**Отчет о ролевой игре (role-playing game) – «Система доставки заказов»**

**1. Распределение участников по ролям**

**Руководство и протокол:**

* ***Ведущий:*** Гжегож Бженчишчикевич

*Отвечает за координацию ролевой игры, направляет обсуждение, фиксирует основные выводы.*

* ***Делопроизводители:*** Анна Иванова, Мария Петрова, Евгения Васильева

*Фиксируют ход ролевой игры, записывают ключевые вопросы, ответы и выводы.*

**Роли и участники:**

* ***Администратор системы:*** Юлия Петренко

*Управляет пользователями и доступами.*

* ***Бухгалтерия:*** Марина Владимирова

*Формирует бухгалтерскую и управленческую отчетность ведет расчеты с курьерами и поставщиками.*

* ***Диспетчер:*** Елизавета Павлова

*Контролирует курьеров и заказы.*

* ***Инвесторы стартапа:*** Сергей Петраков, Григорий Мохов

*Финансируют проект, оценивают перспективы.*

* ***Курьер:*** Андрей Григорьев

*Доставляет заказы, взаимодействует с системой.*

* ***Операторы по вводу заказов:*** Лада Немежко

*Вводят данные заказов в систему.*

* ***Основатели стартапа:*** Евгений Дятлов, Ульяна Соловьева

*Определяют стратегию развития бизнеса.*

* ***Представитель команды разработки:*** Юсуф Тугалиев

*Участник команды разработчиков, создающей frontend, mobile, backend онлайн-системы доставки заказов.*

* ***Специалисты технической поддержки:*** Иван Акатов

*Решает технические проблемы непосредственных пользователей системы.*

* ***Служба безопасности:*** Юрий Федоров

*Следит за защитой данных и предотвращает мошенничество.*

* ***Финансовый отдел:*** Ева Логунова

*Анализирует доходы и расходы компании.*

* ***Служба поддержки клиентов:*** Диана Симонова

*Отвечает на вопросы клиентов, решает проблемы.*

* ***Маркетолог:*** Илья Мережков

*Продвигает сервис, разрабатывает стратегии привлечения клиентов.*

* ***Юридический отдел:*** Лидия Торохова

*Следит за соблюдением законодательства, разрабатывает договоры.*

**Самопрезентация ролей:**

**Администратор системы**

*"Я — администратор системы. Моя задача — управлять учетными записями пользователей, назначать роли и следить за тем, чтобы у каждого были правильные права доступа. Если курьер новый — я регистрирую его в системе, если бухгалтерия не может получить данные о нем — я проверяю, в чем проблема. Мне важно, чтобы интерфейс управления пользователями был удобным и понятным. Без четкой настройки доступа может возникнуть хаос: одни сотрудники не смогут делать свою работу, а другие получат доступ туда, куда не должны. Поэтому я всегда держу руку на пульсе."*

**Бухгалтер**

*"Я — бухгалтер компании. Моя задача — правильно рассчитать выплаты курьерам и вести учет всех финансовых операций. Мне нужна интеграция системы с бухгалтерским ПО, чтобы минимизировать ручную работу. Если расчеты будут неточными или задержками — курьеры будут недовольны, а это приведет к оттоку кадров и проблемам с доставками. Мне важно, чтобы все данные поступали вовремя и без ошибок."*

**Диспетчер**

*"Я — диспетчер службы доставки. Моя задача — следить за курьерами, управлять распределением заказов и решать экстренные ситуации. Если курьер попал в пробку или заказ задерживается, я должен быстро найти решение. Мне нужен доступ к информации в реальном времени: где находятся курьеры, какие заказы активны и где могут возникнуть проблемы. Без хороших инструментов мониторинга и коммуникации я просто не смогу делать свою работу эффективно."*

**Инвестор**

*"Я — инвестор этого стартапа. Я вложил деньги в этот проект, потому что вижу в нем потенциал. Моя главная цель — убедиться, что инвестиции окупятся, а компания выйдет на прибыль. Я хочу понимать, как проект будет масштабироваться, какие у него конкурентные преимущества и риски. Мне важно, чтобы команда работала слаженно, а бизнес-модель была жизнеспособной. Если у вас есть идеи по увеличению доходов — я хочу их услышать!"*

**Курьер**

"*Я — курьер. Моя работа — быстро и безопасно доставлять заказы клиентам. Я хочу, чтобы заказы распределялись справедливо, оплата была прозрачной и своевременной, а приложение — удобным и простым. Мне важно, чтобы я мог оперативно узнавать адреса, контактные данные клиентов и детали заказов. Если сервис будет работать четко, я готов сотрудничать долго. Но если начнутся задержки выплат или путаница с заказами — мне проще уйти в другой сервис."*

