|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Идентификатор | Стейкхолдер | Действие | as is |  | Проблемы | to be | Решение проблемы |
|  |  |  | по телефону | очно |  | в системе |  |
| st00800 | Поставщик | Доставка заказа клиенту | - | + | Собственные курьеры, сложно масштабировать, нет маршрутизации | + | Заказ доставит курьер системы |
| st00800 | Поставщик | Ведение учёта доставок | - | + | Ручной учет, возможны ошибки | + | Система автоматически ведет учет заказов |
| st00300 | Курьер | Получение задания на доставку | + | + | Информация устная или по мессенджеру | + | Все доставки отображаются в системе |
| st00300 | Курьер | Выбор заказа на доставку | - | - | Нет возможности выбирать заказ | + | Есть возможность выбрать из свободных |
| st00300 | Курьер | Доставка клиенту | - | + | Нет трекинга, маршруты не оптимизированы | + | Система подскажет оптимальный маршрут |
| st00300 | Курьер | Подтверждение доставки | + | - | Иногда не фиксируется, зависит от честности | + | Все фиксируется в системе |
| st00500 | Диспетчер | Контроль за курьерами | + | + | Нет онлайн-контроля, всё по телефону, необходим дополнительный человек | + | Контроль берет на себя диспетчер системы |
| st00500 | Диспетчер | Переназначение заказов | + | + | Сложно координировать вручную | + | Все удобно корректируется в системе |
| st00600 | Бухгалтерия | Учёт выполненных доставок | - | + | Данные собираются вручную, возможны потери | + | Все автоматизировано |
| st00600 | Бухгалтерия | Сверка с курьерами/поставщиками | + | + | Необходимо уточнять вручную, сколько доставлено и кем | + | Все автоматизировано |
| st00600 | Бухгалтерия | Внесение заказов в бухгалтерскую систему | - | + | Делает вручную или через Excel, нет автоматизации | + | Все автоматизировано |
| st01100 | Команда аналитики | Анализ заказов, доставки, поведения клиентов | - | + | Данные собираются вручную, возможны потери | + | Данные автоматически собираются в системе, можно легко запросить из системы любые данные, на любую дату |