*Составлено: evl-s*

**Brainstorming (Проведение мозгового штурма)**

**Протокол мозгового штурма**

Цель: определить приоритетные бизнес-требования, уточнить роли и их потребности, сформировать целевое поведение пользователей и выявить нерешенные проблемы системы доставки.

**Распределение ролей**

Проблему кратко описывает: jhadxaro

Ведущий по всем блокам: jhadxaro

Делопроизводители: evl-s, kennymew  
Время и место: 8 мая, 15:00, Jazz

**Цели и блоки мозгового штурма**

1. **Предложения для формирования бизнес-требований**

**Цель:** определить, какие функции и бизнес-процессы должна поддерживать система доставки.

**Проблемы:**

* Отсутствие централизованной системы управления заказами затрудняет отслеживание этапов выполнения и контроля качества сервиса.
* У курьеров нет специализированного приложения, из-за чего информация о заказах поступает несвоевременно и в неудобной форме.
* Передача данных в бухгалтерию осуществляется вручную, что создает риски ошибок и замедляет расчёты.
* Нет полноценной административной панели, что усложняет управление пользователями и их ролями.
* Сложно обеспечить удобный интерфейс для всех участников процесса — у каждой роли свои потребности.

**Предложения:**

* Разработка централизованной системы управления заказами.

*Создать основную платформу, где все заказы будут регистрироваться, отслеживаться и редактироваться в едином интерфейсе. Система должна включать статусы выполнения (новый, в сборке, в доставке, доставлен), временные метки, комментарии и возможность отмены. Это обеспечит прозрачность процесса доставки и минимизирует потери информации.*

* Разработать мобильное приложение для курьеров.

*Курьеры должны иметь возможность в реальном времени видеть доступные заказы, бронировать их, строить маршрут на карте и отмечать этапы выполнения. Также важно предусмотреть возможность сообщить о проблеме (например, клиент не вышел или указан неправильный адрес).*

* Ввести кабинет администратора.

*Система должна поддерживать создание и редактирование учетных записей пользователей с различными ролями: клиент, оператор, курьер, поставщик, диспетчер, администратор.*

* Настроить интеграцию с бухгалтерией.

*Наладить автоматическую передачу данных о доставленных заказах и начисленных выплатах.*

* Оптимизировать интерфейс для каждой роли.

*Разные пользователи выполняют разные задачи. Интерфейс должен быть адаптирован под их сценарии:  
 · для клиента — простой процесс заказа и трекинг;  
 · для курьера — список задач и навигация;  
 · для оператора — удобная форма ввода и база товаров;  
 · для диспетчера — карта и фильтры;  
 · для поставщика — модуль управления остатками.*

1. **Предложения по ролям пользователей системы, их проблемы as is**

**Цель:** зафиксировать текущие (или ожидаемые) проблемы у каждой роли.

|  |  |
| --- | --- |
| **Роль** | **Проблемы as is** |
| Разработчик системы | Постоянные изменения требований, конфликты ролей |
| Курьер | Нет четкого отслеживания, плохая навигация, недостаток функций: невозможность связаться с клиентом и тп |
| Оператор | Ручной ввод, риск ошибок |
| Клиент | Сложный поиск товара, неясный статус заказа, невозможность связаться с курьером |
| Диспетчер | Интуитивно непонятный интерфейс, невозможность оперативно переназначать заказы |
| Поставщик | Отсутствие точного прогноза, отсутствие отдельного места для выдачи заказов курьерам |

1. **Предложения потребностей пользователей и их возможных действий в системе to be**

**Цель:** сформировать видение идеальной системы с точки зрения пользователей.

|  |  |
| --- | --- |
| **Роль** | **Действия to be** |
| Разработчик системы | Имеются четкие и стабильные требования для реализации функционала, происходит динамичное улучшение функционала системы |
| Курьер | Сам выбирает заказы, видит маршрут, может отметить “проблему с доставкой” |
| Оператор | Использует шаблоны и автоподсказки при вводе, отслеживает остатки автоматически |
| Клиент | Оформляет заказ за 2–3 шага, отслеживает на карте, получает push-уведомления, имеет возможность связаться с курьером |
| Диспетчер | Имеет актуальные наглядные данные, управляет работой курьеров в реальном времени, перераспределяет заказы |
| Поставщик | Получает уведомления о потребностях, видит аналитику по заказам |

1. **Предложения по проблемам, которые непонятно как решать в задаче.**

**Цель:** Зафиксировать зоны неопределённости, требующие дополнительных обсуждений.

* Как обрабатывать нестандартные ситуации при доставке (например, если заказ не доставлен, ошибки и сбои в маршруте курьеров)?

*Курьеры могут столкнуться с ситуациями, когда клиент не выходит на связь, адрес указан некорректно, доставка невозможна из-за погодных условий и т.д. Пока нет чёткой логики, как такие случаи фиксировать и как они влияют на оплату, отчётность, повторную доставку.*

* Как автоматизировать ввод заказов от разных поставщиков с разными форматами данных?

*Каждый поставщик присылает данные о заказах в своём формате — таблицы, письма, мессенджеры. Это увеличивает нагрузку на оператора и провоцирует ошибки.*

* Как оперативно уведомлять диспетчера о проблемах на маршруте?

*Курьеры сталкиваются с неожиданными ситуациями: не дозвонились, закрыт подъезд, адрес не найден. Сейчас об этом сообщается постфактум, диспетчер не может быстро отреагировать.*

* Как формировать справедливое распределение заказов между курьерами?

*Сейчас курьеры выбирают заказы вручную — это приводит к конкуренции, неравномерной нагрузке, перекрытию маршрутов.*

* Как синхронизировать остатки у поставщиков в режиме близком к реальному времени?

*Часто заказы поступают на товар, которого уже нет. Актуальная информация об остатках — в головах или таблицах у поставщиков.*

* Как контролировать качество доставки и получать фидбэк от клиентов?

*Непонятно, как клиенты оценивают курьеров, довольны ли они доставкой, и как фиксировать недовольства, если они возникают.*