|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Идентификатор | Роль | Действие | As is |  | Проблемы | To be |  | Решение проблемы |
|  |  |  | По телефону | Очно |  | В системе | Очно |  |
| st00100 | Руководитель сети | Получение отчетности | +/- | + | Отчетность формируется долго | + | + | В системе отчетность формируется мгновенно и все данные в постоянном доступе |
| st00100 | Руководитель сети | Управляющие воздействия на сотрудников | + | + | Взаимодействие с сотрудниками растянуто по времени. Внедрение решений происходит долго. | + | + | В системе настроена система уведомлений и чатов с сотрудниками. Решения передаются максимально оперативно. |
| st00200 | Клиент | Запись/ перенос записи на услугу | + | + | Клиенту трудно записаться (дозвониться) | + |  | Облегчение записи клиенту |
| st00200 | Клиент | Получение скидки | + | + |  | - | + | - |
| st00200 | Клиент | Получение напоминания | +/- | - | Менеджеру сложно направлять всем смс вручную | + |  | Напоминания направляются автоматизировано |
| st00300 | Посетитель | регистрация | - | + |  | + |  | Упрощение регистрации  Снижение нагрузки на менеджера |
| st00300 | Посетитель | Запись/перенос записи на услугу | + | + | Клиенту трудно записаться (дозвониться) | + |  | Облегчение записи |
| st00300 | Посетитель | Получение скидки | - | - |  | - | - | - |
| st00300 | Посетитель | Получение напоминания | - | - | Без регистрации менеджер теряет номера | + |  | Возможность направлять уведомления автоматизировано |
| st00400 | Мастер | Уведомление о своем расписании | +/- | + | Мастеру сложно передать менеджеру и администраторы свой график работы | + |  | Мастер самостоятельно добавляет свой график. Снижение нагрузки на менеджера. |
| st00400 | Мастер | Просмотр плана работы | +/- | + | Мастер не видит когда и какие у него есть записи | + |  | Данные о всех записях в постоянном доступе в системе |
| st00400 | Мастер | Получение обратной связи от клиентов | - | + | Мастер не может получить обратную связь от клиентов | + | + | Обратная связь доступна постоянно. Возможно оперативное решение конфликтных ситуаций. |
| st00400 | Мастер | Получение уведомлений об изменении расписания | +/- | + | Не может получить информацию об отмене или переносе записи | + |  | Расписание обновляется автоматически. Мастер и клиент получают уведомления автоматически. |
| st00500 | Менеджер | Внесение расписания мастера | - | + | Мастера неудобно передают свое расписание | + |  | Менеджер контролирует внесение расписания. Снижается нагрузка |
| st00500 | Менеджер | Связь с клиентами | + | + | Ограниченное количество каналов связи и клиенты уходят в другие барбершопы | + |  | Доступны все каналы связи с клиентами. Общение происходит в полуавтоматическом режиме. |
| st00500 | Менеджер | Оформление выполненных услуг | - | + | Менеджер не фиксирует все выполненные услуги | + | + | Все выполненные работы фиксируются. Оплата работы мастеров происходит полностью и без проблем. |
| st00500 | Менеджер | Просмотр отчетов о выполненных работах | - | + | Отчеты о работе необходимо составлять вручную. | + |  | Составление отчетности автоматизировано. Данные всегда актуальны. |
| st00500 | Менеджер | Формирование рассылок для клиентов | - | - | Менеджер не может оперативно разослать уведомления вручную всем клиентам | + |  | Система рассылок работает автоматически. Клиенты получают нужную информацию |
| st00600 | Администратор | Регистрирует новых клиентов в системе | - | + | Клиенты не могут зарегистрироваться самостоятельно | + |  | Клиенты регистрируются самостоятельно. Снижается нагрузка на администратора. |
| st00600 | Администратор | Подтверждает запись | + | - | Клиенты не приходят вовремя и мастера теряют время | + |  | Настроена система автоматического подтверждения записи. Администратор может предложить это время другим клиентам. Мастера не простаивают. |
| st00600 | Администратор | Контролирует работу барбершопа | - | + | Данные о работе бизнеса необходимо собирать вручную. Состояние сложно оценить. | + | + | В системе предусмотрен блок отчетности о работе барбершопа. У администратора есть понимание состояния бизнеса. |
| st00600 | Администратор | Записывает клиентов на услуги | - | + | Нет единой системы для записи клиентов очно и по телефону | + | + | Клиенты могут записаться самостоятельно, либо при записи через администратора процедура максимально упрощена – доступна вся нужная информация |
| st00700 | Смежная система | Контролирует деятельность барбершопа | - | + | Данные для составления отчетности необходимо собирать вручную. | + |  | Данные для предоставления контролирующим органам доступны постоянно. |
| st00700 | Смежная система | Оценивает финансовый результат | - | + | Данные поступают с задержкой и неструктурированно | + |  | Данные доступны в оперативном доступе для оценки текущего состояния бизнеса |
| st00700 | Разработчики | Оценивают список требований | - | + | Техническое задание на разработку и внедрение системы не составлено | + |  | Система разработана и функционирует в соответствии с ТЗ |
| st00700 | Разработчики | Проводят переговоры | + | + | Со стороны заказчика нет назначенных ответственных лиц | + |  | Назначены ответственные лица со стороны бизнеса, которые дают обратную связь по работе системы |
| st00700 | Разработчики | Ведут разработку | - | + | В отсутствие требований не сформирована необходимая команда разработчиков | - | - | - |
| st00700 | Разработчики | Исправляют обнаруженные баги | - | + | - | + |  | Функционирует техническая поддержка и ответственные разработчики, которые обеспечивают стабильную работу системы. |