**Отчет о проведении ролевой игры**

Дата проведения 06.04.2025

Участники: Greenhih, Combolyn, Melodyma

**1. Распределение ролей**

**1.1. Выделение ведущего**

**Ведущий Greenhih**

* **Обязанности:**
  + Организует ход ролевой игры и следит за регламентом.
  + Направляет дискуссию, обеспечивает, чтобы все участники имели возможность высказаться.
  + Подводит итоги обсуждения и фиксирует ключевые выводы.
* **Роль:**
  + Нейтральный координатор, который не принимает стороны, а помогает структурировать разговор и концентрироваться на выявлении требований.

**1.2. Группа делопроизводителей**

**Делопроизводители (Combolyn, Melodyma)**

* **Обязанности:**
  + Фиксировать вопросы, комментарии, предложения и выявленные требования.
  + Вести протокол встречи, чтобы важная информация не была утрачена.
  + В процессе обсуждения делать заметки, структурировать идеи по категориям (бизнес-требования, функциональные требования, ограничения и др.).
* **Роль:**
  + Обеспечить наличие письменного отчёта

**1.3. Распределение ролей из описания задачи**

* **Поставщик (Combolyn):**
  + Представляет бизнес-интересы и требования, связанные с оперативным получением и обработкой заказов.
  + Формулирует ожидания от системы, проблемы, с которыми сталкивается в текущем процессе.
* **Оператор (Melodyma):**
  + Отвечает за сбор заказов: ввод информации в систему, обеспечение единообразного формата.
  + Делится информацией о сложностях ввода данных и особенностях взаимодействия с заказчиками.
* **Курьер (Melodyma):**
  + Представляет конечного пользователя мобильного приложения.
  + Рассказывает о том, как он выбирает, бронирует и выполняет доставку заказов, а также какие сложности и ограничения встречаются на практике.
* **Диспетчер (Melodyma):**
  + Контролирует выполнение доставки, следит за загрузкой курьеров.
  + Обсуждает процессы контроля, переназначения заказов, взаимодействия с курьерами в режиме реального времени.
* **Бухгалтерия (Melodyma):**
  + Получает данные о заказах и доставках для расчёта оплаты.
  + Обсуждает, какие метрики и критерии необходимы для расчёта оплаты курьеров и расчётов с поставщиками.
* **Администратор (Combolyn):**
  + Регистрация курьеров, управление правами доступа в системе.
  + Рассказывает о требованиях к безопасности, удобству регистрации и распределению ролей внутри системы.
* **Представитель команды разработчиков (Combolyn):**
  + Объясняет технические возможности и ограничения системы.
  + Выступает в роли моста между бизнес-требованиями и технической реализацией.
  + Задает вопросы, направленные на уточнение функциональных и нефункциональных требований.
* **Клиент (Combolyn)**
  + Конечный пользователь системы
  + Создаёт запрос на создание заказа в системе
  + Метрики, связанные с клиентом, являются основными показателями бизнес-эффективности системы

**2. Определение целей игры**

Цель данного упражнения — погружение в задачу для лучшего понимания контекста, выявление требований всех заинтересованных сторон, идентификация проблем, которые должна решить система, понимание бизнес-процессов и их взаимосвязей.

* **Какие потребности хотим закрыть?**
  + Обеспечить оперативное получение, обработку и доставку заказов.
  + Сократить время реакции на заказ, повысить качество обслуживания.
  + Облегчить коммуникацию между различными ролями через систему.
* **Какие проблемы решаем? Чьи это проблемы?**
  + Проблемы с ручным вводом и дублированием информации.
  + Проблемы оперативности и точности передачи данных между заказчиками, операторами, курьерами и диспетчерами.
  + Проблемы контроля доставки и расчёта оплаты курьеров.
* **Мотивация деятельности:**
  + Заказчики хотят увеличить эффективность работы и сократить затраты времени.
  + Курьеры стремятся получать своевременную и точную информацию для оптимальной работы.
  + Диспетчеры и бухгалтерия нуждаются в достоверных данных для контроля и расчётов.
  + Разработчики — в реализации функциональной, удобной и интегрированной системы, которая удовлетворяет реальные потребности пользователей.
* **Бизнес-модель и основы деятельности:**
  + Система должна объединять несколько бизнес-процессов: сбор заказов, диспетчеризацию, контроль доставки, расчёты с поставщиками и курьерами, администрирование.
  + Потребность в оперативной интеграции данных между различными модулями (например, мобильное приложение, бухгалтерская система, CRM).
* **Процессы и роли:**
  + Выявить все ключевые процессы: получение заказа, ввод в систему, бронирование и выполнение доставки, обновление статуса заказа, пересылка данных в бухгалтерию, начисление оплаты.
  + Определить, где происходят процессы: на площадке магазинов, в пунктах комплектации, в мобильном приложении курьера, в центральном офисе диспетчера и бухгалтера.
* **Временные ограничения и географические аспекты:**
  + В первоначальном виде система не имеет необходимости функционирования в режиме 24/7. География пользователей системы ограничивается одним городом.
  + План масштабирования системы должен предусматривать возможность расширения географии присутствия.

