Role-playing game (Ролевая игра) для задачи 2

Таблица 1 - Распределение участников по ролям

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Идентификатор** | **Ник участника** | **Роль** |
| rol00100 | layderwe | Представитель команды студентов-разработчиков системы |
| rol00200 | vannadri | Администратор системы |
| rol00300 | vannadri | Диспетчер системы |
| rol00400 | vannadri | Оператор системы |
| rol00500 | layderwe | Зарегистрированный пользователь |
| rol00600 | layderwe | Незарегистрированный пользователь |
| rol00700 | vannadri | Комплектовщик заказа |
| rol00800 | vannadri | Сотрудник пункта выдачи |
| rol00900 | layderwe | Курьер |
| rol01000 | vannadri | Представитель магазина или предприятия питания |
| rol01100 | vannadri | Представитель бухгалтерии |
| rol01200 | layderwe | Представитель регулятора |

Примечания:

* Ведущим ролевой игры является layderwe;
* Группа делопроизводителей состоит из layderwe и vannadri

Таблица 2 - Краткое описание каждой роли

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Идентификатор** | **Роль** | **Описание роли** |
| rol00100 | Представитель команды студентов-разработчиков системы | Разработка и внедрение работоспособной онлайн-системы доставки заказов, а именно создание архитектуры онлайн-системы, интеграция ее с внешними сторонними системами, разработка и деплой десктоп версии приложения и создание мобильной версии приложения под мобильные операционные системы Android и IOS |
| rol00200 | Администратор системы | Регистрация курьеров в системе с указанием прав доступа |
| rol00300 | Диспетчер системы | Контроль курьеров и переназначение заказов в системе |
| rol00400 | Оператор системы | Ввод в систему заказов в едином формате |
| rol00500 | Зарегистрированный пользователь | Регистрация в системе  Получение доступа к широкому выбору товаров.  Получение доступа к акционным товарам, промокодам и бонусным программам.  Получение точной и актуальной информации о наличии товаров, их характеристиках и стоимости.  Ознакомление с отзывами и рейтингами на товар.  Оформление онлайн заказа.  Выбор удобного времени и места доставки.  Отслеживание статуса заказа в реальном времени и получение уведомления об изменениях.  Получение заказа.  Предоставление отзыва в систему об уровне своей удовлетворенности |
| rol00600 | Незарегистрированный пользователь | Получение доступа к широкому выбору товаров.  Получение точной и актуальной информации о наличии товаров, их характеристиках и стоимости.  Ознакомление с отзывами и рейтингами на товар |
| rol00700 | Комплектовщик заказа | Получение полного перечня заказа в системе для его комплектования.  Предоставление отметки в систему об успешной укомплектованности заказа |
| rol00800 | Сотрудник пункта выдачи | Получение полного перечня заказа для его передачи курьеру.  Предоставление отметки в систему об успешной передаче заказа курьеру |
| rol00900 | Курьер | Регистрация в системе  Получение удобного графика и выбор подходящего режима работы.  Выбор свободного заказа.  Бронирование заказа.  Получение заказа в точке выдачи.  Доставка заказа по указанному маршруту.  Вручение заказа клиенту.  Предоставление отметки в систему об успешной передаче заказа клиенту.  Просмотр в системе в личном кабинете отчета об оплате заказа.  Получение технической поддержки в сложных ситуациях |
| rol01000 | Представитель магазина/ предприятия питания | Получение полного перечня заказа для его пополнения через запрос к поставщику. Получение оплаты за отгруженный товар |
| rol01100 | Представитель бухгалтерии | Осуществление своевременной и достоверной финансовой отчетности в части расчета с поставщиками заказов и оплаты работы курьеров |
| rol01200 | Представитель регулятора | Надзор за деятельностью экономических агентов в части видов экономической деятельности на соблюдение налогового законодательства, обязательного лицензирования деятельности, нарушения закона о персональных данных |

