Author: lunchlpr Campus: Samarkand Github: wh0mever

# Отчет о ролевой игре - Система доставки заказов

## 1. Распределение участников по ролям

* Ведущий: Анна Петрова
* Делопроизводители:
  + Мария Иванова
  + Сергей Сидоров
* Курьер: Дмитрий Николаев
* Диспетчер: Елена Смирнова
* Оператор: Ольга Козлова
* Администратор системы: Игорь Васильев
* Представитель бухгалтерии: Татьяна Морозова
* Представитель команды разработчиков: Александр Волков

## 2. Краткое описание ролей

### Курьер

Я работаю курьером уже 2 года. Моя основная задача - доставлять заказы клиентам быстро и в хорошем состоянии. Использую собственный транспорт (велосипед и иногда автомобиль). Важно для меня иметь гибкий график и прозрачную систему оплаты. Хочу видеть маршрут доставки заранее и иметь возможность выбирать заказы, которые мне удобно доставить.

### Диспетчер

Работаю диспетчером в службе доставки 3 года. Моя главная задача - обеспечить своевременную доставку всех заказов и решать проблемы, возникающие в процессе доставки. Контролирую работу курьеров, перераспределяю заказы при необходимости. Важно иметь полную картину всех активных доставок и статусов заказов.

### Оператор

Я оператор call-центра. Принимаю заказы от клиентов и магазинов, вношу их в систему. Важно иметь удобный интерфейс для быстрого ввода информации и возможность быстро проверить статус любого заказа для информирования клиентов.

### Администратор системы

Отвечаю за техническую поддержку системы, управление правами доступа, регистрацию новых пользователей. Важно иметь инструменты для мониторинга системы и быстрого решения технических проблем.

### Представитель бухгалтерии

Веду учет финансовых операций, расчеты с курьерами и клиентами. Необходимо получать точные данные о выполненных доставках для расчета зарплаты курьеров и формирования отчетности.

### Представитель команды разработчиков

Разрабатываю мобильное приложение для курьеров и веб-интерфейс для остальных пользователей. Важно понимать потребности всех пользователей системы для создания удобного и эффективного решения.

## 3. Потребности ролей и проблемы

### Курьер

* Потребности:
  + Удобное мобильное приложение для работы
  + Прозрачная система оплаты
  + Возможность выбора заказов
  + Построение оптимальных маршрутов
  + Быстрая связь с диспетчером
* Проблемы:
  + Сложно планировать маршрут при нескольких заказах
  + Нет информации о пробках и ремонтных работах
  + Сложности с парковкой у точек выдачи/доставки
  + Задержки при получении оплаты

### Диспетчер

* Потребности:
  + Полная картина всех активных доставок
  + Инструменты для быстрого перераспределения заказов
  + Система оповещения о проблемах
  + Связь с курьерами и клиентами
* Проблемы:
  + Сложно отслеживать множество заказов одновременно
  + Нет автоматического распределения заказов
  + Сложности при форс-мажорных ситуациях

### Оператор

* Потребности:
  + Удобный интерфейс для ввода заказов
  + Быстрый доступ к информации о заказах
  + Шаблоны типовых заказов
* Проблемы:
  + Много ручного ввода данных
  + Сложности при изменении заказа клиентом
  + Нет единой базы клиентов

## 4. Вопросы и ответы

### Вопросы к курьеру

Q: Как вы планируете свой маршрут сейчас? A: Использую обычный навигатор и свой опыт. Было бы здорово иметь специальное приложение, которое учитывает все заказы и строит оптимальный маршрут.

Q: Какая информация о заказе вам необходима? A: Адрес получения и доставки, временные окна, вес и габариты груза, контакты клиента, способ оплаты.

### Вопросы к диспетчеру

Q: Как происходит распределение заказов между курьерами? A: Вручную, учитывая местоположение курьеров и их загруженность. Автоматизация этого процесса очень помогла бы.

Q: Как решаются конфликтные ситуации? A: Связываюсь с курьером и клиентом, пытаюсь найти компромисс. Иногда приходится переназначать заказ другому курьеру.

## 5. Выводы

1. Необходима разработка удобного мобильного приложения для курьеров с функциями построения оптимальных маршрутов и отслеживания статусов заказов.
2. Требуется автоматизация распределения заказов между курьерами с учетом их местоположения и загруженности.
3. Важно создать единую базу данных клиентов и заказов с удобным интерфейсом для всех пользователей системы.
4. Необходима интеграция с бухгалтерской системой для автоматизации расчетов.
5. Следует разработать систему уведомлений для оперативного решения проблем и информирования всех участников процесса.