**2.1. Выявленные потребности ролей:**

**Операторы:**

* Автоматизация части работы
* Доступ к актуальной информации по заказам
* Удобный интерфейс для обработки заказов

**Курьеры:**

* Доступ к актуальной информации о заказах
* Гибкий график работы
* Удобное мобильное приложение для работы

**Диспетчеры:**

* Удобные инструменты для мониторинга заказов и курьеров
* Возможность оперативного вмешательства в процесс доставки
* Автоматизированное распределение заказов

**Бухгалтеры:**

* Доступ к точным данным о доставках
* Интеграция с платежными системами
* Упрощение отчетности

**Администраторы:**

* Гибкая система управления правами доступа
* Оперативный доступ к настройкам платформы
* Контроль за активностью курьеров и диспетчеров

**Поставщики:**

* Простая интеграция с системой доставки
* Гарантии своевременной доставки заказов
* Оперативная поддержка при проблемах с заказами

**Клиенты:**

* Прозрачный процесс оформления заказа и отслеживания
* Возможность оперативной связи с курьером
* Удобные способы оплаты

**Команда разработчиков:**

* Четкие требования к системе
* Достаточное финансирование и ресурсы
* Быстрая обратная связь от пользователей

**2.2. Выявленные проблемы ролей:**

**Операторы:**

* Высокая нагрузка в пиковые периоды
* Ошибки при ручном вводе данных
* Долгое ожидание обработки заказов

**Курьеры:**

* Некорректные данные о заказах
* Несправедливое распределение заказов
* Задержки выплат

**Диспетчеры:**

* Неравномерная загрузка курьеров
* Ошибки или задержки со стороны курьеров

**Бухгалтеры:**

* Ошибки в расчетах из-за некорректных данных
* Долгое согласование выплат

**Администраторы:**

* Ошибки при регистрации курьеров
* Необходимость быстрого реагирования на запросы диспетчеров и операторов

**Поставщики:**

* Потеря заказов или задержки доставки
* Ошибки при передаче данных в систему
* Отрицательные отзывы клиентов из-за проблем с доставкой

**Клиенты:**

* Долгая доставка или отмена заказа
* Некорректная информация в системе
* Отсутствие оперативной поддержки при проблемах

**Команда разработчиков:**

* Изменяющиеся требования проекта
* Ограниченные сроки разработки
* Ошибки в системе, влияющие на доставку

**2.3. Рассмотренные вопросы для ролей:**

**Вопросы для поставщика:**

* Какие основные проблемы вы испытываете при текущей обработке заказов?
* **Заказы вводятся в систему силами оператора, что снижает оперативность обработки и повышает риск ошибки с учетом человеческого фактора.**
* Что вас наиболее беспокоит в коммуникации с поставщиками и операторами?
* **Необходимость прямой коммуникации для уточнения состава заказа в случае отсутствия/замены позиций.**
* Какие преимущества должна дать новая система по сравнению с существующей практикой?
* **Ускорение обработки заказов через внедрение автоматизации.**
* Какие проблемы возникают при передаче заказов?
* **Невозможность в реальном времени отследить перемещение курьеров и подготовить заказ вовремя для снижения времени ожидания.**
* Какие функции вы бы хотели для интеграции с вашей системой заказов?
* **Возможность интеграции ассортиментной матрицы на уровне API взаимодействия.**

**Вопросы для оператора:**

* Какие сложности возникают при ручном вводе заказов?
* **Перенос информации состава заказов от клиента в ручном виде замедляет процесс оформления и ухудшает пользовательский опыт**
* Как вы сейчас получаете детали заказов от поставщиков?
* **Часто возникает необходимость уточнения наличия позиций ввиду отсутствия интеграции с системами учёта запасов поставщиков**
* Какие функции вы бы хотели для ввода и управления заказами?
* **Возможность «находу» менять состав заказа и добавлять/исключать позиции, сверяясь с их наличием**

