|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Идентификатор | Стейкхолдер | Действие | as is |  | Проблемы | to be | Решение проблемы |
|  |  |  | по телефону | очно |  | в системе |  |
| st00200 | Зарегистрированный посетитель | Запись /перенос записи на услугу | + | + | Трудно записаться (дозвониться) | + | Облегчение записи клиенту |
| st00200 | Зарегистрированный посетитель | Получение скидки | - | + | Система мотивации/лояльности не автоматизирована | - |  |
| st00200 | Зарегистрированный посетитель | Получение напоминания | +/- | - | Менеджеру сложно направить СМС всем вручную | + | Напоминания будут направляться автоматически |
| st00200 | Зарегистрированный посетитель | Оставить отзыв | +/- | +/- | Процесс не автоматизирован, менеджеру придется собирать и записывать отзывы самостоятельно | + | Упрощение написания отзыва. Снижение нагрузки на менеджера |
| st00300 | Незарегистрированный посетитель | Регистрация | - | + | Регистрация происходит вручную менеджером | + | Упрощение регистрации Снижение нагрузки на менеджера |
| st00300 | Незарегистрированный посетитель | Запись /перенос записи на услугу | + | + | Трудно записаться (дозвониться) | + | Облегчение записи клиенту |
| st00300 | Незарегистрированный посетитель | Получение скидки | - | - | Нет системы мотивации/лояльности | - |  |
| st00300 | Незарегистрированный посетитель | Получение напоминания | - | - | Без регистрации менеджер теряет номера телефонов | + | Напоминания будут направляться автоматически |
| st00300 | Незарегистрированный посетитель | Оставить отзыв | +/- | +/- | Процесс не автоматизирован, менеджеру придется собирать и записывать отзывы самостоятельно | + | Упрощение написания отзыва. Снижение нагрузки на менеджера |
| st00400 | Мастер | Просмотр расписания | + | + | Нужно спрашивать у менеджера, либо смотреть на бумаге | + | Онлайн доступ к личному расписанию |
| st00400 | Мастер | Изменение расписания | + | + | Нужно согласовывать с менеджером | + | Легко изменить расписание в системе |
| st00400 | Мастер | Просмотр отзывов | + | + | Нужно обращаться к менеджеру и спрашивать обратную связь от посетителей | + | Легко посмотреть отзывы в системе |
| st00500 | Менеджер | Ввод и корректировка расписания | + | + | Происходит вручную, возможны ошибки | + | Все делается в системе, присутствуют проверки |
| st00500 | Менеджер | Отметка о выполнении услуги | - | + | Может забыть или ошибиться | + | Все делается в системе |
| st00500 | Менеджер | Напоминания клиентам | + | + | Требует много времени | + | Происходит автоматически |
| st00500 | Менеджер | Прием оплаты и передача в бухгалтерию | - | + | Нет автоматизации, возможны ошибки | + | Оплата отражается в системе и ведется учет |
| st00500 | Менеджер | Сбор отзывов | + | + | Происходит вручную, не удобно | + | Отзывы собираются автоматически системой |
| st00600 | Администратор | Поддержка пользователей | - | + | Нет службы поддержки, обращения не регистрируются | + | Есть служба поддержки в системе |
| st00900 | Бухгалтерия | Получение данных об оплате | - | + | Данные приходят от менеджера, возможны ошибки | + | Процесс автоматизирован |