|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Заинтересованная сторона** | **Задача** | **R** **Responsible** | **A** **Accountable** | **C** **Consulted** | **I** **Informed** |
| **Владелец бизнеса** | утверждение бизнес-стратегии компании | R | A |  |  |
| утверждение KPI | R | A |  |  |
| заключение договора о продаже франшизы | R | A |  |  |
| принятие решения об открытии новой кофейни сети | R | A |  |  |
| заключение договоров поставок |  |  | C | I |
| утверждение ценовой политики кофейни (отдельно взятой кофейни) |  |  | C | I |
| **Директор** | утверждение KPI |  |  | C | I |
| заключение договоров поставок | R | A |  |  |
| организация налаженных бизнес-процессов кофейни | R | A |  |  |
| утверждение ценовой политики кофейни | R | A |  |  |
| изменение цен на товары | R | A |  |  |
| принятие решения о расширении предлагаемого ассортимента | R | A |  |  |
| принятие решения об удалении товаров из предлагаемого ассортимента | R | A |  |  |
| предоставление возможности обучения для всего персонала | R | A |  |  |
| **Менеджер зала** | ведение учета товаров в наличии в системе ERP | R | A |  |  |
| добавление нового ассортимента кофе и десертов непосредственно в меню кофейни | R | A |  |  |
| удаление товаров  непосредственно из меню кофейни | R | A |  |  |
| изменение цен непосредственно в меню кофейни | R | A |  |  |
| планирование работы сотрудников кофейни (график, отпуска, выходные и т.д.) | R | A |  |  |
| закупка продукции для кофейни |  |  | C | I |
| ответ на комментарии клиентов ( в книге “Жалоб и предложений” ввиду отсутствия прил-ния) | R | A |  |  |
| обучение новых сотрудников | R | A |  |  |
| **Менеджер по закупкам** | отслеживание кол-ва каждой позиции в наличии в системе ERP | R | A |  |  |
| проведение закупки товаров для кофейни у поставщиков согласно данным системы ERP | R | A |  |  |
| поиск новых каналов поставок | R | A |  |  |
| заключение договоров поставок |  |  | C | I |
| **Менеджер по маркетингу и рекламе** | проведение маркетинговых исследований (анкетирование, опросы клиентов) | R | A |  |  |
| формирование спроса на продукцию | R | A |  |  |
| внедрение маркетинговых инструментов для повышения привлекательности кофейни | R | A |  |  |
| получение отчетов, генерируемых системой ERP, о кол-ве заказов за n-количество дней |  |  |  | I |
| обработка комментариев клиентов (устранение проблем с точки зрения рекламы) | R | A |  |  |
| **Бухгалтер** | составление финансовых отчетов для кофейни | R | A |  |  |
| **Бариста** | прием заказов | R | A |  |  |
| готовка заказа | R | A |  |  |
| принятие у клиентов оплаты за товар | R | A |  |  |
| получить чаевые от клиента | R | A |  |  |
| отмена заказа клиентом |  |  |  | I |
| предложить клиенту 10-чашку кофе в подарок (при предъявлении клиентом карточки со штампами кофейни) | R |  |  |  |
| **Посетители кофейни** | заказать кофе у баристы | R | A |  |  |
| выбрать из меню необходимый вид кофе | R | A |  |  |
| выбрать из меню сопутствующий товары | R | A |  |  |
| выбрать необходимое кол-во позиций | R | A |  |  |
| оплатить заказ наличными или картой Visa, Mastercard | R | A |  |  |
| оставить чаевые | R |  |  |  |
| оставить отзыв о кофейне  в к книге "Жалоб и предложений" | R | A |  |  |
| отменить заказа | R | A |  |  |
| возможность получить 10-чашку кофе в подарок |  |  |  | I |
| **Официант** | принести готовый заказ к столику клиента | R | A |  |  |
| получить чаевые от клиента | R |  |  |  |
| принять оплату клиента: наличными или картой Mastercard, Visa | R | A |  |  |

