# Отчёт о семинаре:

### Вводная информация:

| **Параметр:** | **Описание:** |
| --- | --- |
| **Проект:** | Разработка онлайн системы для доставки заказов |
| **Дата проведения:** | 06.04.2025 |
| **Место проведения:** | https://salutejazz.ru/calls/h5o5qh?psw=OAEJBEoUExUbEQ4SFQAEBhQbEw |
| **Ведущий:** | combolyn |
| **Делопроизводитель:** | greenhih, melodyma |
| **Формат семинара:** | Теоретически-дискуссионный |
| **Цели семинара:** | 1. Бизнес-требования; 2. Роли системы, Потребности ролей, их проблемы as is; 3. Решения проблем, рассматриваемых на мозговом штурме to be; 4. Границы системы в виде функций, выполняемых ролями в системе. |

Для более эффективного проведения семинара ведущий сформировал список ключевых вопросов и теоретической информации по каждому разделу, а также зафиксировал все внесённые изменения с указанием их авторов.

### Бизнес-требования:

| **Бизнес требование:** | **Бизнес правило:** |
| --- | --- |
| Обеспечивать клиентам возможность отслеживать статус своей доставки в удобной клиенту формате. | * Отслеживание заказа возможно только при наличии действующего номера отслеживания или авторизации клиента. * История изменения статуса сохраняется не менее 30 дней после завершения доставки. |
| Обеспечить высокую точность прогноза времени доставки | * Прогноз времени доставки должен пересчитываться при каждом изменении статуса доставки или маршрута. * При невозможности соблюдения прогноза доставка переводится в статус «Задержка». * Если изменение прогноза превышает 30 минут — клиент должен быть уведомлён. |
| Гибкость доставки с учётом потребностей клиентов | * Клиент может выбрать интервал доставки из доступных временных окон при оформлении заказа. * Интервалы зависят от логистических возможностей региона и количества доступных курьеров. * Изменение выбранного интервала возможно не позднее чем за 2 часа до начала окна доставки. * Доставка возможна только в рабочее время. |
| Прозрачность и точность расчёта стоимости доставки | * Расчёт стоимости доставки должен выполняться автоматически при оформлении заказа. * При изменении веса, габаритов или адреса доставки стоимость пересчитывается автоматически. * Минимальная стоимость доставки составляет X (*установлена политикой компании*), независимо от условий. |
| Возможность изменения параметров доставки после оформления заказа | * Изменение адреса доставки возможно не позднее чем за 2 час до отгрузки заказа от поставщика * Все изменения должны быть подтверждены пользователем через код/подтверждение. * История изменений должна сохраняться и быть доступна для просмотра персоналу поддержки. |
| Повысить информированность клиентов о процессе доставки | * Уведомления клиенту должны быть отправлены при следующих событиях:  1. Подтверждение заказа; 2. Передача курьеру; 3. Задержка доставки; 4. Прибытие к месту назначения; 5. Завершение доставки;  * Клиент может выбрать предпочтительный канал уведомлений (*email, SMS, push в приложении*) при оформлении заказа. * Если клиент не подтвердил получение уведомления — должно быть выполнено повторное отправление. |
| Повысить мотивацию курьеров за счёт прозрачности доходов | * Курьер должен иметь доступ к детализации дохода по каждому заказу. * Доход отображается только после подтверждения завершения доставки и доступен в реальном времени. * Бонус начисляется при выполнении более N доставок в день / неделю (*в соответствии с политикой компании*). |

### Коррекции и ответы на вопросы по блоку “Бизнес-требования”:

| **Бизнес требование:** | **Бизнес правило:** | **Инициатор:** | **Примечание:** |
| --- | --- | --- | --- |
| Упростить взаимодействие с поставщиками | Поставщики получают единый электронный документ со всеми заказами раз в сутки через интегрированную систему, без необходимости ручного подтверждения с обеих сторон. | greenhih | Добавлено новое требование и правило. |
| Автоматизированный контроль курьеров и автоматическое перераспределение | Если курьер не подтверждает получение нового задания в течение 3 минут, система автоматически перераспределяет заказ другому доступному курьеру. | melodyma | Добавлено новое требование и правило. |

