

Распределение ролей:

1. **Ведущий** - Rhyhomat
2. **Делопроизводители** - Rhyhomat, Willanpa
3. **Представителя команды студентов-разработчиков системы** - Rhyhomat
4. **Курьер** - Willanpa
5. **Оператор** - Rhyhomat
6. **Клиенты** - Willanpa
7. **Диспетчер** - Rhyhomat
8. **Бухгалтерия** - Willanpa
9. **Администратор** - Rhyhomat

Краткое описание каждой роли о себе:

1. Ведущий - Rhyhomat

Описание роли: Отвечает за общее управление ходом ролевой игры. Создает и координирует сценарий игры, распределяет роли, отслеживает соблюдение временных рамок и логическую целостность сюжета.

Обеспечивает плавный переход между этапами и поддерживает игровую динамику.

Ключевая потребность: Сохранить доброжелательную, уважительную атмосферу среди участников и довести игру до успешного завершения — с достижением всех поставленных целей.

Возможные проблемы: Конфликты между участниками из-за непонимания ролей или перераспределения задач.

2. Делопроизводители - Rhyhomat, Willanpa

Описание роли: Отвечают за документирование и анализ игрового процесса.

Фиксируют все ключевые решения, запросы, ответы и изменения в формате четкой, структурированной записи. Анализируют информацию на предмет противоречий, упущений и возможностей для оптимизации.

Ключевая потребность: Обеспечить полноту, точность и доступность всей документации — чтобы любой участник мог оперативно восстановить контекст любого события.

Возможные проблемы: Пропуск важных деталей при записи из-за спешки или параллельных задач.

3. Представителя команды студентов-разработчиков системы - Rhyhomat

Описание роли: Руководит технической реализацией системы.

Определяет архитектурные требования, назначает роли внутри команды разработки (дизайнер, программист, тестировщик и т.д.) и контролирует соответствие продукта заявленным целям.

Ключевая потребность: Создать работоспособную, масштабируемую и интуитивно понятную систему, способную эффективно решать бизнес-задачи пользователей.

Возможные проблемы: Конкурент уже запускает аналогичный продукт — наша система рискует стать «излишней» или устаревшей до выхода

4. Курьер - Willapa

Описание роли: Осуществляет физическую доставку заказов.

Выбирает оптимальные маршруты, бронирует заказы в пунктах выдачи, своевременно получает товар и передает его клиенту.

Ключевая потребность: Минимизировать время доставки и ошибки при выборе/передаче заказов, обеспечивая максимальную удовлетворенность клиента.

Возможные проблемы: Конфликты с клиентами из-за задержек или поврежденного товара.

5. Оператор - Rhyhomat

Описание роли: Собирает и стандартизирует заказы от партнёров.

Принимает заказы от магазинов и кафе, приводит их к единому цифровому формату, устранив несоответствия и недочеты. Служит «мостом» между бизнесом и системой.

Ключевая потребность: Обеспечить широкое участие партнеров и простоту подключения новых точек — через понятный, быстрый и надежный интерфейс сбора данных.

Возможные проблемы: Партнёры не хотят использовать новый формат — сопротивление изменениям.

6. Клиенты - Willapa

Описание роли: Заказчик услуги курьерской доставки.

Оформляет заказ через интерфейс системы, отслеживает статус, взаимодействует с диспетчером и курьером.

Ключевая потребность: Получить максимально удобный, прозрачный и приятный опыт — от оформления заказа до получения товара, с минимальными усилиями и максимальной уверенностью в качестве сервиса.

Возможные проблемы: Клиент не может связаться с диспетчером или курьером при возникновении проблемы.

7. Диспетчер - Rhyhomat

Описание роли: Управляет логистикой в реальном времени.

Контролирует местоположение и загрузку курьеров, перераспределяет заказы при сбоях, оперативно реагирует на изменения

Ключевая потребность: Обеспечить бесперебойную работу службы доставки через интуитивный панельный интерфейс с мгновенным доступом к данным, картам и истории заказов.

Возможные проблемы: Курьеры не отвечают на вызовы — диспетчер не может оперативно переназначить заказ.

