**Ролевая игра: Доставка заказов**

Распределение ролей

Ведущий:

- Имя: monroeju

- Роль: Модератор игры, организует обсуждения, фиксирует вопросы и ответы.

**Роли пользователей системы:**

1. \*\*monroeju:\*\*

- Роль 1: Оператор, вводящий заказы в систему.

- Роль 2: Диспетчер, контролирующий работу курьеров.

- Роль 3: Бухгалтер, обрабатывающий данные о доставках и расчетах.

2. \*\*sangbarr:\*\*

- Роль 1: Клиент, оформляющий заказ через платформу.

- Роль 2: Курьер, получающий и доставляющий заказы.

- Роль 3: Разработчик, занимающийся созданием и поддержкой системы.

Цели ролевой игры

- Погружение в задачу:

Определить целевую аудиторию системы, выявить потребности пользователей, понять процессы и временные рамки.

- Анализ проблем:

Определить, какие проблемы решает система и как они связаны с потребностями пользователей.

- Мотивация и основа бизнеса:

Выяснить мотивацию участников (пользователей системы), определить бизнес-модель и процесс работы системы.

- Процессы и временные рамки:

Определить места и время процессов (реальный/виртуальный мир), установить временные ограничения для выполнения задач.

Описание ролей и их потребностей

\*\*monroeju:\*\*

- Оператор:

Потребности: удобный интерфейс для ввода заказов, минимизация ошибок.

Проблемы: ручной ввод данных, нечеткая информация от магазинов.

- Диспетчер:

Потребности: доступ к статусу курьеров и заказов, возможность быстрого переназначения.

Проблемы: задержки в обновлении информации, нехватка обратной связи.

- Бухгалтер:

Потребности: актуальная информация о доставках для расчетов с курьерами и поставщиками.

Проблемы: задержки в обновлении данных, сложность взаимодействия с внешними системами.

\*\*sangbarr:\*\*

- Клиент:

Потребности: удобное оформление заказа, отслеживание статуса, связь с курьером.

Проблемы: недостаток способов оплаты, сложности с обратной связью.

- Курьер:

Потребности: простое бронирование заказов, доступная информация о маршруте и клиенте, прозрачный расчет оплаты.

Проблемы: сложность интерфейса приложения, нехватка данных о заказах.

- Разработчик:

Потребности: четкое понимание требований, доступ к обратной связи от пользователей.

Проблемы: ограниченное время на тестирование, сложности в планировании функционала.

Вопросы и ответы от ролей

\*\*monroeju (Оператор, Диспетчер, Бухгалтер):\*\*

- Какие трудности возникают при вводе данных?

Часто данные от магазинов неполные, что увеличивает время на ввод.

- Как улучшить взаимодействие диспетчера с курьерами?

Внедрить систему уведомлений и улучшить интерфейс для переназначения заказов.

- Какая информация необходима бухгалтерии?

Актуальные данные о выполненных заказах, их стоимости и заработке курьеров.

\*\*sangbarr (Клиент, Курьер, Разработчик):\*\*

- Клиент:

Потребности в удобных фильтрах и большем выборе способов оплаты.

- Курьер:

Интуитивный интерфейс приложения и данные о маршрутах.

- Разработчик:

Основной функционал — управление заказами, уведомления и интеграция с внешними системами.

Выводы

- Система должна быть интуитивно понятной для всех участников.

- Ключевые потребности: минимизация ошибок при вводе, удобный интерфейс для курьеров и возможность быстрой обработки данных.

- Основные проблемы — задержки в обновлении информации и нехватка интеграции с внешними системами.

Описание дополнительных ролей и их потребностей

Администратор:  
- Потребности: Возможность управления учетными записями пользователей, контроль прав доступа.  
- Проблемы: Отсутствие удобного интерфейса для управления пользователями, нехватка инструментов для мониторинга активности.  
  
Инвесторы:  
- Потребности: Четкие метрики эффективности системы, возможность отслеживания финансовых показателей.  
- Проблемы: Отсутствие отчетности в реальном времени, сложность прогнозирования доходности проекта.  
  
Магазины и предприятия:  
- Потребности: Удобная интеграция с системой доставки, возможность передавать заказы в автоматизированном режиме.  
- Проблемы: Нет данных о статусе доставки, задержки в обработке заказов.

Вопросы к дополнительным ролям

Администратор:  
- Какие инструменты нужны для управления учетными записями?  
- Какой функционал упрощает контроль за системой?  
  
Инвесторы:  
- Какие показатели важны для оценки эффективности?  
- Как часто должна обновляться финансовая отчетность?  
  
Магазины и предприятия:  
- Какие данные нужны для улучшения взаимодействия с системой доставки?  
- Как интеграция может ускорить обработку заказов?

Выводы с учетом всех стейкхолдеров

- Для администраторов важно разработать модуль управления пользователями с удобным интерфейсом и мониторингом.  
- Инвесторы нуждаются в отчетности в реальном времени для оценки рентабельности.  
- Магазинам и предприятиям необходима интеграция с их системами для автоматизации передачи заказов.  
- Курьерам, диспетчерам и бухгалтерам требуется оперативное обновление данных для выполнения своих задач.  
- Система должна учитывать потребности клиентов, предоставляя удобный интерфейс и прозрачность доставки.