| **Вопрос:** | **Ответ:** |
| --- | --- |
| Вариант технической реализации системы (*приложение / веб версия*)? | **Приложение** - для клиента, курьера; **Веб версия** - диспетчер, администратор, поставщик и все остальные роли и стейкхолдеры. |
| Точности прогноза (*временных интервалов отправляемых клиенту*) о доставке? | **В штатном режиме** - 90% точности прогнозов по времени. **В пиковые нагрузки -** не менее 70%. |
| Как будет выглядеть система лояльности и мотивации у курьеров? | Система мотивации курьеров будет повышать их коэффициент на основе спроса заказов, погодных условий и личной результативности выполнения заказов |
| Будет ли рассматриваться в дальнейшем масштабирование проекта в функционале, в долгосрок? | Вопросы масштабирования будут рассматриваться после того как подтвердится эффективность бизнес модели. |
| **Какие каналы уведомлений будут использоваться для клиентов ?** Нужно ли предусмотреть выбор канала или мультиканальность? | Используем внешние API для (*смс, рассылки по почте, звонков*), кроме внутренних пуш уведомлений.  Предоставляем клиентам - кастомную настройку уведомлений / мультиканальность по дефолту. |
| **Какие данные о доставке должен видеть клиент в режиме реального времени?** | 1. Статус заказа; 2. Состав; 3. Курьера и контактная информация; 4. Время; 5. Локация курьера; |
| **Как будет рассчитываться конченая стоимость доставки для клиента?** Какие переменные учитываются: вес, объём, расстояние, срочность? | **Необходимо разработать формулу для расчёта конечной стоимости которая должна включать в себя:**  **1.** Курьер и его критерии;   1. Стоимость заказа для поставщика; 3. Стоимость обработки заказа; 4. Маржинальность компании (наш %); |
| **Какие метрики и отчёты понадобятся бизнесу?** Например: % задержек, среднее время доставки, эффективность курьеров. | 1. Кол-во выполненных заказов; 2. Количество выполненных в срок заказов; 3. Среднее время доставки;   4. Количество курьеров на линии;  5. Количество поставщиков; 6. Количество повторных заказов. |
| **Какие сценарии доставки нужно предусмотреть: самовывоз, доставка в пункт выдачи, доставка курьером?** | Только доставка курьером. |

