**Exercise 02 — Seminar (Семинар)**

**Формат:** онлайн

**Ведущий:** Ольга, модератор обсуждения

**Команда делопроизводителей:**  Дмитрий, Neon Дмитрий, фиксируют процесс, записывают мнения всех сторон, формулируют выводы и готовят итоговый отчёт.

**Дата**: 28.004.2025, 16:00 - 17:00

**Место**: Zoom

**Материалы на семинаре:**

BSA00, BSA01, BSA02

Отчет о ролевой игре ex00\_del\_rolegame.docx

протокол мозгового штурма ex01\_del\_brainstorming.docx

Задачи проведения семинара:

1. **Бизнес-требования, определение четких метрик:**

* Определение цели системы, автоматизация ввода заказов, удобное отслеживание, интегрированность с бухгалтерией

1. **Роли пользователей системы и их проблемы as is**

* Изучение существующих ролей (курьер, диспетчер, оператор, администратор, разработчики) и выявление их текущих трудностей (задержки, неудобный доступ, различные форматы данных, проблемы безопасности) при работе с системой.

1. **Потребности ролей и их возможные действия в системе to be;**

* моделирование сценариев взаимодействия пользователей с системой («use cases»),
* проработанный UX-проект интерфейсов мобильного приложения для курьеров
* доступность информации о заказе в системе
* удобный выбор заказа курьером
* автоматизация приема заказов
* интеграция с платежными системами, моментальная оплата

1. **Решения проблем, рассматриваемых на мозговом штурме:**

* Автоматическое уведомление клиента о статусе заказа
* Разработка интерфейсов интеграции с внешними системами учета для передачи данных в бухгалтерию
* Возможность оперативного перераспределения заказов между свободными курьерами диспетчером.
* Добавление функции оценки качества обслуживания клиентами.
* Простота интерфейса для мобильных устройств курьеров
* Поддержка нескольких типов уведомлений (push-сообщения, SMS)
* Интеграция с системой GPS-навигации для удобства выбора маршрута курьером
* Обеспечить сбор обратной связи

1. **Границы систем в виде функций, выполняемых ролями в системе:**

5.1. Клиент:

* Заказ через приложение
* Отслеживание заказа
* Чат с курьером
* Отзыв о доставке

5.2. Оператор:

* Ввод и проверка заказов
* Принятие претензий от клиентов

5.3. Курьер:

* Просмотр и бронирование доступных заказов
* Доставка заказа по указанному маршруту
* Отметка о доставке заказа
* Возврат невостребованных заказов

5.4. Диспетчер:

* Наблюдение и координирование курьеров
* Управление заказами курьеров (например, отмена/переназначение другому курьеру)

5.5. Администратор:

* Добавление сотрудников в систем
* Управление ролями сотрудников в системе
* Удаление сотрудников из системы

5.6. Разработчики:

* Разработка софта
* Поддержка системы (исправление багов, уязвимостей)

**Границы системы:** от ввода до получения заказа клиентом и передачи данных в бухгалтерию для расчетов, включая безопасность и доступ.