**Отчет о семинаре**

**Дата проведения:** 29.03.2025

**Место:** Видеоконференция в SaluteJazz

**Участники:**

* **Ведущий**: Гжегож Бженчишчикевич
* **Делопроизводители**: Анна Иванова, Мария Петрова, Евгения Васильева
* **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.

**Основные цели семинара:**

1. Выявление, проработка и фиксация бизнес-требований;
2. Определение ролей системы и их проблем (as is);
3. Определение потребности ролей и их возможных действий в системе (to be);
4. Решения проблем, выявленных, рассмотренных и зафиксированных в ходе мозгового штурма;
5. Определение границ системы в виде функций, выполняемых ролями в системе.

**1. Бизнес-требования**

**Вопрос:** Какие основные цели должна решать система?

* Обеспечение быстрой доставки товаров от магазинов/ресторанов клиентам.
* Автоматизация распределения заказов между курьерами.
* Контроль выполнения заказов в реальном времени.
* Интеграция с бухгалтерией для расчетов с поставщиками и курьерами.
* Учет и аналитика заказов для оптимизации логистики.

**Итоговые бизнес-требования:**

1. **Автоматизация приема и распределения заказов, что позволит повысить количество доставляемых заказов на 50%.**
2. **Обеспечение удобного интерфейса для курьеров, что повысит производительность их труда на 25%.**
3. **Контроль выполнения заказов диспетчером, что снизит количество некорректно доставленных заказов на 40%.**
4. **Интеграция с бухгалтерской системой, что снизит вероятность получения штрафа бизнесом на 80%.**
5. **Учет и отчетность по доставкам, что повысит эффективность ABC-анализа на 30%.**

**2. Роли системы и их проблемы (as is)**

**Вопрос:** Какие роли взаимодействуют с системой и какие у них текущие проблемы?

|  |  |
| --- | --- |
| **Курьер** | - Нет автоматического распределения заказов (конкуренция между курьерами) |
| - Задержки в обновлении статусов |
| - Нет оптимизации маршрутов |
| **Оператор** | - Высокая нагрузка из-за ручного ввода |
| - Ошибки при вводе данных |
| - Нет интеграции с системами магазинов |
| **Диспетчер** | - Нет инструментов мониторинга в реальном времени |
| - Зависимость от ручного управления |
| - Нехватка курьеров в пиковые часы |
| **Администратор** | - Нет автоматизации процессов (все вручную) |
| - Риск ошибок при назначении прав |
| - Нет аудит-лога изменений |
| **Магазины / Рестораны** | - Задержки в передаче заказов |
| - Нет прямой интеграции с их системами учета |
| - Ошибки в заказах из-за ручного ввода |
| **Клиенты** | - Нет отслеживания заказа в реальном времени |
| - Задержки доставки |
| - Нет единого канала связи с курьером |
| **Бухгалтерия** | - Ошибки из-за ручного ввода данных |
| - Задержки в расчетах |
| - Нет интеграции с 1С/другими системами |
| **Платежные системы** | - Нет прямой интеграции с системой доставки |
| - Риск мошенничества |
| - Комиссии за транзакции |
| **Государственные службы** | - Риск штрафов за несоответствие |
| - Усложнение процессов из-за регуляторных требований |
| **Конкуренты** | - Демпинг цен |
| - Уход клиентов к конкурентам из-за лучшего сервиса |
| **Логистические партнеры** | - Несогласованность графиков |
| - Простои транспорта из-за неравномерной загрузки |

**3. Потребности ролей и их действия в системе (to be)**

**Вопрос:** Какие функции нужны каждой роли для решения их проблем?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Курьер** | - Нет автоматического распределения заказов (конкуренция между курьерами) | - Автоматическое назначение заказов по близости |
| - Задержки в обновлении статусов | - Push-уведомления о новых заказах |
| - Нет оптимизации маршрутов | - Навигатор с маршрутом |
| - Высокая нагрузка из-за ручного ввода | |
| **Оператор** | - Ошибки при вводе данных | - Интеграция с CRM магазинов (автозагрузка заказов) |
| - Нет интеграции с системами магазинов | - Валидация данных на этапе ввода |
| - Нет инструментов мониторинга в реальном времени |  |
| **Диспетчер** | - Зависимость от ручного управления | - Дашборд с картой заказов и курьеров |
| - Нехватка курьеров в пиковые часы | - Автоалгоритмы переназначения при опозданиях |
| - Нет автоматизации процессов (все вручную) |  |
| **Администратор** | - Риск ошибок при назначении прав | - Автоматизированная регистрация через веб-форму |
| - Нет аудит-лога изменений | - Журнал аудита действий |
| - Задержки в передаче заказов |  |
| **Магазины / Рестораны** | - Нет прямой интеграции с их системами учета | - Личный кабинет с API-интеграцией |
| - Ошибки в заказах из-за ручного ввода | - Автоподтверждение доставки |
| - Нет отслеживания заказа в реальном времени |  |
| **Клиенты** | - Задержки доставки | - Чат-бот/приложение с трекингом заказа |
| - Нет единого канала связи с курьером | - Уведомления в реальном времени |
| - Ошибки из-за ручного ввода данных | Чат с курьером |
| **Бухгалтерия** | - Задержки в расчетах | - Интеграция с 1С |
| - Нет интеграции с 1С/другими системами | - Автоформирование отчетов |
| - Нет прямой интеграции с системой доставки |  |
| **Платежные системы** | - Риск мошенничества | - API платежных шлюзов (эквайринг) |
| - Комиссии за транзакции | - Автопроверка платежей |
| - Риск штрафов за несоответствие |  |
| **Государственные службы** | - Усложнение процессов из-за регуляторных требований | - Автоматическая генерация отчетов по 152-ФЗ/GDPR |
| - Демпинг цен |
| **Конкуренты** | - Уход клиентов к конкурентам из-за лучшего сервиса | - Мониторинг цен через API маркетплейсов |
| - Несогласованность графиков | - Гибкие тарифы |
| **Логистические партнеры** | - Простои транспорта из-за неравномерной загрузки | Интеграция с логистическими системами |
|  |

**4. Решения проблем (мозговой штурм)**

**Вопрос:** Какие технические и организационные решения можно предложить?

**Предложения:**

* **Разработка API** для интеграции с магазинами и бухгалтерией.
* **Геолокация и маршрутизация** для курьеров в мобильном приложении.
* **Чат/уведомления** для связи диспетчера с курьерами.
* **Двухэтапная проверка** заказов оператором.
* **Личный кабинет курьера** с историей заказов и выплатами.

**Голосование:**  
Наибольший приоритет получили:

1. **Мобильное приложение для курьеров** (голоса: 90%).
2. **API для интеграции с бухгалтерией** (голоса: 85%).

**5. Границы системы (функции ролей)**

**Вопрос:** Какие функции будут внутри системы, а какие – внешними?

**Внутри системы:**  
 Прием и распределение заказов.  
 Мобильное приложение для курьеров.  
 Панель диспетчера.  
 Учетные записи и права доступа.

**Вне системы:**  
 Система бухгалтерии (интеграция через API).  
 Системы онлайн-оплаты клиентов (не входит в scope).

**Выводы и дальнейшие шаги**

1. **Бизнес-требования** согласованы, ключевые – автоматизация и контроль.
2. **Роли и их проблемы** выявлены, предложены решения.
3. **Границы системы** определены, интеграция с бухгалтерией – ключевая внешняя связь.

**Следующие шаги:**

* Разработка ТЗ на мобильное приложение и API.
* Проектирование интерфейсов для оператора и диспетчера.