

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 клиентов за счет удобства записи
st00200	Клиент	Запись/перенос записи на услугу	+	+	Клиенту трудно записаться (дозвониться)			Облегчение записи клиенту
st00200	Клиент	Получение скидки	-	+		-	+	-
st00200	Клиент	Получение напоминания	+/-	-	Менеджеру сложно направить СМС всем вручную	+		Напоминания будут направляться автоматизировано
st00300	Посетитель	Регистрация	-	+		+		Упрощение регистрации Снижение нагрузки на менеджера
st00300	Посетитель	Запись/перенос записи на услугу	+	+	Клиенту трудно записаться (дозвониться)	+		Облегчение записи
st00300	Посетитель	Получение скидки	-	-		-	-	-
st00300	Посетитель	Получение напоминания	-	-	Без регистрации менеджер теряет номера телефонов	-		Возможность направлять напоминания автоматизировано
st00400	Мастер	Обсуждение своего расписания	+/-	+	Назначенный график работы не всегда удобен	+		Удобство составления электронного расписания
st00400	Мастер	Просмотр записи на свои услуги заранее	-	+	Неточная информация, в связи с возможными отменами записи на услуги	+		Возможность проверять наличие изменений онлайн и быть в курсе
st00500	Менеджер	Ввод расписания мастеров и услуг	-	+	Могут возникать ошибки из-за ручного ввода, неактуальность расписания. из-за изменений графика со стороны мастеров	+		В связи с онлайн-записью, информация будет автоматически добавляться в систему без ошибок ручного ввода
st00500	Менеджер	Составление и внесение изменений в график мастеров	-	+	Неудобство составления графика вручную	+		Удобство внесения изменений в электронное расписание
st00500	Менеджер	Связь с клиентами	+	-	Может потерять телефон незарегистрированного пользователя или забыть связаться с клиентом для напоминании о предстоящей записи	+		Напоминания будут направляться автоматизировано
st00500	Менеджер	Проставляет отметку о выполнении услуги	-	+	Может забыть проставить отметку о выполнении услуги	+		Менеджеру будет приходить напоминание о необходимости проставления отметки
st00500	Менеджер	Просмотр и ответ на отзывы клиентов	-	+	Могут возникнуть сложности при ответе, поскольку нет понимания, как правильно формировать ответы	+		Будут доступны шаблоны ответов

st00500	Менеджер	Начисление и прием оплаты	-	+	Может допустить ошибку или забыть провести оплату	+		Доступность онлайн-платежа снизит ошибки и возможность забыть провести оплату
st00600	Администратор	Дает права доступа для новых мастеров	+/-	+	Могут возникать ошибки при настройке доступа	+	+	-
st00700	Смежная система	Контроль соблюдения санитарных норм	-	+	Внезапные проверки без заранее известного расписания - есть вероятность неподготовленности	-	+	-
st00800	Бухгалтер	Получает данные об оплате от менеджера	+/-	+	Может не получить данные от менеджера, он может забыть их передать	+/-	+	Данные об оплате будут передаваться автоматизированно из системы
st00900	Разработчики системы	Совершенствуют систему	-	+	Не все функции могут успеть реализовать в поставленные сроки	+	+	-