|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Идентификатор** | **Стейкхолдер** | **Действие** | **As is** |  | **Проблемы** |
|  |  |  | По телефону | очно |  |
| st00200 | Клиент | Запись /перенос записи на услугу | + | + | Клиенту трудно записаться (дозвониться) |
| st00200 | Клиент | Получение скидки | - | + | Отсутствие механизма получения скидок |
| st00200 | Клиент | Получение напоминания | - | - | Менеджеру сложно направлять СМС всем вручную |
| st00300 | Посетитель | Регистрация | - | + | Отсутствие автоматизации при вооде данных и согласия на их обработку |
| st00300 | Посетитель | Запись /перенос записи на услугу | + | + | Клиенту трудно записаться (дозвониться) |
| st00300 | Посетитель | Получение скидки | - | - |  |
| st00300 | Посетитель | Получение напоминания | - | - | Без регистрации менеджер теряет номера телефонов |
|  |  |  | Автоматизация | Ручное ведение |  |
| st00400 | Мастер | Получение информации об актуальном расписании | - | + | Не всегда есть возможность в режиме реального времени узнать актуальное расписание |
| st00400 | Мастер | Анализ своей работы через обратную связь от клиентов | - | - | Очень мало посетитель оставляют обратную связь после процедуры менеджеру |
|  |  |  |  |  | При словесной передаче обратной связи может произойти искажение |
|  |  |  |  |  | Недостоверные данные (нет четкой фиксации обратной связи) |
| st00500 | Менеджер | Актуализация расписания мастеров | - | + | Занимает много времени |
| st00500 | Менеджер | Просмотр отзывов клиентов | - | - | Очень мало посетитель оставляют обратную связь после процедуры менеджеру |
|  |  |  |  |  | При словесной передаче обратной связи может произойти искажение |
|  |  |  |  |  | Недостоверные данные (нет четкой фиксации обратной связи) |
| st00500 | Менеджер | Просмотр и анализ ключевых метрик по записи клиентов на услуги | - | - | Ручной сбор метрик занимает много времени |
|  |  |  |  |  | Из-за долгого процесса актуальность собранных данных устаревает |
|  |  |  |  |  | Невозможность быстрого реагирования из-за долгого процесса обработки и маленького периода актуальности |
| st00600 | Администратор | Отправка напоминаний о записи | - | - | Администратору сложно направлять СМС всем вручную |
| st00600 | Администратор | Запись клиента | - | + | Клиентам не всегда удается дозвониться, что влияет на доступность актуализации расписания |
| st00600 | Администратор | Проставление отметки об оказании услуги | - | + | Отсутствие своевременного учета |
| st00600 | Администратор | Начисление и принятие оплаты | - | + | При ручной фиксации есть риск некорректно переданных данных |
| st00600 | Администратор | Передача данных об оплате в бухгалтерию | - | + | При ручной фиксации есть риск некорректно переданных данных |
| st00700 | Смежная система | Проведение проверок и фиксация необходимых показателей | - | + | Нет автоматизации передачи данных |
| st00800 | Разработчики | Разработка системы | - | + | Задержки в реализации |
|  |  |  |  |  | Неоднозначные требования заказчика |
| st00800 | Разработчики | Поддержание системы | - | + | Ограниченные человеческие ресурсы |
| st00800 | Разработчики | Обновление системы | - | + | Частные и несовместимые между собой требования по обновлению функционала |
|  |  |  |  |  | Неоднозначные требования заказчика |
| st00900 | Бухгалтер | Расчет оплаты мастеров и других оплата других расходов | - | + | Ручное ведение отчетности из-за отсутствия интеграции |
| st00900 | Бухгалтер | Составление необходимых бухгалтерских отчетов | - | + | Ручное ведение отчетности из-за отсутствия интеграции |