**Таблица ролей и их действий в текущем состоянии (as is)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Идентификатор** | **Стейкхолдер** | **Действие** | **as is** | **Проблемы** |
| st00100 | Руководитель стартапа | Контроль работы системы и курьеров | Ручной мониторинг через отчеты | Недостаток автоматизации, сложность масштабирования |
| st00200 | Курьер | Просмотр доступных заказов | Через мобильное приложение | Неравномерное распределение заказов |
| st00200 | Курьер | Бронирование заказа | Вручную через приложение | Конкуренция за выгодные заказы |
| st00200 | Курьер | Отметка о получении заказа в точке выдачи | Через приложение | Возможны задержки в обновлении статуса |
| st00200 | Курьер | Отметка о доставке клиенту | Через приложение | Задержки в передаче данных в бухгалтерию |
| st00200 | Курьер | Просмотр начисленной оплаты | В личном кабинете (с задержкой) | Непрозрачность и задержки в расчетах |
| st00300 | Диспетчер | Контроль выполнения заказов | Вручную через интерфейс управления | Перегруженность в пиковые часы |
| st00300 | Диспетчер | Переназначение заказов | Вручную | Ошибки из-за человеческого фактора |
| st00400 | Клиент (заказчик) | Оформление заказа | Через магазин/ресторан (не напрямую) | Нет возможности отслеживать статус в реальном времени |
| st00500 | Магазин/ресторан | Передача заказа в систему | Через оператора (ручной ввод) | Ошибки при вводе, задержки |
| st00500 | Магазин/ресторан | Получение подтверждения доставки | Через бухгалтерию (с задержкой) | Нет оперативного уведомления |
| st00600 | Бухгалтерия | Расчет с поставщиками за доставку | Ручная обработка данных | Ошибки в расчетах |
| st00600 | Бухгалтерия | Расчет оплаты курьеров | Ручной ввод данных из системы | Задержки в выплатах |
| st00700 | Администратор системы | Регистрация курьеров | Вручную через интерфейс | Риск ошибок при назначении прав |
| st00700 | Администратор системы | Назначение прав доступа | Вручную | Сложность управления при росте числа пользователей |
| st00800 | Разработчики системы | Поддержка и доработка системы | На основе обратной связи | Недостаток информации о реальных бизнес-процессах |
| st00900 | Логистическая компания | Синхронизация данных о заказах | Частичная, через ручной обмен данными | Задержки и ошибки в логистике |
| st01000 | Платежный сервис | Обработка транзакций | Интеграция с бухгалтерией (с задержками) | Риски мошенничества и сбоев |

**Роли стейкхолдеров и их действия**

1. Руководитель стартапа (st00100):

- контроль работы системы и курьеров;

- анализ эффективности доставки;

- принятие решений по масштабированию сервиса.

1. Курьер:

- просмотр списка доступных заказов;

- бронирование заказа;

- подтверждение получения заказа в точке выдачи;

- подтверждение доставки клиенту;

- просмотр истории выполненных заказов;

- проверка начисленной оплаты в личном кабинете.

1. Диспетчер:

- мониторинг статусов заказов;

- переназначение заказов между курьерами;

- урегулирование конфликтных ситуаций (опоздания, отмены);

- контроль загрузки курьеров.

1. Клиент (заказчик):

- оформление заказа (через магазин/ресторан);

- уточнение деталей доставки;

- отмена или изменение заказа;

- оценка качества доставки.

1. Магазин/ресторан:

- передача заказа в систему (через оператора);

- подготовка заказа к выдаче курьеру;

- подтверждение передачи заказа курьеру;

- получение отчетов о выполненных доставках.

1. Бухгалтерия:

- расчет с магазинами/ресторанами за доставку;

- начисление оплаты курьерам;

- формирование финансовых отчетов;

- проверка корректности платежей.

1. Администратор системы:

- регистрация новых курьеров;

- назначение прав доступа (курьеры, диспетчеры);

- блокировка/разблокировка учетных записей;

- мониторинг активности пользователей.

1. Разработчики системы:

- поддержка и обновление мобильного приложения;

- интеграция с внешними сервисами (бухгалтерия, платежи);

- исправление ошибок и оптимизация системы;

- сбор обратной связи от пользователей.

1. Логистическая компания:

- синхронизация данных о заказах;

- оптимизация маршрутов доставки;

- контроль транспортных средств (если используются свои).

1. Платежный сервис:

- обработка транзакций (оплата клиентов → магазинам);

- перечисление средств курьерам;

- обеспечение безопасности платежей.

**Проблемы, возникающие перед ролями стейкхолдеров**

1. Руководитель стартапа

- нет автоматизированной аналитики → сложно оценить эффективность доставки и принимать решения;

- ручной контроль работы курьеров → высокие временные затраты;

- неравномерная загрузка курьеров → одни перегружены, другие простаивают.

2. Курьер

- неравномерное распределение заказов → конкуренция за выгодные заказы, снижение дохода;

- задержки в обновлении статусов → возможны ошибки при подтверждении доставки;

- непрозрачная система оплаты → задержки выплат, сложности с расчетами;

- нет автоматического учета рабочего времени → ручное заполнение отчетов.

3. Диспетчер

- ручное распределение заказов → ошибки, перегрузка в пиковые часы;

- нет инструментов для автоматического контроля маршрутов → неэффективное планирование доставки;

- конфликты из-за переназначений → курьеры недовольны ручным вмешательством.

4. Клиент (заказчик)

- нет прямого способа заказа → зависимость от магазина/ресторана;

- невозможность отслеживать заказ в реальном времени → недовольство задержками;

- ошибки в заказах → из-за ручного ввода данных оператором.

5. Магазин/ресторан

- ручной ввод заказов в систему → ошибки, задержки;

- нет автоматического подтверждения доставки → сложности с учетом выполненных заказов;

- несинхронизированные данные с бухгалтерией → задержки в расчетах.

6. Бухгалтерия

- ручная обработка данных о доставках → ошибки в расчетах;

- задержки в выплатах курьерам → из-за отсутствия автоматизации;

- нет интеграции с платежными системами → дополнительные ручные операции.

7. Администратор системы

- ручная регистрация курьеров → риск ошибок при назначении прав;

- нет автоматического мониторинга активности → сложности при блокировке мошенников;

- отсутствие единой базы данных → дублирование учетных записей.

8. Разработчики системы

- нечеткие требования от бизнеса → доработки "на лету";

- проблемы с интеграцией платежей и бухгалтерии → ручные костыли;

- низкая скорость обратной связи от пользователей → долгий цикл исправлений.

9. Логистическая компания

- ручной обмен данными → задержки в маршрутизации;

- нет автоматического учета транспорта → сложности с планированием.

10. Платежный сервис

- риски мошенничества → из-за отсутствия автоматической верификации;

- задержки в обработке транзакций → ручные проверки.

**Каталог стейкхолдеров**

1. Руководитель стартапа.
2. Курьер.
3. Диспетчер.
4. Клиент (заказчик).
5. Магазин/ресторан.
6. Бухгалтерия.
7. Администратор системы.
8. Разработчики системы.
9. Логистическая компания.
10. Платежный сервис.