

## Отчет о ролевой игре

### 1. Распределение ролей

Роли для игры			
№	Роль	Ник участника	Краткое описание
1	Ведущий	garrosee	Координатор, организующий ход ролевой игры, предоставляет каждому возможность высказаться, направляет обсуждения на достижение целей игры и фиксирует ключевые моменты совместно с делопроизводителями
2	Делопроизводитель	charisee	Детальная фиксация всех заданных вопросов, полученных ответов, высказанных идей, потребностей и проблем в общем документе. Ведение протокола встречи для составления отчета
3	Делопроизводитель	battlega	
Роли из описания задачи			
№	Роль	Ник участника	Краткое описание
1	Студент / Руководитель стартапа	garrosee	Определяет стратегию развития службы доставки, отвечает за финансовые показатели, рост бизнеса, привлечение инвестиций, общее управление компанией. Потребности: Доступ к аналитике по ключевым бизнес-метрикам (количество заказов, средний чек, стоимость привлечения клиента и др.)
2	Оператор	garrosee	Принимает и оформляет заказы от поставщиков (по телефону, мессенджеры, электронную почту и другие каналы), вносит их в систему. Взаимодействует с поставщиками и диспетчерами, уточняет детали заказов. Потребности: быстрый и безошибочный ввод заказов, доступ к истории клиентов и информации о поставщиках.
3	Клиент	garrosee	Формирует заказы на товары или услуги через каналы поставщиков (сайт, мобильное приложение). Ожидает своевременную и качественную доставку. Потребности: Простой и удобный процесс оформления заказа, возможность отслеживать статус заказа в реальном времени, точная информация о времени доставки, качественный сервис, удобные способы оплаты, возможность обратной связи.
4	Курьер	battlega	Забирает заказы у поставщика и доставляет их клиентам в установленные сроки. Использует мобильное приложение для получения информации о заказах, навигации и обновления статусов. Потребности: четкая информация о заказе (адрес, время, контакты), оптимальные маршруты, своевременное получение новых заказов, прозрачная и справедливая оплата, удобное мобильное приложение, быстрая связь с диспетчером или клиентом.

5	Разработчик	battlega	Проектирует, разрабатывает и поддерживает систему. Собирает и анализирует требования от всех заинтересованных сторон, предлагает технические решения. Потребности: Четкие, полные и непротиворечивые требования, понимание бизнес-процессов и проблем пользователей, доступ к представителям ролей для уточнений, обратная связь на этапах разработки.
6	Администратор	battlega	Управляет учетными записями пользователей системы (курьеры, операторы, диспетчеры и т.д.), настраивает их права доступа. Обеспечивает стабильную работу системы, мониторит ее состояние. Потребности: инструменты для управления пользователями и их правами, мониторинг работоспособности системы.
7	Диспетчер	charisee	Координирует работу всех курьеров. Распределяет заказы между курьерами, отслеживает их местоположение и статус выполнения заказов. Потребности: мониторинг всех курьеров и заказов в реальном времени, инструменты для распределения и переназначения заказов, уведомления о проблемах, оперативная связь с курьерами, операторами и клиентами.
8	Бухгалтер	charisee	Производит расчет заработной платы курьерам и взаиморасчеты с поставщиками на основе данных из системы. Формирует финансовую отчетность. Потребности: точные и полные данные о выполненных заказах, комиссиях и других финансовых показателях.
9	Поставщик (кафе / магазин)	charisee	Получает заказы через свои сервисы (сайт, приложение и т.д.) от клиентов, передает информацию службе доставки. Подтверждает их готовность, передает курьерам. Потребности: передача в реальном времени информации о новых заказах службе доставки, уведомления о прибытии курьера, отслеживание статуса доставки, простая отчетность для сверки, минимизация времени ожидания курьеров и простоев готовой продукции.
<b>Легенды</b>			
1	Студент / Руководитель стартапа	garrosee	Максим, 21 лет. Является студентом 4 курса экономического факультета, увидел взрывной рост спроса на доставку во время локдауна. Совместно с однокурсниками решил открыть собственную службу доставки для малого и среднего бизнеса (кафе, пекарен, кондитерских), которые не могут позволить себе собственных курьеров или недовольны высокими комиссиями агрегаторов. Амбициозен, хочет быстро захватить долю рынка и масштабироваться.
2	Оператор	garrosee	Мария, 28 лет. Работает оператором в новой службе доставки. Её задача — быть связующим звеном между клиентами (магазинами/кафе) и курьерами. Ответственная, стрессоустойчивая, ценит порядок и четкие инструкции.
3	Клиент	garrosee	Ольга, 32 года, работающая мама. Ценит свое время и удобство. Заказывает ужин или продукты домой после работы, чтобы провести больше времени с семьей. Не любит долгих ожиданий и неопределенности.

4	Курьер	battlega	Сергей, студент технического вуза, ищет дополнительный заработок. Благодаря гибкому графику и возможности совмещать работу с учебой, он решил стать курьером в новой службе доставки.
5	Разработчик	battlega	Антон, выпускник факультета информационных технологий, является одним из основателей стартапа. Имеет опыт разработки мобильных приложений и веб-сервисов. Видит потенциал в создании удобной и эффективной системы доставки.
6	Администратор	battlega	Ольга, опытный специалист в области управления персоналом, присоединилась к команде стартапа, чтобы организовать процесс регистрации и настройки прав доступа сотрудников.
7	Диспетчер	charisee	Анастасия, 28 лет. Диспетчер в службе доставки. 5 лет в логистике и сервисе. Прошла путь от оператора Call-центра до диспетчера. Ценит порядок и ясность. Есть муж и собака. Собаку нужно выгуливать, задерживаться не любит.
8	Бухгалтер	charisee	Ольга Викторовна, 45 лет. Бухгалтер-расчетчик. Замужем, двое детей. Работает с десятками клиентов. Ценит порядок и предсказуемость. "Документы должны сходиться до копейки". Время расписано по минутам, никаких постоянных правок. На работе не задерживается.
9	Поставщик (кафе / магазин)	charisee	Кафе "Сладкая точка". Владелец - Артём, 32 года. Молодой предприниматель. Открыл кафе 3 года назад. Ценит эффективность и стабильность. Для него доставка - критически важный и основной источник дохода.

## 2. Определение цели игры

Цель игры — погружение в задачу для лучшего понимания контекста, выявление требований и проблем всех заинтересованных сторон, которые должна решить система.

### Для кого строим систему? Какие потребности хотим закрыть?

- Для курьеров, операторов, диспетчеров, администраторов, бухгалтерии. В будущем подключить к системе клиентов и поставщиков.
- Потребности: автоматизация приема и обработки заказов, оптимизация логистики, контроль исполнения, прозрачные расчеты, удобный интерфейс для каждой роли.

### Какие проблемы решаем? Чьи это проблемы?

- Ручной ввод заказов, ошибки (оператор).
- Неоптимальные маршруты, простои курьеров (курьер, диспетчер).
- Отсутствие отслеживания заказа в реальном времени (клиент, поставщик, диспетчер).
- Сложность координации курьеров (диспетчер).
- Непрозрачность расчетов (курьер, бухгалтер, поставщик).

- Трудности с управлением пользователями и доступом (администратор).
- Недостаток данных для принятия стратегических решений (студенты / руководитель стартапа).

