|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Идентификатор | Роль | Действие | As is |  | Проблемы | To be |  |  |
|  |  |  | По телефону | Очно |  | В системе | Очно | Решение проблемы |
| st00100 | Клиент | Оформляет заказ у магазина продуктов или предприятия питания | + | - |  | - | - | - |
| st00200 | Смежная сторона | Оформляет вызов курьера | + | + | Поставщики долго ждут курьеров | + |  | В системе зарегистрировано много курьеров. Время ожидания курьера максимально сокращено. |
| st00200 | Смежная сторона | Производит расчет за выполненные доставки | - | + | Нет понимания какие средства необходимо резервировать для расчета с контрагентами | + |  | В любой момент видно количество выполненных заказов и понятна сумма финансовых обязательств. |
| st00200 | Смежная сторона | Фиксирует факт забора груза курьеров | - | + | Статусы заказов обновляются с задержкой | + |  | Статус заказа обновляется постоянно. Возможность контролировать где находится заказ в любой момент времени |
| st00700 | Бухгалтерия | Получение информации о выполненных заказах | - | - | Информация о выполненных заказах поступает с задержкой | + |  | Данные о выполненных заказах обновляются сразу – сумма выплат обновляется сразу. |
| st00700 | Бухгалтерия | Расчет с курьерами за выполненные заказы |  |  | Курьеры долго ждут выплаты | + |  | Выплаты рассчитываются и начисляются сразу после завершения заказа |
| st00200 | Смежная сторона | Контроль качества оказываемых услуг | - | + | Получение необходимой информации занимает время и информация предоставляется не в полном объеме | + |  | Вся необходимая информация находится в доступе для заинтересованных сторон |
| st00400 | Курьер | Выбирает заказ для доставки | + | + | У курьера мало информации о возможных заказах | + |  | Курьеру видна вся информация о заказе. |
| st00400 | Курьер | Передает информацию о статусе заказа | + | + | Статус заказа долго обновляется | + |  | Статус заказа обновляется мгновенно после внесения курьером данных в систему. |
| st00400 | Курьер | Получает оплату за выполненные заказы | - | + | Оплата за заказы приходит с задержкой | + |  | Курьер видит сумму начисленных выплат сразу после выполнения заказа и может получить выплату в установленном порядке. |
| st00400 | Курьер | Анализирует результаты своей работы | - | + | Курьер самостоятельно отслеживает результаты своей работы | + |  | В системе есть вся необходимая статистика по работе. |
| st00400 | Диспетчер | Назначает курьеров на доставку | + | + | Курьеры не видят все доступные заказы и не могут самостоятельно выбрать нужный заказ | + |  | В системе отображаются все доступные заказы и есть система фильтрации |
| st00400 | Диспетчер | Перераспределение заказов между курьерами | + | + | Загруженность курьеров сложно отследить и часть заказов долго находятся в статусе ожидание | + |  | Статус все заказов актуален, видны все доступные курьеры и есть оперативная связь с ними. |
| st00500 | Оператор | Принимает заказ от поставщиков | + | + | Система учета заказов работает неудобно. Заказы долго находятся в статусе ожидания | + |  | Заказы оперативно вводятся в систему и сразу доступны для выбора курьером. |
| st00500 | Оператор | Вводит данные о заказе в систему | - | + | Заказ формируется долго. | + |  | Заказ вводится в систему быстро и просто. |
| st00500 | Оператор | Корректирует заказы | - | + | Поставщики предоставляют неполную информацию либо в неверном формате | + |  | В системе есть форма для ввода заказа с отмеченными обязательными полями и примером того как необходимо вводить данные. |
| st00800 | Администратор | Получает заявки от курьеров на регистрацию | + | + | Заявки фиксируются вручную без системы учета | + |  | Все заявки фиксируются оперативно и в едином формате. |
| st00800 | Администратор | Выдает права доступа всех пользователям системы | - | + | Роли действуют самостоятельно без согласования между собой | + |  | Всем ролям настроены необходимые права доступа и возможности действий в системе. |
| st00800 | Администратор | Вносит данные о курьерах в систему | - | + | Данные о курьерах хранятся не централизованно | + |  | В системе есть единая форма регистрации курьеров с обязательными полями. |
| st00800 | Администратор | Контролирует работу курьеров в системе | +/- | + | Курьеры действуют по своему усмотрению без соблюдения требований компании | + |  | Внедрены требования к действиям курьеров, которые фиксируются обновлением статусов и отчетов. |
| st00900 | Разработчик | Фиксирует требования заказчиков в ТЗ | - | + | Заказчики проекта не имеют четкого представления о том какой должна быть система | + |  | Разработка ведется в соответствии с четким ТЗ |
| st00900 | Разработчик | Формирует команду для разработки | - | + | Разработка ведется хаотично | + |  | В команде разработки четко распределены роли |
| st00900 | Разработчик | Ведет разработку | - | + | Проект не реализуется | + |  | Проект реализуется |
| st00900 | Разработчик | Осуществляет поддержку пользователей | + | + | Поддержка осуществляется не системно и сильно зависит от конкретного человека | + |  | Осуществляется оперативная техническая поддержка системы |
| st01300 | Конкуренты | Выстраивает взаимовыгодное сотрудничество | + | + | Отсутствует взаимодействие | + |  | Существует система для взаимодействия с партнерами и конкурентами |
| st01300 | Конкуренты | Изучает слабые места бизнеса | + | + | - | - | - | - |