| Идентификатор | Стейкхолдер | Действие | as is | | Проблемы | to be | | Решение проблемы |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | по телефону | очно |  | в системе | Очно |  |
| st00200 | Курьер | Получает заказы через мобильное приложение, бронирует, отмечает статусы | + | - | Приложение только на этапе разработки, возможны задержки, нет автоматизации маршрутизации | + | - | Автоматизация маршрута, можно выбрать самый удобный |
| st00300 | Диспетчер (Контроль курьеров) | Контролирует курьеров, переназначает заказы вручную | - | + | Нет инструментов для автоматического контроля и переназначения, высокая нагрузка | + | - | Снижение нагрузки на диспетчера, автоматически переназначает курьеров |
| st00300 | Диспетчер (Контроль курьеров) | контроль качества задачи | + | + | Невозможность проверить факт доставки | + | - | Отправка фото подтверждения в приложение |
| st00600 | Финансовый учет (Бухгалтерия) | Получает данные о заказах и доставках для расчетов | - | + | Неавтоматизированная интеграция с системой, возможны задержки и ошибки передачи данных | + | + | Повышение точности данных и скорости передачи |
| st00400 | Администратор (Регистрация курьеров) | Регистрация курьеров, назначение прав доступов | - | + | Ошибки при назначении прав, Несанкционированный доступ | + | - | - |
| st00900 | Оператор | Обработка заказа | - | + | Высокая нагрузка, риск ошибок при вводе, задержки, отсутствие автоматизации | + | - | Снижение нагрузки и ошибок |
| st00800 | Получатель | Оформляет заказ через поставщика | - | + | Нет прямого доступа к системе доставки, нет отслеживания статуса заказа | - | - | - |
| st00700 | Магазин/Поставщик | Формирует заказы, передает оператору | + | + | Нет прямой интеграции с системой доставки, задержки, дублирование информации | - | - | - |