|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Идентификатор** | **Стейкхолдер** | **Действие** | **As is** | **Проблемы** |
| st00100 | Смежная система | Регулирование трафика курьеров | + | Отсутствие прозрачных показателей о количестве и передвижениях курьеров |
| st00200 | Смежная система | Регистрация страховых случаев | + | В ручном режиме занимает очень много времени |
| st00400 | Разработчики | Разработка системы | - | Задержки в реализации |
|  |  |  |  | Неоднозначные требования заказчика |
| st00400 | Разработчики | Поддержание системы | - | Ограниченные человеческие ресурсы |
| st00400 | Разработчики | Обновление системы | - | Частные и несовместимые между собой требования по обновлению функционала |
|  |  |  |  | Неоднозначные требования заказчика |
| st00500 | Курьер | Просмотр информации о заказах | + | Неудобный/непонятный интерфейс |
|  |  |  |  | Задержки в обновлении информации |
| st00500 | Курьер | Выбор и бронирование заказов | + | Возможен конфликт при одновременном бронировании заказа несколькими курьерами |
| st00500 | Курьер | Следование к месту забора заказа | + | Нет интеграции с навигацией, что усложняет планирование маршрута |
|  |  |  |  | Задержки из-за отсутствия оптимизации маршрута |
| st00500 | Курьер | Следование к месту передачи заказа клиенту | + | Нет интеграции с навигацией, что усложняет планирование маршрута |
|  |  |  |  | Задержки из-за отсутствия оптимизации маршрута |
| st00500 | Курьер | Подтверждение передачи доставки клиенту | - | Недостоверность информации о передачи |
| st00600 | Оператор | Ввод информации о заказах | + | Трудоемкий и долгий процесс |
|  |  |  |  | Частые ошибки, которые нельзя оперативно исправить |
| st00700 | Диспетчер | Контроль курьеров | - | Нет возможности отслеживать местоположение курьера в режиме реального времени |
| st00700 | Диспетчер | Переназначение заказов | + | Нет возможности оперативно отследить необходимость переназначения |
| st00800 | Администратор | Регистрация курьеров | + | Курьеры не могут самостоятельно зарегистрироваться |
| st00900 | Бухгалтер | Расчет с поставщиками | + | Ручное ведение отчетности из-за отсутствия интеграции |
| st00900 | Бухгалтер | Расчет оплаты курьера | + | Ручное ведение отчетности из-за отсутствия интеграции |
| st00900 | Бухгалтер | Составление необходимых бухгалтерских отчетов | + | Ручное ведение отчетности из-за отсутствия интеграции |
| st01000 | Поставщик | Размещение информации и заказах | + | Невозможность оперативного изменения данных |
| st01000 | Поставщик | Расчет оплаты курьерских услуг | + | Ручное ведение отчетности из-за отсутствия интеграции |
| st01100, st01200 | Клиент | Заказ доставки | + | Долгий и сложный процесс |
| st01100, st01200 | Клиент | Отслеживание статуса доставки и местоположения курьера | - | Отсутствие интеграции с навигацией |
| st01100, st01200 | Клиент | Подтверждение получения доставки | - | Недостоверность информации о передачи |
| st01100, st01200 | Клиент | Связь с оператором в случае неудовлетворенности | + | Долгое время ожидания ответа |
| st01100, st01200 | Клиент | Обратная связь | - | Нет интеграции с системой управления обратной связью |