**Вопросы для курьера:**

* Какие данные наиболее важны при получении информации о заказе (адрес, время, инструкции)
* **Место сбора заказа, время, вознаграждение за доставку, пункт назначения, вес заказа**
* Какие трудности возникают при выборе и бронировании заказа через мобильное приложение?
* **Ближайшая точка выдачи заказов находится слишком далеко**
* Какие функции в приложении могут сделать работу более удобной и быстрой?
* **Оптимизация маршрутов забора и доставки заказов, интеграция навигации в приложение для курьеров**
* С какими проблемами вы сталкиваетесь при получении и доставке заказов?
* **Клиент может не брать трубку, клиент может не отвечать на сообщения, заказ собран неверно**
* Как вы сейчас отчитываетесь о доставке заказа?
* **Путем проставления отметки в приложении о выполненном заказе**

**Вопросы для диспетчера:**

* Как вы контролируете выполнение заказов сегодня?
* **На данный момент контроль идет через отметки в приложении для курьеров без подтверждения от клиента**
* Какие проблемы возникают при необходимости переназначения заказов?
* **Курьер не выходит на связь, отсутствие информации о местонахождении курьера в реальном времени**
* Какие функции вы бы хотели видеть в системе для управления заказами?
* **Трекинг курьеров на карте, возможность отслеживать статус курьера (готов принимать заказ/выполняет заказ/сколько заказов в очереди на выполнение)**
* Как вы сейчас общаетесь с курьерами и операторами?
* **Посредством внутренней коммуникации в системе, сотовая связь**

**Вопросы для бухгалтера:**

* Какие данные о заказах и доставке необходимы для расчёта оплаты?
* **Вес заказа, расстояние, погодные условия, повышающие коэффициенты**
* Какие данные должны поступать из системы для корректного расчёта с поставщиками?
* **Полная финальная стоимость заказа, скорректированная на возможные скидки, акции и вес товаров.**
* Какие проблемы возникают при расчете платежей для поставщиков и курьеров?
* **От курьера пришли неверные данные для начисления зарплаты, ошибка при заполнении анкеты,**
* Какие функции вы бы хотели для автоматизированных финансовых расчетов?
* **Наличие Api для быстрого обмена данными с системой и формирования расчета по каждому заказу в реальном времени**

**Вопросы для администратора:**

* Какие сложности возникают при регистрации и управлении правами доступа курьеров?
* **Некорректная информация, получаемая от курьеров, необходимость ручной проверки данных**
* Какие механизмы контроля доступа и безопасности вы считаете критичными для системы?
* **Проверка курьеров, полный контроль над раздачей прав доступа, по начислениям оплат, автоочистка персонала**
* Какой интерфейс или функциональность поможет ускорить процесс регистрации?
* **Интеграция с системами идентификации граждан (Госуслуги)**
* Какие функции вы бы хотели видеть в системе для управления пользователями?
* **Возможность выставлять несколько уровней доступа к заказам на основе рейтинга пользователей**

**Вопросы команды разработчиков:**

* Какие технические ограничения могут повлиять на реализацию системы?
* **Отсутствие возможности интеграции с системами складского учета поставщиков. Неспособность команды разработки реализовать интеграцию.**
* Какие интеграционные моменты с другими ИТ-системами требуют особого внимания?
* **Сбор, передача и хранение персональных данных, проведение оплаты.**
* Какие функциональные решения вы предлагаете для обеспечения масштабируемости и надежности системы?
* **Использование проверенных технологических стеков, так как для них создано множество готовых решений, что упрощает решение задач разработки и удешевляет стоимость.**

**Вопросы для клиентов:**

* Какая информация о доставке вам важна при оформлении заказа?
* **Общая стоимость, стоимость доставки, время доставки.**
* Как вы предпочитаете получать обновления о статусе доставки?
* **Пуш-уведомления.**
* Какие проблемы возникают при получении заказов?
* **Трудности установления связи с курьером для возможных корректировок доставки.**
* Хотели бы вы иметь возможность связаться с курьером напрямую?
* **Да**
* Какие дополнительные опции доставки были бы для вас полезны?
* **Пломбы, маркировка заказов, возможность доставки без звонка в дверь**