|  |  |
| --- | --- |
| Протокол проведения ролевой игры | |
| команды rik team в рамках ex00  проекта BSA03 | |
| Дата: | 10.07.2025 |
| Время: | 19:00 |
| TL: | rosioslo |

# Присутствующие

Фасилитатор – rosioslo

Секретари - rosioslo, kandacec, ivelissg

# Цели проведения игры

- погружение в контекст задачи

- определение модели и целей бизнеса

- выявление проблем и потребностей ролей

- определение зон ответственности ролей

- выявление бизнес и пользовательских требований

- выявление способов получения недостающей информации

# Перечень ролей и ответственные за их представление

Поставщик - rosioslo

Главный курьер - kandacec

Диспетчер - rosioslo

Оператор - kandacec

Бухгалтер - ivelissg

Администратор - ivelissg

Основатель стартапа – rosioslo

# Представление ролей о себе, потребности и проблемы

**Поставщик – Ирина Твердохлебова**

Представление роли

Здравствуйте, меня зовут Ирина Викторовна Твердохлебова, я заместитель директора ресторана «Плакучая ива», по совместительству еще и начальник смены и иногда комплектовщик, в общем всякое приходится делать. Если говорить о доставке, то я слежу за распределением заказов, временем их упаковки, правильностью сборки, ну в общем чтобы все правильно было, а то мои курицы на администраторах так часто все путают, что сил нет. Иногда бывает, что кого-то нет на смене – приходится иногда самой заказы принимать по телефону и из Яндекс еды смотреть на компьютере. Так-то обычно администраторы этим занимаются. Меня больше всего волнует, что заказы принимать некому, людей не хватает. Часто еще клиенты жалуются, что заказы неправильно комплектуют или что курьер опоздал и холодное привез, или что, например пиццу смятую привезли. Ох уж эти курьеры! И заказы иногда неправильно принимают, приходится извиняться и бесплатно что-то повторно отправлять. Не говоря уже о том, что с Яндексом одни проблемы, комиссии конские берут, в заказы часто включают те позиции, которых нет у нас сегодня, ну и денег от них не дождешься. А вы что, вместо них хотите стать?

**Главный курьер – Алексей Пажитнов**

## Представление роли

Я курьер, работаю в службе доставки. Моя задача — забирать заказы из точки выдачи и доставлять их клиентам. Использую мобильное приложение для просмотра заказов, бронирования, отметки о получении и доставке. Хочу, чтобы приложение было удобным и показывало актуальную информацию. Сейчас ищу заказы по телефону или в общем чате, часто езжу 'вхолостую', адреса ищу в навигаторе, о проблемах сообщаю диспетчеру звонком, что отнимает время. Проблемы: заказы могут быть разбросаны по городу, время доставки ограничено, могут быть пробки. Мне важно, чтобы система учитывала мое местоположение и предлагала заказы по пути

**Диспетчер - Александр Логинов**

## Представление роли

Здравствуйте! Я так-то вообще не работаю еще, но могу рассказать вам о себе исходя из своего опыта и того, что мне ребята рассказали о будущей работе. Я сейчас работаю диспетчером в самокате, но платят тут плоховато и смены очень длинные, вот решил попробовать поработать с вами, особенно из-за того, что удаленку обещали. Я буду отвечать за то, чтобы все заказы в системе распределялись правильно и не было просрочек, при необходимости переназначать заказ, или распределять те заказы, которые никто не хочет брать. Не люблю я особо с курьерами разговаривать, но, наверное, придется. В идеале, конечно, сделать бы чат и уведомления для курьеров. В чате попроще общаться ну и может у вас переводчик там будет какой, а то по-русски мало кто нормально общается. Сделайте еще мне карту с местоположением всех курьеров и дашборды со статистикой заказов. А платить то, кстати, сколько будете?

**Оператор – Дмитрий Сапегин**

## Представление роли

Я, Дмитрий, оператор колл-центра. Принимаю заказы от магазинов по телефону, почте, иногда в мессенджерах. Записываю в Excel, потом переношу куда надо. Очень боюсь ошибиться в адресе или времени. Моя потребность это быстро и без ошибок вводить заказы в разных источниках и иметь простой и понятный интерфейс. Проблема из-за того, что множество каналов, это телефон, почта, мессенджеры, и я из-за этого путаюсь. Потом это все вручную вводить очень долго, и поэтому возникает много ошибок с адресом, со временем

**Бухгалтер – Дмитрий Хворостовский**

## Представление роли

Я бухгалтер. Получаю из системы информацию о заказах и их доставке. На основе этого рассчитываю оплату для поставщиков за доставку и начисляю зарплату курьерам. Мне нужны точные и своевременные данные. Проблемы: расхождения в данных, задержки в поступлении информации