#### **В чем мотивация деятельности (каждой роли)?**

- **Клиент:** получить заказ быстро, качественно, удобно.
- **Курьер:** заработать, выполнить больше заказов, иметь стабильный поток.
- **Оператор:** эффективно обработать заказ, минимизировать ошибки.
- **Поставщик:** увеличить продажи, повысить лояльность клиентов за счет качественной доставки.
- **Диспетчер:** обеспечить бесперебойную и эффективную работу службы доставки.
- **Администратор:** поддерживать стабильную и безопасную работу системы.
- **Бухгалтер:** корректно и своевременно производить расчеты.
- **Руководитель стартапа:** рост бизнеса, прибыльность, масштабирование, удовлетворенность всех участников процесса.

#### **В чем основа деятельности, бизнеса? Как это работает? Какие роли (люди)? Какие процессы?**

- **Основа:** Платформа для доставки заказов от поставщиков их клиентам силами курьеров службы доставки.
- **Процессы:** Поступление заказа (поставщик) -> Создание заказа (оператор) -> Назначение курьера (курьер, диспетчер) -> Доставка (курьер) -> Подтверждение доставки (клиент, курьер) -> Расчеты (бухгалтер).

#### **Где происходят процессы системы? Реальный/виртуальный мир? Распределена ли команда в системе?**

- **Виртуальный:** Прием и обработка заказов, назначение, отслеживание, отчетность – в системе (информационная система, мобильное приложение).
- **Реальный:** Приготовление заказа (поставщик), забор и доставка (курьер).
- Команды (курьеры, операторы, диспетчеры, бухгалтер) могут быть распределены географически, а доступ к функциям в системе распределены согласно правам доступа.

#### **Когда? Какие периоды, часовые пояса, временные ограничения?**

- Система должна работать в часы работы службы доставки (возможно, 24/7 для некоторых бизнесов).
- Пиковые нагрузки (обед, вечер, выходные).
- Ограничения по времени доставки для клиентов.
- Единый часовой пояс в рамках города/региона обслуживания.

### 3. Потребности роли и возникающие проблемы в контексте задачи

Роли	Потребности	Проблемы
Студент / Руководитель стартапа	<p>Эффективно управлять ресурсами.</p> <p>Получать оперативный доступ к аналитике и отчетам.</p> <p>Возможность масштабирования системы.</p> <p>Контроль расходов и доходов.</p> <p>Предложить качественный сервис на рынке доставки еды.</p>	<p>Отсутствие сводной аналитики для принятия решений: не позволяет прогнозировать нагрузку, оптимизировать логистику и понимать финансовые показатели бизнеса в динамике.</p> <p>Сложность оценки эффективности предоставляемых услуг и проводимых маркетинговых мероприятий.</p> <p>Непонимание узких мест в бизнес-процессах: из-за ошибок вручную (перепутанные адреса, потерянные заказы, долгое ожидание курьера) можно быстро потерять и клиентов, и партнеров и т.д.</p> <p>Ручной сбор данных для отчетов.</p> <p>Проблема масштабирования: без автоматизации, с каждым новым поставщиком, курьером, диспетчером и оператором управлять процессом через чаты и телефоны становится затруднительно, растут расходы.</p>
Оператор	<p>Удобство ввода данных в систему (поставщиков, клиентов, заказов, пользователей и т.д.).</p> <p>Получать информацию о новых заказах для ввода в систему в едином формате, желательно с автоматическим вводом с финальным подтверждением от оператора.</p> <p>Автоматический контроль полноты внесенных данных и их актуальности (деятельность поставщика не прекращена, счета не заблокированы, адрес существует в системе адресов и входит в область доставки, курьер успеваем сделать доставку согласно заявке, проверка на дубли и т.д.).</p> <p>Доступ к истории заказов клиента и базе поставщиков.</p> <p>Интеграция с базой адресов.</p> <p>Удобный интерфейс, минимум кликов.</p> <p>Возможность легко связаться с клиентом или поставщиком для уточнений.</p>	<p>Ручной ввод большого объема данных, ошибки.</p> <p>Трудности с поиском информации по существующим заказам.</p> <p>Долгое оформление заказа в пиковые часы.</p> <p>Поддержка в актуальном состоянии списка заказов.</p> <p>Разные форматы исходных данных от разных поставщиков.</p> <p>Отсутствие проверки соответствия заказа условиям доставки (срок, территория доставки).</p> <p>Постоянное переключение между телефоном, почтой, чатами, риск пропустить новый заказ.</p>

Клиент	<p>Получать заказанные товары в указанный срок.</p> <p>Получить высокий уровень обслуживания.</p> <p>Получать информацию о статусе заказа в реальном времени.</p> <p>Оставлять обратную связь.</p> <p>Легкая связь с поддержкой/курьером при необходимости.</p>	<p>Долгое время ожидания доставки.</p> <p>Проблемы с отслеживаемостью заказа.</p> <p>Нарушение сроков доставки.</p> <p>Нет оперативного канала для связи с курьером.</p> <p>Получить не тот товар, за который уже заплатил.</p> <p>Грубость курьеров, поврежденная упаковка.</p> <p>Нет простого способа оставить отзыв на качество сервиса.</p>
Курьер	<p>Удобное мобильное приложение с картой и навигацией.</p> <p>Четкая информация по заказу (адрес, сумма, контакты).</p> <p>Своевременное получение списка доступных заказов и бронирование для выполнения.</p> <p>Прозрачный расчет заработной платы.</p> <p>Быстрая связь с диспетчером/клиентом.</p>	<p>Неточные адреса, трудности с поиском клиента.</p> <p>Нехватка информации о доступных заказах.</p> <p>Проблемы с бронированием заказов. Конфликты с другими курьерами при бронировании в местах выдачи.</p> <p>Простои между заказами.</p> <p>Неоптимальное распределение заказов.</p> <p>Задержки с выплатами, непрозрачные расчеты.</p> <p>Сложности с отменой/изменением заказа в пути.</p> <p>Не все курьеры хорошо знают район доставки (что увеличивает срок доставки).</p> <p>Отложенная отчетность о выполненных доставках и начисленной оплаты.</p> <p>Сложность формирования и передачи отчетов об исполненных заказах.</p>
Разработчик	<p>Получать четкие и полные требования и спецификации от всех ролей.</p> <p>Понимание бизнес-процессов и узких мест.</p> <p>Доступ к представителям ролей для уточнений.</p> <p>Реалистичные ожидания по функционалу и срокам.</p> <p>Обратная связь.</p> <p>Получать своевременную оплату за выполненную работу.</p>	<p>Противоречивые или неполные требования.</p> <p>Сложность интеграции с существующими системами (поставщиков, бухгалтерии).</p> <p>Технические ограничения, которые нужно объяснить бизнесу.</p> <p>Неполное понимание бизнес-процессов.</p> <p>Ограниченный бюджет на разработку и внедрение новых функций.</p> <p>Требования к высокой надежности и безопасности системы.</p> <p>Необходимость поддержки нескольких платформ одновременно (Android, iOS, Web).</p>

