### **Exercise 00 — Role-playing game (Ролевая игра)**

**Распределить роли:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Роль | Ник пира |
| 1 | Ведущий | elvinawo |
| 2 | Делопроизводитель 1 | widowmac |
| 3 | Делопроизводитель 2 | elvinawo |
| 4 | Курьер | widowmac |
| 5 | Диспетчер | elvinawo |
| 6 | Оператор | widowmac |
| 7 | Администратор | elvinawo |
| 8 | Бухгалтер | widowmac |
| 9 | Руководитель сети | elvinawo |

**Подготовка к игре → ролевая игра → отчёт о ролевой игре:**  
Для кого мы создаем систему?  
Ответ: для всех заинтересованных сторон, с учётом их потребностей и вызовов.

Какие потребности мы хотим удовлетворить?  
Ответ: решить задачу быстрой доставки небольших партий товаров для частных покупателей, поскольку в период карантина многие магазины и компании значительно увеличили объём онлайн-продаж.

**Подробное описание каждой роли «от первого лица»**

**Ведущий**   
Я отвечаю за организацию и управление ходом сессии: заранее готовлю сценарий игры, знакомлю участников с задачей, задаю вопросы в соответствии с планом и контролирую, чтобы обсуждение оставалось в рамках темы. Моя цель — получить максимально полную и точную информацию от каждой роли и создать благоприятную атмосферу для открытого диалога.

**Делопроизводитель** 1  
Я фиксирую ключевые выводы и моменты обсуждения: записываю важные формулировки, уточняю непонятные моменты сразу на месте и систематизирую полученные данные по темам. Моя задача — не упустить ни одной значимой детали, которая впоследствии станет основой для формирования бизнес-требований.

**Делопроизводитель 2**  
Я веду подробный протокол сессии: структурирую записи по ролям, составляю таблицы с потребностями и проблемами, участвую в формулировке вопросов и группировке ответов. Особое внимание уделяю мелким деталям и поведенческим нюансам участников, которые могут быть важны при анализе.

**Курьер**   
Я лично доставляю заказы от точки комплектации до клиента. Моя основная задача — выбрать наиболее эффективный маршрут и своевременно получать информацию о заказе. Для меня важно, чтобы в приложении были понятные инструкции, минимум действий для выполнения задачи и возможность работать даже при слабом или нестабильном интернет-соединении.

**Диспетчер**  
Я выступаю в роли координатора: принимаю новые заказы, распределяю их между курьерами, отслеживаю статус выполнения и оперативно реагирую на возникающие проблемы. Мне необходимо видеть актуальную загрузку каждого курьера, иметь гибкие инструменты для перераспределения задач и получать своевременные уведомления о сбоях в работе.

**Оператор**   
Я выступаю в роли «приёмщика» заказов: получаю данные от магазинов и клиентов, ввожу их в систему, проверяю корректность и стараюсь минимизировать ошибки при вводе. Моя цель — обеспечить быстрый и точный ввод информации, поэтому мне важны шаблоны для часто встречающихся типов заказов, а также удобная интеграция с внешними каналами.

**Администратор**  
Я отвечаю за управление пользователями и безопасность системы: регистрирую новых курьеров, диспетчеров и операторов, настраиваю роли и права доступа, создаю группы пользователей и отслеживаю действия в логах. В моей работе ключевое значение имеют чёткие правила контроля доступа и возможность быстро адаптировать настройки при изменении организационной структуры.

**Бухгалтер**   
Я занимаюсь расчётами и учётом финансовых операций: получаю отчёты о доставках, рассчитываю вознаграждения курьерам и расходы на логистику, передаю данные в 1С. Для меня важно, чтобы отчёты формировались автоматически, были хорошо структурированы и легко экспортировались в нужный формат.

**Представитель разработчиков**  
Я задаю уточняющие вопросы по технической реализации: интересуюсь ограничениями платформ, возможностями интеграций, требованиями к API и SLA. Моя задача — получить от бизнес-ролей достаточную информацию, чтобы оценить сложность функционала и правильно спланировать архитектуру будущей системы.