**Администратор - Екатерина Мельникова**

## Представление роли

Мне прислали оффер на должность администратора новой компании по доставке. Я буду регистрировать новых курьеров и управлять ими, а также управлять правами доступа в системе и частично отвечать за настройки и безопасность всей платформы. У меня не так много опыта, но мне кажется, что надо организовать дистанционный сбор информации для регистрации курьеров, с распознаванием их документов, а также с проверкой по базе МВД и патентов на работу. Хотелось бы еще знать, как мы этих курьеров оформлять будем, потому что в штат я оформлять не умею, я не эйчар. Наверное, лучше всего как самозанятых, с проверкой через налоговую и госуслуги. Я могу в принципе помочь им в этом процессе. Что касается прав и настроек, я на прошлом месте работы немного работала в джире, поэтому если вы сделаете что-то похожее, то думаю это будет норм.

**Основатель стартапа – представитель студентов-разработчиков – Владислав Захаров**

## Представление роли

Хай, ну вы меня все знаете, но для протокола запишите – я Vlad is love, ваш сокурсник из школы21 и сео нового стартапа. Я недавно выпустился по специальности разработчика и мне кажется, что мы можем запилить отличный сервис по доставке. Выкинем яндекс и самокат с рынка! Сделаем бэк на дот нете с си шарпом, фронт на вьюхе, и мобилки на котлине и свифте. Я в основном разработчик в общем то, мои друзья-основатели тоже. Мы делали похожий проект, пока были студентами, и нам кажется, что мы хотим попробовать его реализовать в реальной жизни. Бюджет – пачка чипсов и карманные деньги, которые нам дают родители. Пока что мы реализуем мвп – думаем, что хватит приложения для курьеров, а заказы будем собирать в базу с помощью оператора. Потом что-нибудь придумаем как быть дальше.

# Протокол проведения интервью

А – аналитик, И – интервьюируемый

**Поставщик – Ирина Твердохлебова**

А: здравствуйте, как вы собираете заказы на доставку?

И: в основном по телефону, иногда с Яндекс еды приходят

А: вы сказали, что заказы иногда неправильно комплектуют, почему так получается на ваш взгляд?

И: да кто их знает, там администраторы собирают, может повар что-то не положит, они не проверят, ну или что-то потеряется, или может там администратор что-нибудь уронит и не захочет менять, и по запаре забудет.

А: а почему заказы неправильно принимают?

И: администраторы принимают по телефону заказы, могут что-нибудь не расслышать, а у нас нет никаких правил или скриптов, каждый разговаривает как хочет. Обычно никто заказы не проверяет, кто как услышал, так и записали.

А: почему в заказы часто включат те позиции, которых нет уже в системе, в чем вообще причина, почему эти позиции все еще остаются, почему люди могут заказать эти позиции?

И: это вы у Яндекса спросите, мы им все отправляем, а они не обновляют

А: было ли бы вам интересно сотрудничать с новым сервисом доставки??

И: не знаю, а чем вы лучше Яндекса?

А: а насколько часто у вас возникают проблемы с администраторами?

И: да, на самом деле, довольно редко они не приходят. Ну, может, раз в полгода заболеют

А: но вы сказали, что заменяете администраторов довольно часто?

И: очень много дел и мне кажется, что меня заменить очень сложно, я делаю больше всех работы поэтому да, я вам так сказала, но на самом деле заказами я занимаюсь не так часто.

А: как вы собираете заказы и по какой зоне доставляете?

И: мы обычно доставляем по нашему району. Это где-то в пределах получаса времени доставки от ресторана. Обычно это постоянные клиенты, но иногда мы делаем небольшие рекламные акции. Рассылаем флаеры, рассовываем по домам. Иногда приходят новые. Иногда нанимаем аниматора, он крутит картонку около нашего ресторана.

А: чего вы ждёте от службы доставки? Откуда берёте курьеров?

И: если это с Яндекса, то, соответственно, курьеры Яндекса. А так у нас есть подрядчик тоже с курьерами. Свои заказы мы через него отправляем. Нам бы хотелось, конечно, чтобы курьеры приходили вовремя, нормально доставляли заказы, чтобы не теряли их и не ели по дороге.

А: почему у вас нет своих курьеров?

И: потому что нет такого большого потока заказов, и кстати, держать курьера было бы очень дорого.

А: сколько заказов в день у вас в среднем? Какой срок доставки?

