### **Exercise 00 — Role-playing game (Ролевая игра)**

\*Отчет о ролевой игре:

продукт: система доставки

инициатор: ведущий (бизнес аналитик)

## Цель ролевой игры:

1. Выявление ключевых участников в процессе доставки
2. Погружение в задачу по курьерской доставке заказов
3. Выявление потребностей и проблем каждой роли
4. Уточнение вопросов касающихся функционирования системы

## Распределение участников по ролям и их описание:

1. Neon Дмитрий – ведущий, модератор обсуждения, координатор взаимодействия между участниками, постановщик вопросов и ведущий ход игры.
2. Дмитрий – делопроизводитель, фиксируют процесс игры, записывают мнения всех сторон, формулируют выводы и готовят итоговый отчёт.
3. Ольга – делопроизводитель, фиксируют процесс игры, записывают мнения всех сторон, формулируют выводы и готовят итоговый отчёт.

| № | роль | участник | описание |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Клиент | Дмитрий | конечный пользователь, делает заказы через приложение |
| 2 | Разработчики-студенты | Ольга | разрабатывает приложение, уточняют требования к нему |
| 3 | Курьер | Дмитрий | доставляет заказы, получает оплату |
| 4 | Администратор | Neon Дмитрий | регистрирует новых курьеров, выдает права доступа |
| 5 | Оператор | Neon Дмитрий | заводит заказы в систему |
| 6 | Диспетчер | Ольга | координирует курьеров, обеспечивает логистику доставки |

## Выявленные потребности и проблемы ролей:

| № | роль | потребности | проблемы |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Клиент | удобное оформление заказа, быстрая и понятная доставка заказа, наличие связи с курьером | нет связи с курьером, сложный процесс заказа и его подтверждения |
| 2 | Разработчики-студенты | четкие бизнес-требования к системе | противоречивые запросы на доработку |
| 3 | Курьер | Понятная система просмотра заказов, их бронирования, начисление и оплаты заказа, получение оптимального маршрута к клиенту | некорректные данные о заказах, ошибки в маршрутах |
| 4 | Администратор | Удобная регистрация новых курьеров, назначение прав доступа пользователям системы | ошибки при выдаче прав доступа, необходимость дополнительного контроля |
| 5 | Оператор | Удобная система для ввода заказов | Ручной ввод заказов при отсутствии общего стандарта маркировки приводит к ошибкам, высокие нагрузки |
| 6 | Диспетчер | Удобная система для отслеживания заказов и курьеров | Отсутствие информации о курьерах и заказа в режиме реального времени |

**Ответы на вопросы:**

1. Для кого строим систему? Какие потребности хотим закрыть?

1.1. Целевая аудитория:

* заказчики: магазины и предприятия
* пользователи: клиенты (заказчик доставки), курьеры, администраторы (регистрирует и выдает права доступа), операторы (заводят заказы), диспетчеры (отслеживание курьеров)

1.2. Основные потребности:

* Быстрая доставка, точная обработка заказа,
* Оперативное распределение заказов с учетом от местоположения курьера,
* Сократить время ручного ввода заказов, минимизация ошибок при вводе данных,
* Интеграция с бухгалтерией для расчетов с курьерами

1. Какие проблемы решаем? Чьи это проблемы?

1.1. Проблемы:

* Ручной ввод заказов при отсутствии общего стандарта маркировки приводит к ошибкам
* Задержки в обновлении системы при резервировании заказа курьером
* Задержка в обновлении действий курьеров
* Слабая взаимосвязь между курьерами и диспетчером, несвоевременная передача данных о курьерах и их расположении

1.2. Проблемы влияют на оператора, курьера, диспетчера, администратора,на их взаимосвязь между собой и конечного пользователя - клиента.

1. В чем мотивация деятельности?

1.1. Требования от бизнеса:

* Снижение издержек, повышение автоматизации
* Расширение количества пользователей

1.2. Требования от стейкхолдеров:

* Курьер: удобный интерфейс, своевременное получение информации о заказе,
* Диспетчер: возможность своевременно реагировать на изменение ситуации,
* Оператор: стандартизация ввода данных для упрощения и минимизации ошибок,
* Администратор: обеспечение безопасности работы системы
* Разработчики: получение обратной связи для доработки системы

1. В чем основа деятельности, бизнеса? Как это работает? Какие роли (люди)? Какие процессы?

1.1. Бизнес основан на оперативной логистике и информационной поддержке доставки товаров клиентам. Основные участники: клиенты, операторы, курьеры, диспетчеры, бухгалтерия и администрация. Процессы включают сбор заказов, управление доставкой, расчёт оплат и мониторинг выполнения заказов.

1. Где происходят процессы системы? Реальный/виртуальный мир? Распределена ли команда в системе?

1.1. Система функционирует виртуально (онлайн), однако физическая доставка осуществляется в реальных местах. Курьеры выполняют задания на территории своего маршрута, физически перемещаясь между магазинами и клиентами.

1.2. Команда может находиться в разных точках.

1. Когда? Какие периоды, часовые пояса, временные ограничения?

1.1. Время работы определяется режимом активности заказчиков и курьеров. Временные рамки могут варьироваться в зависимости от региона и плотности населения, пиковым временем являются вечерние часы рабочего дня и выходные дни.

1. Подготовить вопросы, возникающие из изучения задачи, и определить, какой роли эти вопросы задавать.

7.1 администратору:

* кто принимает решение о назначении прав доступа каждому сотруднику?
* нужно ли регулярно обновлять список сотрудников?
* кого ещё кроме администраторов могли бы включить в этот процесс?

7.2. курьеру:

* чем неудобно получение информации о заказе вручную?
* какой идеальный сценарий выглядит для вас как курьера?
* есть ли разница в доставке в зависимости от района города?

7.3. диспетчеру:

* как диспетчер управляет потоком заказов?
* как решаете проблему перегрузки отдельных курьеров?
* насколько критично быстрое перераспределение заказов?

7.4. разработчикам:

* какой тип приложения желателен: на мобильное устройство или веб интерфейс?
* возможна ли интеграция с маркетплейсами?
* что значит оперативность обработки заказов для нашего бизнеса?
* почему важно поддерживать мобильные приложения для курьеров?
* какие риски возникают при ручной обработке заказов оператором?

7.5. оператору:

* как должен выглядеть ввод заказов?
* сколько времени тратиться в среднем на прием одного заказа?

7.6. клиенту:

* какие факторы при использовании приложения являются ключевыми?