

Столбец 1	Стейкхолдер	Действие	as is	Столбец 5	Проблемы	to be	Столбец 2	Решение проблемы
			по телефону	очно		В системе	Очно	
st00100	Руководитель сети	управление и развитие бизнеса	-	+	Отсутствие роста клиентской базы	+	+	добавление онлайн-записи способствует увеличению
st00200	Клиент	Запись/перенос записи на услугу	+	+	Клиенту трудно записаться (позвониться)			Облегчение записи клиенту
st00200	Клиент	Получение скидки	-	+		-	+	-
st00200	Клиент	Получение напоминания	+/-	-	менеджеру сложно направить СМС всем входящим	+		напоминания будут управляться
st00300	Посетитель	Регистрация	-	+		+		упрощение регистрации
st00300	Посетитель	Запись/перенос записи на услугу	+	+	клиенту трудно записаться (позвониться)	+		Снижение нагрузки на Облегчение записи
st00300	Посетитель	Получение скидки	-	-		-	-	-
st00300	Посетитель	Получение напоминания	-	-	без регистрации менеджер не знает намерения клиента	-		возможность направлять напоминания
st00400	Мастер	Осуждение своего расписания	+/-	+	не всегда удобен график работы	+		удобный составления
st00400	Мастер	Просмотр записи на свои услуги	-	+	неточная информация, в связи с которой возникают отмены записи	+		возможность проверять в связи с онлайн-записью,
st00500	Менеджер	составление и внесение изменений в график	-	+	ручного ввода неактуальность графика вручную	+		информация будет внесена
st00500	Менеджер	Связь с клиентами	+	-	может потерять телефон	+		напоминаний в электронном
st00500	Менеджер	предоставляет отметку о предоставлении услуги	-	+	может забыть проставить отметку о выполнении услуги	+		менеджеру будет
st00500	Менеджер	присмотр и прием оплаты	-	+	могут возникнуть сложности при ответах клиентам	+		будут даны напоминания о
st00500	Менеджер	начисление и прием оплаты	-	+	может допустить ошибку или забыть провесть оплату	+		доступность онлайн-платежа снизит ошибки и
st00600	Администратор	дает права доступа для контроля обслуживания	+/-	+	внезапные проверки без заранее известного расписания	+	+	-
st00700	Смежная система	получает данные об оплате от менеджера	-	+	может не получить данные от менеджера	-	+	-
st00800	Бухгалтер	получает данные об оплате от менеджера	+/-	+	не все функции могут застыть и реализоваться в поставленные	+/-	+	данные об оплате будут передаваться
st00900	Разработчики системы	Совершенствуют систему	-	+		+	+	-