**Таблица ролей и их действий в текущем состоянии (as is)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Идентификатор** | **Стейкхолдер** | **Действие** | **as is** | | **Проблемы** |
| **по тел.** | **очно** |
| **st00100** | Руководитель сети барбершопов | Увеличение клиентской базы | – | + | Ручная запись занимает много времени, клиенты забывают о записи, нет автоматического учета клиентов |
| **st00100** | Руководитель сети барбершопов | Снижение трудозатрат | – | + | Необходимость ручного управления записями, отсутствие автоматических напоминаний |
| **st00200** | Зарегистрированный посетитель | Запись/перенос на услугу | + | + | Клиенту трудно записаться (дозвониться), нет автоматических напоминаний, возможны ошибки в записи |
| **st00200** | Зарегистрированный посетитель | Получение напоминания | +/– | – | Менеджеру сложно направить СМС всем вручную, возможны пропуски |
| **st00200** | Зарегистрированный посетитель | Получение скидки | – | + | Нет автоматического учета скидок для онлайн-записи |
| **st00300** | Незарегистрированный посетитель | Регистрация | – | + | Неудобство регистрации, потеря клиентов из-за сложности процесса |
| **st00300** | Незарегистрированный посетитель | Запись на услугу | + | + | Клиенту трудно записаться (дозвониться), отсутствие автоматических напоминаний |
| **st00300** | Незарегистрированный посетитель | Получение напоминания | – | – | Без регистрации менеджер теряет номера телефонов, клиенты не получают напоминаний |
| **st00400** | Мастер | Просмотр расписания и записей | – | + | Перегруженность в пиковые часы, отсутствие автоматического учета времени |
| **st00400** | Мастер | Получение отзывов | – | + | Нет автоматического учета отзывов, сложность анализа обратной связи |
| **st00500** | Менеджер | Управление записями | + | + | Ошибки в учете, сложность управления в пиковые часы |
| **st00500** | Менеджер | Учет оплат | – | + | Ошибки в учете, сложность интеграции с бухгалтерией |
| **st00500** | Менеджер | Корректировка расписания | – | + | Задержки в обновлении расписания, возможные ошибки |
| **st00500** | Менеджер | Отправка напоминаний клиентам | + | – | Трудоемкость процесса, возможные пропуски |
| **st00600** | Администратор | Настройка системы | – | + | Сложность настройки, отсутствие автоматизации |
| **st00700** | Санэпиднадзор | Учет санобработки | – | + | Отсутствие автоматического учета, возможные нарушения норм |
| **st00800** | Разработчики системы | Создание удобной и функциональной системы | – | – | Сложности в интеграции с внешними системами, недостаток обратной связи |
| **st00800** | Разработчики системы | Успешное внедрение системы | – | – | Сложности в интеграции с внешними системами, недостаток информации о бизнес-процессах |
| **st00900** | Поставщик оборудования | Интеграция с системой учета оборудования | – | + | Сложности в синхронизации данных, отсутствие автоматизации |
| **st01000** | Маркетинговая команда | Анализ данных по записям и отзывам | – | – | Отсутствие данных для анализа, сложности в получении обратной связи |
| **st01000** | Маркетинговая команда | Продвижение услуг и привлечение клиентов | – | + | Отсутствие автоматизированных инструментов для анализа эффективности кампаний |

**Роли стейкхолдеров и их действия**

1. Руководитель сети барбершопов:

- увеличение клиентской базы;

- снижение трудозатрат.

1. Зарегистрированный посетитель:

- запись/перенос на услугу;

- получение напоминания;

- получение скидки.

1. Незарегистрированный посетитель:

- регистрация;

- запись на услугу;

- получение напоминания.

1. Мастер:

- просмотр расписания и записей;

- получение отзывов.

1. Менеджер:

- управление записями;

- учет оплат;

- корректировка расписания;

- отправка напоминаний клиентам.

1. Администратор:

- настройка системы.

1. Санэпиднадзор:

- учет санобработки.

1. Разработчики системы:

- создание удобной и функциональной системы;

- успешное внедрение системы.

1. Поставщик оборудования:

- интеграция с системой учета оборудования.

10. Маркетинговая команда:

- анализ данных по записям и отзывам;

- продвижение услуг и привлечение клиентов.

**Проблемы, возникающие перед ролями стейкхолдеров**

1. Руководитель сети барбершопов:

- ручная запись занимает много времени;

- клиенты забывают о записи;

- отсутствие автоматического учета клиентов.

1. Зарегистрированный посетитель:

- трудности с записью (дозвониться);

- отсутствие автоматических напоминаний;

- ошибки в записи.

1. Незарегистрированный посетитель:

- неудобство регистрации;

- трудности с записью (дозвониться);

- отсутствие напоминаний.

1. Мастер:

- перегруженность в пиковые часы;

- отсутствие автоматического учета времени и отзывов.

1. Менеджер:

- ручное управление записями и оплатами;

- ошибки в учете;

- трудоемкость отправки напоминаний.

1. Администратор:

- сложность настройки системы;

- отсутствие автоматизации.

1. Санэпиднадзор:

- отсутствие автоматического учета санобработки;

- возможные нарушения норм.

1. Разработчики системы:

- недостаток информации о бизнес-процессах;

- сложности в интеграции с внешними системами.

1. Поставщик оборудования:

- сложности в синхронизации данных;

- отсутствие автоматизации учета оборудования.

10. Маркетинговая команда:

- отсутствие данных для анализа записей и отзывов;

- сложности в получении обратной связи от клиентов;

- отсутствие автоматизированных инструментов для анализа эффективности кампаний.

**Каталог стейкхолдеров**

1. Руководитель сети барбершопов.
2. Зарегистрированный посетитель.
3. Незарегистрированный посетитель.
4. Мастер.
5. Менеджер.
6. Администратор.
7. Санэпиднадзор.
8. Разработчики системы.
9. Поставщик оборудования.
10. Маркетинговая команда.