### Роли системы и их потребности *As is*:

| **Роль:** | **Требования / Обязанности:** | **Доступ:** | **Проблема роли *As is*: (*на момент разработки системы*)** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. **Курьер** | 1. Просмотр доступных заказов; 2. Бронирование заказа; 3. Отметка о получении заказа; 4. Отметка о доставке заказа; 5. Просмотр начисленной оплаты; | Ограниченный доступ | 1. **Трудно найти стабильную работу** — нужно постоянно искать заказы на разных площадках . 2. Приходится договариваться с каждым клиентом отдельно. 3. **Нет навигации и трекинга** — сложно планировать маршрут и оценивать время доставки. 4. **Доход нерегулярны**й, оплата часто с задержками. 5. Нет **прозрачных условий работы**, часто нет договоров или гарантий. |
| 1. **Администратор** | 1. Регистрация курьеров; 2. Права доступа внутри системы; 3. Мониторинг; 4. Блокировка пользователей; 5. Обработка проблемных ситуаций /Отчёты о работе системы; | **Полный доступ** | 1. **Отсутствие централизованной базы данных** — вся информация хранится в разных местах: бумажные записи, Excel, мессенджеры. 2. **Ручная обработка заявок** — приходится вручную проверять,  сортировать и отправлять заказы. 3. **Ошибки при вводе данных** — нет автоматической проверки, что ведёт к ошибкам в информации о клиентах и курьерах. 4. **Отсутствие аналитики** — нет инструментов для отслеживания эффективности работы системы, отслеживания ошибок или проблем. 5. **Неэффективное управление ресурсами** — проблемы с управлением курьерами, заказами, так как нет инструментов для автоматической координации. |
| 1. **Клиент** | 1. Оформление заказа; 2. Статус доставки; 3. Выбор времени доставки; 4. Отмена заказа; 5. Оплата; | Ограниченный доступ | 1. **Заказ еды или доставки** — это телефонные звонки, сообщения, много ручных действий. 2. **Нет уверенности**, что заказ вообще приедет, и когда именно. 3. **Трудно оплатить**: только наличка или перевод по номеру. 4. **Нет поддержки**, если что-то пошло не так. 5. **Невозможно отследит**ь, кто приедет и в каком состоянии товар. |
| 1. **Диспетчер** | 1. Информацию о заказах; 2. Назначение курьерам; 3. Контроль заказа; 4. Приём звонков / Переназначение; 5. Отмена заказов; | Ограниченный доступ | 1. **Ручная координация заказов** — все данные о заказах приходят через звонки и сообщения, приходится вручную назначать курьеров. 2. **Нет возможности отслеживать статусы заказов** — приходится каждый раз уточнять у курьера или клиента, где находится заказ. 3. **Проблемы с многозадачностью** — трудно контролировать несколько заказов одновременно, возникают ошибки в распределении. 4. **Неэффективная маршрутизация** — отсутствие инструментов для оптимизации маршрута, приходится рассчитывать вручную, что приводит к задержкам. 5. **Сложности в коммуникации с курьерами** — все взаимодействие происходит через телефон и мессенджеры, возникают недоразумения, особенно в случае изменений в заказах.   · |
| 1. **Поставщик** | 1. Передаёт заказы; 2. Статус доставки ; 3. Отчёт о проделанной работе; 4. Расчёт; | Ограниченный доступ | 1. **Нет автоматизации**: заказы принимаются по телефону, бумаге, мессенджерам. 2. **Высокий риск ошибок**, потерь, дублирований заказов. 3. **Невозможно прогнозировать спрос** и планировать логистику. 4. **Приходится самостоятельно искать точки сбыта или клиентов**. |
| 1. **Студенческая компания (*команда разработки*)** | 1. Разработка системы; 2. Анализ текущих проблем и корректировка функциональности; 3. Контроль за движением денежных средств; | **Полный доступ** | 1. **Нет живого продукта** — нечего тестировать или показывать. 2. **Трудно собрать реальные требования** от пользователей. 3. **Отсутствие практики** запуска проектов "с нуля" у команды. 4. **Неясно, кто целевая аудитория** и какие у неё реальные боли. 5. Невозможно начать разработку без понимания процессов. |
| 1. **Бухгалтер** | 1. Данные о выполненных заказах; 2. Расчёт дохода курьера ; 3. Взаимодействие с поставщиком; 4. Отчётность перед государством 5. Финансовые отчёты перед студенческой командой; | Ограниченный доступ | 1. **Все выплаты ведутся вручную** — таблицы, переводы, ошибки. 2. Расчёты с поставщиками и курьерами — через мессенджеры, без учёта. 3. **Нет автоматической генерации отчётов.** 4. **Сложно вести учёт** поступлений и выплат. 5. **Налоговая и финансовая отчётность.** |
| 1. **IT штат**   **(*команда разработки*)** | 1. Мониторинг состояния системы; 2. Обновления; 3. Документация по обновлениям; 4. Обратная связь / Правка багов и уязвимостей; | **Полный доступ** | 1. **Нечего администрировать — нет системы.** 2. **Всё работает в разрозненных сервисах** — Google Таблицы, мессенджеры, телефоны. 3. **Невозможно построить** резервирование, безопасность или мониторинг. 4. При возникновении технической потребности **всё приходится создавать "с нуля".** 5. **Нет документации, архитектуры, стандартов — полная импровизация.**   · |

### Коррекции и ответы на вопросы по блоку “Роли системы и их проблемы As is”:

| **Роль:** | **Коррекция:** | **Инициатор:** | **Примечание:** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Оператор** | Внесена роль | greenhih | Забыли упомянуть это при изначальном составлении |
| **Поставщик** | **Проблема:** Необходимо иметь собственный штат курьеров | melodyma | Внесена проблема не было в изначальном варианте. |

| **Вопрос:** | **Ответ:** |
| --- | --- |
| Все роли перечисленны в данной таблице? | Да |
| Актуальны ли проблемы стороны или их следует дополнить или подкорректировать? | Нет не стоит. |
| Требуются ли изменения в доступе у определённых ролей? | Нет не стоит. |
| Все ключевые требования к системе и обязанности сторон перечисленны в таблице? | Да перечислены. |

