас научить.	Поддержка будущей системы при ее эксплуатации	К системе должно прилагаться обучение, инструкции или постоянная поддержка после ее внедрения - что именно?	3
		Интернета нет, почтой отправить нельзя.	Не всегда присутствует стабильный интернет в местах расположения СТО	Система должна работать децентрализованно, на случай отказа каналов связи, при восстановлении связи синхронизировать данные	2
	Повышение прозрачности за счёт прослеживаемости движения запчастей и материальных средств.	Нужен кто-то, кто под вашу систему предоставил бы проект, который мы закупили бы. На текущей технике -	Система должна быть реализованна на актуальных в данный момент программных и аппаратных платформах	Требуется предусмотреть масштабируемость системы	2
		Нет учета расходников и запчастей. План-факт, бывает, не сходится.	Учет расходников и запчастей	В системе реализован автоматический учет расходников и запчастей.	1
	Пересортица по цене запчастей	Информация о ценах на запчасти в системе соответствует рынку	Система использует актуальные данные от поставщиков на запчасти и расходники		1
					1
Менеджер нескольких небольших СТО	Повышение прозрачности за счёт отслеживание истории заказов (заказчик, исполнитель, используемые материальные средства) , статистика и анализ по выполненным работам.	ЦС неважно, как быстро запчасти к нам придут, а я стараюсь заказывать как можно быстрее.	Своевременная поставка запчастей (и расходников) по заказу	Система позволяет формировать заказы на центральный склад	1
		Нет возможности контролировать логистику заказа от центрального склада до конечного потребителя			1
	Мастера простые, качество не всегда можем проследить - клиенты жалуются.	Статистика работ мастера и их рейтинг.	Система ведёт статистику работ мастера на основе отзывов клиентов		2
					2
	Много рутинной монотонной работы	Электронное оформление заказ-нарядов, актов сдачи и приемки работ	Система поддерживает оформление документов по приему-сдаче автомобиля: заказ-нарядов, актов		2
		Электронное оформление заявок на центральный склад	Система позволяет оформлять заявки на центральный склад		1
					1
	Автоматическое формирование отчетности по заказам, заказ-нарядам	Система формируе отчёты по заказ-нарядам в установленный период			1