|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ID | Стейкхолдер | Действие | as is | | Проблемы |
|  |  |  | по телефону | очно |  |
| HRCT001 | Руководители | Повышение среднего чек | + | + | Отсутствие роста клиентской базы |
| Расширение клиентской базы | + | + | Клиенты по записи не доходят на услуги |
| Снижение трудозатрат сотрудников на оформление заказа | + | + | Высокие неравномерные трудозатраты (пиковые периоды) на запись по телефону |
| HRCT002 | Барбер | Просмотр расписания | - | + | Нет актуальной информации |
| Просмотр записи на свои услуги | - | + | Отмены записей в последний момент, простои |
| Просмотр отзывов клиентов | - | + | Трудности сортировки отзывов |
| HRCT003 | Администратор | Управление доступами | - | + | Ошибки в выдаче прав доступа |
|  |  | Поддержка системы и решение проблем | + | + | Технические неполадки |
| HRCT004 | Клиент | Запись на услугу | + | + | Клиенту трудно записаться (дозвониться) |
| Получение скидок и бонусов | - | + | Отсутствие персонализированных предложений |
| Получение напоминания | + / - | - | Менеджеру сложно направить СМС всем вручную |
| Оставление отзывов и получение обратной связи |  |  | Отсутствие электронной системы отзывов |
| HRCT005 | Посетитель | Регистрация | - | + | Отсутствие в базе |
| Запись /перенос записи на услугу | + | + | Клиенту трудно записаться (дозвониться) |
| Получение напоминания | - | - | Менеджеру сложно направить СМС всем вручную |
| HRCT006 | Менеджер | Аналитика по загруженности, выручке и отзывам | - | + | Низкая загрузка мастеров в определенные часы |
| Проверка актуальности расписания | - | + | Трудности ручного ввода |
| Осуществление связи в ручном режиме | - | + | Недостаточная автоматизация, необходимость вмешательства |
| HRCT007 | Разработчики системы | Доступ к современным технологиям | + | + | Нечеткие или меняющиеся требования |
| Доступ к данным и инфраструктуре для отладки и оптимизации | + | + | Конфликт между желанием сделать качественный продукт и сроками его реализации |
| Защита от выгорания | + | + | Высокая нагрузка, переработки |
| HRCT008 | Санэпиднадзор | Соблюдения санитарных норм | - | + | Несоблюдение требований закона |
| Аудит потребителей | - | + | Сокрытие и подделка данных |
| Использование штрафов | + | + | Обход штрафных санкций |