**Оператор по вводу заказов**

*"Я — оператор, который вручную вводит заказы в систему. Я получаю данные от клиентов и вношу их в общий интерфейс. Для меня важно, чтобы система была удобной, с минимальным количеством ручной работы. Если я ошибусь или заказ внесется некорректно, это приведет к сбоям в доставке и недовольству клиентов. Поэтому мне нужны инструменты для проверки данных и автоматические подсказки, которые помогут избегать ошибок."*

**Основатель стартапа**

*"Я — один из основателей этого стартапа. Мы с командой решили создать сервис, который сделает доставку быстрее, удобнее и выгоднее для всех участников процесса. Мы ищем способы монетизации, привлекаем инвестиции и контролируем развитие проекта. Для нас важно, чтобы наша система работала эффективно и приносила прибыль. Мы заинтересованы в том, чтобы сервис был удобным, технологичным и конкурентоспособным."*

**Специалист технической поддержки**

*"Я — специалист технической поддержки. Если в системе появляются ошибки или сбои, я должен их быстро исправить. Для этого мне нужны доступ к логам, мониторинг серверов и возможность оперативно обновлять систему. Если баги не устранять вовремя — это вызовет массовые жалобы клиентов и курьеров. Поэтому я работаю в тесном контакте с разработчиками и тестировщиками, чтобы минимизировать технические проблемы."*

**Разработчик системы**

*"Я — разработчик этой платформы. Моей команде поручено создать удобное и надежное приложение для управления доставками. Мы должны обеспечить бесперебойную работу системы, разработать алгоритмы распределения заказов и реализовать все нужные функции для клиентов, курьеров и диспетчеров. Мы находимся в тесном контакте со всеми стейкхолдерами, чтобы учесть их требования и ожидания. Нас волнуют производительность системы, удобство интерфейсов и безопасность данных."*

**Маркетолог**

*"Я — маркетолог. Моя задача — привлекать клиентов и курьеров в систему. Я анализирую рынок, запускаю рекламные кампании и придумываю стратегии продвижения. Мне нужны аналитические инструменты, чтобы понимать, какие каналы дают наибольшую отдачу, как ведут себя пользователи и где нужно усилить маркетинг."*

**Служба поддержки клиентов**

*"Я — оператор службы поддержки. Когда у клиентов что-то идет не так, они звонят мне. Я должен быстро разбираться в проблемах, помогать людям и решать спорные ситуации. Если клиенту не понравится обслуживание — он уйдет и оставит плохой отзыв, что повредит репутации компании. Поэтому мне нужны удобные инструменты для работы, а также четкие инструкции на случай сложных ситуаций."*

**Финансовый специалист**

*"Я — финансовый специалист компании. Я отвечаю за бюджетирование, контроль расходов и стратегическое планирование. Мне нужно понимать, какие статьи затрат можно оптимизировать, как распределяется прибыль и какие финансовые риски у бизнеса. Если я вижу, что деньги тратятся неэффективно — я сигнализирую основателям о необходимости изменений. Прозрачность финансов — мой главный приоритет."*

***Служба безопасности***

*"Я отвечаю за безопасность в системе. Моя задача — предотвращать мошенничество, проверять курьеров перед началом работы и контролировать соблюдение правил. Если в системе появятся ненадежные курьеры или заказчики, это может привести к потерям и скандалам. Поэтому мне нужны инструменты для проверки личности, мониторинг подозрительных действий и доступ к внутренним отчетам."*

**Юрист**

*"Я — юрист компании. Я слежу за тем, чтобы все процессы соответствовали законодательству. Мне нужно, чтобы договоры с курьерами, поставщиками и клиентами были юридически защищены. Также я отвечаю за конфиденциальность данных и защиту компании от возможных рисков. Если мы не будем соблюдать законы, нас могут оштрафовать или даже закрыть бизнес. Поэтому мне важно, чтобы все юридические аспекты были учтены."*

**2. Подготовка к ролевой игре**

**Цели игры:**

* Погружение в задачу стартапа по доставке заказов
* Выявление ключевых потребностей пользователей системы
* Анализ проблем, с которыми сталкиваются участники системы
* Понимание мотивации каждого стейкхолдера
* Определение бизнес-модели, процессов и взаимодействий
* Оценка среды, где происходит работа системы (онлайн/офлайн).
* Учет временных ограничений и распределения команды
* Формирование вопросов для выяснения деталей

**Для кого строим систему?**

* *Клиенты* (получатели заказов) хотят удобного, быстрого, надежного сервиса доставки
* *Курьеры* нуждаются в удобном приложении, прозрачных условиях работы, стабильных доходах
* *Компании-поставщики (магазины, предприятия питания)* желают организованной доставки, минимизации задержек
* *Диспетчеры и администраторы* должны иметь контроль над процессами.
* *Бухгалтерия* нуждается в точных данных для расчета оплат
* *Инвесторы* хотят увидеть прибыльную бизнес-модель

