Seminar (Семинар) для задачи 2

* Ведущий layderwe;
* Делопроизводитель vannadri.

Таблица 1 - Выявление бизнес-требований из сгенерированных идей на этапе мозгового штурма

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Сгенерированные решения на этапе мозгового штурма** | **Процент согласия в группе** |
| 1 | Наличие в онлайн-системе личного кабинета как для курьера, так и для зарегистрированного пользователя | 100% |
| 2 | Личный кабинет курьера содержит отчеты в виде табличных диаграмм по расчету суточной /недельной заработной платы и количеству выполненных заказов | 100% |
| 3 | Доступен функционал просмотра движения курьера (заказа) на карте в режиме реального времени с указанием начала и окончания времени доставки | 100% |
| 4 | Для зарегистрированного пользователя предусмотрена страничка с указанием акционных товаров, промокодов и бонусных программ | 100% |
| 5 | Для зарегистрированных и незарегистрированных пользователей предусмотрена страничка отзывов и рейтингов с поддержкой текстовой, фото и видеоинформации товара | 100% |
| 6 | В приложение интегрировано API для работы с 1C бухгалтерия-подобными внешними IT системами | 100% |
| 7 | Мобильная версия должна поддерживать весь функционал десктопной версии | 100% |
| 8 | В дополнение к десктопному функционалу, в мобильной версии приложения для курьера реализуется функционал сенсорного управления экраном, работоспособным в экстремальных условиях работы курьера (дождь, снег) | 100% |
| 9 | Звуковые сигналы поступления заказа создается приемлемым для слухового восприятия курьера и случайных людей и не должен раздражать/пугать их | 100% |
| 10 | Приложение содержит функционал, позволяющий молниеносно связаться со службой поддержки в спорных и экстренных ситуациях | 100% |

Таблица 2 - Выявление ролей системы и их проблем «as is» из сгенерированных на этапе мозгового штурма

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Идентификатор** | **Роль** | **Проблемы «as is»** | **Процент согласия в группе** |
| rol00100 | Представитель команды студентов-разработчиков системы | 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 | 100% |
| rol00200 | Администратор системы | Потеря работы в случае неработоспособной системы | 100% |
| rol00300 | Диспетчер системы | Потеря работы в случае неработоспособной системы | 100% |
| rol00400 | Оператор системы | Потеря работы в случае неработоспособной системы | 100% |
| rol00500 | Зарегистрированный пользователь | Пользователю сложно ориентироваться в хаотичном наборе товаров непосредственно в месте его продажи.  Пользователю трудно организовывать самовывоз товара из места его покупки ввиду отсутствия времени или технических средств на это.  Пользователь переплачивает за товар, т.к ему трудно разобраться с существующими бонусными программам и скидками непосредственно в месте продажи товара.  Пользователю сложно ознакомиться с полным спектром информации о товаре и он может оформить заказ товара с неправильными характеристиками.  У пользователя может произойти утечка личных данных и платежной информации третьим лицам.  Пользователю сложно отслеживать заказанный товар по телефонному звонку.  Пользователь испытывает бытовые и рабочие ограничения из-за неудобного времени доставки, которые определяет не он.  Пользователю трудно ознакомиться с отзывами и рейтингами, что чревато покупкой товара с низким рейтингом | 100% |
| rol00600 | Незарегистрированный пользователь | Пользователю сложно ориентироваться в хаотичном наборе товаров непосредственно в месте его продажи.  Пользователю трудно ознакомиться с отзывами и рейтингами, что чревато покупкой товара с низким рейтингом.  Пользователю сложно ознакомиться с полным спектром информации о товаре и он может оформить заказ товара с неправильными характеристиками | 100% |
| rol00700 | Комплектовщик заказа | Возврат товара из-за неправильной комплектации, что влечет штраф или потерю работы | 100% |
| rol00800 | Сотрудник пункта выдачи | Возврат перепутанного на этапе выдачи товара, что влечет штраф или потерю работы | 100% |
| rol00900 | Курьер | Курьер теряет часть дохода из-за плохой логистики.  Курьер теряет мотивацию из-за неудобного графика работы, штрафа за опоздание на начало смены.  Курьер не может спрогнозировать свой доход из-за нестабильности в системе оплаты его работы.  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 | 100% |
| rol01000 | Представитель магазина или предприятия питания | Магазин не может гарантировать комплектацию товара при несвоевременном пополнении запасов товара, ему сложно прогнозировать логистику пополнения запасов, теряет доход и несет репутационные риски | 100% |
| rol01100 | Представитель бухгалтерии | Уголовная ответственность главного бухгалтера при нарушении финансовой отчетности и последующая потеря возможности заниматься данной трудовой деятельностью | 100% |
| rol01200 | Представитель регулятора | Потенциально возможно нарушение налогового законодательства, обязательного лицензирования деятельности, нарушение закона о персональных данных | 100% |

