

Проблемы, для решения которых создается система

Роль	Проблемы As Is	Действия в системе (To Be)
Курьер	Проблемы с доступностью заказов	Вижу список заказов — могу отфильтровать по расстоянию, времени и бонусам. Выбираю один — он сразу становится моим.
	Задержки в доставке	Сканируя QR-код на упаковке — система подтверждает: «Бронь заказа!». Никаких ошибок — всё чётко.
Оператор	Высокая нагрузка	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
	Отсутствие единого формата для ввода данных в систему	Могу ввести заказ через телефон, WhatsApp, email — система сама превращает это в правильную форму.
Диспетчер	Отсутствие актуальной информации в режиме реального времени	Вижу карту: где курьеры, где заказы, кто занят, кто свободен — всё живое, как на карте такси.
	Отсутствие мгновенной реакции на изменения	Система пишет: «Курьер не взял заказ», «Магазин не готов» — и я сразу знаю, что делать.
Администратор	Сложности с управлением правами доступа	Нажимаю кнопку — выбираю роль (курьер/оператор) — и права выданы. Никаких сложных настроек.
	Проблемы с безопасностью данных и с предоставлением прав доступа	Только я могу добавлять новых пользователей. Пароли надёжны, логи записываются — никто не может ничего скрыть.
Бухгалтер	Ошибки в расчетах из-за неверной информации	Система сама отправляет мне файл с заказами и оплатами — никаких Excel вручную.
	Высокие временные затраты на подготовку отчетов из-за ручного ввода данных	Нажимаю «Сгенерировать отчёт» — получаю PDF с доходами, выплатами и статистикой за день.
Клиент	Нет онлайн-системы отслеживания	Вижу: «Заказ принят → собирают → курьер едет → доставлен» — с картой и временем.
	Отсутствие или недостаток отсутствующая обратной связи	После доставки — приходит сообщение: «Оцените курьера?» — ставлю звёзды и пишу комментарий.
Представителя команды студентов-разработчиков системы	Конфликт между желанием сделать качественный продукт и сроками его реализации	Заранее подготовим список, что нужно сделать, в каком порядке и зачем — все согласны, ничего не меняется в последний момент.
	Высокая нагрузка, переработки	Работаем по задачам, не перегружены, не работаем до ночи.