|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Идентификатор** | **Стейкхолдер** | **Действие** | **По телефону**  **(AS IS)** | **В системе (AS IS)** | **Проблемы** |
| st00100 | Клиент (заказчик) | Оформление заказа | + | – | Нет прямого ввода в систему, возможны ошибки |
| st00100 | Клиент (заказчик) | Уточнение статуса заказа | + | – | Нет автоматического отслеживания |
| st00100 | Клиент (заказчик) | Отмена/изменение заказа | + | – | Долгий процесс согласования |
| st00200 | Оператор | Ввод заказов в систему | – | + | Риск ошибок при ручном вводе |
| st00200 | Оператор | Корректировка заказов | – | + | Нет журнала изменений |
| st00300 | Курьер | Просмотр доступных заказов | – | + | Может не видеть актуальные заказы |
| st00300 | Курьер | Бронирование заказа | – | + | Нет уведомлений о новых заказах |
| st00300 | Курьер | Отметка о получении заказа | – | + | Нет подтверждения от точки выдачи |
| st00300 | Курьер | Отметка о доставке | – | + | Клиент не подтверждает получение |
| st00300 | Курьер | Просмотр статистики и оплаты | – | + | Данные обновляются с задержкой |
| st00400 | Диспетчер | Контроль выполнения заказов | + | + | Нет автоматического мониторинга |
| st00400 | Диспетчер | Переназначение заказов | + | + | Нет уведомлений курьерам |
| st00500 | Администратор | Регистрация курьеров | – | + | Нет проверки данных |
| st00500 | Администратор | Назначение прав доступа | – | + | Нет шаблонов ролей |
| st00600 | Бухгалтерия | Получение данных о заказах | – | + | Риск ошибок при передаче |
| st00600 | Бухгалтерия | Расчет оплаты курьерам | – | + | Задержки выплат |
| st00600 | Бухгалтерия | Расчет с поставщиками | – | + | Нет автоматического учета |
| st00700 | Магазин/ресторан | Передача заказа в службу доставки | + | – | Нет API-интеграции |
| st00700 | Магазин/ресторан | Отслеживание статуса доставки | + | – | Нет прозрачности процесса |
| st00800 | Руководство стартапа | Контроль качества доставки | + | - | Нет автоматизированного мониторинга качества. |
| st00800 | Руководство стартапа | Анализ жалоб клиентов | + | - | Данные разрознены, сложно агрегировать. |
| st00800 | Руководство стартапа | Взаимодействие с Санэпиднадзором | + | - | Отсутствует единая система отчетности. |
| st00900 | Санэпиднадзор | Проверка соблюдения санитарных норм | + | - | Нет онлайн-доступа к данным о соблюдении норм. |
| st00900 | Санэпиднадзор | Получение отчетов от стартапа | + | - | Отчеты формируются вручную, возможны ошибки. |
| st01000 | Страховой партнер | Оформление страховки для курьеров | + | - | Длительный процесс согласования. |
| st01000 | Страховой партнер | Рассмотрение страховых случаев | + | - | Нет интеграции с системой учета доставок. |
| st01100 | Логистический оператор | Планирование маршрутов доставки | + | - | Маршруты строятся вручную, неоптимально. |
| st01100 | Логистический оператор | Отслеживание курьеров в реальном времени | - | + | Данные обновляются с задержкой. |
| st01200 | Служба поддержки клиентов | Обработка жалоб клиентов | + | - | Нет единой базы обращений, дублирование. |
| st01200 | Служба поддержки клиентов | Консультация по меню и доставке | + | + - | Частые ошибки из-за отсутствия синхронизации с кухней. |
| st01300 | ГИБДД/Дорожные службы | Проверка документов курьеров | + | - | Нет быстрой проверки через систему. |
| st01300 | ГИБДД/Дорожные службы | Учет нарушений ПДД курьерами | + | - | Данные хранятся локально, нет интеграции. |