Администратор	<p>Получить удобную систему управления пользователями (создание, изменение, удаление, блокировка, права доступа). Инструменты для мониторинга состояния системы. Логирование действий пользователей. Обеспечение безопасности данных. Автоматический контроль полноты внесенных данных о пользователях. Возможность настройки системных параметров (тарифы, зоны доставки и т.д.).</p>	<p>Сложность массового управления пользователями Отсутствие гибкой настройки прав доступа Трудности с отслеживанием ошибок и проблем в системе. Угрозы безопасности (несанкционированный доступ, утечка данных). Нехватка информации о пользователях.</p>
Диспетчер	<p>Отслеживать курьеров и статусы заказов в реальном времени. Автоматический контроль за распределением заказов (уведомления о не распределенных / забранных заказах ). Инструменты для ручного назначения и переназначения заказов. Уведомления о проблемах (задержки, жалобы). Быстрая связь с курьерами и операторами. Отчеты по эффективности работы курьеров и общей загрузке. Анализ загрузки курьеров и рекомендации по количеству курьеров в часы пик.</p>	<p>Сложность контроля и координации работы большого числа курьеров вручную. Неравномерная загрузка курьеров. Трудности с оперативным реагированием на форс-мажоры. Отсутствие инструментов для прогнозирования нагрузки. Неполная информация о статусе заказа. Контроль качества предоставляемых услуг.</p>
Бухгалтер	<p>Автоматизированный сбор данных для расчета ЗП курьерам (количество заказов, бонусы, штрафы). Данные для взаиморасчетов с поставщиками (комиссии, стоимость доставки, количество заказов). Формирование отчетов в удобном формате. Интеграция с системой службы доставки и автоматический ввод данных в программу с ручным контролем.</p>	<p>Ручной сбор данных для расчетов, высокий риск ошибок. Несоответствие данных от разных служб (оператора, диспетчера). Сложность учета нестандартных ситуаций (отмены, возвраты). Затраты времени на подготовку отчетности. Не своевременное получение данных для расчета заработной платы и документов для поставщиков. Задержка или отсутствие информации о доставленных заказах приведет к задержке или отсутствию оплаты, что приведет к недовольству курьеров - снижение рейтинга, как работодателя.</p>

Поставщик (кафе / магазин)	<p>Оперативное передача новых заказов службе доставке.</p> <p>Уведомления о назначении курьера и его прибытии.</p> <p>Отслеживание статуса доставки заказа.</p> <p>Простая система подтверждения готовности заказа к доставке.</p> <p>Понятная отчетность по выполненным заказам и суммам.</p> <p>Минимизация времени ожидания курьера.</p> <p>Увеличить оборот за счет качественного сервиса (доставка до двери).</p> <p>Передать доставку сторонней организации (не расширяя свой штат и выполнение не профильных работ).</p> <p>Уменьшить издержки.</p> <p>Отчеты о выполненных доставках (список, время забора, время доставки, комментарии и т.д.).</p>	<p>Задержки с забором готовых заказов курьерами.</p> <p>Отсутствие информации о том, когда придет курьер.</p> <p>Сложности с отменой/корректировкой заказа после его передачи в доставку.</p> <p>Негативные отзывы клиентов из-за проблем с доставкой, не зависящих от поставщика.</p> <p>Нарушение сроков доставки заказов.</p> <p>Неравномерность трудозатрат в пиковые периоды.</p> <p>Трудности с оперативным поиском доступных курьеров.</p> <p>Сложность отслеживания статуса доставки.</p>
-------------------------------	--	---

#### 4. Вопросы и ответы от ролей

Роли	Задаёт вопрос	Отвечает на вопрос
Студент / Заказчик	battlega / garrosee	garrosee
Курьер	charisee	battlega
Разработчик	charisee	battlega
Диспетчер	battlega	charisee
Оператор	battlega	garrosee
Бухгалтер	garrosee	charisee
Администратор	garrosee	battlega
Поставщик (кафе / магазин)	garrosee	charisee
Клиент	charisee	garrosee

#### Вопросы студенту / руководителю стартапа:

##### 1. Понимаете ли вы текущие проблемы рынка доставки и как вы планируете решать их с помощью вашей системы?

Рынок доставки в пандемию сталкивается с несколькими проблемами: высокие цены на услуги курьеров, которые неподъемны для малого бизнеса, нехватка курьеров у кафе и пекарен, отсутствие гибкости в управлении доставкой и низкая прозрачность для клиентов (например, нет отслеживания).



Наша система будет решать это через:

- Низкие комиссии (10-15%) для партнеров, чтобы кафе и пекарни сохраняли больше прибыли.
- Автоматизированную платформу для обработки заказов, заменяющую текущие чаты и звонки.
- Отслеживание в реальном времени, чтобы клиенты видели, где их заказ.
- Гибкость для бизнеса: возможность настраивать зоны доставки и график.
- Прозрачные тарифы, своевременные выплаты для курьеров.

**2. Какие особенности вашего подхода делают ваш стартап уникальным и привлекательным для потенциальных клиентов?**

White-label & гибкость. Мы не забираем клиента и его бренд у ресторана. Мы становимся его невидимым технологическим партнером. Фокус на малый и средний бизнес. Мы даем инструменты тем, кто не могут позволить себе собственную доставку или страдают от высоких комиссий внешних служб доставки.

Прозрачность. Четкие тарифы для партнеров и для курьеров. Все видят, кто, сколько и за что получает.

Локальный подход: мы начинаем с конкретных районов, чтобы обеспечить быструю доставку (20-30 минут).

**3. Существует ли риск конкуренции со стороны крупных игроков рынка доставки? Если да, как вы будете справляться с ним?**

Конечно, но их сила — это их же слабость. Они огромные, неповоротливые и не могут дать персонализированный сервис.

Наша стратегия:

- Нишевание: ориентируемся на нишу малого бизнеса, где крупные агрегаторы менее гибкие.
- Лучший сервис: персональный аккаунт-менеджер для каждого партнера. Мы на связи 24/7.
- Локальный подход: фокусируемся на локальных рынках, где можем быть быстрее и дешевле.

**4. Какие ключевые показатели успеха для вашего стартапа важны на данном этапе развития?**

Количество подключенных партнеров (цель: 20 кафе/пекарен за 3 месяца).

Среднее количество заказов в день (цель: 50 заказов в первый месяц).

Время доставки (цель: не более 30 минут в радиусе 2 км).

Уровень удовлетворенности клиентов (цель: рейтинг 4.5+ из 5 по отзывам).

**5. Имеются ли у вас предварительные договоренности с потенциальными партнерами (магазины, рестораны) о предоставлении услуг доставки?**

Да, мы договорились с тремя местными кафе и одной пекарней в нашем районе. Они готовы тестировать нашу доставку, так как недовольны высокими текущих партнеров. Еще с пятью партнерами ведем переговоры, обсуждаем условия.

**6. Планируется ли создание специального отдела технической поддержки для решения возможных технических сложностей?**

На старте мы не можем позволить себе отдельный отдел, но я и один из моих однокурсников будем отвечать за техподдержку. В будущем планируем нанять 1-2 специалистов, когда число заказов вырастет до 200 в день, чтобы оперативно решать проблемы партнеров и клиентов.

**7. Как вы оцениваете готовность аудитории принять новый сервис доставки и возможные препятствия этому процессу?**

Аудитория готова, так как спрос на доставку в пандемию огромный. Люди хотят удобства, а малые бизнесы ищут альтернативу дорогим доставкам.

Препятствия:

- Низкая узнаваемость нашего бренда.
- Привычка клиентов к крупным сервисам.
- Ограниченные ресурсы для маркетинга.
- Решаем через локальную рекламу, сарафанное радио и партнерства с популярными кафе.

**8. Рассматриваете ли вы возможность расширения функционала системы (например, опции предзаказа, кешбека, программы лояльности)?**

Рассматриваете ли вы возможность расширения функционала системы?

Обязательно! Но не в первой очереди:

- Программа лояльности (но не общая, а индивидуальная для каждого ресторана).
- Аналитика для ресторанов: среднее время доставки, пиковые часы и т.д.

**9. Будете ли вы предлагать услуги по предоставлению техники или транспортных средств своим курьерам?**

Нет. Мы работаем по модели курьер-фрилансер. Это держит наши издержки низкими и позволяет масштабироваться быстро. Но мы планируем партнерства с сервисами аренды велосипедов для скидок нашим курьерам.