Таблица 3 - Выявление потребностей ролей и их возможные действия в системе «to be» из сгенерированных на этапе мозгового штурма

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Идентификатор** | **Роль** | **Потребности в системе «to be»** | **Действия** | **Процент согласия в группе** |
| rol00100 | Представитель команды студентов-разработчиков системы | Строгое планирование и соблюдение этапов разработки онлайн-системы.  Качественный анализ похожих готовых решений на существующем онлайн рынке продажи и заказов товаров.  Привлечение к разработке мотивированных и целеустремленных разработчиков из институтской среды не только на финансовой основе | Коллективное изучение мировых онлайн систем, например, Amazon, ebay, AliExpress.  Проведение встреч в стенах университета для рекрутирования одаренных студентов на выполнение данного проекта  Запуск crowdsourcing для сбора уже возможно готовых наработок в студенческой среде | 100% |
| rol00200 | Администратор системы | Максимальная автоматизация процесса регистрации курьеров | Регистрация по фотографии лица, паспорта, номеру СНИЛС или ИНН | 100% |
| rol00300 | Диспетчер системы | Максимальная автоматизация процесса перераспределения заказов для курьеров | Использование паттернов по расчету зависимости время прибытия курьера от дистанции до конечной точки доставки | 100% |
| rol00400 | Оператор системы | Максимальная автоматизация ввода в систему заказов в едином формате | Процесс должен быть автоматизирован до состояния «ввод данных заказа клиентом - размещение заказа в системе», при этом функция оператора сводится лишь к контролю данного процесса | 100% |
| rol00500 | Зарегистрированный пользователь | Клиенту предоставляется полный каталог актуальных товаров с их характеристиками и стоимостью.  Максимальное упрощение доставки без участия клиента.  Клиенту предоставляется полный каталог аукционных товаров, промокодов и бонусных программ.  Клиенту предоставляется полный каталог актуальных товаров с их характеристиками и стоимостью.  Двойная аунтификация пользователя.  Клиенту предоставляется возможность отслеживать в режиме реального времени этапы готовности заказа и движение курьера на карте.  Максимальное упрощение выбора удобного для клиента времени и места доставки.  Клиенту предоставляются отзывы и рейтинги на все категории товаров | Подключение двойной аунтификации пользователя с дублированием разрешения входа в систему через электронную почту или СМС.  Оцифровизация и сведение в единую базу всех каталогов, скидок, бонусов, кэшбэков, отзывов, рейтингов товаров магазинов-партнеров.  Привлечение к доставки пеших, велосипедных, мото и авто курьеров.  Использование готовых API google maps или API Яндекс карты | 100% |
| rol00600 | Незарегистрированный пользователь | Клиенту предоставляется полный каталог актуальных товаров с их характеристиками и стоимостью.  Клиенту предоставляются отзывы и рейтинги на все категории товаров.  Клиенту предоставляется полный каталог актуальных товаров с их характеристиками и стоимостью | Незарегистрированные пользователи могут использовать информационные ресурсы онлайн-системы по поиску и анализу товаров без необходимости регистрации | 100% |
| rol00700 | Комплектовщик заказа | Комплектовщику предоставляется подробный и исключительный перечень заказа | Процесс должен быть автоматизирован до состояния «ввод данных заказа клиентом - автоматическое размещение заказа в системе - отправка готового электронного перечня заказа комплектовщику» | 100% |
| rol00800 | Сотрудник пункта выдачи | Сотруднику пункта выдачи предоставляется подробный и исключительный перечень заказа | Процесс должен быть автоматизирован до состояния «ввод данных заказа клиентом - автоматическое размещение заказа в системе - отправка готового электронного перечня заказа сотруднику пункта выдачи» | 100% |
| rol00900 | Курьер | Максимально улучшенная логистика с возможностью автоматизированного построения оптимального маршрута движения и его переопределения в случае необходимости на карте в режиме реального времени.  Курьеру предоставляется на выбор либо плановый слот либо свободный слот на любое удобное для него время.  Курьеру предоставляется подробный отчет о его доходах, который обновляется после каждой доставки заказа.  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 | Интуитивно понятный, простой и функциональный интерфейс мобильной версии приложения онлайн-системы доставки заказов.  Расчет маршрута движения и времени доставки с использованием готовых API типа google maps или Яндекс карты.  В дополнение к плановым слотам добавить свободные слоты.  Для информирования курьеров по типовым проблемам задействовать чат-боты или голосовых роботов.  Визуально понятная финансовая отчетность перед курьером за доставленные заказы | 100% |
| rol01000 | Представитель магазина или предприятия питания | Магазину предоставляется полный перечень заказа сразу в момент его покупки клиентом | Интеграция электронной системы учета движения товаров магазинов-партнеров в онлайн-систему доставки заказов | 100% |
| rol01100 | Представитель бухгалтерии | Автоматизированный бухгалтерский учет | Интегрирование в онлайн-систему готовых электронных систем бухгалтерского учета типа 1С бухгалтерия | 100% |
| rol01200 | Представитель регулятора | Автоматизированный процесс контроля плановых проверок со стороны регулятора | Интегрирование в онлайн-систему готовых электронных систем учета и контроля соблюдения действующего законодательства РФ | 100% |

