**Отчет по ролевой игре**

г. Челябинск 25.03.2025 г.

**1. Распределение ролей**

Ведущий – Студент 1

Делопроизводители – Студент 2, Студент 3

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Идентификатор** | **Стейкхолдер** | **Распределение ролей** |
| st00100 | Курьер | Студент 1 |
| st00200 | Диспетчер | Студент 2 |
| st00300 | Оператор | Студент 3 |
| st00400 | Бухгалтер | Студент 2 |
| st00500 | Администратор | Студент 3 |
| st00600 | Поставщик | Студент 1 |
| st00700 | Клиент | Студент 2 |
| st00800 | Разработчик системы | Студент 3 |

**2. Краткое описание ролей**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Идентификатор** | **Стейкхолдер** | **Краткое описание** |
| st00100 | Курьер | Андрей, 19 лет – студент, приехавший на учебу из Миасса. Работает в свободное время, чтобы оплачивать учебу, не очень хорошо знает город. Важно, чтобы приложение показывало свободные заказы на карте и прокладывало к ним маршруты. Обязательно должен видеть заработанные деньги. |
| st00200 | Диспетчер | Оксана, 25 лет – всегда на связи, грамотно оперирует потоками данных. Хочет отслеживать местоположение курьеров онлайн на карте (с указанием их статуса) и там же видеть новые заказы. |
| st00300 | Оператор | Ксения, 22 года – ответственная и внимательная. Важен удобный интерфейс для внесения данных и чтобы система подтягивала данные из профиля поставщика. А еще предпочитает общение с поставщиками через мессенджеры, потому что по телефону высока вероятность ошибки в передаче данных. |
| st00400 | Бухгалтер | Елена Витальевна, 48 лет – работает только в 1С. Не желает разбираться в тонкостях новой системы, поэтому ей важно, чтобы информация о выполненных доставках загружалась в 1С в формате, необходимом для бухгалтерского учета. Также в 1С должна появиться две кнопки, отвечающие за отправку в систему:  - одна – сформированных счетов для поставщиков,  - вторая – начисленной оплаты для курьера. |
| st00500 | Администратор | Сергей, 22 года – один из студентов-разработчиков. По совместительству исполняет роль администратора. Важно тратить мало времени на заполнение данных по курьерам и иметь гибкость в группировке пользователей для назначения прав доступа. |
| st00600 | Поставщик | Евгений, 30 лет – менеджер онлайн-продаж. Цель – увеличение продаж и лояльности клиентов. Поэтому важна быстрая и качественная доставка заказов. |
| st00700 | Клиент | Мария, 35 лет – домохозяйка, мать двоих детей. Мало свободного времени, поэтому важна возможность заказать доставку свежих продуктов к определенному времени. Также имеет значение, чтобы продукты доставлялись с соблюдением условий хранения. |
| st00800 | Разработчик системы | Алексей, 22 года – инициативный студент-программист с развитой предпринимательской жилкой. Увидев возросшую потребность в доставке, предложил друзьям организовать стартап. Имеет системное мышление и опыт фулл-стэк разработки. |

**3. Потребности и проблемы ролей**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Идентификатор** | **Стейкхолдер** | **Потребности** | **Проблемы** |
| st00100 | Курьер | * Большое количество заказов * Удобное мобильное приложение для управления заказами * Возможность видеть начисленную оплату в личном кабинете * Визуальное представление маршрута на карте | * Нет оперативного доступа к списку заказов – только через диспетчера * Сложность коммуникации с диспетчером для смены статуса доставки * Сложности с навигацией * Отсутствие прозрачности начисления оплаты за доставки |
| st00200 | Диспетчер | * Отслеживание местоположения курьеров * Переназначение заказа между курьерами * Отслеживание статуса курьеров * Оперативная коммуникация с курьерами | * Сложности мониторинга перемещений курьера * Проблемы с коммуникацией * Путаница с загруженностью курьеров |
| st00300 | Оператор | * Сбор данных о заказах в едином формате * Удобный интерфейс системы для ввода данных * Информирование диспетчера и бухгалтера о поступившем заказе | * Ошибки при ручном вводе данных * Высокая нагрузка в пиковые периоды * Задержка информации |
| st00400 | Бухгалтер | * Автоматизированная передача данных из системы доставки в бухгалтерскую систему и наоборот | * Ошибки при ручной передаче данных между системами * Данные приходят с опозданием |
| st00500 | Администратор | * Простая регистрация курьеров * Минимальные временные затраты на регистрацию * Гибкая настройка прав доступа пользователям | * Ручной процесс, нет онлайн-регистрации * Проблемы при настройке прав доступа для разных групп пользователей |
| st00600 | Поставщик | * Удобная система информирования о новых заказах * Доставка заказов клиентам быстро и без проблем | * Проблемы коммуникации с оператором * Запаздывание информации о статусе доставки * Проблемы при ручной обработке данных |
| st00700 | Клиент | * Быстрая доставка свежих продуктов * Заказ привезли без повреждений * Доставка к определенному времени * Отслеживание местоположения курьеров * Простое взаимодействие со службой поддержки | * Нет отслеживания статуса доставки * Невозможность узнать местоположение курьера * Проблема дозвониться до службы поддержки * Недобросовестные курьеры |
| st00800 | Разработчик системы | * Разработка системы * Разработка мобильного приложения для курьеров * Интеграция с бухгалтерской системой * Интеграция GPS | * Отсутствие четкого технического задания * Некорректные сроки разработки * Ограниченные ресурсы для разработки * Трудности при интеграции со сторонними сервисами |