**3. Потребности и возникающие проблемы**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Роль** | **Ключевые потребности** | **Типичные проблемы** |
| Курьер | - Достоверная информация: адрес (подъезд, домофон), фото заказа - Оптимизация маршрута в реальном времени - Оффлайн-доступ и кэширование данных | - Сбои интернет-соединения - Неточные геоданные - Изменение заказа без уведомления |
| Диспетчер | - Автоматическое распределение заказов по зонам и загрузке курьеров - Уведомления об исключительных ситуациях - Видимость статусов в реальном времени | - Ручной ввод и перераспределение при изменениях - Задержка обновления статусов - Отсутствие сквозного трекинга |
| Оператор | - Интуитивный интерфейс для быстрого ввода заказов - Валидация входных данных - Интеграция с мессенджерами и Excel | - Разные форматы заказов - Частые опечатки и дубли при вводе - Отсутствие шаблонов |
| Администратор | - Гибкое управление ролями и правами доступа - Централизованный аудит действий - Быстрая настройка системы | - Нет единой панели управления - Задержки при обновлении прав - Высокий риск ошибок |
| Бухгалтер | - Автоматические отчёты в нужных форматах (CSV, API) - Совместимость с 1С - Прозрачная история расходов и выплат | - Ручная обработка данных - Задержки при передаче - Ошибки при сводке финансовой информации |
| Разработчик | - Чёткие и однозначные требования - Доступ к технической документации (API, SLA) - Понимание бизнес-логики | - Расплывчатые формулировки - Отсутствие критериев приёмки - Сложности с отслеживанием процессов |

**4. Вопросы и ответы ролей**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Вопрос** | **Роль** | **Ответ** |
| Каким образом вы сейчас принимаете заказы и в каком виде они поступают? | Оператор | «Информация о заказах приходит по телефону, в мессенджерах (например, WhatsApp) и в виде Excel-таблиц. Все данные приходится вводить вручную.» |
| Какие сведения о заказе вы считаете обязательными? | Курьер, Диспетчер | «Ключевые данные — это точный адрес, контакт получателя, размер и вес посылки, желаемое время доставки, а также дополнительные указания: номер подъезда, домофон и т.п.» |
| По каким принципам вы определяете, какой курьер получит заказ? | Диспетчер | «Приоритет — ближайший к месту доставки курьер. Также учитываем, насколько он занят, и его закреплённую зону работы.» |
| Как вы реагируете на отмену или изменение времени доставки? | Диспетчер, Оператор | «Об изменении узнаю только после звонка от клиента. После этого вручную корректирую статус заказа и переназначаю его при необходимости.» |
| Какие уведомления были бы полезны и каким способом их лучше всего получать? | Курьер, Клиент | «Удобны push-уведомления в приложении, а при проблемах с интернетом — SMS как резервный канал.» |
| Какие отчёты требуются для бухгалтерии и в каком формате? | Бухгалтер | «Нужны ежедневные отчёты в формате CSV с информацией: номер заказа, дата, тариф, начисленные бонусы и транспортные расходы.» |
| Какие роли и уровни доступа должны быть реализованы в системе? | Администратор | «Необходима роль «Суперадмин» для полного управления настройками, «Диспетчер» — для работы с заказами, а также «Курьер» — для просмотра своего расписания.» |
| Какие показатели будут свидетельствовать о успешном запуске системы? | Все роли | «Сокращение времени ввода заказов на 50%, рост доли доставок без задержек до 95%, снижение ошибок в отчётах до 1%.» |
| Какие сложности вы сталкиваетесь при работе с текущей системой доставки? | Курьер, Диспетчер | Курьер:«Уведомления не всегда приходят вовремя, маршруты часто не оптимальны.» Диспетчер:«Часто поступают дублирующиеся заказы, сложно отследить текущий статус каждого из них.» |
| Какие технические ограничения могут повлиять на работу системы (например, интернет или устройства)? | Курьер, Разработчик | «Интернет в жилых районах может быть слабым. Поэтому курьерское устройство должно поддерживать GPS и получать push-уведомления даже при нестабильном соединении.» |