8. Бухгалтерия - Willanpa

Описание роли: Отвечает за финансовую прозрачность и отчетность.

Фиксирует все платежи, сверяет доходы и расходы, формирует отчеты для налоговых органов и внутреннего контроля. Автоматизирует проверки и выявляет аномалии.

Ключевая потребность: Следить за всеми доходами и расходами точно и без ошибок — чтобы не было проблем с налоговой и доверие к компании оставалось высоким.

Ключевая потребность: Запоздалая подготовка отчётов — штрафы от налоговой.

9. Администратор - Rhyhomat

Описание роли: Управляет доступом и регистрацией пользователей системы.

Регистрирует новых курьераов, назначает им роли и права доступа, настраивает параметры учетных записей. Контролирует соответствие прав доступа должностным обязанностям.

Ключевая потребность: Предотвратить ошибки в настройке доступа, исключить дублирование учетных записей и обеспечить безопасность системы через строгий контроль авторизации.

Ключевая потребность: Задержки в регистрации — курьер не может начать работу, теряется время, эффективность и репутация

Заданные вопросы и ответы ролей

a. Для кого строим систему? Какие потребности хотим закрыть?

- **Представителя команды студентов-разработчиков системы - Rhyhomat**

Мы строим систему для курьеров, магазинов и клиентов — чтобы быстро, просто и надежно доставлять мелкие заказы (еда, продукты) прямо из местных магазинов.

- **Курьер - Willanpa**

Моя задача, чтобы все заказы были забраны из точки выдачи и вовремя доставлены клиентам. Хотелось бы видеть удобную систему для постоянного пользования

- **Оператор - Rhyhomat**

Я строю систему для магазинов, которые еще не умеют работать онлайн. Чтобы во время всеобщей цифровизации они не проигрывали конкурентами и теряли продажи.

- **Клиенты - Willanpa**

Мне важно быстро оформить заказ и получить его. Мне бы хотелось отслеживать статус своего заказа, и если возникнут вопросы оперативно связаться с поддержкой

- **Диспетчер - Rhyhomat**

Я строю систему, чтобы видеть всех курьеров в реальном времени — кто занят, кто свободен, кто опаздывает. Чтобы если курьер заболел или застрял — я сразу перекинул его заказ другому.

- **Бухгалтерия** - Willanpa

Мы должны получать точные данные о доставках и оплатах автоматически.

Система может помочь нам с формированием отчетов для налоговой

- **Администратор** - Rhyhomat

Я строю систему, чтобы никто не мог случайно получить доступ к финансам или данным клиентов. Курьер — только на доставку, бухгалтер — только на расчёты. Без лишних прав — нет рисков, нет мошенников.

b. Какие проблемы решаем? Чьи это проблемы?

- **Представителя команды студентов-разработчиков системы** - Rhyhomat

Мы решаем проблему магазинов: они не могут конкурировать с большими сетями, потому что у них нет онлайн-заказов.

- **Курьер** - Willanpa

Решается проблема выбора заказов и получения информации об адресе доставки заказа. Связь с оператором на всех этапах отнимает много времени

- **Оператор** - Rhyhomat

Мы решаем проблему неструктурированного потока заказов от магазинов, использующих устаревшие каналы связи — WhatsApp, телефон, бумажные заявки.

- **Клиенты** - Willanpa

Решается проблема необходимости тратить время на офлайн покупки еды.

Онлайн заказы экономят мое время, силы, и возможно еще и деньги если в системе есть различные скидки

- **Диспетчер** - Rhyhomat

Мы решаем проблему непредсказуемости логистики: задержки, отказы курьеров, перегрузка маршрутов.

- **Бухгалтерия** - Willanpa

Решается проблема составления отчетов. На данный момент ручная проверка и получение не точной или ошибочной информации отнимает много времени на проверку.

- **Администратор** - Rhyhomat

Мы решаем проблему управления доступом и идентификации пользователей: риск несанкционированного доступа, дублирование аккаунтов, назначение неверных прав.

c. В чем мотивация деятельности?

- **Представителя команды студентов-разработчиков системы** - Rhyhomat

Мы мотивированы включить малый бизнес в цифровую экономику — без требований к его технической подготовке.

