|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Идентификатор** | **Стейкхолдер** | **Действие** | **as is** | **Проблемы** |
| st00100 | Курьер | Просмотр доступных заказов | - | На первом этапе нет мобильного приложения, информация о заказах недоступна оперативно |
| st00100 | Курьер | Выбор и бронирование заказа | - | Нет механизма бронирования, заказы распределяются вручную диспетчером, что медленно и неэффективно |
| st00100 | Курьер | Отметка о получении заказа в точке выдачи | - | Нет оперативного контроля за движением заказа |
| st00100 | Курьер | Отметка о доставке заказа клиенту | - | Нет оперативного контроля за движением заказа и подтверждения доставки |
| st00100 | Курьер | Просмотр информации о начисленной оплате | - | Нет прозрачности расчетов, курьер не видит свой заработок в режиме реального времени |
| st00200 | Диспетчер | Контроль за движением курьеров и заказов | - (нет инструментов) | Нет единой dashboard для отслеживания, контроль осуществляется по телефону, что неэффективно |
| st00200 | Диспетчер | Переназначение заказов между курьерами | - (нет инструментов) | Процесс осуществляется вручную через звонки, занимает много времени и может приводить к ошибкам |
| st00300 | Оператор ввода заказов | Ввод заказов от поставщиков в систему | + (ручной ввод) | Заказы поступают разными способами (телефон, email, мессенджеры), возможны ошибки при ручном вводе, задержки в обработке |
| st00300 | Оператор ввода заказов | Приведение заказов к единому формату | + (ручной ввод) | Трудоемкий процесс, требующий внимания |
| st00400 | Администратор системы | Регистрация новых курьеров в системе | - (нет системы) | Учет курьеров ведется несистемно (например, в Excel) |
| st00400 | Администратор системы | Назначение прав доступа | - (нет системы) | Нет централизованного управления доступом |
| st00500 | Бухгалтерская система | Прием данных о заказах для расчета с поставщиками | - (данных нет) | Данные о заказах и доставках не передаются автоматически, необходим ручной перенос и сверка |
| st00500 | Бухгалтерская система | Прием данных о доставках для расчета оплаты курьерам | - (данных нет) | Нет автоматизированного учета выполненных заказов каждым курьером, расчеты затруднены |
| st00600 | Постановщик услуг | Передача информации о заказе | + (разные способы) | Нет стандартного формата или API для передачи заказов, что создает нагрузку на оператора |
| st00700 | Клиент | Получение заказа | + | Нет возможности отследить статус заказа в реальном времени |
| st00800 | Владелец | Получение отчетов о эффективности бизнеса | - (нет данных) | Нет автоматизированного сбора данных и аналитики для принятия управленческих решений |
| st00900 | Инвестор | Оценка эффективности инвестиций | - (нет данных) | Отсутствует прозрачность ключевых бизнес-показателей (KPI) работы службы доставки |