Таблица 4 - Выявление решения проблем из сгенерированных на этапе мозгового штурма

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Проблема** | **Решение** | **Процент согласия в группе** |
| 1 | Критерии и перечень критических ситуаций, при которых курьер не несет никакой ответственности за доставку товара? | Разработка и доведение до курьера алгоритма действий по доставки товаров, по поведению в критических ситуациях, по утилизации заказа при необходимости | 50%  Данный вопрос необходимо вынести на отдельное обсуждение, т.к. курьеры могут злоупотреблять предоставленными им положениями в своих корыстных целях |
| 2 | Кто осуществляет контроль возвратных заказов, выносит окончательный вердикт в пользу клиента или, напротив, сообщает клиенту о его несущественных претензиях к доставке заказа? | Проработать отдельный модуль онлайн-системы для фиксации и решения данных проблем | 100% |
| 3 | Ввиду того, что функции оператора, администратора, диспетчера выполняются только одним сотрудником соответственно, как будет обеспечена стабильность работы онлайн-системы в случае их увольнения, больничного и т.д.? | Либо повышение до предела уровня автоматизации выполняемых ими функций, при которых у них остается только одна контрольная функция, либо принятие в штат сотрудников-дублеров в необходимом для надежности функционирования онлайн-системы количестве | 100% |
| 4 | При автоматизации бухгалтерского учета и процесса контроля плановых проверок со стороны регулятора, возможны не только репутационные риски, но и риски ответственности согласно действующему законодательству РФ, в том числе уголовному | Привлечение сотрудников государственных контрольных ведомств для тестирования работы указанных модулей онлайн-системы доставки заказов и выдачи заключения о соответствии результатов работы модулей действующему Российскому законодательству | 100% |

Таблица 5 - Выявление границ системы в виде функций, выполняемых ролями в системе

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Роль** | **Граница системы** | **Процент согласия в группе** |
| 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 | 100% |
| Администратор системы | Регистрация курьеров в системе с указанием прав доступа | 100% |
| Диспетчер системы | Контроль курьеров.  Переназначение заказов в системе | 100% |
| Оператор системы | Ввод в систему заказов в едином формате | 100% |
| 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 | 100% |
| 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 | 100% |
| Комплектовщик заказа | Получение полного перечня заказа в системе для его комплектования.  Предоставление отметки в систему об успешной укомплектованности заказа | 100% |
| Сотрудник пункта выдачи | Получение полного перечня заказа для его передачи курьеру.  Предоставление отметки в систему об успешной передаче заказа курьеру | 100% |
| 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 | 100% |
| Представитель магазина или предприятия питания | Получение полного перечня заказа для его пополнения через запрос к поставщику.  Получение оплаты за отгруженный товар | 100% |
| Представитель бухгалтерии | Осуществление финансовой отчетности в части расчета с поставщиками заказов и оплаты работы курьеров | 100% |
| Представитель регулятора | Надзор за деятельностью экономических агентов в части видов экономической деятельности на соблюдение налогового законодательства, обязательного лицензирования деятельности, нарушения закона о персональных данных | 100% |