

Идентификатор	Стейкхолдер	Действие	as is		Проблемы	to be		Решение проблемы
			по телефону	очно		В системе	Очно	
st00100	Руководитель сети	Контролирует развитие бизнеса	-	+	Отсутствие роста клиентской базы	+	+	Цифровизация способствует увеличению клиентской базы
st00200	Клиент	Запись /перенос записи на услугу	+	+	Клиенту трудно записаться (дозвониться)	+	+	Облегчение записи клиенту
st00200	Клиент	Получение скидки	-	+	Некоторые услуги могут не предполагать скидок вообще.	-	+	-
st00200	Клиент	Получение напоминания	+ /-	-	Менеджеру сложно направить СМС всем вручную	+	-	Напоминания будут направляться автоматизировано
st00300	Посетитель	Регистрация	-	+	Слишком много полей для заполнения — это может затруднить регистрацию для некоторых пользователей	+	+	Упрощение регистрации. Снижение нагрузки на менеджера
st00300	Посетитель	Запись /перенос записи на услугу	+	+	Клиенту трудно записаться (дозвониться)	+	+	Облегчение записи
st00300	Посетитель	Получение скидки	-	-	Некоторые услуги могут не предусматривать скидок для незарегистрированных пользователей.	-	-	-
st00300	Посетитель	Получение напоминания	-	-	Без регистрации менеджер теряет номера телефонов	-	-	Возможность направлять напоминания автоматизировано
st00400	Мастер	Согласование своего расписания	+ /-	+	Назначенное расписание не всегда удобно.	+	+	Облегчение процесса изменения расписания
st00400	Мастер	Изменения своего расписания	-	+	Не всегда удаётся изменить назначенное расписание.	+	+	Облегчение процесса изменения расписания
st00400	Мастер	Узнавать количества клиентов в определённые дни	-	+	Возможны частые изменения данных из-за отмены или переноса услуг клиентами или менеджерами.	+	+	Возможность оперативно отслеживать изменения
st00400	Мастер	Просмотр того, какие именно услуги клиенту необходимы заранее	-	+	Возможны частые изменения данных из-за отмены или переноса услуг клиентами или менеджерами.	+	+	Возможность оперативно отслеживать изменения
st00500	Менеджер	Составлять и корректировать расписание мастеров	+ /-	+	Менеджеру сложно составлять и корректировать расписание всех мастеров вручную	+	+	Позволит менеджеру быстрее и без ошибок составлять расписание
st00500	Менеджер	Осуществлять связь с клиентами	+ /-	+	Не со всеми клиентами можно связаться	+	+	Повышается доступность и удобство связи с клиентами
st00500	Менеджер	Проставляет отметку о выполнении услуги	-	+	Менеджер может забыть поставить отметку о выполнении услуги	+	+	Менеджеру будет приходить напоминание об необходимости изменении статуса заказа
st00500	Менеджер	Начисляет и принимает оплату	-	+	Оплата фиксируется вручную — легко забыть или перепутать.	+	+	Через онлайн-платёж будет автоматически формироваться отчёт об оплате без ошибок
st00500	Менеджер	Отвечает на отзывы клиентов	-	+	У менеджера может не быть шаблонных ответов на различные отзывы.	+	+	Будут доступны шаблоны ответов
st00600	Администратор	Управляет правами доступа для новых менеджеров, мастеров и клиентов.	+ /-	+	Риск ошибок при настройке прав доступа	+	+	-
st00700	Смежная система	Проводит проверки соблюдения санитарных норм	-	+	Проверки проходят внезапно — сложно всегда быть готовым	-	+	-
st00800	Разработчики	Добавляют или корректируют возможности системы	-	+	Ограниченное количество времени на разработку или корректировку необходимых изменений	+	+	-
st00900	Бухгалтер	Получает данные об оплате от менеджера	+ /-	+	Менеджер может забыть передать данные о клиентах и их услугах.	+ /-	+	Менеджеру будет приходить напоминание. Также в системе будет автоматически формироваться отчёт