Таблица ролей и их действий в текущем состоянии «as is» для задачи 1

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Идентификатор** | **Стейкхолдер** | **Действие** | **as is** | | **Проблемы** |
|  |  |  | по телефону | очно |  |
| st00100 | Руководитель сети барбершопов | Расширение клиентской базы | + | + | В пиковые периоды менеджер физически не может обработать все звонки и очные встречи для записи на услуги.  Клиент не может дозвониться из-за перегруженности телефонной линии |
| st00100 | Руководитель сети барбершопов | Повышение среднего чека | +/- | - | Клиент не приходит на услугу по причине забывания о ней из-за отсутствия напоминания |
| st00100 | Руководитель сети барбершопов | Снижение трудозатрат сотрудников на дозвоны и запись клиентов | + | + | Менеджер перегружен и эмоционально истощен в пиковые периоды |
| st00100 | Руководитель сети барбершопов | Снижение ошибки при записи | + | - | Клиент при записи по телефону не видит полного списка услуг, ему сложно сориентироваться в необходимой услуге для записи |
| st00200 | Зарегистрированный посетитель | Получение информации о профессионализме мастера | + | - | Клиенту сложно определиться с выбором мастера по телефону |
| st00200 | Зарегистрированный посетитель | Получение информации об удобном месторасположении салона | + | - | Клиенту сложно получить информацию о салоне по телефону |
| st00200 | Зарегистрированный посетитель | Запись/перенос записи на услугу | + | - | Клиент не может быстро осуществить запись по телефону, не может дозвониться в пиковые периоды |
| st00200 | Зарегистрированный посетитель | Получение информации о доступности цен на услуги | + | - | Клиенту сложно ориентироваться в прайс-листе по телефону |
| st00200 | Зарегистрированный посетитель | Получение информации об услугах помимо стрижки | + | - | Клиенту трудно ориентироваться в каталоге услуг по телефону |
| st00200 | Зарегистрированный посетитель | Получение своевременного напоминания о времени и дате начала процедуры | +/- | - | Клиент забывает о записи на процедуру, салон не использует другие способы связи помимо телефона, менеджеру сложно направить СМС всем вручную |
| st00200 | Зарегистрированный посетитель | Получение скидки | - | + |  |
| st00300 | Незарегистрированный посетитель | Регистрация | - | + |  |
| st00300 | Незарегистрированный посетитель | Запись/перенос записи на услугу | + | + | Посетителю трудно записаться (дозвониться) |
| st00300 | Незарегистрированный посетитель | Получение скидки | - | - |  |
| st00300 | Незарегистрированный посетитель | Получение напоминания | - | - | Без регистрации менеджер теряет номера телефонов |
| st00300 | Незарегистрированный посетитель | Получение информации о профессионализме мастера | + | - | Посетителю сложно определиться с выбором мастера по телефону |
| st00300 | Незарегистрированный посетитель | Получение информации об удобном месторасположении салона | + | - | Посетителю сложно получить информацию о салоне по телефону |
| st00300 | Незарегистрированный посетитель | Получение информации о доступности цен на услуги | + | - | Посетителю сложно ориентироваться в прайс-листе по телефону |
| st00300 | Незарегистрированный посетитель | Получение информации об услугах помимо стрижки | + | - | Посетителю трудно ориентироваться в каталоге услуг по телефону |
| st00300 | Незарегистрированный посетитель | Сохранение персональных данных | - | - | Посетитель боится утечки персональных данных |
| st00400 | Мастер | Получение отзыва клиента об уровне удовлетворенности | - | - | Клиенты при личном контакте не хотят давать обратную связь по различным причинам |
| st00400 | Мастер | Получение финального списка клиентов до выхода на смену | - | - | Мастер вынужден перерабатывать или находиться в простое из-за опоздания или отсутствия клиента |
| st00500 | Менеджер | Повышение эффективности салона | - | - | Менеджеру сложно переписывать расписание из-за нарушения расписания по причине опоздания или отсутствия записанного ранее клиента |
| st00500 | Менеджер | Получение отзыва клиента об уровне удовлетворенности | - | - | Менеджеру сложно оценить вовлеченность сотрудников в процесс и работу на результат |
| st00500 | Менеджер | Улучшение качества обслуживания | - | - | Клиенты уходят к конкурентам из-за лучшего сервиса по записи на процедуры |
| st00500 | Менеджер | Повышение контроля учета санитарной обработки помещения | - | - | Менеджер может получить штраф за несвоевременную санитарную обработку помещения |
| st00500 | Менеджер | Повышение контроля финансового учета | - | - | Менеджер может получить штраф за несвоевременную финансовую отчетность |
| st00600 | Администратор | Снижение своих трудозатрат на дозвоны клиентам | + | - | Администратора утомляет необходимость напоминать клиентам о начале процедур по телефону |
| st00600 | Администратор | Снижение ошибок при записи на услуги по телефону | + | + | Администратор эмоционально выгорает при улаживании спорных ситуаций, когда клиенты опаздывают или приходят раньше назначенного времени |
| st00700 | Санэпидемнадзор | Своевременное контролирование учета санитарной обработки помещения | - | - | Потенциально возможное нарушение норм санитарной обработки помещения |
| st00800 | Разработчики системы | Разработка и внедрение работоспособной онлайн-системы записи, удовлетворяющей всем требованиям руководства сети барбершопов | - | - | В случае проблем с разработкой или внедрением онлайн-системы записи разработчики не получат оплату за проделанную работу, понесут репутационные и судебные издержки, оплатят неустойку |
| st00900 | Бухгалтер | Осуществление своевременной и достоверной финансовой отчетности | - | - | Уголовная ответственность бухгалтера при нарушении финансовой отчетности и последующая потеря возможности заниматься данной трудовой деятельностью |
| st01000 | Регулятор | Надзор за деятельностью экономических агентов в части видов экономической деятельности | - | - | Потенциально возможное нарушение налогового законодательства, обязательного лицензирования деятельности |