Дополненная таблица модели «as is» действиями пользователей модели «to be» для задачи 2

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Идентификатор** | **Стейкхолдер** | **Действие** | **Проблемы** | **to be** | **Решение проблемы** |
|  |  |  |  | в системе |  |
| st00100 | Команда студентов-стартаперов разработчики системы | Разработка и внедрение работоспособной онлайн-системы доставки заказов | Финансовые долги перед инвесторами или кредитными организациями в случае проблем с разработкой или внедрением онлайн-системы доставки заказов, занятие перспективного рынка конкурентами, репутационные и судебные издержки | - | - |
| st00200 | Администратор системы | Регистрация курьеров с указанием прав доступа | Потеря работы в случае неработоспособной системы | - | - |
| st00300 | Диспетчер системы | Контроль курьеров и переназначение заказов | Потеря работы в случае неработоспособной системы | - | - |
| st00400 | Оператор системы | Ввод в систему заказов в едином формате | Потеря работы в случае неработоспособной системы | - | - |
| st00500 | Зарегистрированный пользователь | Получение доступа к широкому выбору товаров | Пользователю сложно ориентироваться в хаотичном наборе товаров непосредственно в месте его продажи | + | Клиенту предоставляется полный каталог актуальных товаров с их характеристиками и стоимостью |
| st00500 | Зарегистрированный пользователь | Самовывоз товара | Пользователю трудно организовывать самовывоз товара из места его покупки ввиду отсутствия времени или технических средств на это | + | Максимальное упрощение доставки без участия клиента |
| st00500 | Зарегистрированный пользователь | Получение доступа к акционным товарам, промокодам и бонусным программам | Пользователь переплачивает за товар, т.к ему трудно разобраться с существующими бонусными программам и скидками непосредственно в месте продажи товара | + | Клиенту предоставляется полный каталог аукционных товаров, промокодов и бонусных программ |
| st00500 | Зарегистрированный пользователь | Получение точной и актуальной информации о наличии товаров, их характеристиках и стоимости | Пользователю сложно ознакомиться с полным спектром информации о товаре и он может оформить заказ товара с неправильными характеристиками | + | Клиенту предоставляется полный каталог актуальных товаров с их характеристиками и стоимостью |
| st00500 | Зарегистрированный пользователь | Сохранение персональных данных | У пользователя может произойти утечка личных данных и платежной информации третьим лицам | + | Двойная аунтификация пользователя |
| st00500 | Зарегистрированный пользователь | Отслеживание статуса заказа в реальном времени и получение уведомления об изменениях | Пользователю сложно отслеживать заказанный товар по телефонному звонку | + | Клиенту предоставляется возможность отслеживать в режиме реального времени этапы готовности заказа и движение курьера на карте |
| st00500 | Зарегистрированный пользователь | Выбор удобного времени и места доставки | Пользователь испытывает бытовые и рабочие ограничения из-за неудобного времени доставки, которые определяет не он | + | Максимальное упрощение выбора удобного для клиента времени и места доставки |
| st00500 | Зарегистрированный пользователь | Ознакомление с отзывами и рейтингами на товар | Пользователю трудно ознакомиться с отзывами и рейтингами, что чревато покупкой товара с низким рейтингом | + | Клиенту предоставляются отзывы и рейтинги на все категории товаров |
| st00600 | Незарегистрированный пользователь | Получение доступа к широкому выбору товаров | Пользователю сложно ориентироваться в хаотичном наборе товаров непосредственно в месте его продажи | + | Клиенту предоставляется полный каталог актуальных товаров с их характеристиками и стоимостью |
| st00600 | Незарегистрированный пользователь | Ознакомление с отзывами и рейтингами на товар | Пользователю трудно ознакомиться с отзывами и рейтингами, что чревато покупкой товара с низким рейтингом | + | Клиенту предоставляются отзывы и рейтинги на все категории товаров |
| st00600 | Незарегистрированный пользователь | Получение точной и актуальной информации о наличии товаров, их характеристиках и стоимости | Пользователю сложно ознакомиться с полным спектром информации о товаре и он может оформить заказ товара с неправильными характеристиками | + | Клиенту предоставляется полный каталог актуальных товаров с их характеристиками и стоимостью |
| st00700 | Комплектовщик заказа | Получение полного перечня заказа для его комплектования | Возврат товара из-за неправильной комплектации, что влечет штраф или потерю работы | + | Комплектовщику предоставляется подробный и исключительный перечень заказа |
| st00800 | Сотрудник пункта выдачи | Получение полного перечня заказа для его передачи курьеру | Возврат перепутанного на этапе выдачи товара, что влечет штраф или потерю работы | + | Сотруднику пункта выдачи предоставляется подробный и исключительный перечень заказа |
| st00900 | Курьер | Увеличение заработка | Курьер теряет часть дохода из-за плохой логистики | + | Максимально улучшенная логистики с возможностью автоматизированного построения оптимального маршрута движения и его переопределения в случае необходимости на карте в режиме реального времени |
| st00900 | Курьер | Получение удобного графика и свободы в выборе смен | Курьер теряет мотивацию из-за неудобного графика работы, штрафа за опоздание на начало смены | + | Курьеру предоставляется на выбор либо плановый слот либо свободный слот на любое удобное для него время |
| st00900 | Курьер | Ознакомление с системой оплаты | Курьер не может спрогнозировать свой доход из-за нестабильности в системе оплаты его работы | + | Курьеру предоставляется подробный отчет о его доходах, который обновляется после каждой доставки заказа |
| st00900 | Курьер | Получение технической поддержки | Курьер не может доставить заказ при необходимости дополнительной информации от диспетчера из-за перегруженной горячей линии, теряет доход из-за обмана клиентом и невозможности решить конфликтные ситуации оперативно | + | Курьеру предоставляется несколько каналов связи с диспетчером с возможностью как голосового вызова, так и путем набора текстовых сообщений. Также предусмотрен аварийный канал связи на случай чрезвычайных ситуаций |
| st01000 | Магазин или предприятие питания | Получение полного перечня заказа для его пополнения через запрос к поставщику | Магазин не может гарантировать комплектацию товара при несвоевременном пополнении запасов товара, ему сложно прогнозировать логистику пополнения запасов, теряет доход и несет репутационные риски | + | Магазину предоставляется полный перечень заказа сразу в момент его покупки клиентом |
| st01100 | Бухгалтерия | Осуществление своевременной и достоверной финансовой отчетности | Уголовная ответственность главного бухгалтера при нарушении финансовой отчетности и последующая потеря возможности заниматься данной трудовой деятельностью | + | Автоматизированный бух учет |
| st01200 | Регулятор | Надзор за деятельностью экономических агентов в части видов экономической деятельности | Потенциально возможно нарушение налогового законодательства, обязательного лицензирования деятельности, нарушение закона о персональных данных | - | - |