|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Идентификатор** | **Стейкхолдер** | **Действие** | **as is** | | **Проблемы** |
|  |  |  | по телефону | очно |  |
| st00200 | Клиент | Запись /перенос записи на услугу | + | + | Клиенту трудно записаться (дозвониться) |
| st00200 | Клиент | Получение скидки | - | + |  |
| st00200 | Клиент | Получение напоминания | + / - | - | Менеджеру сложно направить СМС всем 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 телефонов |
| st00400 | Менеджер | Ввод и корректировка расписания мастеров | - (на бумаге) | + (устно) | Ведение расписания вручную (бумажный журнал или Excel) неудобно, приводит к ошибкам и накладкам |
| st00400 | Менеджер | Ввод выполняемых мастером услуг | - (на бумаге) | + (устно) | Нет единой базы компетенций мастеров |
| st00400 | Менеджер | Связь с клиентами (подтверждение, перенос) | + | + | Большие трудозатраты на рутинные звонки |
| st00400 | Менеджер | Отметка о выполнении услуги | - (на бумаге) | + | Учет выполненных услуг ведется вручную, что затрудняет формирование отчетов |
| st00400 | Менеджер | Прием оплаты | - (терминал) | + (налич.) | Не интегрировано с системой учета, менеджеру приходится дублировать информацию для бухгалтерии |
| st00400 | Менеджер | Получение отчетов о выполненных услугах | - (вручную) | - | Отчеты формируются вручную, что занимает много времени и может содержать ошибоки |
| st00400 | Менеджер | Просмотр отзывов клиентов | - | + (устно) | Отзывы не систематизированы, сложно анализировать качество работы |
| st00500 | Мастер | Просмотр своего расписания и записи | - | + (устно) | Нет прямой связи с клиентом, обратная связь неформальна и необъективна |
| st00500 | Мастер | Просмотр отзывов о себе | + | - | Данные поступают с задержкой, возможны ошибки при переносе из журнала менеджера, нет автоматизации |