***Какие потребности хотим закрыть?***

* *Клиенты* оперативное получение заказов, отслеживание доставки
* *Курьеры* доступ к удобному интерфейсу, справедливая система оплаты
* *Компании-поставщики* гарантированная доставка без сбоев
* *Диспетчеры* эффективное распределение заказов
* *Бухгалтерия* автоматизация расчетов

**Какие проблемы решаем? Чьи это проблемы?**

* *Опоздания и отмены заказов* проблема клиентов, поставщиков, курьеров
* *Несправедливое распределение заказов* проблема курьеров
* *Ошибки в расчетах вознаграждений* проблема бухгалтерии и курьеров
* *Отсутствие удобного интерфейса* проблема всех пользователей системы
* *Финансовые риски и недостаток инвестиций* проблема основателей и инвесторов

**В чем мотивация деятельности?**

* *Клиенты* -> удобство, скорость доставки
* *Курьеры* -> стабильный доход
* *Поставщики* -> повышение продаж
* *Стартап* -> прибыльность и успех бизнеса
* *Инвесторы* -> возврат инвестиций

**В чем основа бизнеса (MVP)? Как это работает?**

* *Клиенты* оформляют заказ
* Заказ попадает в систему, где *операторы* вводят его в едином формате
* *Диспетчер* следит за заказами и курьерами
* *Курьеры* бронируют заказы, забирают и доставляют *клиентам*
* Система фиксирует все действия и передает данные в *бухгалтерию*
* *Курьеры* получают оплату, *компании-поставщики* – расчет за доставку

**Где происходят процессы системы?**

* *Реальный мир:* Доставка заказов, работа курьеров, получение посылок клиентами
* *Виртуальный мир:* Обработка заказов, учет финансов, диспетчеризация, работа бухгалтерии
* *Распределенность команды:* Разработчики работают удаленно, курьеры и диспетчеры – на местах

**Когда? Временные ограничения?**

* Доставка возможна в течение дня (например, 9:00–22:00).
* Курьеры работают в сменах, возможны ночные заказы.
* Бухгалтерия и поддержка работают по стандартному графику.
* Временные зоны могут варьироваться в зависимости от регионов.

**3. Проведение ролевой игры (Брифинг-разбор требований системы)**

Формат: брифинг в формате **вопрос-ответ**.  
Участники: **разработчики** отвечают на вопросы стейкхолдеров и задают встречные вопросы для уточнения требований. (Примечание – нужно отдавать себе отчет в том, что потом, возможно, потребуется проведение дополнительного дебрифинга с каждым из стейкхолдеров отдельно для лучшего понимания их потребностей и проблем)

**1. Вступление (от ведущего)**

Ведущий открыл брифинг, объяснил его цель: **определить ключевые требования к системе, выявить возможные проблемы и уточнить ожидания стейкхолдеров**.

**2. Блок вопросов и ответов**

**Вопросы от разработчиков к стейкхолдерам**

**Разработчики -> Диспетчеры:**

**Вопрос:** Какой уровень детализации информации о заказах вам нужен?

**Ответ:** Нам важны данные о местоположении заказа (точка комплектации и точка доставки), крайний срок доставки, статус выполнения (в пути, доставлен, отменен).

**Вопрос:** Какие функции вам нужны для управления курьерами?

**Ответ:** Должна быть возможность назначать заказы вручную, видеть загруженность курьеров и при необходимости перераспределять заказы.

**Вопрос:** Как часто случаются отмены заказов, и как с этим бороться?

**Ответ:** Отмены происходят в 5-10% случаев. Нам нужно автоматическое уведомление о проблеме и возможность оперативного переназначения заказа.

**Разработчики -> Курьеры:**

**Вопрос:** Как удобнее получать заказы — вручную выбирать или через автоматическое распределение?

**Ответ:** Лучше гибридный вариант: сначала дается возможность самому выбрать заказ, но, если заказ долго не берут, — он назначается автоматически.

**Вопрос:** Какие функции важны в мобильном приложении?

**Ответ:** Уведомления о новых заказах, удобная карта маршрута, кнопка «подтвердить получение заказа», чат с диспетчером, отображение заработанных денег.

**Вопрос:** Как оплачивается работа: фиксированная ставка или процент от доставки?

**Ответ:** Сейчас — фикс + процент, но было бы удобно видеть расчет сразу в приложении.

**Разработчики -> Бухгалтерия:**

**Вопрос:** Как передавать информацию о заказах для расчетов?

**Ответ:** Через автоматическую интеграцию с нашей учетной системой. Данные должны приходить в формате CSV/JSON[[1]](#footnote-1) с суммами и статусами.

