# Отчет о ролевой игре

## Задача 2 — Доставка заказов

### 1. Распределение участников по ролям

| № | Роль | Участник | Основные задачи |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Ведущий | cherrira | Координация игры, модерация обсуждения |
| 2 | Делопроизводитель 1 | pylosgam | Фиксация вопросов и ответов |
| 3 | Делопроизводитель 2 | laborlis | Фиксация потребностей и проблем |
| 4 | Курьер | pylosgam | Доставка заказов от места комплектации до клиента |
| 5 | Диспетчер | laborlis | Контроль за курьерами, переназначение заказов |
| 6 | Оператор | cherrira | Ввод информации о заказах в систему |
| 7 | Представитель бухгалтерии | pylosgam | Расчет оплаты курьеров и взаиморасчеты с поставщиками |
| 8 | Администратор системы | laborlis | Регистрация курьеров, управление правами доступа |
| 9 | Представитель магазина (поставщик) | pylosgam | Формирование и передача заказов |
| 10 | Клиент | laborlis | Получение заказа |
| 11 | Представитель команды разработчиков | cherrira | Разработка системы доставки |

### 2. Краткое описание каждой роли о себе

| Роль | Описание роли |
| --- | --- |
| Курьер | “Я работаю неполный день, совмещаю с учебой. Доставляю заказы на велосипеде в центре города. Для меня важно иметь гибкий график и понятную систему оплаты. Хотел бы видеть заказы, которые находятся поблизости от меня, чтобы оптимизировать маршрут.” |
| Диспетчер | “Я координирую работу команды из 15 курьеров. Моя задача — следить за своевременным выполнением заказов и оперативно решать проблемы. Сейчас я использую мессенджер для связи с курьерами, что неудобно при большом количестве заказов.” |
| Оператор | “Я принимаю заказы от магазинов по телефону, электронной почте и через мессенджеры. Затем вручную вношу данные в таблицу Excel. Это занимает много времени, особенно в часы пик, когда заказов много.” |
| Представитель бухгалтерии | “Я рассчитываю оплату курьерам на основе выполненных заказов и формирую счета для поставщиков заказов. Сейчас данные получаю из таблицы Excel, что часто приводит к ошибкам и задержкам.” |
| Администратор системы | “Я отвечаю за техническую поддержку системы и управление пользователями. Регистрирую новых курьеров, настраиваю им права доступа и решаю технические проблемы.” |
| Представитель магазина | “Наш магазин ежедневно формирует около 50 заказов на доставку. Мы передаем информацию оператору по телефону или через мессенджер, часто возникают ошибки и недопонимания.” |
| Клиент | “Я часто заказываю доставку продуктов и готовой еды. Для меня важно знать точное время доставки и иметь возможность отслеживать статус заказа.” |
| Представитель команды разработчиков | “Мы создаем систему для оптимизации процесса доставки. Наша цель — сделать удобный интерфейс для всех пользователей и автоматизировать рутинные процессы.” |

