|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Идентификатор | Роль | Действие | As is |  | Проблемы |
|  |  |  | По телефону | Очно |  |
| st00100 | Руководитель сети | Получение отчетности | +/- | + | Отчетность формируется долго |
| st00100 | Руководитель сети | Управляющие воздействия на сотрудников | + | + | Взаимодействие с сотрудниками растянуто по времени. Внедрение решений происходит долго. |
| st00200 | Клиент | Запись/ перенос записи на услугу | + | + | Клиенту трудно записаться (дозвониться) |
| st00200 | Клиент | Получение скидки | + | + |  |
| st00200 | Клиент | Получение напоминания | +/- | - | Менеджеру сложно направлять всем смс вручную |
| st00300 | Посетитель | регистрация | - | + |  |
| st00300 | Посетитель | Запись/перенос записи на услугу | + | + | Клиенту трудно записаться (дозвониться) |
| st00300 | Посетитель | Получение скидки | - | - |  |
| st00300 | Посетитель | Получение напоминания | - | - | Без регистрации менеджер теряет номера |
| st00400 | Мастер | Уведомление о своем расписании | +/- | + | Мастеру сложно передать менеджеру и администраторы свой график работы |
| st00400 | Мастер | Просмотр плана работы | +/- | + | Мастер не видит когда и какие у него есть записи |
| st00400 | Мастер | Получение обратной связи от клиентов | - | + | Мастер не может получить обратную связь от клиентов |
| st00400 | Мастер | Получение уведомлений об изменении расписания | +/- | + | Не может получить информацию об отмене или переносе записи |
| st00500 | Менеджер | Внесение расписания мастера | - | + | Мастера неудобно передают свое расписание |
| st00500 | Менеджер | Связь с клиентами | + | + | Ограниченное количество каналов связи и клиенты уходят в другие барбершопы |
| st00500 | Менеджер | Оформление выполненных услуг | - | + | Менеджер не фиксирует все выполненные услуги |
| st00500 | Менеджер | Просмотр отчетов о выполненных работах | - | + | Отчеты о работе необходимо составлять вручную. |
| st00500 | Менеджер | Формирование рассылок для клиентов | - | - | Менеджер не может оперативно разослать уведомления вручную всем клиентам |
| st00600 | Администратор | Регистрирует новых клиентов в системе | - | + | Клиенты не могут зарегистрироваться самостоятельно |
| st00600 | Администратор | Подтверждает запись | + | - | Клиенты не приходят вовремя и мастера теряют время |
| st00600 | Администратор | Контролирует работу барбершопа | - | + | Данные о работе бизнеса необходимо собирать вручную. Состояние сложно оценить. |
| st00600 | Администратор | Записывает клиентов на услуги | - | + | Нет единой системы для записи клиентов очно и по телефону |
| st00700 | Смежная система | Контролирует деятельность барбершопа | - | + | Данные для составления отчетности необходимо собирать вручную. |
| st00600 | Смежная система | Оценивает финансовый результат | - | + | Данные поступают с задержкой и неструктурированно |
| st00800 | Разработчики | Оценивают список требований | - | + | Техническое задание на разработку и внедрение системы не составлено |
| st00800 | Разработчики | Проводят переговоры | + | + | Со стороны заказчика нет назначенных ответственных лиц |
| st00800 | Разработчики | Ведут разработку | - | + | В отсутствие требований не сформирована необходимая команда разработчиков |
| st00900 | Разработчики | Исправляют обнаруженные баги | - | + | - |
| st01000 | Бухгалтерия | Начисление оплат | - | + | Данные об оказанных услугах передаются с задержкой |