И: заказов ну где-то может быть 30 в день, доставляем обычно в течение часа, срок доставки зависит от блюд, которые там заказе находится, от объема заказа в целом, от расторопности курьера

А: есть ли минимальная стоимость заказа?

И: да, 800 рублей

А: есть ли у вас отдельное меню на доставку?

И: да, на доставке отдельное меню, но доставляем и холодное, и горячее, и супы и шашлычок

А: есть ли у вас какие-то системы учета? Как ведете дела?

И: да, у нас вроде стоит, там один эска какая-то, бухгалтер раз в неделю приходит, что-то делает.

**Главный курьер – Алексей Пажитнов**

А: здравствуйте, какой у вас стаж работы?

И: работаю уже 3 года

А: вы из Москвы?

И: нет, родился в Казани

А: где работаете сейчас?

И: в яндекс еде

А: значит планируете совмещать?

И: да

А: сколько часов в день планируете работать?

И: около 5. Я хотел бы иметь возможность выбирать самому, когда работать, выходить на линию и уходить с нее в любое время.

А: вы хотите, чтобы заказы автоматически вам распределялись или вы сами хотите выбирать заказы?

И: хочу, чтобы заказы сами подбирались по моему местоположению, но чтобы я имел возможность принять его или отказаться

А: на чем работаете и где?

И: на электровелосипеде, по Кировскому району

А: готовы ли вы брать сразу несколько заказов?

И: да, если точки а рядом

А: какую информацию хотели бы видеть по заказу?

И: точки а и б, стоимость заказа, вес заказа, контакты кому доставлять. Кнопку получить деньги

А: какой телефон и навигатор используете?

И: у меня андроид, в прошлом году покупал. И Яндекс навигатор

А: значит маршруты в Яндексе вам в принципе нравятся?

И: да, нормальные, когда gps не глючит

А: удобно ли вам общаться с диспетчером в чате?

И: да

А: как часто хотите получать выплаты?

И: хотелось бы каждый день на карту

А: работаете как самозанятый?

И: да

**Диспетчер - Александр Логинов**

А: как вы думаете, в чем основная проблема неправильного распределения заказов?

И: мне кажется, что проблема в том, что точки забора располагаются достаточно далеко друг от друга и бывает, что система никак не учитывает предыдущий заказ, на котором находится курьер, и отправляет их как попало

А: как вы выбираете, какой заказ назначить другому курьеру?

И: если я вижу, например, что заказ висит больше 20 минут и курьер за ним не едет.

А: что вы сделаете если курьер обратится к вам с просьбой помочь с маршрутом, когда у него отказало гео?

И: свяжусь с ним и постараюсь провести по маршруту используя ориентиры

А: как не пропустить время доставки заказа?

И: вообще, наверное, было бы удобно, чтобы у меня показывались какие-то уведомления, если есть заказы, которые грозят просрочкой

А: а какие уведомления вы бы хотели здесь видеть?

И: мне, наверное, в первую очередь интересно как раз уведомления по просрочке. Нужны уведомления для заказов, которые долго никто не берет

А: что вы сделаете, если на линии недостаточно курьеров?

И: попробуем позвонить тем, кто сейчас не на смене, и кого-нибудь выгнать еще на линию. Либо нужно будет связаться с какими-то поставщиками и попросить их временно не отправлять заказы. Либо, что более вероятно, наверное, связаться с оператором и сказать ему, чтобы он не принимал временно заказы.

А: сколько часов, по-вашему, длится комфортная смена?

И: я думаю, что не больше восьми часов

А: как вы общаетесь с курьерами?

И: проще всего через чат, но иногда и созваниваемся

**Оператор – Дмитрий Сапегин**

А: как вы видите для себя идеальную систему? Что было бы для вас самым удобным для записи заказов?

И: мне бы хотелось, чтобы заказы поступали через один канал, чтобы телефон, почта и мессенджеры — это все систематизировалось в какой-то один канал, чтобы мне не приходилось распыляться, это помогло бы мне избежать каких-то ошибок. И чтобы была максимальная валидация данных

А: как вам кажется, какой канал наиболее удобен?

И: мне кажется, что мессенджеры удобнее чем звонки

А: нужно ли в работе совершать исходящие звонки?

И: да, приходится

А: сколько обычно длится ваша смена?

И: обычно 8 часов

А: какие данные по заказу нужны, чтобы оформить заказ?

И: адрес доставки, данные получателя, номер телефона, чтобы был валидный. Какие-то комментарии можно указать к заказу. Информация о поставщике, содержание заказа

А: как вы думаете, как можно облегчить и ускорить ввод заказов в базу?

И: добавить автоматическое распознавание заказов из мессенджеров, автозаполнение и проверку информации

А: подтверждаете ли вы заказы, которые получаете у магазинов с клиентами?