4. Вопросы – ответы

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Идентификатор** | **Стейкхолдер** | **Вопросы** | **Ответы** |
| st00100 | Курьер | Какую информацию о заказе вы хотите видеть в приложении? | * Отображение на карте точек выдачи заказа и места доставки. * Проложенный маршрут на карте. * Контактные данные клиента (после бронирования заказа). * Условия транспортировки заказа (нужна ли термосумка?) |
| Какую информацию вам необходимо видеть в личном кабинете приложения? | * Заработанная сумма нарастающим итогом. * Личный рейтинг, согласно отзывам клиентов. * Отсчет времени до окончания смены. |
| st00200 | Диспетчер | Каким образом курьеры должны отображаться в системе? | * Те курьеры, что на смене, должны отображаться на карте в режиме онлайн * Цвет иконки свободного курьера должен отличаться от курьера, везущего заказ |
| Какую информацию о курьере вы хотите видеть в системе? | * Какой заказ курьер везет (при нажатии на номер заказа должен высвечиваться маршрут) * Сколько времени осталось до окончания смены курьера * Транспорт курьера (велосипед, машина) * Рейтинг курьера и сколько заказов он сегодня выполнил |
| Каким образом должны отображаться новые заказы в системе? | * На карте всплывает точка с заказом. При нажатии на нее открывается окно, в котором указано куда доставить заказ и в какое время. Также должна быть кнопка – назначить курьера |
| st00300 | Оператор | Как вы представляете прием заявки от поставщика? | * Поступление заявки в мессенджере или эл.почте в едином формате. * Должен быть шаблон, по которому поставщик заполняет заявку (точка получения заказа, место доставки, время доставки, условия транспортировки). * В системе должны подтягиваться данные из карточки поставщика |
| st00400 | Бухгалтер | В каком виде данные о выполненном заказе должны поступать в 1С? | * Наименование и ИНН поставщика (чтобы в 1С подтянулась его карточка). * Информация о курьере: ФИО, ID в системе, транспорт (доставка на машине выйдет дороже, т.к. нужно учитывать еще ГСМ) * Для расчета стоимости доставки еще должно указываться расстояние между точкой выдачи товара и местом доставки (грейды - до 1 км, от 1 до 3 км и т.д.) |
| st00500 | Администратор | Каким образом должна происходить регистрация курьеров? | * Данные о вновь принятом курьере поступают из отдела кадров. Желательно, чтобы эти данные передавались автоматически из кадровой системы. * Заводится учетная запись курьера: создаются логин и пароль, подтягивается уникальный ID из кадровой системы |
| st00600 | Поставщик | Каким вы видите взаимодействие со службой доставки? | * Простое формирование заявки на доставку – шаблон в почте или мессенджере. * Оперативное информирование о назначении курьера на заказ. * Быстрая доставка заказов в целости и сохранности. * Получение информации о завершении доставки. * Получение обратной связи от клиентов о работе курьера. * Получение счетов на оплату доставки раз в месяц. |
| st00700 | Клиент | Что для вас важно в процессе доставки заказа? | * Возможность оформить доставку к определенному времени. * Быстрая и качественная доставка. * Отслеживание движения курьера на карте. * В карточке заказа должны быть контактные данные курьера. * Возможность оставить обратною связь о работе курьера. * Чат со службой поддержки. |
| st00800 | Разработчик системы | Как будет проводиться разработка мобильного приложения в условиях ограниченных ресурсов? | * Будет разделение проекта на этапы с приоритезацией критически важного функционала. * Вначале будет запущено MVP, потом планируется привлечение инвесторов. |