|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Идентификатор | Стейкхолдер | Действие | As is | Проблемы | To be | Решение проблемы |
| st00100 | Клиент | Запись на услугу | + | Трудно дозвониться | + | Онлайн-запись через систему |
| st00100 | Клиент | Перенос записи | + | Требует личное присутствие | + | Возможность переноса через систему |
| st00100 | Клиент | Получение напоминания | - | Нет автоматических напоминаний | + | Автоматические напоминания через выбранный канал |
| st00100 | Клиент | Оценка услуги | - | Нет возможности оставить отзыв | + | Система оценки и отзывов |
| st00200 | Менеджер | Прием звонков | + | Большая нагрузка | - | Снижение нагрузки за счет онлайн-записи |
| st00200 | Менеджер | Ведение расписания | + | Ручное ведение | + | Автоматизированное ведение расписания |
| st00200 | Менеджер | Отправка напоминаний | + | Ручная отправка | + | Автоматическая отправка напоминаний |
| st00200 | Менеджер | Прием оплаты | + | Ручной процесс | + | Автоматизированный прием оплаты |
| st00200 | Менеджер | Передача данных в бухгалтерию | + | Ручной процесс | + | Автоматическая передача данных |
| st00300 | Мастер | Просмотр расписания | + | Зависимость от менеджера | + | прямой доступ к расписанию |
| st00300 | Мастер | Просмотр записей | + | Нет прямого доступа | + | Прямой доступ к записям |
| st00300 | Мастер | Просмотр отзывов | - | Нет доступа | + | Доступ к отзывам клиентов |
| st00400 | Бухгалтер | Получение данных об оплатах | + | Ручной процесс | + | Автоматическое получение данных |
| st00400 | Бухгалтер | Обработка финансовых данных | + | Трудоемкий процесс | + | Автоматизированная обработка |
| st00500 | Руководство сети | Анализ эффективности | - | Нет автоматизированной отчетности | + | Система аналитики и отчетности |
| st00500 | Руководство сети | Контроль качества услуг | - | Нет системы оценки | + | Система оценки качества услуг |