Таблица 3 - Потребности роли и возникающие проблемы в контексте задачи

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Идентификатор** | **Роль** | **Потребности роли** | **Возникающие проблемы** |
| rol00100 | Представитель команды студентов-разработчиков системы | Разработать и внедрить работоспособную онлайн-систему доставки заказов | Финансовые долги перед инвесторами или кредитными организациями в случае проблем с разработкой или внедрением онлайн-системы доставки заказов.  Занятие рынка конкурентами.  Судебные издержки.  Репутационные риски |
| rol00200 | Администратор системы | Зарегистрировать курьеров с указанием прав доступа | Потеря работы в случае неработоспособной системы |
| rol00300 | Диспетчер системы | Контролировать курьеров и переназначить заказы | Потеря работы в случае неработоспособной системы |
| rol00400 | Оператор системы | Ввести в систему заказы в едином формате | Потеря работы в случае неработоспособной системы |
| rol00500 | Зарегистрированный пользователь | Иметь большой выбор товаров.  Сэкономить время на покупках.  Получить доступ к акционным товарам,  промокодам и бонусным программам.  Получить точную и актуальную  информацию о наличии товаров, их характеристиках и стоимости.  Сохранить персональные данные.  Отслеживать статус заказа в реальном времени и получать уведомления об изменениях.  Выбрать удобное время и место доставки.  Получить доступ к отзывам и рейтингам | Неопределенность с каталогом товаров или его отсутствие.  Потеря времени на самовывоз.  Переплата за товар.  Заказ товара с неправильными характеристиками.  Утечка личных данных и платежной информации.  Потеря времени на затерявшийся заказ.  Бытовые и рабочие ограничения из-за неудобного времени доставки.  Покупка товара с низким рейтингом |
| rol00600 | Незарегистрированный пользователь | Получить доступ к товарам, их характеристикам, ценам  Получить доступ к отзывам и рейтингам  Сохранить персональные данные | Неопределенность с каталогом товаров или его отсутствие.  Покупка товара с низким рейтингом.  Страх утечки персональных данных |
| rol00700 | Комплектовщик заказа | Получить полный перечень заказа для его комплектования | Возврат товара из-за неправильной комплектации.  Штраф.  Потеря работы |
| rol00800 | Сотрудник пункта выдачи | Получить полный перечень заказа для его передачи курьеру | Возврат перепутанного товара.  Штраф.  Потеря работы |
| rol00900 | Курьер | Увеличить заработок.  Получить удобный график и гибкость в выборе смен.  Пользоваться понятным и энергономичным интерфейсом онлайн-системы.  Получить прозрачную систему оплаты.  Иметь доступ к горачей линии технической поддержки. | Потеря дохода из-за плохой логистики.  Потеря мотивации.  Штрафы за опоздание на начало смены.  Штраф за опоздание по причине неблагоприятной погоды при использовании плановых слотов.  Невозможно спрогнозировать доход.  Невозможно доставить заказ.  Потеря дохода из-за обмана клиентом.  Невозможность решить оперативно конфликтные ситуации |
| rol01000 | Представитель магазина/ предприятия питания | Получение полного перечня заказа для его пополнения через запрос к поставщику | Невозможность скомплектовать товар при несвоевременном пополнении запасов товара.  Невозможность прогнозирования логистики пополнения запасов.  Упущенный доход.  Репутационные риски |
| rol01100 | Представитель бухгалтерии | Своевременная и достоверная финансовая отчетность | В случае нарушения действующего законодательства РФ возможно суровое наказание, вплоть до уголовной ответственности.  Репутационные риски.  Потеря возможности заниматься данной трудовой деятельностью |
| rol01200 | Представитель регулятора | Надзор за деятельностью экономических агентов в части видов экономической деятельности | Нарушение налогового законодательства.  Нарушение обязательного лицензирования деятельности.  Нарушение закона о персональных данных |

