**1. Предложения для формирования бизнес-требований**

*Цели:*

1. Определить ключевые бизнес-процессы, которые требуют автоматизации.
2. Установить приоритеты для реализации функционала системы.
3. Понять, какие бизнес-метрики необходимо отслеживать для оценки успешности внедрения системы.

*Проблемы:*

1. Недостаточно ясное представление о текущем потоке заказов и их обработке.
2. Нет понимания, какие именно функции должны быть автоматизированы.
3. Необходимость согласования требований с разными заинтересованными сторонами.

*Предложения:*

1. Создать перечень обязательных бизнес-процессов, которые система должна поддерживать (прием заказов, назначение курьеров, мониторинг доставки и т.д.).
2. Разработать систему KPI для оценки эффективности работы курьеров и общего уровня удовлетворенности клиентов.
3. Организовать регулярные встречи с ключевыми стейкхолдерами для уточнения и корректировки требований.

**2. Предложения по ролям пользователей системы, их проблемы as is**

*Цели:*

1. Идентифицировать основные роли пользователей системы.
2. Проанализировать существующие проблемы, с которыми сталкиваются пользователи в текущей модели работы.

*Проблемы:*

1. Ручная обработка заказов и отсутствие единого информационного пространства.
2. Несогласованность между различными звеньями цепочки доставки.
3. Отсутствие удобных инструментов для отслеживания текущего статуса заказов.

*Предложения:*

1. Выделить роли операторов ввода заказов, диспетчеров, курьеров, бухгалтеров и администраторов.
2. Описать конкретные проблемы, с которыми сталкиваются представители каждой роли (например, нехватка времени на обработку большого количества заказов, невозможность оперативного контроля за перемещениями курьеров и т.п.).
3. Предложить внедрение единых стандартов и протоколов обмена информацией между ролями.

**3. Предложения потребностей пользователей и их возможных действий в системе to be**

*Цели:*

1. Определить, какие функции и возможности система должна предоставить пользователям для повышения их производительности и комфорта.
2. Построить модель поведения пользователей в системе, учитывая их будущие потребности.

*Проблемы:*

1. Недостаточное понимание, каким образом пользователи будут взаимодействовать с системой.
2. Риски избыточного функционала, который не будет востребован.

*Предложения:*

1. Разработать сценарии использования системы для каждой роли (как, например, диспетчер будет назначать заказы, а курьер — принимать их и завершать).
2. Определить минимально необходимые функции для каждого пользователя (например, для курьера — возможность легко находить ближайший заказ, для диспетчера — наглядный интерфейс для назначения заказов).
3. Включить механизмы обратной связи для постоянного улучшения системы на основе реальных запросов пользователей.

**4. Предложения по проблемам, которые непонятно как решать в задаче**

*Цели:*

1. Выявить "слепые зоны" и нерешенные вопросы, касающиеся реализации системы.
2. Найти пути решения сложных технических и организационных задач.

*Проблемы:*

1. Возможные технические ограничения (например, сложность интеграции с существующими информационными системами).
2. Опасения по поводу сохранности конфиденциальных данных.
3. Вопросы масштабируемости системы.

*Предложения:*

1. Рассмотреть варианты постепенного внедрения системы, начиная с пилотного проекта.
2. Привлечь экспертов для консультации по вопросам информационной безопасности.
3. Проводить тестирование на больших объемах данных для проверки устойчивости системы.