**EX00 – Ролевая игра (Role-playing game)**

**Распределение ролей:**

 • **Фасилитатор:** Саша

 • **Секретарь:** Максим

 • **Участники и роли:**

 • **Курьер** – Максим

 • **Оператор (диспетчер)** – Саша

 • **Администратор** – вымышленный участник

 • **Бухгалтерия** – вымышленный участник

 • **Клиент** – вымышленный участник

 • **Владелец стартапа** – Максим

**Описание ролей от первого лица:**

**Курьер (Максим):**

«Я использую мобильное приложение, чтобы найти свободные заказы. После бронирования отправляюсь в точку выдачи, а затем доставляю товар покупателю. Иногда данные в заказе бывают неполными: может отсутствовать телефон или неправильно указан адрес. Было бы здорово видеть всю информацию заранее и без ошибок.»

**Оператор (Саша):**

«Я отвечаю за ввод новых заказов и распределение их между курьерами. Сейчас это в основном ручной труд: переназначение, отслеживание вручную. Для эффективности не хватает инструментов для контроля и автоматизации.»

**Администратор:**

«Моя задача — регистрировать курьеров в системе и присваивать им соответствующие уровни доступа. Весь процесс происходит вручную: проверка документов, создание аккаунтов, выдача прав. Не хватает единой панели, где всё это можно было бы делать быстро и централизованно.»

**Бухгалтерия:**

«Мы работаем с данными по заказам и доставкам, чтобы рассчитывать выплаты курьерам и вознаграждение магазинам. Очень важно, чтобы информация из системы приходила автоматически и в удобной для обработки форме.»

**Клиент:**

«Для меня важно, чтобы я знал, когда и кто мне привезёт заказ. Сейчас я не получаю никакой информации о статусе доставки, нет даже элементарного трекинга или оповещений.»

**Владелец (Максим):**

«Мне нужна прозрачная система: чтобы видеть, как работают курьеры, какие магазины активны, какие есть проблемы. Всё должно быть просто, надёжно и удобно в использовании — это ключ к росту сервиса.»

Проблемы и потребности:

| **Роль** | **Потребности** | **Проблемы** |
| --- | --- | --- |
| **Курьер** | Удобное приложение,навигация,четкое задание | Нет информации, неудобный интерфейс , слабая навигация |
| **Оператор** | Контроль,автоматизация, доступ к курьерам | Ручное распределение, сложно переназначать заказы |
| **Администратор** | Удобная панель регистрации, настройка прав доступа | Все вручную,нет интеграции |
| **Бухгалтерия** | Автоматическая передача данных | Нет форматизированной выгрузки |
| **Клиент** | Информирование, отслеживание, связь с курьером | Невозможно отследить заказ |
| **Владелец** | Аналитика, стабильность, контроль | Нет видимости процессов , сложно масштабировать |

**Вопросы и ответы в игре:**

* Курьер: «Можно ли получать автоматическое подтверждение при бронировании заказа?»
* Оператор: «На данный момент это делается вручную. Мы планируем автоматизировать этот процесс.»
* Клиент: «Почему я не знаю, где сейчас находится курьер с моим заказом?»
* Курьер: «Пока приложение не передаёт моё местоположение в систему в реальном времени.»
* Бухгалтерия: «Будет ли доступна ежедневная выгрузка доставленных заказов для расчётов?»
* Владелец: «Это задача из ближайшего спринта — мы готовим интеграцию с бухгалтерской системой>