3. Решение проблем рассматриваемых на мозговом штурме To be:

| **Роль:** | **Возможные проблемы:** | **Решение проблемы To be:** |
| --- | --- | --- |
| **Курьер** | 1. Отсутствие фильтров или сортировки *(например, по расстоянию, типу доставки, срочности*).  2. Заказы могут обновляться с задержкой, из-за чего курьеры теряют актуальные заказы.  3.Возможны конфликты при одновременном бронировании одного заказа разными курьерами.  4. Нет механизма автоподтверждения или резервирования на короткий срок (*заказ может "пропасть", если не подтвердить быстро*).  5. Возможность бронирования нескольких заказов одновременно, что может привести к отменам или задержкам.  6. Не всегда есть чёткое указание на условия доставки (*вес, габариты, ограничения*). | 1. Проработка карточки заказа. Указание необходимых параметров.  2. Проработка карточки заказа. Указание необходимых параметров.  3. Системное ограничение на количество взятых заказов.  4. Добавление необходимых алгоритмов по автоподтверждению.  5. Провал в отдельный внутренний интерфейс "Бронирование", выход из него "Активные заказы", которые находятся в интерфейсе "Заказ". |
| **Администратор** | 1. Высокая нагрузка на администратора, много ручной работы.  2. Ошибки при вводе данных (*например, неправильно введенные учетные записи*).  3. Нет автоматического уведомления о критических событиях (*например, сбои системы, массовые ошибки*).  4. Нет централизованного управления политиками доступа (*например, автоматическое удаление неактивных пользователей*). | 1. Решается внутренней интеграцией и настройкой CRM.  2. Решается автоматизацией (*при регистрации права выдаются автоматически*).  3. Решается добавлением данного механизма.  4. Решается добавлением функционала в системе.  Теперь администратор может управлять доступом напрямую без задержек. Так же неактивные пользователи по установленному сроку автоматически удаляются из системы. |
| **Клиент** | 1. Недостаточно прозрачная система отслеживания заказа в реальном времени.  2. Нет чёткой коммуникации с курьером (*например, клиент не может напрямую позвонить ему*).  3. Долгое ожидание поддержки в случае проблем с доставкой.  4. Ограниченный выбор способов оплаты (*например, нет возможности оплатить криптовалютой или через PayPal*).  5. Отсутствие программы лояльности для постоянных клиентов. | 1. Добавлен функционал с доступными поставщиками. Разработан внутренний интерфейс с рядом уровней для юзера что бы минимизировать его взаимодейтсвие со сторонними ресурсами где система является посредником.  2. Но при этом не отменяя интеграцию со сторонними сервисами.  3. Так же в интерфейсе данной стороны предусмотерены все взаимодейтсвия с поддержкой и курьером.  4. Возможность сделать звонок через приложение. |
| **Диспетчер** | 1. Вручную проверяет статус заказов, нет автоматических уведомлений о проблемах.  2. Возможны задержки в передаче информации между диспетчером и курьером.  3. Ошибки в назначении курьеров (*например, если назначить одного курьера на два заказа одновременно*).  4. Нет интеграции с картами для расчета оптимального маршрута доставки.  5. Звонки не через систему, а через внешнюю связь. | 1. Настройка СRM. Все взаимодействие происходит внутри системы.  2. Добавление алгоритма который автоматически вносит и удаляет ответственное лицо в случае переназначения.  3. Алгоритмы и ограничения в самой системе дабы избежать проблемных ситуаций (*двойного назначения*).  4. Настройка интеграции с картами, алгоритм для расчета маршрута (*свой или интегрированный*).  5. Авто уведомления в случае простое заказа. |
| **Поставщик** | 1. Возможны ошибки при передаче информации о заказах (*например, потерянные или дублированные заказы*).  2. Отсутствует реальное отслеживание заказа в процессе доставки.  3. Нет удобной аналитики по выполненным и отмененным заказам.  4. Курьеры могут приходить не в назначенное время, потому что нет чёткой синхронизации с системой. | 1. Разработать API или веб-платформу для автоматического приема заказов, чтобы исключить ручную работу.  2. Создать личный кабинет или бота в мессенджере, где клиенты смогут отслеживать статус заказов.  3. Автоматизировать генерацию отчетов и отправку их по расписанию или в реальном времени через email или систему уведомлений. |
| **Студенческая компания (*команда разработки*)** | 1.Разработка идёт медленно из-за нехватки ресурсов (*времени, специалистов, знаний*).  2. Нет автоматизированного сбора метрик по работе системы.  3. Трудно поддерживать баланс между разработкой, поддержкой пользователей и бизнес-процессами.  4. Ограниченный бюджет, что усложняет развитие проекта. | 1. Нанять аналитика который поможет проанализировать потребности продукта, компенсировать нехватку знаний специалистами в областях где она наблюдается.  2. Решается добавлением механизма для сбора инфы по работе проекта.  3. Решается добавлением механизма для финансовых операций без необходимости лезть в другие внешние системы. Решение в максимальной автоматизации данных нужд. |
| **Бухгалтер** | 1. Возможны ошибки в расчётах из-за ручного ввода данных.  2. Задержки в выплатах курьерам и поставщикам из-за несвоевременного обновления информации.  3. Отсутствие автоматизированной отчётности и интеграции с банковскими системами.  4. Усложнённое налоговое планирование из-за недостаточной прозрачности платёжных операций. | 1. Алгоритм в рил тайме считывает данные о доставке. По формуле рассчитывает, прогружает в CRM. От него требуется подтверждение.  2. Перевод средств происходит автоматически. |
| **IT штат**  **(*команда разработки*)** | 1. Долгое время реакции на технические сбои.  2. Нет автоматических систем резервного копирования и отката версий.  3. Отсутствие тестового окружения, из-за чего обновления могут ломать систему.  4. Высокая нагрузка на небольшую команду из-за постоянных исправлений и доработок. | 1. Разработать плановый график работ и следовать ему соблюдая дедлайны.  2. Так же дабы избежать поломок тщательно тестировать продукт перед релизом и использовать системы контроля версий gitlab.  3. Решается добавлением в систему специльно алгоритма который при выпуске нового патча будет в интерактивном формате взаимодействовать с юзером в зависимости от того что это за заинтересованная сторона и информировать о новых фичах. |

