| **Идентификатор** | **Стейкхолдер** | **Действие** | **as is** |  | **Проблемы** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | **по телефону** | **очно** |  |
| st00100 | Руководство сети | Получение отчетов по записям и клиентской базе | - | + | Нет полной картины по клиентам, услугах и записям |
| st00100 | Руководство сети | Контроль качества санитарной обработки | - | + | Нет учета санобработки |
| st00200 | Клиент | Запись /перенос записи на услугу | + | - | Трудно дозвониться; нет свободных окон; ошибки в записи |
| st00200 | Клиент | Получение скидки | - | + | Неудобно узнавать о скидках |
| st00200 | Клиент | Получение напоминания | +/- | - | Напоминания часто не приходят, вручную отправляет менеджер |
| st00300 | Посетитель | Регистрация | - | + | Регистрация возможна только при личном визите |
| st00300 | Посетитель | Запись /перенос записи на услугу | + | + | Трудно дозвониться; нет свободных окон |
| st00300 | Посетитель | Получение напоминания | - | - | Без регистрации теряются контакты клиента, нет уведомлений |
| st00400 | Менеджер | Ввод и корректировка расписания | - | + | Ручная корректировка; много времени; частые ошибки |
| st00400 | Менеджер | Отправка напоминаний клиентам | + | - | Отправка вручную занимает время, высокая вероятность пропуска |
| st00400 | Менеджер | Связь с бухгалтерией по оплатам | - | + | Нет цифровой связи, ошибки в данных, двойная работа |
| st00400 | Менеджер | Отметка об оказании услуги | - | + | Ручная фиксация, возможны пропуски |
| st00400 | Менеджер | Отметка о санитарной обработке | - | + | Нет автоматизации, возможны пропуски и подделки |
| st00500 | Мастер | Просмотр расписания и записей | - | + | Доступ только очно, сложно планировать |
| st00500 | Мастер | Просмотр отзывов | - | + | Нет систематизированной обратной связи |
| st00500 | Мастер | Учет санитарной обработки | - | - | Нет информации о графике санобработки |
| st00600 | Бухгалтерия | Прием и учет оплат | - | + | Ручной перенос, частые ошибки |
| st00600 | Бухгалтерия | Связь с менеджерами | - | + | Нет автоматической передачи данных |
| st00700 | Санэпиднадзор | Контроль санобработки | - | - | Отсутствие автоматического учета; возможны подделки |