**10. Какая стратегия продвижения и привлечения клиентов предусмотрена на начальных этапах запуска стартапа?**

Личные встречи: обхожу заведения в своем районе с готовой презентацией и кейсами пилотных партнеров.

Партизанский маркетинг: раздаем листовки с промо-кодами у метро и офисных центров, но не на общий сервис, а на конкретную кофейню-партнера («Бесплатная доставка кофе от «Булочной №1» до 12:00»).

Помощь партнерам в продвижении: вести для них соцсети, рассказывать об их истории.

**11. Каковы основные бизнес-цели, которые вы хотите достичь с помощью этой системы доставки (доля рынка, доход, производительность труда, локации, коэффициент удержания клиентов и т.д.)?**

К концу года: 80 активных партнеров в городе, 500+ ежедневных заказов, удержание клиентов (retention rate) > 70%.

Доход: выйти на операционную прибыльность через 9 месяцев.

Производительность: снизить время на обработку 1 заказа с 10 минут (вручную) до 30 секунд (в системе).

Локации: начать с одного района, через год расширяться до 3 районов города.

Производительность труда: 10-15 заказов на курьера в день.

**12. Как вы планируете использовать систему для увеличения доходов? Есть ли конкретные показатели, которые вы хотите улучшить?**

Доходы увеличим за счет:

- Роста числа партнеров и заказов.
- Продажа товаров партнеров через свое приложение.
- Введения подписки для клиентов (например, 300 рублей в месяц за бесплатную доставку).
- Уменьшение постоянных затрат, за счет расширения бизнеса.

**13. Как вы планируете увеличить объем продаж через онлайн-доставку?**

Увеличение числа партнеров и отличный сервис.

**14. Планируете ли вы использовать систему для выхода на новые рынки или расширения существующих? Если да, то какие рынки вас интересуют?**

Да, после отработки модели в одном районе планируем масштабироваться на соседние районы через 6-12 месяцев. В перспективе (2-3 года) хотим выйти в другие города с высоким спросом на доставку (например, Санкт-Петербург, Казань).

**15. Кто является вашей целевой аудиторией? Какие группы пользователей будут взаимодействовать с системой?**

Владельцы малого и среднего бизнеса в сегменте food: Наши главные клиенты.

Курьеры-фрилансеры: Наши исполнители.

Конечные потребители: Те, кто заказывает еду. Они могут даже не знать о нашем существовании, работая с брендом любимой кофейни.

**16. Какие аспекты клиентского опыта вы хотите улучшить с помощью новой системы? Как это повлияет на вашу конкурентоспособность?**

Прозрачность для клиента: отслеживание заказа в реальном времени.

Скорость: доставка за 20-30 минут.

Лучший сервис: Персональный аккаунт-менеджер для каждого партнера. Мы на связи 24/7.

Прозрачность. Четкие тарифы для партнеров и для курьеров. Все видят, кто, сколько и за что получает.

Это сделает нас конкурентоспособными, так как клиенты ценят скорость и прозрачность, а малые бизнесы получают доступ к качественной доставке без высоких затрат.

**17. Как вы видите влияние системы на удовлетворенность клиентов и их лояльность?**

Система повысит удовлетворенность за счет быстрой доставки, точного времени и прозрачности тарифов и расчетов.

**18. Какие ключевые функции должны быть реализованы в системе?**

Мобильное приложение для курьеров: просмотр, бронирование и отмена заказов; аналитика; просмотр выполненных заказов и начисленной оплаты.

Автоматизированная система управления заказами: панели управления для диспетчера, оператора, администратора; выгрузка в бухгалтерию; отчеты.

**19. Кто ваши конкуренты?**

Локальные службы доставки в районе.

Собственные курьеры кафе, которые могут отказаться от сотрудничества.

Мы отличаемся низкими комиссиями и фокусом на малый бизнес.

**20. Какие метрики или показатели вы считаете наиболее важными для оценки эффективности службы доставки? Какие отчеты и аналитические данные вам нужны?**

Метрики:

- Среднее время доставки.
- Процент выполненных заказов без ошибок.
- Уровень удовлетворенности клиентов.
- Уровень удержания курьеров.
- Количество активных партнеров и заказов в день.

Отчеты:

- Ежедневная аналитика по заказам и курьерам.
- Отчеты по отзывам клиентов и партнеров.
- Финансовые отчеты (доходы, расходы, комиссии).

**21. Как вы планируете масштабировать систему в будущем? Какие объемы заказов и пользователей вы ожидаете?**

Поэтапно: один район -> весь город -> соседний город.

Не прыгать на новую локацию, пока не отлажены процессы в текущей.

Ожидаем, что к концу второго года будем обрабатывать 2-3 тыс заказов ежедневно и работать 2-3 городах.

**22. С какими существующими системами или платформами должна интегрироваться новая система?**

Карты (Google Maps, Яндекс.Карты) для отслеживания и маршрутизации.

Мессенджеры (Telegram, WhatsApp) для уведомлений.

CRM-система для учета партнеров.

IP-телефония для записи разговоров.

**23. Каков ваш бюджет на разработку системы и какие сроки вы планируете для ее реализации (разработка и внедрение)?**

Бюджет: 500,000 рублей на MVP (мобильное приложение и базовый функционал системы), аренду помещения и работу персонала в первые 3 месяца. Разработку осуществляем своими силами.

Сроки: 3-4 месяца на разработку MVP, 1 месяц на тестирование и запуск (итого 5 месяцев).

Источники финансирования: личные сбережения и кредиты.

#### **24. Планируете ли вы обеспечивать техническую поддержку и обслуживание системы после ее запуска?**

Да, на старте я и однокурсник будем заниматься поддержкой. После запуска наймем 1-2 специалистов по техподдержке, когда заказы превысят 200 в день. Также планируем аутсорсинг для сложных технических задач в будущем.

### **Вопросы курьеру:**

#### **1. Как Вы планируете маршрут? Есть ли сложности?**

Я стараюсь построить маршрут таким образом, чтобы минимизировать расстояние и затраченное время. Обычно начинаю с ближайших ко мне адресов, затем перехожу дальше. Но иногда бывают сложности, особенно в плотных городских районах или при неожиданных пробках. Очень важно учитывать транспортную ситуацию и знание района доставки.

#### **2. Как сейчас выглядит Ваш типичный рабочий день?**

Начинается утром с проверки уведомлений о заказах в приложении. Затем отправляюсь на точку отправления первого заказа, собираю товар идвигаюсь к клиенту. День полон постоянных перемещений и общения с людьми. Иногда приходится проводить внеплановую сверку или повторно искать адрес, если возникли трудности.

#### **3. Какие сложности Вы испытываете при доставке заказов?**

Самая большая сложность — пробки и длительные поиски мест назначения. Бывают моменты, когда клиенты указывают неправильный адрес или номер дома, что усложняет доставку. Еще одна проблема — отсутствие парковки вблизи пункта доставки, что увеличивает время пути.

#### **4. Как Вы получаете информацию о заказах?**

Информацию о заказах получаю прямо в мобильном приложении. Там отображается вся необходимая информация: адрес точки отправки, контактная информация клиента, адрес доставки, вес груза и особые пожелания (если имеются).

#### **5. Как Вы связываетесь с клиентом, если возникают сложности в поиске, или заказ задерживается?**

Связываюсь с клиентом посредством звонка или сообщений в приложении, если возникнут затруднения с поиском адреса или требуется дополнительная информация. Приложения позволяют отправить сообщение клиенту прямо из карты маршрута.