### 3. Потребности ролей и возникающие проблемы

| Роль | Потребности | Проблемы |
| --- | --- | --- |
| Курьер | • Удобный интерфейс для выбора заказов• Оптимальный маршрут для доставки• Прозрачная система оплаты• Возможность быстро отмечать статус заказа | • Сложность планирования маршрута• Отсутствие актуальной информации о заказах• Неудобная коммуникация с диспетчером• Задержки с оплатой |
| Диспетчер | • Полная информация о статусе всех заказов• Данные о местоположении и занятости курьеров• Инструменты для эффективного распределения заказов | • Сложность контроля большого количества курьеров• Ручное переназначение заказов при проблемах• Отсутствие централизованной системы коммуникации |
| Оператор | • Единый формат для всех входящих заказов• Автоматизация ввода данных• Быстрая проверка корректности заказа | • Разные форматы заказов от разных поставщиков• Большой объем ручного ввода данных• Высокая вероятность ошибок при вводе |
| Представитель бухгалтерии | • Автоматизированный расчет оплаты курьерам• Точная информация о выполненных заказах• Интеграция с бухгалтерской системой | • Ручной расчет оплаты• Несвоевременное получение данных о доставках• Сложность формирования отчетности |
| Администратор системы | • Удобные инструменты для управления пользователями• Мониторинг работы системы• Быстрое решение технических проблем | • Сложность с массовой регистрацией пользователей• Отсутствие централизованного управления правами |
| Представитель магазина | • Простая система передачи заказов• Отслеживание статуса доставки• Обратная связь о качестве доставки | • Ошибки при передаче информации о заказах• Отсутствие информации о статусе доставки• Сложность контроля качества услуг |
| Клиент | • Точная информация о времени доставки• Отслеживание статуса заказа• Удобная связь с курьером | • Неопределенность со временем доставки• Отсутствие информации о статусе заказа• Сложность связи с курьером |

### 4. Вопросы и ответы от ролей

| № | Вопрос | Роль, задающая вопрос | Роль, отвечающая на вопрос | Ответ |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Какую информацию вы хотели бы видеть при выборе заказа? | Представитель разработчиков | Курьер | “Мне нужно знать адрес получения и доставки, вес заказа, срочность, стоимость доставки для меня. Также хотелось бы видеть расстояние между точками и примерное время в пути.” |
| 2 | Как вы контролируете своевременную доставку заказов сейчас? | Представитель разработчиков | Диспетчер | “Сейчас я связываюсь с курьерами по телефону или через мессенджер. Это отнимает много времени и не всегда эффективно, особенно когда курьер в пути.” |
| 3 | Какие данные о заказе вам необходимы для ввода в систему? | Представитель разработчиков | Оператор | “Нужен адрес отправителя, адрес получателя, контактные данные, содержимое заказа, сроки доставки, особые условия хранения или транспортировки.” |
| 4 | Какая информация вам необходима для расчета оплаты курьерам? | Представитель разработчиков | Представитель бухгалтерии | “Нам нужны данные о количестве выполненных заказов, расстоянии, типе заказа (обычный/срочный), времени доставки. Также нужна информация о бонусах или штрафах.” |
| 5 | Как часто вы обновляете информацию о заказе и его статусе? | Диспетчер | Курьер | “Я стараюсь обновлять статус сразу после выполнения каждого этапа: взял заказ, еду к клиенту, доставил. Но иногда забываю или не успеваю, если заказов много.” |
| 6 | Какие проблемы возникают при передаче заказов в службу доставки? | Представитель разработчиков | Представитель магазина | “Часто бывают ошибки в адресах, сложно отслеживать статус доставки, иногда информация о специальных требованиях к доставке не доходит до курьера.” |
| 7 | Что для вас самое важное при получении заказа? | Представитель разработчиков | Клиент | “Точное время доставки, возможность связаться с курьером, уведомления о статусе заказа. Хочу знать, когда курьер будет у меня, чтобы не ждать весь день.” |
| 8 | Как вы распределяете заказы между курьерами? | Представитель разработчиков | Диспетчер | “Сейчас я делаю это вручную, учитывая местоположение курьера, его загруженность и тип транспорта. Хотелось бы, чтобы система предлагала оптимальное распределение.” |
| 9 | Как вы планируете свой маршрут при наличии нескольких заказов? | Диспетчер | Курьер | “Обычно я сам выстраиваю маршрут по карте, стараясь оптимизировать путь. Это занимает время и не всегда получается найти самый короткий маршрут.” |
| 10 | Какие проблемы возникают при расчете оплаты курьерам? | Представитель разработчиков | Представитель бухгалтерии | “Часто бывают расхождения в данных о выполненных заказах, сложно учитывать дополнительные факторы, такие как пробки или погодные условия. Курьеры иногда не отмечают выполнение заказа вовремя.” |