|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Идентификатор | Стейкхолдер | Действие | As is | Проблемы |
| st00100 | Клиент | Запись на услугу | + | Трудно дозвониться, долгое ожидание на линии |
| st00100 | Клиент | Перенос записи | + | Требуется личное присутствие или звонок |
| st00100 | Клиент | Получение напоминания | - | Нет автоматических напоминаний |
| st00100 | Клиент | Оценка услуги | - | Нет возможности оставить отзыв |
| st00200 | Менеджер | Прием звонков | + | Большая нагрузка на телефонную линию |
| st00200 | Менеджер | Ведение расписания | + | Ручное ведение расписание, риск ошибок |
| st00200 | Менеджер | Отправка напоминаний | + | Ручная отправка СМС, трудоемкий процесс |
| st00200 | Менеджер | Прием оплаты | + | Ручной процесс приема оплаты |
| st00200 | Менеджер | Передача данных в бухгалтерию | + | Ручной процесс передачи данных |
| st00300 | Мастер | Просмотр расписания | + | Зависимость от менеджера для информации |
| st00300 | Мастер | Просмотр записей | + | Нет прямого доступа к информации |
| st00300 | Мастер | Просмотр отзывов | - | Нет доступа к отзывам клиентов |
| st00400 | Бухгалтер | Получение данных об оплатах | + | Ручной процесс получения данных |
| st00400 | Бухгалтер | Обработка финансовых данных | + | Трудоемкий процесс обработки |
| st00500 | Руководство сети | Анализ эффективности | - | Нет автоматизированной отчетности |
| st00500 | Руководство сети | Контроль качества услуг | - | Нет системы оценки качества |