### Коррекции и ответы на вопросы по блоку “**Решение проблем рассматриваемых на мозговом штурме To be**”:

| **Роль:** | **Проблема:** | **Решение:** | **Инициатор:** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Оператор** |  | Удаление из системы как роли. | greenhih |
| **IT Штат** | **As is:** Высокая нагрузка на небольшую команду из-за постоянных исправлений и доработок. | **To be:** Введена система приоритизации задач (*например, Kanban + SLA*), подключены внешние подрядчики/волонтёры для части задач.   Также внедрён техдолговой спринт — неделя каждый месяц, посвящённая только рефакторингу и улучшениям. | melodyma |

| **Вопрос:** | **Ответ:** |
| --- | --- |
| 1. Все ли решения проблем заполнены верно ничего ли мы не упустили? | **Ключевые проблемы решены и оговорены.** |
| 2. **Какой результат мы хотим получить после внедрения изменений?** | **Оптимизированную и стабильно функционирующую систему.** |
| **3. Какие функции должна выполнять новая система?** | **Оптимизация бизнес-процессов.** |
| 4.**Какие процессы должны быть автоматизированы или оптимизированы?** | **Все, по мере возможности.** |
| **5. Как изменится взаимодействие пользователей с системой?** | **Ускорится процесс доставки товара до клиентов, уйдет куча ненужных проблем с переадресацией и бумажной волокитой для пользователей системы со стороны нашей организации.** |
| **6. Какие новые роли или действия появятся в системе?** | **Уберутся ненужные роли, Оператор, так как в нем нет необходимости и его функции полностью может покрыть система.** |
| **7. Какие интерфейсы потребуются (*пользовательские, внутренние, внешние*)?** | **Мобильное приложение: Пользовательские для клиента и курьера.   Веб версия: все остальные интерфейсы (*включая курьера и клиента*)** |
| **8. Какие метрики будут использоваться для оценки эффективности To Be-модели?** | **Те же самые что при перечислении бизнес требований, новых не добавляем.** |
| **9. Какие риски могут возникнуть при переходе к To Be?** | **1. Нехватка ресурсов для реализации; 2. Не рабочая экономическая модель; 3. Конкуренция; 4. Отсталость технологической реализации системы;** |
| **10. Какие ресурсы (*люди, технологии, бюджет*) потребуются для реализации To Be?** | **1. Обратиться с консультацией к юристам; 2. Обратиться с консультацией к организации для проверки системы на предмет уязвимостей связанных с безопасностью; 3. Обратиться в организацию по проведению тестирования приложения, для поиска багов.** |

### 4. Границы системы:

| **Роль** | **Входной поток  (*через границу*):** | **Выходной поток  (*через границу*):** | **Граница системы (*в пределах системы*):** | **Вне системы  (*не в пределах системы*):** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Клиент** | 1. Делает заказ;  2. Подтверждение о выдаче заказа;  3. Онлайн оплата заказа;  4. Отчёт о возможных проблемах связанных с системой;  5. Реквизиты для авто-списания;  6. Запрос в случае проблем с доставкой;  7. Запрос на отмену заказа; | 1. Данные о статусе заказа;  2. Данные о стоимости заказа;  3. Данные о месторасположении заказа и курьера;  4. Данные об обновлённой документации по системе;  5. Запрос на оплату;  6. Запрос на подтверждение о выдаче заказа; | Взаимодействие с приложением через интерфейс | Перевод средств, взаимодействие с банком |
