**1. Цели семинара**

Целью семинара является:

1. Сформулировать бизнес-требования к системе доставки, чтобы обеспечить ясное понимание задач и ожиданий от будущего решения.
2. Проанализировать текущие роли («as is»), выявить их основные проблемы, трудности.
3. Определить ключевые потребности и сценарии работы («to be») для каждой из ролей, на основе которых будет строиться новая система.
4. Разработать возможные решения по нерешённым вопросам и проблемам, обсуждённым на мозговом штурме.
5. Определить границы системы, представив её в виде набора функций, которые будут выполняться различными участниками процесса.

**2. Подготовка к семинару**

2.1. Выбор ведущего и делопроизводителей

Ведущий: widowmac

Делопроизводители: elvinawo, widowmac (по очереди фиксируют ключевые выводы по каждому блоку сессии)

2.2. Материалы для подготовки

Протоколы ex00 (ролевые игры) и ex01 (мозговой штурм)

Условие задачи и схемы бизнес-процессов, связанные с системой доставки

**3. Протокол семинара**

3.1. Блок 1. Бизнес-требования

Модератор: widowmac

Делопроизводитель: elvinawo

Цель блока: сформулировать основные запросы бизнеса к системе доставки и определить ключевые направления развития решения

Выявленные проблемы:

1. Отсутствие автоматизации расчёта маршрутов

2. Разрозненные каналы связи с курьерами и клиентами

2. Нет прозрачной системы KPI, отслеживающей эффективность работы

Предложения (бизнес-требования):

1. Динамическая маршрутизация — учёт текущего трафика, срочности заказа и географических зон для оптимизации пути.
2. Мультиканальные уведомления (push-сообщения, SMS, e-mail) с возможностью гибкой настройки расписаний и напоминаний.
3. Панель KPI в реальном времени — для контроля качества доставки и мотивации курьеров.
4. Интеграция с внешними системами — подключение CRM магазинов, 1С, платёжных шлюзов.
5. Геймификация — система бонусов и рейтингов для курьеров, основанная на точности и скорости выполнения заказов.

3.2. Блок 2. Роли «as is» и их проблемы

Модератор: widowmac

Делопроизводитель: elvinawo

Цель блока: описать текущую ситуацию в работе каждой роли, выявить ключевые трудности

Проблемы (текущее состояние — as is):

|  |  |
| --- | --- |
| **Роль** | **Текущие проблемы as is** |
| Курьер | Неустойчивое мобильное интернет-соединение; отсутствие возможности работать в офлайн-режиме |
| Диспетчер | Ручное распределение заказов; отсутствие визуального отслеживания статусов доставки |
| Оператор | Разнообразие форматов входящих заказов; появление дублей; задержки при вводе данных |
| Администратор | Сложность управления правами доступа |
| Бухгалтер | Необходимость ручного экспорта отчётов; несовпадение форматов данных между системами |

3.3. Блок 3. Роли «to be»: потребности и сценарии

Модератор: elvinawo

Делопроизводитель: widowmac

Цель блока: определить желаемые рабочие процессы и функционал системы для каждой роли в будущем («to be»)

Потребности и ключевые сценарии (to be):

|  |  |
| --- | --- |
| **Роль** | **Потребности и ключевые действия to be** |
| Курьер | Мобильное приложение с офлайн-картой и навигацией; функции «Я на месте» и «Начать доставку» для быстрого подтверждения начала выполнения заказа |
| Диспетчер | Центральная панель для назначения и перераспределения заказов в режиме реального времени |
| Оператор | Автоматический импорт заказов из мессенджеров и Excel; автоматическая проверка корректности адресов через API |
| Администратор | Интерактивная консоль для управления правами доступа |
| Бухгалтер | Дашборд с финансовыми отчётами по каждому курьеру и региону — удобный, наглядный и актуальный |

3.4. Блок 4. Решения нерешённых проблем

Модератор: elvinawo

Делопроизводитель: widowmac

Цель блока: обсудить и предложить решения по ключевым техническим и организационным вопросам, оставшимся без ответа на предыдущих этапах

Нерешённые вопросы и предложения:

1. Оффлайн-режим для курьера: реализовать работу приложения в автономном режиме с использованием локальной базы данных SQL и фоновой синхронизацией с сервером при восстановлении интернет-соединения.
2. Настройка параметров маршрутизации: предоставить диспетчеру возможность выбирать приоритетные критерии при распределении заказов — например, время доставки, расстояние или срочность (торопливость).
3. Управление ролями и правами: внедрить шаблоны доступа и режим «предварительного просмотра» изменений, чтобы минимизировать риски ошибок при настройке прав пользователей.
4. Сбор обратной связи: добавить в мобильное приложение короткую форму оценки доставки, которая будет отправляться клиенту через push-уведомление сразу после завершения заказа.

3.5. Блок 5. Границы системы (функции по ролям)

Модератор: widowmac

Делопроизводитель: elvinawo

Цель блока: определить, какие задачи и функции будут реализованы в рамках системы, а какие остаются за её пределами

Границы системы (функциональные зоны):

|  |  |
| --- | --- |
| **Роль** | **Функции системы** |
| Курьер | — Просмотр и бронирование заказов — Навигация по маршруту — Отметка статусов выполнения — Чат с диспетчером |
| Диспетчер | — Ввод, удаление и распределение заказов — Мониторинг статусов доставки — Экстренное перераспределение задач |
| Оператор | — Приём и проверка заказов — Импорт данных из внешних источников (мессенджеры, Excel) — Корректировка и валидация информации |
| Администратор | — Управление аккаунтами и правами доступа — Аудит действий пользователей — Настройка расписаний и уведомлений |
| Бухгалтер | — Экспорт финансовых отчётов — Интеграция с ERP-системами (например, 1С) — Просмотр статистики выплат курьерам |
| Представитель разработчиков | — Консультирование по техническим ограничениям и возможностям платформ — Уточнение требований и форматов интеграций |