

<b>Идентификатор</b>	<b>Стейкхолдер</b>	<b>Действие</b>	<b>as is</b>	<b>Проблемы</b>	<b>to be</b>	<b>Решение проблемы</b>
			по телефону	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 удается 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 изменения 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	-	+ Ограниченнное 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