- **Курьер** - Willanpa

Я смогу доставлять больше заказов и доставлять их вовремя

- **Оператор** - Rhyhomat

Я мотивирован спасать местные магазины от цифрового исчезновения — через простой доступ к заказам.

- **Клиенты** - Willanpa

Я буду пользоваться сервисом, если я буду получать свой заказ вовремя, в любое время суток. А так же если доставка будет выполняться быстрее, чем у конкурентов.

- **Диспетчер - Rhyhomat**

Моя мотивация — обеспечить бесперебойность сервиса. Каждый сбой — это разочарованный клиент, недовольный магазин и потерянный доход.

- **Бухгалтерия - Willanpa**

Мы сможем быстро и правильно формировать отчеты, меньше ошибок

- **Администратор - Rhyhomat**

Моя мотивация — защитить целостность системы. Ошибка в регистрации, неверные права, дублирующий аккаунт — всё это может привести к утечкам, мошенничеству или полному сбою.

- d. В чем основа деятельности, бизнеса? Как это работает? Какие роли (люди)?
Какие процессы?

- **Представителя команды студентов-разработчиков системы - Rhyhomat**

Основа — простая цифровая платформа для малого бизнеса, который не умеет работать онлайн

- **Курьер - Willanpa**

Основа - получение заказа и доставка его по адресу

- **Оператор - Rhyhomat**

Основа — ручной сбор заказов из нецифровых источников (телефон, WhatsApp)

- **Клиенты - Willanpa**

Основа - онлайн заказ и его получение

- **Диспетчер - Rhyhomat**

Основа — управление логистикой в реальном времени

- **Бухгалтерия - Willanpa**

Основа - составление отчетов и их проверка

- **Администратор - Rhyhomat**

Основа — безопасность и контроль доступа

- e. Где происходят процессы системы? Реальный/виртуальный мир?

Распределена ли команда в системе?

- **Представителя команды студентов-разработчиков системы - Rhyhomat**

Процессы происходят в виртуальном мире (система), но опираются на реальные действия магазинов и курьеров — команда распределена: разработчики удаленно, а пользователи — локально.

- **Курьер - Willanpa**

Доставляю заказы по городу на протяжении рабочего дня

- **Оператор - Rhyhomat**

Процессы начинаются в реальном мире — звонки, сообщения, бумажки — но заканчиваются в системе, где я преобразую их в цифровой формат.

- **Клиенты - Willanpa**

Совершаю заказы из дома, с работы, по пути куда-то, в любое время

- **Диспетчер - Rhyhomat**

Диспетчер управляет логистикой через виртуальную панель, но его решения — прямая реакция на реальные события: задержки, отказы, смена адресов.

- **Бухгалтерия - Willanpa**

Работаем с отчетами в офисе, возможен переход на удаленный вариант если отчеты будут приходить автоматически в систему

- **Администратор - Rhyhomat**

Регистрация и управление доступом — виртуальные процессы внутри системы, но они относятся к реальным людям — курьерам, которые приходят с документами.

f. Когда? Какие периоды, часовые пояса, временные ограничения?

- **Представителя команды студентов-разработчиков системы - Rhyhomat**

Система работает 24/7, но основная нагрузка — с 8:00 до 21:00 когда активны магазины и клиенты — техническая инфраструктура спроектирована под пиковые часы.

- **Курьер - Willanpa**

Гибкий график, доставляю заказы когда мне удобно в любое время

- **Оператор - Rhyhomat**

Оператор принимает заказы с 7:00 до 20:00 — это время работы большинства магазинов и их сотрудников

- **Клиенты - Willanpa**

Могу совершить заказ когда захочу, но нужно ориентироваться на график работы магазинов, откуда хочу заказать

- **Диспетчер - Rhyhomat**

Диспетчер контролирует систему с 7:00 до 22:00 — ключевые часы доставки

- **Бухгалтерия - Willanpa**

Работаем по стандартному времени с 9:00 до 18:00, но есть проблема с получением отчетов вовремя

- **Администратор - Rhyhomat**

Регистрация курьеров — с 9:00 до 18:00, в рабочие дни