|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Идентификатор** | **Стейкхолдер** | **Действие** | **as is** |  | **Проблемы** |
|  |  |  | по телефону | в системе |  |
| st00101 | Клиент | Просмотр и выбор поставщика заказа | - | + | Клиенту трудно записаться (дозвониться) |
| st00101 | Клиент | Просмотр и выбор времени доставки | - | + | Отсутствие записи в удобное время |
| st00101 | Клиент | Отправка заказа | + | + |  |
| st00101 | Клиент | Оплата заказа | - | + |  |
| st00101 | Клиент | Получение скидки | - | + | Непрозрачный или сложный процесс получения и применения скидок |
| st00101 | Клиент | Получение напоминания | + | + | Процесс отправки SMS-уведомлений требует ручной работы и не автоматизирован |
| st00101 | Клиент | Получение напоминания | + | + | Получение напоминания уже после времени записи |
| st00101 | Клиент | Получение заказа | - | - | Системные задержки в работе курьерской службы |
| st00101 | Клиент | Получение заказа | - | - | У курьера нет сдачи |
| st00101 | Клиент | Получение заказа | - | - | Отсутствие у курьера переносного терминала для безналичной оплаты |
| st00101 | Клиент | Получение заказа | - | - | Ошибка в комплектации заказа |
| st00101 | Клиент | Оставление отзыва | - | + |  |
| st00102 | Курьер | Просмотр информации по заказам | - | + |  |
| st00102 | Курьер | Выбор заказ из свободных | - | + |  |
| st00102 | Курьер | Бронирование заказа | - | + |  |
| st00102 | Курьер | Получение заказа в точке выдачи | - | - |  |
| st00102 | Курьер | Доставка заказа клиенту | - | - | Внесение клиентом несанкционированных изменений в параметры доставки уже после подтверждения заказа |
| st00102 | Курьер | Доставка заказа клиенту | - | - | Неявка клиента в согласованное время и по указанному адресу |
| st00102 | Курьер | Получение оплаты за заказ | - | - | Желание клиента оплатить на месте |
| st00102 | Курьер | Отражение в системе своих действий | - | + |  |
| st00103 | Оператор | Получение информации о заказах, месте и сроке комплектации, месте доставки, желаемых сроках доставки | - | + | Неполная информация в системе |
| st00103 | Оператор | Получение информации о заказах, месте и сроке комплектации, месте доставки, желаемых сроках доставки | + | - | Одновременно несколько звонков |
| st00103 | Оператор | Получение информации о заказах, месте и сроке комплектации, месте доставки, желаемых сроках доставки | + | - | Плохая связь со стороны клиента |
| st00103 | Оператор | Раздача информации по заказам курьерам | - | + |  |
| st00103 | Оператор | Ввод данные по заказам в систему | - | + |  |
| st00104 | Диспетчер | Контроль работы курьеров | + | + | Нет свободных курьеров |
| st00104 | Диспетчер | Перенаправление заказов при необходимости | - | + |  |
| st00104 | Диспетчер | Просмотр отзывов клиентов | - | + |  |
| st00105 | Бухгалтер | Получение информации по заказам | - | + | Ошибки в переданных данных |
| st00109 | Бухгалтер | Получение информации по доходам и расходам | - | + |  |
| st00109 | Бухгалтер | Расчет с поставщиками | - | + |  |
| st00109 | Бухгалтер | Расчет оплаты курьеров | - | + |  |
| st00109 | Бухгалтер | Ведение отчетности | - | + |  |
| st00106 | Администратор | Управляет правами доступа | - | + | Низкая надежность ИТ-инфраструктуры, ведущая к простоям и сбоям в работе |
| st00110 | Поставщики заказов | Просмотр списка и состава заказов | - | + |  |
| st00110 | Поставщики заказов | Сбор заказов | - | - | Ошибки на этапе комплектации заказа |
| st00110 | Поставщики заказов | Передача заказов курьерам | - | - |  |
| st00110 | Поставщики заказов | Отражение в системе своих действий | - | + |  |
| st00110 | Поставщики заказов | Просмотр отзывов клиентов | - | + |  |