**RACI-матрица для состояния бизнеса “to-be“** (сделана по ошибке для будущей системы)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Заинтересованная сторона** | **Задача** | **R** **Responsible** | **A** **Accountable** | **C** **Consulted** | **I** **Informed** |
| **Менеджер зала** | ведение учета продукции в системе ERP,синхронизированной с моб.приложением “Моя кофейня“ | R | A |  |  |
| авторизоваться в системе “Моя кофейня“ | R | A |  |  |
| добавить ассортимент кофе и соп.товаров в меню приложения | R | A |  |  |
| удалить выбранные позиции из меню приложения | R | A |  |  |
| редактировать информацию о предлагаемых товарах в приложении | R | A |  |  |
| устанавливать цены на товары в приложении | R | A |  |  |
| изменять цены на товары в приложении | R | A |  |  |
| оставить комментарий на отзыв клиента | R |  |  |  |
| **Директор** | добавление ассортимента кофе и соп.товаров в  меню приложения |  |  | C | I |
| Удаление выбранных позиций в меню приложения |  |  | C | I |
| Редактирование информации о предлагаемых товарах в приложении |  |  |  | I |
| Изменение цен на товары в приложении |  |  | C | I |
| **Менеджер по маркетингу и рекламе** | получить отчет, генерируемые новой системой, о кол-ве заказов |  |  |  | I |
| получить отчет,генерируемые новой системой, о самой востребованной продукции |  |  |  | I |
| получить отчет,генерируемые новой системой, о самой невостребованной продукции |  |  |  | I |
| **Бухгалтер** | получить ежемесячный финансовый отчет |  |  |  | I |
| **Бариста** | авторизоваться в системе | R | A |  |  |
| принять заказов | R | A |  |  |
| отправить уведомление о принятии заказа баристой | R | A |  |  |
| перевод состояния заказа "в очереди →  в процессе" | R | A |  |  |
| перевод состояния заказа "в процессе → готово" | R | A |  |  |
| отправить уведомление о готовности заказа | R | A |  |  |
| получить уведомление об отмене заказа |  |  |  | I |
| оставить комментарий на отзыв клиента | R |  |  |  |
| **Посетители кофейни** | авторизоваться в системе | R | A |  |  |
| редактировать данные профиля | R | A |  |  |
| выбрать необходимые товары из списка меню | R | A |  |  |
| выбрать необходимое кол-во позиций | R | A |  |  |
| добавить/удалить кол-во позиций | R | A |  |  |
| добавить товары в избранное | R | A |  |  |
| удалить товары из избранного | R | A |  |  |
| выбрать кофейню из сети "Моя кофейня" | R | A |  |  |
| выбрать время готовности заказа | R | A |  |  |
| оплатить заказ наличными или картой Visa, Mastercard | R | A |  |  |
| воспользоваться по желанию функцией чаевые в приложении при помощи карты Visa, Mastercard | R | A |  |  |
| оставить комментарий к заказу | R | A |  |  |
| оставить отзыв о кофейне | R | A |  |  |
| получить уведомление, что заказ прошел успешно |  |  |  | I |
| получить уведомление, что заказ прошел неуспешно |  |  |  | I |
| получить уведомление о принятии заказа баристой |  |  |  | I |
| отслеживать состояние готовности заказа | R |  |  |  |
| получить уведомления о готовности |  |  |  | I |
| бесплатно отменить заказ  (минимальное время отказа: за 5 мин включительно до выбранного времени готовности) | R | A |  |  |
| отменить оплаченный заказ без возврата средств (после 5 мин до выбранного времени готовности заказа) | R | A |  |  |
| отправить письмо оператору техподдержки о проблеме | R | A |  |  |
| получить ответ от техподдержки |  |  |  | I |
| **Техническая поддержка** | Принять заявки клиентов о возникшей проблеме | R | A |  |  |
|  | Ответить письмом на заявки клиентов о неполадках и возникающих вопросах | R | A |  |  |