**Exercise 00**

1. **Распределение ролей**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Роль (из задачи) | Ответственный |
| 1. | Муниципальные органы | cronusna (Никита) |
| 2. | Страховая компания | cronusna (Никита) |
| 3. | Инвестор | cronusna (Никита) |
| 4. | Разработчики системы | cronusna (Никита) |
| 5. | Курьер | quintelo (Олег) |
| 6. | Оператор | quintelo (Олег) |
| 7. | Диспетчер | quintelo (Олег) |
| 8. | Администратор | quintelo (Олег) |
| 9. | Бухгалтер | kiliaxel (Маша) |
| 10. | Поставщик | kiliaxel (Маша) |
| 11. | Индивидуальный клиент | kiliaxel (Маша) |
| 12. | B2B клиент | kiliaxel (Маша) |
| Роли для игры | | |
| 1. | Ведущий | cronusna (Никита) |
| 2. | Делопроизводитель | kiliaxel (Маша) |
| 3. | Делопроизводитель | quintelo (Олег) |

1. **Краткое описание каждой роли о себе**

* **Муниципальные органы - п**редставители государственной власти, отвечающие за регулирование работы бизнеса в городе, включая транспортную деятельность, безопасность, налоги и соблюдение законодательства;
* **Страховая компания -** организация, обеспечивающая страхование товаров, курьеров и клиентов от возможных рисков;
* **Инвестор -** лицо, вкладывающее средства в стартап для получения прибыли;
* **Разработчики системы -** специалисты, отвечающие за разработку, тестирование, внедрение и поддержку онлайн-платформы   
  и мобильного приложения;
* **Курьер -** сотрудник, отвечающий за получение заказов из пункта выдачи и их доставку клиентам;
* **Оператор -** сотрудник, вводящий данные в систему, управляющий заказами и информацией;
* **Диспетчер -** сотрудник, который контролирует работу курьеров, распределяет заказы и обеспечивает эффективное выполнение доставок;
* **Администратор –** сотрудник, отвечающий за управление доступами, безопасностью данных и настройкой ролей в системе (управляет системой прав доступа);
* **Бухгалтер -** отвечает за расчеты с поставщиками и курьерами, формирование отчетности и управление финансовыми потоками компании;
* **Поставщик -** предоставляет товары, которые доставляются конечным клиентам, и ожидает своевременной передачи заказов, прозрачности учета и получения отчетности;
* **Индивидуальный клиент –** заказывает товары для личного пользования и ценит скорость, качество и удобство доставки;
* **B2B клиент –** этобизнес, заказывающий товары для своих нужд или клиентов, и нуждающийся в надежной и стабильной системе доставки.