#### **6. Если есть опыт использования приложений по доставке в роли курьера, поделитесь? Расскажите о плюсах и минусах?**

Уже имел опыт работы с аналогичными приложениями. Плюсы: удобное отслеживание маршрутов, быстрая передача информации о заказах. Минусы: некоторые приложения зависают, плохо работают оффлайн и имеют неудобный интерфейс для работы с большими объёмами заказов.

**7. Что хотелось бы видеть в новом приложении для облегчения работы?**

Было бы здорово добавить функцию автоматического построения оптимального маршрута, возможность офлайн-карт и улучшенную интеграцию с GPS-навигатором. Ещё важен удобный дизайн интерфейса и быстрый доступ к истории заказов.

**8. Как Вы получаете информацию о выплатах?**

Оплата поступает на мой банковский счёт каждую неделю. В приложении также доступен просмотр текущего баланса и детализированная история выплат.

**9. Что мотивирует Вас работать продуктивнее? (бонусы, рейтинг, график)?**

Больше всего меня мотивируют хорошие чаевые и положительные отзывы клиентов. Люблю зарабатывать рейтинги и получать бонусы за быстрое выполнение заданий. А приятный график работы тоже сильно влияет на мою продуктивность.

**10. Как связываетесь с службой тех поддержки? Диспетчером?**

Чаще всего общаюсь с поддержкой и диспетчером через чат в приложении. Могу позвонить или написать письмо, если ситуация требует немедленной реакции. Предпочитаю получать обратную связь в виде коротких уведомлений в приложении или мессенджерах.

**11. Как предпочитаете получать обратную связь от компании (почта, мессенджер, телефон, лично)?**

Предпочитаю получать обратную связь через мобильные мессенджеры (Telegram или WhatsApp). Это позволяет быстро реагировать на сообщения и получать уведомления сразу на смартфон. Телефонные звонки тоже подходят, но они менее удобны, поскольку отвлекают внимание. Почту использую редко, так как письма приходят медленно и их легко пропустить. Личная встреча возможна, но не обязательна, достаточно оперативной связи через удобные каналы коммуникаций.

**Вопросы разработчику:**

**1. Какую минимальную информацию нам необходимо получить от заказчика, чтобы начать?**

Нам обязательно нужно знать точный адрес доставки, контактные данные клиента, характеристики груза (вес, габариты, хрупкость), стоимость заказа и предпочтительное время доставки.

**2. Какие ограничения и риски могут быть при разработке? Технические/бюджетные?**

Основной технический риск — нестабильная сеть и высокая нагрузка на серверы. Бюджетные ограничения включают необходимость сокращать расходы на инфраструктуру и разработку без ущерба качеству продукта.

### **3. Какие сторонние сервисы или API необходимо интегрировать?**

Мы планируем подключить геосервисы вроде Яндекс.Карт или Google Maps для построения маршрутов, платежные шлюзы для приёма платежей и сервисы рассылки уведомлений.

### **4. Какие аналогичные приложения мы создавали? Что хорошего/плохого?**

До этого делали простенькое приложение для внутренней корпоративной почты. Оно работало стабильно, но имело ограниченные возможности. Из положительного — научились грамотно строить архитектуру и настраивать взаимодействие фронтенда и бэкенда.

### **5. Если нет сети, как мы можем реализовать работу курьера в приложении?**

Необходимо предусмотреть кэширование данных на устройстве курьера, чтобы он мог продолжать работать даже при отсутствии интернета. Когда появится подключение, данные автоматически отправляются на сервер.

### **6. Кто будет задействован из разработки в этом приложении?**

В проекте участвуют три студента-разработчика (два backend-разработчика и один frontend-разработчик), дизайнер UI/UX и менеджер проектов.

### **7. Какие примерные сроки мы можем заложить на реализацию?**

Ориентировочно первый релиз займёт около четырёх месяцев. Первый месяц уйдёт на проектирование и сбор требований, второй — на основную разработку, третий — тестирование и четвертый — доработку и запуск.

### **8. Кто будет заниматься техподдержкой пользователей?**

Техподдержку будем осуществлять силами нашей команды разработчиков. Дополнительно планируется наладить круглосуточную линию помощи с возможностью быстрого реагирования на запросы пользователей.

### **Вопросы диспетчеру:**

#### **1. Как организована структура отчетности и связи с руководством компании? Как быстро принимаются решения по срочным вопросам?**

Отчеты по итогам смены: кол-во заказов, опоздания, простои. Связь с руководством — чат в Telegram. По срочным вопросам (пробка, поломка курьера) решение принимаю я на месте. Звоню руководству, только если ЧП полномасштабное. Скорость решений — мгновенно.

#### **2. Используются ли специальные методы или алгоритмы для оптимального распределения заказов между курьерами?**

В старой системе — вручную, глазомером. Смотрю, кто ближе и свободен. Часто ошибалась. Нужен алгоритм, который сам предлагает лучшего курьера по расстоянию и загрузке. Это сэкономит кучу времени и нервов.

**3. Часто ли случаются сбои в процессе обработки заказов, и как система помогает минимизировать такие инциденты?**

Постоянно. То заказ «зависнет», то геолокация курьера не грузится. Система должна автоматически перераспределять «зависшие» заказы и давать громкий сигнал, если курьер долго не двигается с места.

**4. Ведётся ли регулярный мониторинг эффективности работы курьеров и распределение их обязанностей?**

Да, веду. Смотрю на рейтинг, среднее время доставки, кол-во опозданий. Но это всё вручную в Excel свожу. Нужен дашборд в реальном времени, где это всё видно сразу.

**5. Что делает система, если курьер неожиданно выходит из строя или прекращает работу раньше срока?**

Если курьер вышел из строя: паника. Я вручную смотрю, какие у него заказы, обзваниваю других курьеров, кто рядом, и перекидываю. Это адский труд. Система должна сама мгновенно перераспределить его заказы между остальными, как только он меняет статус на «не активен».

**6. Какие каналы коммуникации используются для оперативного информирования курьеров о внесённых изменениях в маршруте или заказах?**

Чат в мобильном приложении — это must have. Голосовые сообщения и звонки через него же. Смс и телефонные звонки — это прошлый век, пока набираешь номер, всё уже сгорело.

**7. Предоставляется ли доступ к аналитическим данным для принятия обоснованных решений по улучшению работы службы доставки?**

Пока нет. Было бы супер видеть тепловую карту заказов по городу в реальном времени, чтобы заранее предугадать, где будет пик и куда направить свободных курьеров.

**8. Как решается проблема неравномерной загрузки разных районов города в течение дня?**

Решаю интуитивно. Смотрю карту, вижу, что в центре скопилось 10 заказов, а курьеры все на окраинах. Вручную кого-то подзываю в центр. Нужна система, которая сама предлагает курьерам поехать в нужный район, даже если у них нет заказа, но прогнозируется всплеск.

**9. Оцениваются ли риски пропуска важных сроков доставки, и предусмотрены ли меры для предотвращения таких случаев?**

Смотрю, если курьер стоит в одной точке больше 5 минут — звоню, узнаю, в чем дело. Если вижу, что он явно не успевает, пытаюсь найти ему подмогу. Система должна заранее предупреждать: «Курьер Иван опаздывает на 15 минут. Переназначить заказ?».

**10. Готовы ли вы предложить идеи по совершенствованию существующих методов управления заказами и командной работой курьеров?**

Кнопка «SOS» для курьера: нажал — и диспетчеру летит уведомление, что срочно нужна помощь.



Авто-чатинг с клиентами: система сама шлет смс «Ваш курьер в пути, прибудет через 10 мин».

Геймификация для курьеров: кто больше всего заказов без опозданий выполнил — тот получает бонус в конце дня. Это мотивирует.

Голосовые команды для диспетчера. Когда руки заняты, а нужно что-то срочно проверить.