Таблица 4 - Заданные вопросы и ответы от ролей

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Идентификатор** | **Роль** | **Заданные вопросы** | **Ответы от ролей** |
| rol00100 | Представитель команды студентов-разработчиков системы | Каково ваше видение работоспособной онлайн-системы доставки заказов?  Есть ли у вас опыт подобной разработки и внедрения? | На данном этапе я не могу сказать вам ни архитектуру онлайн-системы, ни необходимые технические средства, ни количество необходимого персонала для разработки, потому что не обладаю достаточными исходными данными, а самое главное, конкретными требованиями к необходимой онлайн-системе.  Опыт разработки и внедрения только в рамках учебных студенческих проектов |
| rol00200 | Администратор системы | Исходя из вашего опыта, как должен проходить процесс аунтификации и идентификации курьера при регистрации?  В какой операционной системе вам было бы наиболее комфортно осуществлять возложенные на вас функции? | Процесс должен быть стандартным, как на большинстве известных торговых онлайн площадках, чтобы клиент и я чувствовали себя в привычной, устоявшейся среде.  Конкретная операционная система не важна, важно лишь удобство и простота работы с ней. |
| rol00300 | Диспетчер системы | Как, по-вашему, должен проходить контроль курьеров?  В какой операционной системе вам было бы наиболее комфортно работать в рамках задач по переназначению заказов? | Контроль можно осуществлять распространенными техническими средствами, такими как мобильный телефон, например, фотографируя лицо курьера или его заказ для доставки.  Я привыкла работать в linux подобных операционных системах, но это не принципиально. |
| rol00400 | Оператор системы | Как вы себе представляете процесс ввода в систему заказов в едином формате? Какие исходные данные и технические средства вам потребуются для этого? | Заказчик вводит данные заказа в предустановленную нами форму, получает уведомление об успешности отправки своих данных, далее я подтверждаю корректность полученных данных или, если есть какие-то спорные моменты, редактирую заказ, согласую с заказчиком и окончательно подтверждаю заказ в системе. |
| rol00500 | Зарегистрированный пользователь | Как обычно происходит поиск необходимых вам товаров?  Всегда ли у вас есть доступ к акционным товарам, промокодам и бонусным программам?  Вы всегда получаете точную и актуальную информацию о наличии товаров, их характеристиках и стоимости?  Как вы обычно отслеживаете статус заказа в реальном времени?  Как часто вы знакомитесь с отзывами и рейтингами на товары?  Какой основной критерий для вас при выборе удобного времени доставки? | Обычно я посещаю магазины необходимой мне торговой сети и визуально ищу необходимый товар. Если поиск происходит в электронной среде, осуществляю серфинг по любым попавшимся сайтам.  Доступ к акционным товарам, промокодам и бонусным программам есть не всегда, потому что для этого требуется регистрация в сети конкретного продавца товара.  В процессе поиска, не всегда удается получить актуальную информацию по товару по различным причинам, часто банально из-за некомпетенции обслуживающего персонала.  Статус заказа я обычно отслеживаю по телефону. Представитель продавца звонит мне и сообщает о времени доставки обычно за 1 час до события.  Отзывы и рейтинги для меня крайне важны, всегда стараюсь проанализировать их в первую очередь.  Основным критерием выбора удобного времени доставки для меня является возможность исключить проблемы с бытом и работой из-за нее, следовательно, возможность ее корректирования в случае необходимости также для меня важна. |
| rol00600 | Незарегистрированный пользователь | Как обычно вы получаете доступ к товарам, их характеристикам, ценам?  Насколько важны для вас отзывы и рейтинги на товар?  Каково ваше видение по вопросу улучшения сохранения персональные данные? | Обычно я ищу информацию в интернете, нахожу нужный мне товар по картинкам, далее перехожу по ссылкам и во многих случаях получаю данные по характеристикам товара и его цене.  К отзывам и рейтингам я отношусь с осторожностью, меня смущает достоверность этих данных, т.к. продавцы могут умышленно накручивать себе положительные рейтинги или наоборот удалять неугодные им комментарии.  Вопрос сохранения персональных данных, как мне кажется, больше зависит от репутации и надежности продавца. |
