|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Идентификатор | Стейкхолдер | Действие | as is |  | Проблемы |
|  |  |  | по телефону | очно |  |
| st00200 | Зарегистрированный посетитель | Запись /перенос записи на услугу | + | + | Трудно записаться (дозвониться) |
| st00200 | Зарегистрированный посетитель | Получение скидки | - | + |  |
| st00200 | Зарегистрированный посетитель | Получение напоминания | +/- | - | Менеджеру сложно направить СМС всем вручную |
| st00200 | Зарегистрированный посетитель | Оставить отзыв | +/- | +/- | Процесс не автоматизирован, менеджеру придется собирать и записывать отзывы самостоятельно |
| st00300 | Незарегистрированный посетитель | Регистрация | - | + | Регистрация происходит вручную менеджером |
| st00300 | Незарегистрированный посетитель | Запись /перенос записи на услугу | + | + | Трудно записаться (дозвониться) |
| st00300 | Незарегистрированный посетитель | Получение скидки | - | - |  |
| st00300 | Незарегистрированный посетитель | Получение напоминания | - | - | Без регистрации менеджер теряет номера телефонов |
| st00300 | Незарегистрированный посетитель | Оставить отзыв | +/- | +/- | Процесс не автоматизирован, менеджеру придется собирать и записывать отзывы самостоятельно |
| st00400 | Мастер | Просмотр расписания | + | + | Нужно спрашивать у менеджера, либо смотреть на бумаге |
| st00400 | Мастер | Изменение расписания | + | + | Нужно согласовывать с менеджером |
| st00400 | Мастер | Просмотр отзывов | + | + | Нужно обращаться к менеджеру и спрашивать обратную связь от посетителей |
| st00500 | Менеджер | Ввод и корректировка расписания | + | + | Происходит вручную, возможны ошибки |
| st00500 | Менеджер | Отметка о выполнении услуги | - | + | Может забыть или ошибиться |
| st00500 | Менеджер | Напоминания клиентам | + | + | Требует много времени |
| st00500 | Менеджер | Прием оплаты и передача в бухгалтерию | - | + | Нет автоматизации, возможны ошибки |
| st00500 | Менеджер | Сбор отзывов | + | + | Происходит вручную, не удобно |
| st00600 | Администратор | Поддержка пользователей | - | + | Нет службы поддержки, обращения не регистрируются |
| st00900 | Бухгалтерия | Получение данных об оплате | - | + | Данные приходят от менеджера, возможны ошибки |