Главная боль: сейчас я как авиадиспетчер без радара, работаю по старинке. Дайте мне единый пульт управления, где видно всё и сразу, и который сам подсказывает решения. Чтобы я не тушила пожары, а предотвращала их.

## **Вопросы оператору:**

### **1. Какие этапы проходит заказ от момента поступления до завершения доставки? Где возможны узкие места в этой цепочке?**

Этапы стандартные, но на каждом есть риски:

1. Поступление заказа: кафе/магазин звонит, пишет на почту или в чат (WhatsApp/Telegram).  
Узкое место: информация приходит в разном, часто неструктурированном виде; можно получить голосовое сообщение на 2 минуты с списком из 20 заказов, где половину не разобрать.
2. Ввод данных в систему: я вручную переношу все данные из источника в нашу систему.  
Узкое место: это главное узкое место всей цепочки; высокий риск человеческой ошибки: неверно расслышала адрес, перепутала цифры в номере телефона.
3. Назначение курьеру: я или диспетчер ищем свободного курьера, если заказ еще не забронирован, вручную звоню курьерам и уточняю, готов ли он взять заказ.  
Узкое место: курьер может не брать трубку, быть занят, нет доступных курьеров; потеря времени.
4. Сборка заказа: магазин/кафе готовит заказ, курьер забирает.
5. Доставка и закрытие: курьер доставляет, получает код-подтверждение от клиента и вводит в его в приложение; заказ в системе отмечается как выполненный.  
Узкое место: нет точного трекинга; если курьер задерживается, я получаю гневные звонки от клиента, а я ничего не могу сказать, кроме «он уже в пути».

### **2. Сколько времени уходит на обработку среднего заказа? Какие шаги требуют наибольшего времени?**

В среднем обработка заказа занимает 5-7 минут из-за ручного ввода данных из голосовых сообщений или длинных email-писем с плохим форматированием, т.к. нет единых форматов данных заказов от поставщиков. Но если были присланы не полные данные и их нужно уточнять, то время может растянуться до 10-15 минут.

### **3. Имеется ли специальный механизм подтверждения правильности введенной информации и защиты от случайных ошибок?**

Сейчас такого механизма нет. Я сама перепроверяю данные перед внесением в систему, но это вручную, и ошибки случаются (например, перепутала цифры в адресе). Система не подсвечивает некорректные поля, и нет автоматической проверки, например, формата телефона или адреса. Это создает риск, особенно в пиковые часы.

### **4. Как организован обмен информацией между операторами и другими подразделениями компании (например, склад, бухгалтерия)?**

Обмен идет в основном через звонки и мессенджеры. Я звоню или пишу в их чат, чтобы подтвердить готовность заказа к выдаче. С бухгалтерией связь минимальная — они получают данные о заказах из системы в конце смены, но я туда ничего не вношу.

**5. Применяются ли стандартные шаблоны для заполнения документов или формы индивидуальны для каждого клиента?**

Шаблоны есть (бланк заказа в Excel), но они не интегрированы напрямую в систему. Я копирую из них данные. Для ключевых клиентов (некоторые офисы) есть свои бланки, которые они присылают. Приходится подстраиваться.

**6. Используется ли автоматическая проверка качества введенных данных или применяется ручной контроль?**

Проверка только ручная. Я сама просматриваю введенные данные, но в спешке могу что-то упустить. Автоматической проверки (например, на дублирование заказов или неверный формат адреса) в системе нет, хотя это бы сильно помогло.

**7. Приводят ли изменения в заказах после начала исполнения к дополнительным проблемам или увеличению затрат?**

Да, изменения создают проблемы. Если клиент меняет адрес или состав заказа после того, как курьер уже забрал заказ, приходится звонить курьеру, иногда возвращать его в магазин, что увеличивает время и вызывает недовольство курьеров. Это срыв всех сроков и лишние затраты времени для всех.

**8. Включены ли в базу данных адреса прошлых доставок для ускорения обработки повторных заказов?**

В системе есть база, но она примитивная. Адреса прошлых заказов сохраняются, но их поиск неудобный — нужно вручную искать по имени клиента или телефону. Нет автозаполнения или фильтров, чтобы быстро найти повторный заказ, поэтому это почти не ускоряет работу. Но есть база поставщиков с их точками выдачи и при выборе поставщика автоматически подставляется точка для забора заказа. Это экономит время и снижает количество ошибок. Одна из немногих автоматизированных функций, которая реально помогает и которую хотелось бы распространить и на адреса клиентов.

**9. Насколько сложно ориентироваться в системе с большим количеством заказчиков и различных типов заказов?**

Очень сложно. Интерфейс нашей системы недружелюбный. Много окон, вкладок. Заказ из мессенджера, заказ из email и заказ по телефону вносятся в систему одинаково, но процесс их приема разный. Легко что-то пропустить или перепутать, когда входящих заявок много. Нет сортировки по приоритету или типу клиента, а поиск заказов медленный. Требуется высокая концентрация.

**10. Предлагали ли операторы свои предложения по улучшению интерфейса или процедур обработки заказов?**

Да, я и коллеги предлагали улучшения:

- Добавить автозаполнение адресов и проверку формата данных.
- Сделать чат-бот, который сам собирает заказы в стандартной форме, чтобы не переносить данные вручную.
- Добавить отслеживание курьеров на карте для операторов, чтобы видеть их статус и быстрее координировать.
- Ввести приоритет для срочных заказов в системе. Пока эти идеи только обсуждаются, но руководство говорит, что система будет дорабатываться.

- Автоматическая отправка подтверждений клиенту с подробной детализацией сразу после создания заказа в системе и изменения его статуса.
- Единый чат для связи с курьерами внутри системы, а не в сторонних мессенджерах.

### **Вопросы бухгалтеру:**

- 1. Опишите, пожалуйста, какие данные от службы доставки и поставщиков для расчета оплаты труда курьерам и выставление закрывающих документов за предоставленные услуги для поставщиков? Какие данные обязательны, а какие нет?**

Обязательные данные:

- По каждому заказу: уникальный номер, дата/время доставки, статус ("доставлен"), стоимость доставки для клиента, адрес.
- По курьеру: ФИО/ID, реквизиты, сумма к начислению (с разбивкой по типам оплаты: ставка, проценты, бонусы).
- По поставщику: наименование, реквизиты, период, объем оказанных услуг (напр., кол-во доставок), акт сверки.

- 2. По каким критериям и формулам вы рассчитываете заработную плату курьеров? Что должно однозначно подтверждать факт выполненной работы для начисления оплаты?**

Расчет ЗП курьеров:

- Критерии: количество успешных доставок, отработанные часы/смены, выполнение KPI (скорость, рейтинг).
- Формула: (тариф за доставку \* кол-во) + (бонусы) - (удержания).
- Подтверждение работы: единственным подтверждением является статус "доставлен", проставленный в системе. Никаких скриншотов или устных подтверждений.

- 3. Какая ключевая финансовая отчетность формируется по работе службы доставки (например, оборот, комиссия, расходы на ФОТ)? Какие данные из нашей новой системы должны поступать в вашу бухгалтерскую систему для их автоматического формирования?**

Ключевая отчетность:

- Оборот по услугам доставки, расходы на ФОТ курьеров, комиссия платформы, затраты на логистику.
- Для автоматизации в 1С нужны: ежедневные выгрузки по закрытым заказам с итоговыми суммами по каждому курьеру и поставщику.

