

Отчет о Семинаре

Дата и место проведения: 14.09.2025, Москва, Вятская ул., д. 27, строение 42

Участники семинара: Rhyhomat, Willanpa

1. Цель семинара выявить:

- Бизнес-требования;
- Роли системы и их проблемы As Is;
- Потребности ролей и их возможные действия в системе To Be;
- Решения проблем, рассматриваемых на мозговом штурме;
- Границы системы в виде функций, выполняемых ролями в системе.

2. Подготовка к семинару:

Ведущий - Rhyhomat

Делопроизводители - Rhyhomat, Willanpa

3. Проведения семинара:

- Бизнес-требования: Создание единой цифровой системы для управления курьерской доставкой, которая автоматизирует ввод заказов, диспетчеризацию, работу курьеров и интеграцию с бухгалтерией.
- Роли системы и их проблемы As Is:

Роль	Проблемы As Is
Курьер	Проблемы с доступностью заказов
	Задержки в доставке
Оператор	Высокая нагрузка
	Отсутствие единого формата для ввода данных в систему
Диспетчер	Отсутствие актуальной информации в режиме реального времени
	Отсутствие мгновенной реакции на изменения
Администратор	Сложности с управлением правами доступа
	Проблемы с безопасностью данных и с предоставлением прав доступа
Бухгалтер	Ошибки в расчетах из-за неверной информации
	Высокие временные затраты на подготовку отчетов из-за ручного ввода данных
Клиент	Нет онлайн-системы отслеживания

	Отсутствие или недостаток отсутствующая обратной связи
Представителя команды студентов- разработчиков системы	Конфликт между желанием сделать качественный продукт и сроками его реализации
	Высокая нагрузка, переработки

● Потребности ролей и их возможные действия в системе To Be:

Роль	Потребности	Действия в системе (To Be)
Курьер	Получать актуальные, понятные и фильтруемые заказы	Вижу список заказов — могу отфильтровать по расстоянию, времени и бонусам. Выбираю один — он сразу становится моим.
	Четко идентифицировать заказ по уникальному коду	Сканируя QR-код на упаковке — система подтверждает: «Бронь заказа!». Никаких ошибок — всё чётко.
Оператор	Снизить ручной труд и ошибки	Ввожу заказ — система автоматически подставляет уже введённые данные в похожие поля, проверяет адрес, номер телефона и магазин. Никакой ручной перепроверки или дублирования информации не требуется
	Унифицировать входящие данные из разных источников	Могу ввести заказ через телефон, WhatsApp, email — система сама превращает это в правильную форму.
Диспетчер	Видеть всю картину в режиме реального времени	Вижу карту: где курьеры, где заказы, кто занят, кто свободен — всё живое, как на карте такси.
	Получать предупреждения о сбоях	Система пишет: «Курьер не взял заказ», «Магазин не готов» — и я сразу знаю, что делать.
Администратор	Простое и безопасное управление ролями	Нажимаю кнопку — выбираю роль (курьер/оператор) — и права выданы. Никаких сложных настроек.
	Защита данных и контроль доступа	Только я могу добавлять новых пользователей. Пароли надёжны, логи записываются — никто не может ничего скрыть.
Бухгалтер	Получать точные, автоматические данные	Система сама отправляет мне файл с заказами и оплатами — никаких Excel вручную.
	Экономить время на подготовку отчётов	Нажимаю «Сгенерировать отчёт» — получаю PDF с доходами, выплатами и статистикой за день.
Клиент	Видеть статус в реальном времени	Вижу: «Заказ принят → собирают → курьер едет →

		доставлен» — с картой и временем.
	Получать подтверждение и возможность оценить	После доставки — приходит сообщение: «Оцените курьера?» — ставлю звёзды и пишу комментарий.
Представителя команды студентов-разработчиков системы	Чёткая, документированная и согласованная спецификация	Заранее подготовим список, что нужно сделать, в каком порядке и зачем — все согласны, ничего не меняется в последний момент.
	Максимизация эффективности разработки	Работаем по задачам, не перегружены, не работаем до ночи.

● Решения проблем, рассматриваемых на мозговом штурме:

1. **Гарантия, что клиент не сможет оформить заказ с некорректными данными.**

Есть автоматическая валидация адреса через API карт и проверка контактных данных перед сохранением в БД.

2. **Возможность корректировки адреса доставки после подтверждения заказа.**

Есть функция «Корректировка маршрута» — с уведомлением курьера и автоматическим пересчетом времени/стоимости доставки.

3. **Прозрачность для клиента о местоположении заказа в реальном времени.**

Есть живой трекинг курьера на карте в мобильном приложении и веб-интерфейсе клиента.

4. **Фиксация возвратов и отмененных заказов в бухгалтерском учете без разрывов.**

Есть отдельные статусы заказов («Отменен», «Возрат») и автоматическая генерация отчетов по ним для бухгалтерии.

5. **Алгоритм действий при недоступности клиента во время доставки.**

Есть сценарий «Клиент недоступен» — с возможностью связаться через диспетчера или вернуть заказ на склад с фиксацией причины.

● Границы системы в виде функций, выполняемых ролями в системе.

Роль	Функции
Курьер	<ul style="list-style-type: none"> - Просмотр списка доступных заказов - Бронирование выбранного заказа - Сканирование QR-кода для подтверждения получения заказа - Отметка «Собран» и «Доставлен» с фото подтверждения - Просмотр маршрута до точки выдачи и клиента - Просмотр начисленной оплаты за выполненные заказы - Получение уведомлений о новых заказах и изменениях
Оператор	<ul style="list-style-type: none"> - Ввод заказов из любых источников (телефон, WhatsApp, email, сайт) - Автоматическая обработка текстовых сообщений в структурированный заказ - Выбор магазина и клиента из

	<p>справочника</p> <ul style="list-style-type: none"> - Проверка корректности адреса и контактов - Отмена/редактирование заказа при ошибке - Просмотр истории введенных заказов
Диспетчер	<ul style="list-style-type: none"> - Просмотр карты с реальным местоположением курьеров и статусами заказов - Переназначение заказов между курьерами - Получение автоматических уведомлений о сбоях (не взятый заказ, не готов магазин) - Мониторинг загрузки курьеров и времени выполнения заказов
Администратор	<ul style="list-style-type: none"> - Регистрация новых пользователей (курьеров, операторов, диспетчеров) - Назначение ролей и прав доступа через шаблоны - Блокировка/разблокировка аккаунтов
Бухгалтер	<ul style="list-style-type: none"> - Получение автоматических отчетов с данными о заказах и поставках - Автоматический расчет оплаты магазинам за услуги доставки - Автоматический расчёт вознаграждения курьерам (по количеству, времени, бонусам) - Генерация финансовых отчетов (ежедневные, еженедельные, по магазинам)
Клиент	<ul style="list-style-type: none"> – Получение push/SMS-уведомлений о статусе заказа (принят → собирают → в пути → доставлен) - Отслеживание курьера на карте в реальном времени - Подтверждение получения или неполучения заказа (через кнопку или фото) - Оценка курьера (1–5 звёзд) и оставление комментария
Представителя команды студентов-разработчиков системы	<ul style="list-style-type: none"> - Просмотр технической документации и требований - Получение обратной связи от пользователей (отзывы, жалобы) - Доступ к аналитике использования системы