| **Администратор** | 1. Заполнение информации о курьере;  2. Предоставление прав доступа;  3. Блокировка пользователя;  4. Отчёты о работе системы;  5. Отчёт о возможных проблемах связанных с системой;  6. Решение конфликтной ситуации; | 1. Общие данные о работе системы;  2. Данные об обновлённой документации по системе;  3. Данные о пользователях системы;  4. Входящие обращения в случаях проблемы; | Управление через админ-интерфейс | Мониторинг внешних систем, обработка внешних инцидентов |
| **Диспетчер** | 1. Назначает ответственное лицо (курьера) на заказ;  2. Переназначает ответственное лицо;  3. Фиксация отменённых заказов и формирование отчёта по ним;  4. Отчёт о возможных проблемах связанных с системой;  5. Переназначение на администратора / решение проблемы;  6. Фиксирует отмену заказа. | 1. Информация о заказе;  2. Входящее обращение от клиента;  3. Данные об обновлённой документации по системе; | Взаимодействие с системой планирования | - |
| **Курьер** | 1. Бронь заказа;  2. Отметка о получения заказа у поставщика;  3. Отметка о выдаче заказа;  4. Местоположения курьера при нахождении в пути;  5. Отчёт о возможных проблемах связанных с системой;  6. Реквизиты;  7. Запрос баланса; | 1. Подтверждение о брони;  2. Данные о доступных заказах;  3. Данные о средствах на балансе;  4. Данные об обновлённой документации по системе;  5. Общие данные о заказе, номер клиента, адрес и т.д. | Получение заданий через мобильное приложение | Контакты с клиентами при доставке |
| **Разработчики** | 1. Готовые инструкции при реорганизации (чего-то в системе);  2. Запросы о проделанной работе;  3. Информация о актуальных тарифах и комиссии; | 1. Отчёты о работе системы/финансах/обратной связи/общей статистики;  2. Данные об обновлённой документации по системе; | Работа с отчётами и улучшениями | Взаимодействие с внешними сервисами для улучшений |
| **IT-штат** | 1. Документацию по обновлениям;  2. Обновления системы;  3. Ответ на запрос; | 1. Сведенья о существующих ошибках и уязвимостях от пользователей системы;  2. Отзывы о обновлении;  3. Запрос о проделанной работе; | Взаимодействие с инфраструктурой и системами | Работа с внешними хостингами, сторонними сервисами |
| **Поставщик** | 1. Информация о заказе;  2. Новый заказ;  3. Подтверждение выдачи заказа курьеру;  4. Реквизиты на оплату; | 1. Информацию о статусе / завершении заказа;  2. Сведенья о начислении средства на баланс;  3. Данные об обновлённой документации по системе; | Взаимодействие с системой добавления заказов | Внешние договоры, логистика и отгрузки |
| **Бухгалтер** | 1. Расчёт курьеров;  2. Расчёт поставщиков;  3. Отчёт по запросу студенческая команда / регулятор; | 1. Данные о выполненных заказах;  2. Запрос на предоставление отчётности;  3. Данные об обновлённой документации по системе;  4. Информация по актуальным тарифам и комиссии;  5. Информация о актуальных реквизитах курьеров / поставщиков; | Работа с системой учёта и отчётности | Переводы средств, налоговая отчётность, взаимодействие с банками |