1. **Потребности роли и возникающие проблемы в контексте задачи**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Роли | Потребности | Проблемы |
| **Муниципальные органы** | - обеспечение соответствия службы доставки законодательным требованиям;  - контроль соблюдения норм безопасности труда курьеров  и использования транспорта;  - минимизация транспортной загруженности города;  - прозрачность налоговых выплат со стороны компании. | - несвоевременное получение информации о ведении деятельности (например, недостаток данных  о финансовых операциях или о количестве занятых курьеров);  - возможное нарушение трудового законодательства (неофициальное оформление курьеров);  - сложности с согласованием маршрутов доставки,  если используются общественные пространства  или специализированный транспорт. |
| **Страховая компания** | - прозрачная история операций для анализа страховых случаев;  - регулярный отчет о действиях курьеров для проверки соблюдения безопасных условий;  - подключение в онлайн-систему для автоматизированной подачи заявок на страховые случаи. | - недостаточная автоматизация процесса ввода данных  о страховке товаров и персонала;  - необходимость интеграции с их внутренними системами;  - сложности в работе с возмещением, если курьер вовремя не обновил статус доставки. |
| **Инвестор** | - прозрачность бизнес-процессов и отчетов (доходы, расходы, эффективность доставки);  - высокая скорость выхода продукта на рынок;  - развитие системы с минимальными затратами и адаптация под новые возможности;  - достижение стабильного уровня прибыли в краткосрочной перспективе. | - недостаточная оперативность в предоставлении аналитических данных о работе бизнеса;  - риски из-за сложностей в интеграции со сторонними системами (например, бухгалтерией);  - финансовые и технические задержки при доработке функционала. |
| **Разработчики системы** | - получение четко поставленных технических заданий;  - достаточный бюджет и сроки для реализации всех функций;  - возможность интеграции системы с существующими бухгалтерскими и аналитическими инструментами;  - постоянная обратная связь от пользователей для улучшения продукта. | - сложность с выполнением запросов всех заинтересованных сторон в ограниченный срок;  - потенциальные конфликты с требованиями  к безопасности данных, особенно персональных данных курьеров и клиентов;  - необходимость доработки системы под интеграцию  с разными сторонними продуктами. |
| **Курьер** | - удобное и понятное для использования приложение;  - минимальные задержки при поиске заказа;  - четкая информация о заказах и маршрутах доставки;  - оперативная поддержка со стороны диспетчера;  - прозрачный расчет оплаты;  - возможность получать премии за быстрое и качественное выполнение заказов;  - наличие компенсаций за отмененный заказ (со стороны клиента);  - повышение оплаты труда при ухудшении погодных условий;  - возможность связаться с клиентов по сотовой связи. | - низкая оплата или задержки в расчетах;  - частые переработки из-за нехватки курьеров в пиковые периоды;  - ошибки адресов;  - отсутствие прямой связи с заказчиком;  - получение заказа от диспетчера с задержкой (вследствие чего уменьшение времени на доставку);  - конфликты с клиентами или диспетчером. |
| **Оператор** | - удобное и понятное приложение для ввода заказов;  - формализованные заказы от клиентов;  - возможность связи с клиентом при отсутствии нужного товара;  - возможность отмены заказа. | - необходимость передачи большого количества информации по сотовой связи в устном формате;  - высокая нагрузка в периоды пиковых заказов. |
| **Диспетчер** | - доступ к актуальной информации о местоположении курьеров;  - к данным о времени работы курьера и количестве выполненных заказов за «смену»;  - возможность переназначить заказ другому курьеру;  - автоматическое уведомление при нарушении временных ограничений на доставку;  - оперативная связь с курьером, через рабочий телефон (исключение утечки личной информации). | - невозможность сразу контролировать всех курьеров;  - отсутствие возможности быстро найти свободного курьера;  - частые жалобы со стороны курьеров из-за перегрузки. |
| **Администратор** | - удобство добавления новых сотрудников в систему;  - возможность прослушивания записей разговоров между клиентами и сотрудниками;  - функционал для быстрого назначения ролей;  - удобное администрирование базы данных;  - наличие резервного доступа для предотвращения потери данных. | Нет приложения – нет проблем ☺. |
| **Бухгалтер** | - интеграция с финансовыми системами;  - прозрачные данные о доставках и оплатах;  - быстрый поиск и исправление ошибок в расчетах. | - ошибки в передаваемых данных;  - сложность учета из-за несовершенства системы;  - задержки или некорректные данные, влияющие  на отчетность. |
| **Поставщик** | - прозрачность учета доставок;  - оперативная связь с системой доставки;  - увеличение продаж благодаря надежной доставке. | - потеря заказов из-за ошибок в системе;  - недовольство клиентов из-за сбоев доставки;  - задержки с отчетами о доставке. |
| **Индивидуальный клиент** | - возможность отслеживать статус заказа;  - удобная связь с курьером;  - отображение реального времени прибытия курьера;  - легкость возврата товара через систему доставки. | - непредвиденные задержки доставки;  - ошибки в адресах или данных заказа;  - ошибки при выборе времени доставки;  - низкое качество обслуживания в пиковые периоды. |
| **B2B клиент** | - интеграция с системой доставки;  - уведомления о статусе заказов;  - снижение затрат на логистику;  - отображение реального времени прибытия курьера. | - сложность интеграции с внутренними системами;  - репутационные риски из-за сбоев в доставке;  - частые задержки уведомлений о доставке;  - затруднения с поддержкой в случае сбоев. |

1. **Вопросы (ответы), возникшие при изучении потребностей и проблем**

**1. Муниципальные органы**

* **Какие разрешения и лицензии необходимы для запуска службы доставки?***Ответ* – «Обычно необходимы регистрация бизнеса, лицензии на транспорт и разрешение на использование транспорта   
  в коммерческих целях. Требования зависят от региона.»
* **Существуют ли местные требования к транспортным средствам, используемым для доставки?***Ответ* – «Часто требуются техосмотр, экологический класс транспорта, а также оформление страховки, включая ОСАГО   
  и дополнительную страховку для грузоперевозок.»
* **Есть ли ограничения на движение курьеров или транспорта в определенных зонах города?***Ответ* – «Да, в некоторых городах могут быть зоны с ограничениями движения, такие как исторические районы, пешеходные зоны или зоны экологического контроля.»
* **Существуют ли субсидии или программы поддержки для стартапов в логистике и доставке?***Ответ* – «Возможно, местные или федеральные органы предлагают гранты, налоговые льготы или поддержку через фонды развития бизнеса.»
* **Какие требования предъявляются к хранению и обработке персональных данных клиентов?***Ответ* – «Необходимо соблюдать законы о защите персональных данных (например, Федеральный закон №152-ФЗ в России), включая хранение данных на защищённых серверах и согласие клиента на их обработку.»
* **Есть ли нормативы, регулирующие работу в пиковые часы или праздничные периоды?**   
  *Ответ* – «Обычно таких нормативов нет, но могут быть рекомендательные меры или ограничения в зависимости от сферы (например, для доставки еды).»