- 4. С какими основными трудностями или ошибками вы сталкиваетесь сейчас при получении данных из других отделов или систем? Чего нам важно избежать при проектировании?**

Основные трудности:

- Ручной ввод: данные в Excel, которые нужно копировать вручную.
- Ошибки: опечатки, неполные данные, расхождения в суммах.
- Задержки: несвоевременное предоставление отчетов.
- Важно избежать: всего вышеперечисленного. Нужна автоматическая выгрузка без ручного вмешательства.

5. **В каком формате и как часто вам было бы удобнее всего получать данные из нашей системы для дальнейшей обработки в вашей бухгалтерской программе (например, выгрузка в Excel, XML, API в 1С)?**

Формат и частота данных:

- Формат: интеграция с 1С — это идеал. На худой конец — xml с жестко заданной структурой.
- Частота: Ежедневно, на следующий день после отчетной даты. Для закрытия месяца — итоговая выгрузка.

6. **Как в идеале должна работать система уведомлений на случай, если возникнут расхождения в данных (например, курьер отметил доставку, а клиент не подтвердил получение)? Кто и в какой момент должен это проверять?**

Идеал — это автоматическое уведомление для диспетчера в вашей системе в момент возникновения конфликта статусов (курьер доставил, а клиент отказался). Диспетчер разбирается на месте. Бухгалтерия получает данные только с финальным, подтвержденным статусом.

7. **Какой период (за день, неделю, месяц) и в какие сроки после его окончания вам наиболее удобно получать финальные данные для проведения расчетов и закрытия периода?**

Период и сроки:

- Оплата курьерам: данные требуются ежедневно за предыдущий день.
- Закрытие месяца: финальные данные должны быть предоставлены не позднее 1-го рабочего дня следующего месяца.

8. **Потребуется ли вам доступ в саму систему доставки для оперативного просмотра данных или для исправления каких-либо ошибок, или вам будет достаточно автоматических выгрузок?**

Доступ не нужен. Мне нужны готовые, проверенные данные для учета. Если есть ошибка, ее должен исправить ответственный сотрудник (диспетчер, менеджер) на своей стороне, а я получу корректную выгрузку.

9. **Если бы вы могли устранить одну самую большую «боль» в вашей текущей деятельности с помощью новой системы, чтобы это было?**

Мне нужны готовые, проверенные данные для учета. Если есть ошибка, ее должен исправить ответственный сотрудник (диспетчер, менеджер) на своей стороне, а я получу корректную выгрузку.

1.

#### **Вопросы администратору:**

1. **Опишите процесс добавления нового курьера или оператора в систему. Какие данные о пользователе вам необходимы в первую очередь?**

Процесс простой, но важный. Сначала создаётся учётная запись пользователя с указанием имени, фамилии, должности и уровня доступа. После утверждения аккаунт активируется, и сотрудник получает необходимые права.

- 2. Какие роли и уровни доступа вы видите необходимыми для разных участников системы (курьер, оператор, диспетчер, бухгалтер)? Что каждый из них должен видеть и делать?**

Должны быть роли: курьер (может видеть только свои заказы), оператор (обрабатывает заказы и ведёт статистику), диспетчер (управляет всеми заказами и распределяет их), бухгалтер (ведёт финансы и платёжные транзакции). Каждый видит только необходимую информацию.

- 3. С какими основными рисками безопасности вы сталкиваетесь или предполагаете столкнуться? Какие механизмы контроля доступа и аутентификации были бы для вас наиболее удобны и надежны?**

Основная угроза — утечка персональных данных. Важно настроить двухфакторную авторизацию, ограничить доступ к конфиденциальной информации и регулярно проверять журналы аудита на предмет подозрительной активности.

- 4. Какие рутинные операции по управлению пользователями (сброс пароля, блокировка, изменение прав) отнимают больше всего времени? Как их можно автоматизировать или упростить?**

Сейчас много времени тратится на сброс забытых паролей и восстановление заблокированных учётных записей. Хорошо бы автоматизировать процесс восстановления пароля и ввести систему запросов для блокировки и разблокировки пользователей.

- 5. Какая информация о активности пользователей и работе системы вам нужна для ежедневного контроля? В каком виде вам было бы удобнее всего получать эти данные?**

Мне необходим подробный отчёт о действиях пользователей и состоянии системы, желательно в виде наглядных графиков и диаграмм. Это даст полное представление о загрузке курьеров и операторов.

- 6. Нужна ли вам интеграция системы с другими сервисами (например, HR-системой для автоматического создания учётных записей новых сотрудников)?**

Да, полезно интегрировать нашу систему с HR-системой, чтобы создавать учётные записи сотрудников автоматически, когда те поступают на работу.

- 7. Какие требования к резервному копированию данных и восстановлению системы после сбоев вы считаете критически важными?**

Нужно обеспечить регулярное создание резервных копий и хранение архивов данных минимум за последний год. Важно проверить процедуру восстановления данных и убедиться, что она надёжна и проста в исполнении.

- 8. О каких событиях в системе (подозрительная активность, ошибки, попытки несанкционированного доступа) вы должны узнавать мгновенно?**

Меня интересуют события, связанные с попытками взлома, аномальной активностью пользователей, сбоями сервера и серьёзными ошибками в обработке заказов.

**9. Как вы видите процесс управления системой при увеличении количества пользователей в 10 раз? Какие инструменты вам для этого понадобятся?**

Если число пользователей вырастет десятикратно, потребуются мощные средства управления, позволяющие делегировать полномочия и увеличивать число сотрудников без потери управляемости. Здесь пригодятся инструменты для массовой смены настроек и автоматические политики прав доступа.

**10. Что самое главное должно быть в панели администратора, чтобы вы могли сказать "да, эта система удобна в управлении"?**

Самое важное — простота и ясность интерфейса. Панель должна давать мгновенный доступ к ключевым метрикам, действиям по настройкам пользователей и мониторингу состояния системы. Желательно иметь возможность сортировать пользователей по разным параметрам и быстро менять их роли и права доступа.

**Вопросы поставщику (кафе / магазин):**

**1. Какие данные о заказах вы считаете наиболее важными для эффективной работы службы доставки?**

Чек, адрес, телефон клиента, комментарий (например, «не звонить в домофон»), время, к которому нужно доставить. Остальное — второстепенно.

**2. Как построен процесс взаимодействия с курьерами? Все ли вас устраивает? Что хотелось бы улучшить?**

Курьеры приезжают, забирают готовые заказы. Не устраивает, что иногда приезжают слишком рано или, наоборот, задерживаются. Готовая еда стоит и портится. Хочу, чтобы курьер приезжал точно в момент готовности.

**3. Как вы отслеживаете статус выполнения заказа, его своевременность и качество?**

Смотрю в приложении агрегатора, где курьер и сколько он везет. Часто данные отстают от реальности. Хотелось бы точное время доставки у клиента.

**4. Какой объем от общих продаж занимает сейчас доставка? Увеличилась ли доля доставки за последние полгода? На сколько?**

Сейчас — около 60% от всех продаж. За полгода выросла процентов на 20. Это основной канал.

**5. Отслеживаете ли затраты и доходы, связанные с доставкой?**

Да, считаю. Вижу комиссию агрегатора, вижу свою выручку. Но это требует ручной сверки — отнимает время.

**6. Готовы ли вы отдать доставку сторонней службе доставки?**

Готов ли отдать доставку сторонней службе? Уже отдал. Работаю с 2-мя агрегаторами.

**6.1. Какие проблемы вы испытываете или испытывали со службами доставки?**

Проблемы со службами доставки:

- Заказы «теряются» — не приходят на кухонный принтер.
- Курьеры опаздывают на забор.
- Плохая поддержка: чтобы решить вопрос, надо долго писать и звонить.
- Задержки выплат. Деньги должны приходить день в день.

