**Роли стейкхолдеров**

**1. Основные группы стейкхолдеров**

| **Категория** | **Роль** | **Описание влияния** |
| --- | --- | --- |
| **Внутренние** | Руководитель сети | Контролирует бизнес-процессы, требует автоматизированной отчетности |
|  | Менеджер | Управляет расписанием, взаимодействует с клиентами и мастерами |
|  | Мастер | Предоставляет услуги, зависит от точности расписания |
|  | Администратор | Регистрирует клиентов, подтверждает записи |
|  | Бухгалтерия | Получает данные об оплатах и выполненных услугах |
| **Внешние** | Клиенты (зарегистрированные) | Используют систему для записи, получают услуги |
|  | Посетители (незарегистрированные) | Осуществляют разовые записи |
|  | Разработчики системы | Реализуют и поддерживают функционал |
|  | Контролирующие органы | Получают отчетные данные |

**2. Детализация по ролям**

**1. Руководитель сети**

* **Интересы**: Автоматизация отчетности, контроль бизнес-показателей
* **Проблемы (As Is)**: Долгое формирование отчетов вручную
* **Потребности (To Be)**: Мгновенный доступ к аналитике

**2. Менеджер**

* **Интересы**: Упрощение управления записями
* **Проблемы**: Ручная работа с расписанием, отсутствие единой системы
* **Потребности**: Автоматизация уведомлений, интеграция каналов связи

**3. Мастер**

* **Интересы**: Контроль личного графика
* **Проблемы**: Не видит актуальное расписание
* **Потребности**: Личный кабинет с записями и отзывами

**4. Администратор**

* **Интересы**: Упрощение регистрации клиентов
* **Проблемы**: Ручная обработка записей
* **Потребности**: Система подтверждения записей

**5. Клиенты**

* **Интересы**: Удобная онлайн-запись
* **Проблемы**: Трудности с записью по телефону
* **Потребности**: Автоматические напоминания

**6. Разработчики**

* **Интересы**: Четкие требования
* **Проблемы**: Отсутствие ТЗ
* **Потребности**: Обратная связь от бизнеса