|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ID | Стейкхолдер | Действие | as is | | Проблемы |
|  |  |  | по телефону | очно |  |
| DLVR001 | Руководители | Повышение среднего чек | + | + | Отсутствие роста клиентской базы |
| Расширение клиентской базы | + | + | Клиенты по записи не доходят на услуги |
| Снижение трудозатраты сотрудников на оформление заказа по телефону | + | + | Высокие неравномерные трудозатраты (пиковые периоды) на заказ по телефону |
| DLVR002 | Курьер | Просмотр, выбор и бронирование заказов | - | + | Проблемы с доступностью заказов |
| Забор заказов в точке выдачи | - | + | Неправильная идентификация заказов |
| Доставка заказов клиентам | - | + | Задержки в доставке |
| DLVR003 | Оператор | Сбора заказа | - | + | Высокая нагрузка |
| Ввод данных в систему в едином формате | - | - | Отсутствие единого формата для ввода данных в систему |
| DLVR004 | Диспетчер | Мониторинг курьеров | - | + | Отсутствие актуальной информации |
| Возможность переназначения заказов | - | + | Проблемы со скоростью перераспределения заказов |
| Доступ к статистике по выполненным заказам | - | - | Отсутствие мгновенной реакции на изменения |
| DLVR005 | Администратор | Регистрация курьеров | - | + | Сложности с управлением правами доступа |
| Защита от неправомерного доступа | - | + | Проблемы с безопасностью данных |
| Назначение всем прав | - | + | Проблемы с правами доступа |
| DLVR006 | Бухгалтер | Доступ к информации о доставке заказа | - | + | Ошибки в расчетах из-за неверной информации |
| Расчет с курьерами | + | + | Потеря времени из-за ручного ввода данных |
| Автоматическое генерирование отчетов | - | + | Высокие временные затраты на подготовку отчетов |
| DLVR007 | Клиент | Оформление заказа | - | + | Ошибки в оформлении заказа |
| Отслеживание доставки | - | + | Нет онлайн-системы отслеживания |
| Оставление отзывов и предложений | - | + | Отсутствие или недостаток отсутствующая обратной связи |
| DLVR008 | Разработчики системы | Доступ к современным технологиям | + | + | Нечеткие или меняющиеся требования |
| Доступ к данным и инфраструктуре для отладки и оптимизации | + | + | Конфликт между желанием сделать качественный продукт и сроками его реализации |
| Защита от выгорания | + | + | Высокая нагрузка, переработки |
| DLVR009 | Роспотребнадзор | Соблюдение закона | - | + | Требования закона |
| Аудит потребителей | - | + | Неточные данные |
| Использование штрафов | + | + | Обход штрафных санкций |