|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Идентификатор** | **Стейкхолдер** | **Действие** | **По телефону** | **В системе** | **Проблемы** |
| st00101 | Клиент | Запись/перенос записи на услугу | + | + | Трудно дозвониться, нет удобного времени |
| st00101 | Клиент | Получение скидки | - | + | Только при личном визите |
| st00101 | Клиент | Получение напоминания | +/- | - | Ручная отправка СМС, возможны задержки |
| st00101 | Клиент | Получение услуги | - | + | Мастер задерживается, нет сдачи |
| st00101 | Клиент | Оставление отзыва | - | - | Нет механизма для отзывов |
| st00102 | Посетитель | Регистрация | - | + | Только при личном визите |
| st00102 | Посетитель | Запись/перенос записи | + | + | Те же проблемы, что у клиентов |
| st00102 | Посетитель | Получение скидки | - | - | Недоступно без регистрации |
| st00102 | Посетитель | Получение напоминания | - | - | Нет данных для напоминаний |
| st00102 | Посетитель | Получение услуги | - | + | Те же проблемы, что у клиентов |
| st00103 | Мастер | Просмотр расписания | + | + | Неравномерная нагрузка |
| st00103 | Мастер | Предоставление услуги | - | + | Клиенты опаздывают/не приходят |
| st00104 | Менеджер | Ведение записи | + | + | Клиенты отменяют без предупреждения |
| st00104 | Менеджер | Просмотр отзывов | - | - | Нет системы отзывов |
| st00104 | Менеджер | Прием оплаты | - | + | Проблемы со сдачей |
| st00104 | Менеджер | Отправка уведомлений | +/- | - | Ручная работа, возможны ошибки |
| st00105 | Администратор | Управление правами | - | - | Технические проблемы |
| st00106 | Санэпиднадзор | Проверка санобработки | - | + | Отсутствие записей |
| st00109 | Бухгалтер | Получение данных | - | + | Ошибки в данных |