|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Идентификатор** | **Стейкхолдер** | **Действие** | **as is** |  | **Проблемы** |
|  |  |  | по телефону | очно |  |
| st00101 | Клиент | Запись /перенос записи на услугу | + | + | Клиенту трудно записаться/дозвониться |
| st00101 | Клиент | Запись /перенос записи на услугу | + | + | Отсутствие записи в удобное для клиента время |
| st00101 | Клиент | Получение скидки | - | + |  |
| st00101 | Клиент | Получение напоминания | +/- | - | Процесс отправки SMS-уведомлений требует ручной работы и не автоматизирован |
| st00101 | Клиент | Получение напоминания | +/- | - | Получение напоминания уже после времени записи |
| st00101 | Клиент | Получение услуги | - | + | Несоблюдение мастером согласованного времени начала оказания услуги |
| st00101 | Клиент | Получение услуги | - | + | У менеджера нет сдачи |
| st00101 | Клиент | Оставление отзыва | - | - |  |
| st00102 | Посетитель | Регистрация | - | + |  |
| st00102 | Посетитель | Получение скидки | - | - |  |
| st00102 | Посетитель | Получение напоминания | - | - | Без регистрации менеджер теряет номера телефонов |
| st00102 | Посетитель | Получение услуги | - | + | Мастер задерживается |
| st00102 | Посетитель | Получение услуги | - | + | У менеджера нет сдачи |
| st00103 | Мастер | Получение информации о своем расписании | + | + | Неполная запись (неравномерная нагрузка) |
| st00103 | Мастер | Предоставление услуги | - | + | Неожиданный неприход клиента |
| st00103 | Мастер | Предоставление услуги | - | + | Опоздание клиента |
| st00103 | Мастер | Предоставление услуги | - | + | Отсутствие запаса времени на непредвиденные обстоятельства при полной записи |
| st00104 | Менеджер | Ведение записи клиентов | - | + | Отказ клиента от записи без предупреждения заранее |
| st00104 | Менеджер | Ведение записи клиентов | + | + | Отсутствие свободного времени для записи к нужному клиенту мастеру |
| st00104 | Менеджер | Просмотр отзывов клиентов | - | - |  |
| st00104 | Менеджер | Прием оплаты | - | + |  |
| st00104 | Менеджер | Отмечает выполнение услуги | - | + |  |
| st00104 | Менеджер | Отправка уведомлений клиентам | + | - |  |
| st00104 | Менеджер | Передает данные в бухгалтерию | - | + |  |
| st00105 | Администратор | Управляет правами доступа | - | - | Технические проблемы |
| st00106 | Сотрудники санэпиднадзора | Проверка выполнения санобработки и ведения журнала для ее контроля | - | + | Отсутствие записей о выполнении санобработки |
| st00109 | Бухгалтер | Получение данных по заказам | - | + | Ошибки в переданных данных |
| st00109 | Бухгалтер | Получение информации по доходам и расходам | - | + |  |
| st00109 | Бухгалтер | Расчет оплаты сотрудников | - | + |  |
| st00109 | Бухгалтер | Ведение отчетности | - | + |  |