**6.2. Какие наиболее частые проблемы возникают при взаимодействии с курьерами во время передачи заказов?**

Вечно куда-то спешат, не перепроверяют заказ. Бывает, заберут не тот лот или забывают напиток. Приходится потом разбираться с клиентом.

**6.3. Что для вас является основным критерием при выборе службы доставки для ваших товаров?**

Надежность и скорость. Чтобы заказы не терялись, курьеры приезжали вовремя, а поддержка решала вопросы за 5 минут, а не за день.

**6.4. Какие данные или аналитика (например, о времени доставки или отзывах клиентов) были бы для вас ценны для отслеживания и улучшения работы?**

Среднее время «простоя» готового заказа (сколько ждет курьера).

Рейтинг заведения и конкретные отзывы по доставке.

Топ самых частых проблем от клиентов (холодное, недовложение и т.д.).

**6.5. Каковы ваши ожидания от скорости и надежности службы доставки, особенно в периоды высокого спроса?**

В часы пик заказ должен быть доставлен максимум за час. Система не должна «падать» под нагрузкой. Это критично.

**6.6. Как вы расставляете приоритеты между стоимостью и скоростью при выборе службы доставки, и на какие компромиссы вы готовы пойти?**

Скорость и качество. Готов платить более высокую комиссию, но только если это гарантирует, что еда дойдет горячей и вовремя.

Испорченная репутация стоит дороже.

**6.7. Какие данные о заказах (например, детали товаров, время забора, предпочтения клиентов) вы считаете наиболее важными для передачи службе доставки?**

Состав заказа, точный адрес, телефон, время готовности. Все остальное — лишнее.

**6.8. Какую поддержку или коммуникацию с командой службы доставки вы хотели бы иметь для обеспечения бесперебойной работы?**

Персональный менеджер на связи в Telegram или ватсапе, который решает проблемы в течение 10-15 минут. Без этого никак.

**6.9. В каком формате вам было бы удобно передавать данные о заказах сторонней службе доставки: электронная почта, мессенджеры, интеграция с вашей системой?**

Прямая интеграция с моей кассовой системой. Чтобы заказ сразу уходил к вам и печатался на моем кухонном принтере. Никаких ручных переносов.

**6.10. Как вы представляете процесс интеграции новой службы доставки с вашими текущими системами управления заказами?**

Должен быть максимально простым. Предоставлю доступ к API моей системы. Ваши разработчики подключаются. Тестируем неделю и запускаем. Главное — без простоев.

**6.11. Разработаны ли у вас правила / стандарты для доставки ваших товаров: требования к внешнему виду курьеров, времени доставки, районы доставки и т.д.?**

Да, есть.

Время доставки: не более 60 минут.

Внешний вид курьера: опрятный, с фирменной термосумкой.

Районы: пока работаем в пределах города.

**6.12. Оплату за заказы производится по предоплате или осуществляется курьеру?**

Предоплата онлайн через агрегатор. Курьер не принимает деньги. Это снимает кучу рисков и проблем.

**Вопросы клиенту:**

**1. Как часто Вы заказываете продукты или еду с доставкой?**

Заказываю 1-2 раза в неделю, чаще продукты, реже готовую еду. В пандемию стараюсь минимизировать походы в магазины, поэтому доставка выручает, но она пока не всегда удобна. Раньше это была опция «на крайний случай», сейчас — вопрос безопасности и здоровья семьи.

**2. Какими сервисами доставки уже пользовались? Какие плюсы и минусы?**

Поскольку сервисы доставки только развиваются, пользуюсь сайтами или звонками напрямую в магазины и кафе. Пробовала заказывать у местного супермаркета и пары кафе неподалеку.

Местный супермаркет:

- Плюсы — знакомый ассортимент, знаешь, чего ожидать по качеству.
- Минусы — доставка только на следующий день, нет приложения, нужно звонить и уточнять наличие. Никакого отслеживания. Курьер мог позвонить за 5 минут до приезда.

Кафе рядом с домом:

- Плюсы — еда свежая, знакомое меню.



- Минусы — меню сокращено, время ожидания могло быть по 2-3 часа, часто лично перезванивал владелец и уточнял заказ, потому что не было налаженных процессов, доставка дорогая, иногда курьеры опаздывают, нет прозрачности, где заказ.

Местные фермерские лавки/пекарни, которые быстро переориентировались:

- Плюсы - свежайшие продукты! Овощи, молоко, хлеб. Почувствовала настоящую поддержку местного бизнеса.
- Минусы - маленький ассортимент, только самое необходимое. Нет бытовой химии, товаров для детей. Способы оплаты часто только наличными или переводом на карту физлицу, что не всегда удобно.

### **3. Какие продукты чаще заказываете (свежие, замороженные, бытовые товары)?**

В основном свежие продукты, но с долгим сроком хранения — овощи, фрукты, молочка. Замороженные не беру, потому что могут испортиться, если доставку перенесут на завтра. А также все базовые товары: крупы, макароны, мука, сахар, консервы. И, конечно, средства гигиены: мыло, антисептики, салфетки.

### **4. По каким критериям выбираете магазин или сервис для заказа (цена, ассортимент, качество, скорость)?**

Главное — качество продуктов и надежность доставки. В пандемию важно, чтобы все было свежее и безопасно упаковано. Цена тоже имеет значение, так как доставка часто дорогая. Ассортимент важен, чтобы можно было заказать все нужное сразу. Скорость пока вторична, так как выбор ограничен, и я готова ждать, если товар качественный.

### **5. Какой интервал доставки для Вас более комфортен (срочная, конкретное время, следующий день)?**

Конкретное время было бы идеально, чтобы планировать день, но сейчас чаще доставляют на следующий день или в широком окне, например, с 12:00 до 18:00. Это не всегда удобно, но я приспосабливаюсь. Срочная доставка почти недоступна, так как сервисы только формируются.

### **6. Важна ли возможность отслеживать курьера на карте в реальном времени?**

Очень бы хотела такую функцию, но сейчас ее почти нигде нет. Без отслеживания приходится гадать, когда придет курьер, и это раздражает, особенно если я занята с ребенком или работой. Иногда звоню в магазин или кафе, чтобы уточнить, но это неудобно.

### **7. Были ли случаи, когда заказ привезли не вовремя или с ошибками? Как решали?**

Да, бывало. Один раз супермаркет забыл положить половину продуктов, хотя я оплатила все. Пришлось звонить, ругаться, в итоге довезли на следующий день. Еще пару раз кафе привозило заказ с опозданием на час, и еда была уже холодной. Решала звонками, но это отнимает время, а ответы не всегда быстрые.

### **8. Влияют ли отзывы других пользователей на Ваш выбор?**

Отзывов пока мало, так как доставка только набирает популярность. Но я читаю комментарии в соцсетях, если есть, но не сайтах магазинов и кафе. Если кафе или магазин хвалят знакомые или в чате дома за свежесть и пунктуальность, это влияет на мой выбор.

**9. Если бы Вы создавали приложение для службы доставки, то какую функцию Вы бы выбрали самой важной?**

Самое важное — четкое, гарантированное окно доставки и прозрачность. Не просто «доставим в пятницу», а «ваша доставка запланирована на пятницу, с 14:00 до 15:00. Ваш номер в очереди — 3. Курьер выехал, его зовут Иван, он на связи по телефону \*\*\*». Это бы сняло стресс от ожидания и помогло планировать время. Еще было бы здорово, если бы приложение показывало наличие товаров в реальном времени и предлагало замены, если чего-то нет, чтобы не тратить время на звонки, а также возможность отслеживать курьера на карте в реальном времени.