И: только если вижу какие, то ошибки, то уточняю информацию

А: а если нет ошибок?

И: тогда заказы с отложенным временем доставки, сверяем время

**Бухгалтер – Дмитрий Хворостовский**

А: здравствуйте, какой у вас стаж работы?

И: работаю уже больше 10 лет

А: в какой программе?

И: 1С: Бухгалтерия

А: какие у вас основные рабочие задачи?

И: ко мне поступают данные о выполненных заказах курьеров, и я на основе этого выставляю счета для поставщиков за доставку и оплату для курьеров

А: с какой периодичностью вы хотели бы получать отчеты?

И: обычно я получаю три вида отчетов – ежедневные, еженедельные и ежемесячные

А: какая информация содержится в отчете?

И: идентификатор заказа, поставщика, курьера, время выполнения, стоимость заказа, размер вознаграждения курьера

А: как вы производите выплаты?

И: поставщикам выставляю счета, курьерам банковские переводы

А: как вы думаете с какой частотой сможете производить выплаты курьерам?

И: раз в неделю, например в понедельник

А: нужны ли вам будут какие-то еще данные от нас для работы?

И: думаю отчета о выполненных заказах будет достаточно

**Администратор - Екатерина Мельникова**

А: как вы думаете, какие роли для пользователей нужны в системе?

И: я думаю, что роли такие – поставщик, курьер, диспетчер, оператор, основатель стартапа

А: какие статусы для пользователей необходимо ввести?

И: я думаю такие – неактивен, активен, уволен, заблокирован

А: может хотите предложить какие-то возможности для пользователей?

И: сброс пароля если пользователь забыл его или потерял. И лучше использовать телефон в качестве идентификатора

А: какая форма занятости оптимальна для курьеров?

И: я думаю, что лучше всего работать с самозанятыми курьерами, с ними меньше проблем

А: что необходимо будет для работы с СМЗ курьерами?

И: нужна будет интеграция с госуслугами и налоговой

А: как вы думаете, нужна ли система безопасности?

И: да, надо как-то отслеживать, что курьеры не передают друг другу аккаунты или что курьер не потерял доступ к своему аккаунту

А: сможете ли вы также отвечать за регистрацию и ведение реестра поставщиков?

И: думаю, что да

**Основатель стартапа – представитель студентов-разработчиков – Владислав Захаров**

А: кто будет основным клиентом сервиса?

И: Мы хотим сделать выгоду для магазинов и ресторанов. Будем ориентироваться на них. Но вообще, конечно, мы хотим сделать аналог Яндекс Еды, но пока, наверное, нам не хватит на это ресурсов

А: сколько уже есть партнеров для доставки?

И: мы договорились с парой сетей магазинов, и у нас есть, наверное, еще где-то 20 ресторанов.

А: что за сети?

И: у моего батька есть друг в пятерочке, поэтому мы договорились пока с ними. Соответственно, если все взлетит, потом еще и перекресток подтянется. Ну и все, кто у них там в x5 есть.

А: кто отвечает за развитие бизнеса, операционку, юридические вопросы?

И: блин, надеюсь, что не я, я в этом вообще не шарю

А: а сколько у вас вообще человек и как разделена ответственность?

И: нас трое, по бизнесу, наверное, больше всех шарит Ванек. Мы так-то прогеры, хотели покодить.

А: где будете нанимать сотрудников?

И: наверное, кого-нибудь на бирже возьмём, на фриланс-бирже, может быть, кого-нибудь ещё по договору наймём.

А: будет ли реализовано приложение для клиентов физ лиц и когда планируется запуск?

И: мы вообще собираемся, но, наверное, не в этом году, в следующем

А: какие критерии успеха бизнеса для себя выделяете?

И: мы вообще планировали там некоторые финансовые показатели считать. Будем смотреть на прибыль. На первый год у нас план хотя бы не уйти в минус. Хотя нет, это слишком оптимистичный план. Не уйти в минус больше чем на 200 процентов

А: как будет выглядеть бизнес-модель?

И: мы планируем брать с поставщиков деньги соответственно это, наверное, пока единственный источник финансов соответственно минус наши расходы на разработку на курьеров, на других сотрудников, будем пытаться из этого какую-то прибыль извлекать.

А: откуда возьмете финансирование, если деньги закончатся?

И: возьмем кредит в банке

А: какой планируете штат сотрудников?

И: на самом деле у нас основные позиции пока уже закрыты. У нас есть диспетчер, оператор, бухгалтер, администратор, стартовый пакет есть. Правда за исключением курьеров, их пока еще не набрали