**Вопрос:** Как рассчитывается зарплата курьеров?

**Ответ:** Зависит от расстояния и количества заказов. Нужно, чтобы система автоматически подсчитывала выплаты.

**Разработчики -> Маркетолог:**

**Вопрос:** Как можно повысить популярность сервиса?

**Ответ:** Нужны акции и скидки для первых клиентов, реферальная программа.

**Вопрос:** Какие данные о пользователях нужны для аналитики?

**Ответ:** Возраст, частота заказов, средний чек, популярные маршруты.

**Вопросы стейкхолдеров к разработчикам**

**Курьеры -> Разработчики:**

**Вопрос:** Будет ли поддержка разных типов транспорта (велосипед, авто)?

**Ответ:** Да, приложение будет учитывать тип транспорта и подбирать оптимальные заказы.

**Вопрос:** Как будет работать система рейтингов?

**Ответ:** Курьеры получат рейтинг на основе отзывов клиентов, скорости доставки и отказов от заказов.

**Диспетчеры -> Разработчики:**

**Вопрос:** Можно ли будет просматривать статистику по курьерам (сколько заказов выполнили, среднее время доставки)?

**Ответ:** Да, будет аналитический модуль для диспетчеров.

**Вопрос:** Как управлять заказами в экстренных ситуациях?

**Ответ:** Диспетчер сможет вручную перераспределять заказы и связываться с курьерами.

**Инвесторы -> Разработчики:**

**Вопрос:** Какая бизнес-модель системы? Как вы планируете монетизацию?

**Ответ:** Основные источники дохода — комиссия с каждой доставки, платный приоритетный доступ для курьеров, премиальные подписки для клиентов (например, бесплатная доставка при подписке).

**Вопрос:** Как быстро можно выйти в прибыль?

**Ответ:** По нашим расчетам, при активном продвижении — в течение 12-18 месяцев.

**3. Итоги ролевой игры**

**Основные выводы:**

1. **Определены ключевые функции системы** (автоматизация распределения заказов, GPS-отслеживание, аналитика для диспетчеров, интеграция с бухгалтерией).
2. **Курьеры ожидают прозрачного начисления оплаты и удобного интерфейса.**
3. **Диспетчеры нуждаются в аналитике и экстренном управлении заказами.**
4. **Бухгалтерия требует автоматического обмена данными с их системой.**
5. **Инвесторы заинтересованы в стратегическом росте и быстрой окупаемости.**

**Следующие шаги:**

* Разработчики формируют **техническое задание** с учетом всех требований.
* Определяется **стратегия запуска и пилотного тестирования**.
* Подготавливаются **первые версии интерфейсов и прототипов**.

\*Дополнительно (На перспективу!) Составлена таблица проблем потребностей и проблем стейкхолдеров для дальнейшего дебрифинга.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Роль** | **Потребности** | **Основные проблемы** |
| Курьеры | Честная оплата, удобный интерфейс, рейтинг | Нечестное распределение заказов, задержки выплат |
| Диспетчер | Инструменты контроля, аналитика | Перераспределение заказов в экстренных ситуациях |
| Операторы по вводу | Простой интерфейс, автоматизация | Ошибки ввода, задержки в обработке заказов |
| Бухгалтерия | Интеграция данных, прозрачные расчеты | Ошибки в начислении выплат |
| Маркетолог | Доступ к данным, гибкие инструменты рекламы | Недостаток клиентов, высокая конкуренция |
| Разработчики | Четкое ТЗ, тестовые данные | Расплывчатые требования, технические ограничения |
| Инвесторы | Доходность, рост стартапа | Высокие риски, долгий выход в прибыль |
| Финансовый отдел | Контроль бюджета, отчетность | Неконтролируемые расходы, недостаток инвестиций |
| Юридический отдел | Защита от рисков, легальные договоры | Возможные судебные иски, мошенничество |
| Служба поддержки | Четкие инструкции, инструменты общения | Высокая нагрузка, негатив от клиентов |
| Специалисты техподдержки | Доступ к данным, инструменты отладки | Сложность исправления ошибок в реальном времени |
| Служба безопасности | Доступ к информации о курьерах | Мошенничество, кражи заказов |

**4. Заключение (немного дублирует п.3)**

а) Определены **основные требования** системы.

б) Выявлены **ключевые проблемы и потребности.**

в) Сформирован список приоритетных функций.

г) Намечены **следующие шаги:** создание ТЗ, разработка прототипов, стратегия тестирования и запуска

**Следующий этап** — уточнение, дополнение и формализация технического задания и начало разработки!

1. CSV (Comma-Separated Values)

   CSV — это текстовый формат, в котором данные представлены в виде таблицы, где строки разделены переносами строки, а столбцы — запятыми (или другим разделителем, например, точкой с запятой).

   JSON — это формат хранения данных, представляющий информацию в виде пар "ключ-значение" и поддерживающий вложенные структуры (списки, объекты). [↑](#footnote-ref-1)