Exercise 01 — Brainstorming (Проведение мозгового штурма)

**Блок 1. Формирование бизнес-требований**

**Ведущий:** Elvinawo

**Делопроизводитель:** Widowmac, Elvinawo

**Цели:** определить ключевые функции и конкурентные преимущества.

**Проблемы:** неясны приоритеты, непонятен ROI от уведомлений.

**Предложения и идеи:**

1. **Предиктивная аналитика доставок** — ИИ-система прогнозирования времени доставки с учетом исторических данных, погоды, дня недели и праздников. Точность прогноза позволит лучше планировать ресурсы.
2. **Автоматическое распределение заказов** — интеллектуальная система, которая учитывает не только расстояние, но и загруженность курьера, его рейтинг, специализацию (хрупкие грузы, продукты) и текущее местоположение.
3. **Система приоритизации по прибыльности** — автоматический расчет приоритета заказа на основе маржинальности, частоты заказов клиента и стоимости доставки.
4. **API-маркетплейс** — готовые интеграции с популярными CRM, e-commerce платформами (Битрикс24, 1С, WooCommerce) с возможностью быстрого подключения без программирования.

**Блок 2. Роли пользователей "as is"**

**Ведущий:** Elvinawo

**Делопроизводитель:** Widowmac, Elvinawo

**Цели:** выявить основные боли текущих ролей.

**Проблемы:** нет стандартизации ролей, расплывчатое разграничение функций.

**Предложения и идеи:**

1. **Матрица ответственности RACI** — четкое распределение: кто Ответственный, Исполнитель, Консультант и Информируемый для каждого процесса доставки.
2. **Система эскалации проблем** — автоматическое повышение приоритета и передача сложных случаев старшему персоналу через заданные временные интервалы.
3. **Персонализированные KPI-дашборды** — каждая роль видит только релевантные метрики: курьер — количество доставок и рейтинг, диспетчер — загрузку парка и SLA, менеджер — финансовые показатели.
4. **База знаний с поиском** — интерактивная справочная система с видео-инструкциями, FAQ и возможностью быстрого поиска по ключевым словам.

**Блок 3. Роли пользователей "to be"**

**Ведущий:** Elvinawo

**Делопроизводитель:** Widowmac, Elvinawo

**Цели:** представить, как должны действовать роли в идеальной системе.

**Проблемы:** необходимо сбалансировать автоматизацию и гибкость ручных настроек.

**Предложения и идеи:**

**Курьер:**

* Голосовой помощник для навигации и отметок без необходимости трогать телефон
* Система оптимизации батареи с энергосберегающим режимом
* Функция группировки заказов по подъездам в многоквартирных домах

**Диспетчер:**

* ИИ-ассистент для предложения оптимальных решений при сбоях
* Симулятор сценариев "что если" для тестирования изменений маршрутов
* Система раннего предупреждения о потенциальных проблемах (пробки, погода)

**Оператор:**

* Автозаполнение на основе истории и распознавание адресов
* Умная проверка на дубликаты и похожие заказы
* Интеграция с колл-центром для автоматического создания заказа во время звонка

**Администратор:**

* Шаблоны ролей с пред настроенными правами для быстрого развертывания
* Система мониторинга аномалий в поведении пользователей
* Автоматическое резервное копирование настроек и возможность отката

**Бухгалтер:**

* Автоматическое формирование актов сверки и счетов-фактур
* Интеграция с банковскими выписками для автоматизации
* Прогнозирование cash flow на основе текущих заказов

**Блок 4. Нерешённые проблемы и вопросы**

**Ведущий:** Elvinawo

**Делопроизводитель:** Widowmac, Elvinawo

**Цели:** выявить точки, требующие дополнительного анализа или проработки.

**Список вопросов:**

1. **Масштабируемость**: Какая архитектура обеспечит рост с 100 до 10,000 курьеров без переписывания системы?
2. **Безопасность данных**: как обеспечить защиту персональных данных клиентов и соответствие GDPR/152-ФЗ?
3. **Мультитенантность**: Нужна ли возможность работы нескольких независимых компаний в одной системе?
4. **Интеграция с IoT**: стоит ли внедрять отслеживание температуры для холодовой цепи или GPS-трекеры для ценных грузов?
5. **Монетизация**: Какие дополнительные услуги можно предложить, как платные опции (экспресс-доставка, страхование, упаковка)?
6. **Устойчивость к сбоям**: как обеспечить работу критических функций при отказе основного сервера?
7. **Оффлайн-режим**: как обеспечить работу курьеров при отсутствии интернета и корректную синхронизацию?
8. **Обучение персонала**: Какой бюджет и время потребуется на переобучение всех ролей?
9. **Миграция данных**: как перенести исторические данные из существующих систем без потерь?
10. **Compliance**: как обеспечить соответствие требованиям ФНС для онлайн-касс и маркировки?
11. **SLA и компенсации**: Какие гарантии времени доставки готовы предоставить и как компенсировать нарушения?