### Коррекции и ответы на вопросы по блоку “Границы системы”:

| **Роль:** | **Коррекция:** | **Инициатор:** | **Примечание:** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Клиент** | **Входной поток (*дополнение*):** Запрос статуса возврата денежных средств  **Выходной поток (*дополнение*):** Информация о возврате / отказе | melodyma |  |
| **Бухгалтер** | **Входной поток (*дополнение*):** Запрос по финансовым расхождениям.  **Выходной поток (*дополнение*):** Финансовая отчётность для руководства | greenhih |  |

| **Вопрос:** | **Ответ:** |
| --- | --- |
| 1. **Какие функции система должна выполнять, а какие — нет?** | Все что связанно с доставкой товара до клиента от формирование заказа до получения. |
| 1. **Какие процессы находятся внутри системы, а какие происходят во внешней среде?** | Все которые связанны с доставкой и работой штата, все которые не связанны с процессами выше. |
| 1. **Кто взаимодействует с системой, но не является её частью (*например, внешние пользователи, поставщики*)?** | 1. CМИ; 2. Конкуренты; 3. Регуляторы; 4. Банки; 5. Аутстафф компания которая предоставляет курьеров извне; |
| 1. **Какие внешние системы или сервисы участвуют во взаимодействии?** | 1. **Платёжные шлюзы;  2. CRM; 3. Почтовые API.** |
| 1. **Где заканчивается зона ответственности нашей системы?** | **Примеры:** 1. Скорость возврата денежных средств; 2. Потребительские характеристики продукта. |
| 1. **Какие действия должен выполнять пользователь самостоятельно вне системы?** | **Клиент:** Забирать у курьера доставку.  **Курьер:** Забрать заказ у поставщика.  **Клиент / курьер:** Подтверждение реквизитов. |
| 1. **Какие ресурсы или службы мы используем, но не контролируем (*например, внешние базы, курьерские сервисы*)?** | 1. Аутстафф компания; 2. Сервисы погоды; 3. Платёжные шлюзы; 4. Сервисы навигации. |
| 1. С какими внешними системами взаимодействуют пользователи через интерфейсы системы? | **Клиент:** навигация, банк, API. **Курьер:** навигация, банк. **Бухгалтер:** банк, регуляторы и их системы, CRM. **Поставщик:** банк, навигация. **Диспетчер / Администратор:** CRM. **Студенческая команда:** CRM. |
| 1. **Есть ли процессы, которые не должны быть автоматизированы или управляться системой?** | 1. Набор новых курьеров; 2. Первоначальное списание средств с карты клиента для подтверждение; 3. Подключение новых поставщиков. |

### Заключение:

По завершению семинара все участники пришли к единому представлению о проекте, что обеспечило согласованность взглядов и понимания его целей и задач. В ходе обсуждения были выявлены и устранены неточности, что улучшило концепцию проекта.

Также были чётко сформулированы и определены бизнес-требования, а ключевые особенности проекта пересмотрены перед началом разработки, что позволило устранить возможные недоразумения на подготовительном этапе.