**2. Страховая компания**

* **Какие виды страхования вы рекомендуете для логистической компании?**   
  *Ответ* – «Страхование грузов (от утраты, повреждения, кражи);  
  Ответственность перевозчика перед клиентами;  
  Страхование транспорта (КАСКО, ОСАГО);  
  Страхование сотрудников (от несчастных случаев, медицинское);  
  Страхование профессиональной ответственности компании.»
* **Покрывает ли страховка случаи утраты или повреждения заказов?**   
  *Ответ* – «Да, при наличии страхования грузов или профессиональной ответственности перевозчика. Условия зависят от выбранной программы.»
* **Есть ли программы страхования для курьеров, включая их здоровье и травмы на работе?***Ответ* – «Да, многие страховые компании предлагают программы страхования от несчастных случаев и медицинское страхование для сотрудников, включая курьеров.»
* **Возможна ли разработка индивидуального плана страхования для бизнеса доставки?**   
  *Ответ* – «Да, страховые компании часто предлагают гибкие решения, учитывающие специфику бизнеса (например, объёмы перевозок, тип товаров).»
* **Какие документы и гарантии необходимы для оформления страхования?**   
  *Ответ* – «Регистрационные документы компании;  
  Перечень транспорта, сотрудников или объектов страхования;  
  Договоры с клиентами или партнёрами, если страхуется ответственность;  
  Финансовая информация компании (для некоторых видов страхования).»

**3. Инвестор**

* **Какие основные показатели (например, доходность, количество заказов) вы ожидаете видеть в первые 6–12 месяцев?***Ответ* – «Увеличение количества заказов в среднем на 10–20% ежемесячно;  
  Доходность, обеспечивающую положительный денежный поток к 12-му месяцу;  
  Увеличение базы активных пользователей;  
  Уменьшение расходов на привлечение клиента (CAC) и рост жизненной ценности клиента (LTV).»
* **Какие риски в проекте вызывают у вас наибольшее беспокойство?***Ответ* – «Высокая конкуренция на рынке;  
  Нестабильная операционная эффективность (срыв сроков доставки, качество сервиса);  
  Финансовые риски (низкая маржинальность);  
  Регуляторные ограничения и юридические вопросы;  
  Отсутствие долгосрочной стратегии развития.»
* **Ожидаете ли вы долевого участия или дивидендов в результате инвестиций?***Ответ* – «Большинство инвесторов предпочитают долевое участие с последующим выходом через 3–5 лет (exit), но могут рассматривать и дивиденды, если стартап генерирует стабильный доход.»
* **Есть ли у вас успешные кейсы в инвестициях в стартапы в области доставки или ИТ?***Ответ* – «Зависит от инвестора. Часто они готовы поделиться кейсами, если у них есть опыт работы в данной сфере. Это также показатель их экспертизы.»
* **Какие критерии вы используете для оценки эффективности стартапа?***Ответ* – «Скорость роста ключевых метрик (заказы, доходы, клиентская база);  
  Уровень операционной прибыли и эффективности;  
  Привлекательность юнит-экономики (CAC, LTV, ROI);  
  Наличие чёткой стратегии масштабирования;  
  Устойчивость команды и их опыт.»
* **Какой объем инвестиций вы готовы предложить и на каких условиях?***Ответ* – «На ранних стадиях (Pre-seed, Seed) суммы могут составлять $50–500 тыс.;  
  На стадии роста (Series A и далее) — $1 млн и выше.  
  Условия включают долю в компании (обычно 10–30% на ранних стадиях) или структуру convertible note.»