| rol00700 | Комплектовщик заказа | Как обычно проходит процесс комплектования вами заказа?  Какие исходные данные вам необходимы? | Для комплектования товара я хожу по торговым линиям нашего магазина, набираю необходимый товар, взвешиваю его при необходимости, упаковываю в специальную тару или пакеты, ставлю клеймо или устанавливаю наклейку о готовности заказа.  Мне обычно присылают в электронном виде перечень того, что мне необходимо собрать. |
| rol00800 | Сотрудник пункта выдачи | Как обычно проходит процесс выдачи вами заказа?  Какие исходные данные вам необходимы? | Комплектовщик передает мне уже собранный заказ, мне присылают в электронном виде наименование и номер заказа. Когда за заказом приходит курьер, я спрашиваю у него номер заказа, который он должен назвать мне сам. Если номер и наименование заказа совпадают с моим номером, то все в порядке, я отдаю ему заказ. |
| rol00900 | Курьер | Какие пути увеличения заработка в качестве курьера вы видите?  Устраивают ли вас существующие методы организации графиков работы и выбора смен?  Какими средствами вы пользуетесь в рамках выполнения вами служебных обязанностей?  Все ли вас устраивает в оплате вашей работы?  Как и с помощью чего вы разрешаете сложные, конфликтные или чрезвычайные ситуации? | Основным путем увеличения заработка я вижу улучшение логистики доставки заказа, потому что больше всего времени, следовательно, денег, я теряю при неправильно указанном маршруте доставки заказа, неточных данным по конечному адресу доставки, часто клиенты забывают указать номер домофона или свой контактный номер телефона, что также сильно меня задерживает.  Графики работы ужасные в плане невозможности выбирать слоты по своему желанию. Есть только плановые слоты, но из-за моего ритма жизни мне сложно начинать утренний слот вовремя, из-за чего меня штрафуют, и я опять теряю деньги и мотивацию к работе.  Основное мое техническое средство это мой мобильный телефон. Туда приходят звонки и сообщения по мессенджерам.  Оплата меня не устраивает, я часто не могу понять, за что меня в очередной раз оштрафовали, приходится дозваниваться в службу поддержки, где в ожидании соединения из-за загруженности телефонной линии могут проходить часы. Я опять теряю деньги!  Сложные ситуации я пытаюсь разрешить самостоятельно, потому что оперативно дозвониться до службы поддержки не всегда получается. |
| rol01000 | Представитель магазина/ предприятия питания | Как выглядит текущий процесс пополнения заказов вашего магазина?  Все ли в этом процессе вас устраивает? | Мы смотрим ведомости проданного товара, сверяемся с остатками на складе, при достижении минимального уровня товара, заказываем товар у поставщика.  Процесс, описанный выше, крайне трудозатратен, было бы здорово его автоматизировать для его ускорения и исключения ошибок в результате человеческого фактора |
| rol01100 | Представитель бухгалтерии | Как в настоящий момент вами осуществляется финансовая отчетность?  Что могло бы упростить или ускорить вашу работу? | В настоящее время я использую 1С бухгалтерию, что очень сильно упрощает, ускоряет мою работу, а также снижает вероятность ошибок в моих отчетах.  На данный момент меня все устраивает. |
| rol01200 | Представитель регулятора | Каковы наиболее частые ошибки или нарушения в деятельности экономических агентов?  Каковы ваши рекомендации по предупреждению или пресечению данных нарушений? | Наибольшие нарушения наблюдаются в финансовой отчетности, по большей части, эти нарушения умышленные. В последнее время увеличилось число утечек персональных данных, что также имеет криминальный оттенок. Есть также проблемы с лицензированием деятельности, люди умышленно регистрируют свои предприятия по неправильной для их рода деятельности формам организации.  Нужно просто соблюдать законы РФ. |