*Составлено: evl-s*

**Ролевая игра**

Цель игры — определение приоритетных потребностей каждой группы пользователей с целью разработки эффективной системы доставки.

1. **Распределение ролей:**

Ведущий — jhadxaro

Группа делопроизводителей — evl-s, kennymew

Распределение ролей на участников игры:

— jhadxaro

Представитель команды студентов-разработчиков системы

**Описание роли:** представитель команды студентов, ответственных и работающих над созданием и поддержкой системы.

**Потребности:** выяснить потребности пользователей и всех заинтересованных сторон, чтобы реализовать основные функции и обеспечить их удобство: систему управления заказами, разграничение ролей пользователей и мобильный интерфейс для курьеров.

**Проблемы:** отсутствие четко сформулированных требований на начальном этапе проекта. Постоянная эволюция требований в процессе разработки, что усложняет планирование и реализацию. Сложность в учете разноплановых потребностей пользователей с различными ролями в системе.

Оператор

**Описание роли:** ручной ввод заказов в систему. Вносит и корректирует данные в системе, взаимодействует с базой товаров, отслеживает остатки и координирует участников процесса.

**Потребности:** прозрачный и понятный процесс учёта остатков товара от поставщика. Удобная и легко доступная база данных для часто заказываемых товаров.  
**Проблемы:** недостаточно интуитивный и сложный для восприятия интерфейс. Риск возникновения ошибок из-за ручного ввода данных.

— evl-s

Курьер

**Описание роли:** исполняет заказы, доставляя товары клиентам, взаимодействует с системой для получения информации о маршрутах и заказах.

**Потребности:** удобный мобильный интерфейс с понятной навигацией. Быстрый доступ к информации о заказах и клиентах. Возможность отслеживания маршрута и отметки о доставке.  
**Проблемы:** недостаточно оптимизированный интерфейс, затрудняющий работу “на ходу”. Отсутствие уведомлений или задержки в получении информации о новых заказах.

Клиент

**Описание роли:** оформляет и отслеживает заказы, взаимодействует с системой для выбора товаров, оплаты и получения доставки.

**Потребности:** простой и интуитивный интерфейс оформления заказа. Доступ к истории покупок и повторным заказам. Надежная система уведомлений о статусе заказа. Возможность отследить заказ

**Проблемы:** сложность при поиске и выборе товаров. Недостаточная прозрачность процесса доставки (непонятные статусы, отсутствие трекинга).

— kennymew

Диспетчер

**Описание роли:** контроль работы курьеров.

**Потребности:** визуальное представление всех активных заказов и маршрутов. Инструменты для назначения заказов курьерам с учётом их локации и занятости. Возможность экстренного вмешательства при сбоях (например, переназначить заказ).

**Проблемы:** недостаток инструментов для мониторинга реального времени. Сложность в перераспределении заказов при срочных изменениях. Неудобный интерфейс может замедлять принятие решений. Отсутствие уведомлений о критических ситуациях.

Поставщик

**Описание роли:** отвечает за наличие и своевременную поставку товаров. Предоставляет актуальные данные о продуктах, контролирует отгрузку и взаимодействует с системой для передачи остатков.

**Потребности:** простой способ обновления ассортимента и остатков. Возможность заранее планировать отгрузки и получать уведомления о потребностях.  
**Проблемы:** отсутствие отдельного места для выдачи заказов курьерам. Отсутствие автоматизированной синхронизации остатков. Сложности с передачей точных данных вручную.

1. **Заданные вопросы и ответы от ролей.**

Представитель команды студентов-разработчиков системы

**Какие функции сейчас в приоритете для реализации?**

– Управление заказами, мобильное приложение для курьеров и панель администратора для назначения ролей.

**Где не хватает информации от пользователей для принятия решений?**

– В части диспетчеризации: как именно курьеры распределяются по заказам и какие параметры важны.

**Какие роли вызывают наибольшее количество споров в плане требований?**

– Оператор и диспетчер — у них пересекаются функции, и нужно четко развести ответственность.

**Что вам мешает построить удобную и масштабируемую архитектуру?**

– Плавающие требования и постоянные уточнения по сценариям — нужна стабильность и приоритизация.

Оператор

**Какие данные вы вводите вручную чаще всего?**

– Названия товаров, количество, адреса клиентов, контактные данные, сроки доставки.

**Где чаще всего возникают ошибки при работе с заказами?**

– При повторном вводе похожих заказов и при редактировании существующих — легко перепутать поля.

**Какие автоматизации вам помогли бы сократить рутину?**

– Автозаполнение повторяющихся позиций, шаблоны заказов, подсказки по адресам.

**Удобно ли вам отслеживать остатки товаров?**

– Нет, приходится сверяться вручную с внешним источником — хотелось бы видеть остатки в системе в реальном времени.

Курьер

**Какие функции вы чаще всего используете в мобильном приложении?**

– Просмотр списка свободных заказов, бронирование, построение маршрута и отметка о доставке.

**Что мешает вам быстро и удобно доставлять заказы?**

– Иногда приложение подтормаживает, а нужная информация (например, номер подъезда или комментарий) скрыта далеко.

**Какие данные о заказе вам критичны?**

– Адрес, крайний срок доставки, контакт клиента и вес/объем товара.

**Бывают ли случаи, когда вы не можете завершить заказ в системе?**

– Да, если клиент не отвечает или адрес указан неточно — система не всегда дает возможность зафиксировать такие ситуации.

Клиент

**Что для вас важно при оформлении заказа?**

– Быстро найти нужный товар, оформить заказ без лишних шагов, выбрать удобное время доставки.

**Что вызывает сомнения или неудобство в процессе?**

– Нет чёткого понимания, когда заказ приедет. Иногда уведомления приходят с опозданием.

**Вы хотите получать уведомления о каждом этапе доставки или только о ключевых?**

– Лучше только о ключевых: “Заказ собран”, “Курьер выехал”, “Будет через 10 минут”.

**Насколько легко вам понять, где сейчас ваш заказ?**

– Пока сложно — было бы удобно видеть на карте или хотя бы знать, что он в пути.

Диспетчер

**Как вы сейчас отслеживаете работу курьеров?**

– По журналу выполненных заказов и ручным спискам. Иногда по звонкам, если заказ задерживается.

**В каких ситуациях вам чаще всего нужно вмешиваться вручную?**

– Если курьер не выходит на связь, заказ “завис” или клиент срочно меняет адрес доставки.

**Какая информация вам необходима для принятия решений в срочной ситуации?**

– Местоположение курьера, статус заказа, контактные данные клиента и другие свободные курьеры поблизости.

**Что бы вы хотели видеть на главном экране своей панели?**

– Карту с заказами и курьерами, список активных и просроченных заказов, фильтр по статусам.

Поставщик

**Как вы узнаете, сколько товара нужно поставить?**

– Обычно по звонку или сообщению от оператора. Нет точного прогноза, из-за чего приходится держать запас.

**Как сейчас передаете данные об остатках?**

– Отправляю Excel-таблицу или сообщения вручную. Очень неудобно.

**Насколько удобно вам прогнозировать поставки?**

– Трудно, потому что заказы поступают нерегулярно, и нет истории в удобной форме.

**Что усложняет работу с заказами?**

– Отсутствие отдельной точки выдачи и путаница с тем, что уже выдано, а что ещё нужно собрать.