**4. Разработчики системы**

* **Какие технологии и архитектура подойдут для построения онлайн-системы управления заказами?**   
  *Ответ* – «Технологии:  
  Backend: Python (Django, Flask), Node.js, Java (Spring), Go  
  Frontend: React, Angular, Vue.js  
  Базы данных: PostgreSQL, MySQL (реляционные); MongoDB (NoSQL)  
  DevOps: Docker, Kubernetes, AWS, GCP, Azure  
  Архитектура: микросервисная или модульная монолитная (на начальном этапе).»
* **Как обеспечить надежность и устойчивость системы к пиковым нагрузкам?**   
  *Ответ* – «Использование балансировщиков нагрузки (например, NGINX, HAProxy);  
  Горизонтальное масштабирование с помощью Kubernetes или облачных решений;  
  Оптимизация запросов к базе данных (кэширование с помощью Redis или Memcached)»
* **Какие методы интеграции вы предложите для взаимодействия с финансовыми и логистическими системами?**   
  *Ответ* – «Использование REST или GraphQL API для связи с внешними сервисами;  
  Протоколы SOAP или gRPC для сложных и защищённых интеграций;  
  Вебхуки для уведомлений о событиях.»
* **Сколько времени потребуется на разработку минимально жизнеспособного продукта?**   
  *Ответ* – «От 3 до 6 месяцев, в зависимости от сложности системы, количества функций и размера команды.»
* **Как обеспечить защиту данных клиентов и курьеров в системе?**   
  *Ответ* – «Шифрование данных (SSL/TLS для передачи, AES для хранения); Аутентификация и авторизация (OAuth2, JWT).»
* **Какие дополнительные функции (например, прогнозирование времени доставки) можно внедрить в будущем?**   
  *Ответ* – «Прогнозирование времени доставки с использованием ML-алгоритмов; Геолокация и отслеживание в реальном времени;  
  Персонализированные рекомендации для клиентов.»
* **Какую поддержку и обслуживание системы вы сможете предоставить после запуска?***Ответ* – «24/7 мониторинг системы и устранение ошибок; Регулярное обновление функций и безопасность; Техническая поддержка для клиентов и администраторов; Обучение персонала и документация.»
* **Как учитывается оплата работы курьера: по времени, по количеству выполненных заказов или фиксированная ставка?***Ответ* – «По количеству выполненных заказов.»

**5. Курьер**

* **Какая информация нужна курьеру в мобильном приложении? Должны ли быть видны полные данные клиента или только частичные (например, адрес доставки)?***Ответ* – «Место откуда необходимо забрать заказ, место куда необходимо доставить заказ, вес заказа, сроки доставки, тип товаров (хрупкое/не хрупкое), номер телефона клиента (для оперативной связи), комментарий клиента (при наличии), количество денежных средств при успешном (своевременном) выполнении доставки и количество денежных средств при её задержке»;
* **Какую навигацию планируется использовать в приложении? Есть ли предпочтения по картографическим сервисам?***Ответ* – «Предпочтений нет»;
* **Какие инструменты коммуникации между курьером и диспетчером или клиентом нужно добавить (чат, звонок)?***Ответ* – «Необходима голосовая связь и связь через внутренний чат»;
* **Какая информация должна быть доступна в личном кабинете курьера (история заказов, расчет зарплаты, отзывы)?***Ответ* – «История заказов, расчет зарплаты, количество выполненных заказов за рабочий день, рейтинг среди курьеров, должна быть возможность узнать подробности о заказе до того, как курьер принял этот заказ»;

**6. Оператор**

* **Какие каналы поступления заказов нужно поддерживать (звонки, мессенджеры, сайт, электронная почта)?***Ответ* – «Заказы вводятся в системы вручную, клиенты связываются с оператором с помощью сотового или мессенджеров»;
* **Какие данные обязательны для ввода заказа: имя клиента, адрес доставки, сроки, описание товаров?***Ответ* – «Личные данные клиента (физ. лицо), информация о компании (юр. лицо), адрес доставки, желаемые сроки доставки, точное описание необходимых товаров, информация о фактическом получателе, доп. доп информация (на усмотрение клиента)»;
* **Нужно ли вводить функцию проверки качества данных, введенных оператором, до их отправки курьерам?**   
  *Ответ* – «Необходимо осуществлять проверку введенных данных на валидность и заполнение обязательных полей информации (данные клиента, реквизиты доставки, средства коммуникации)»;
* **Должен ли оператор иметь возможность редактировать заказы после их отправки курьерам?**   
  *Ответ* – «Да, но с обязательным уведомлением курьера об этом»;
* **Каким образом фиксируются спорные моменты, если курьер сообщает о некорректной информации по заказу?**   
  *Ответ* – «Все спорные моменты решаются в личном порядке, курьер звонит диспетчеру, и он решает эту проблему».

**7. Диспетчер**

* **Какую информацию диспетчер должен видеть в реальном времени (распределение заказов, местоположение курьеров, статус заказов)?***Ответ* – «Количество и данные (с возможностью назначения заказа) свободных курьеров, данные о местоположении и способах связи с курьером и данных выполняемого им заказа, количество и информацию о свободных заказов (которые курьер не принял   
  на доставку)»
* **Какие функции контроля необходимы: переназначение заказов, закрытие заказов, контроль задержек?***Ответ* – «Необходима возможность переназначения курьеров, возможность назначить одному курьеру несколько заказов (попутных), в случае задержки курьера и нарушения им сроков доставки необходимо появление уведомления об этом, при отмене заказа должна быть возможность перенаправить его оператору, также необходима возможность диспетчеру посматривать чат (курьер-клиент) и прослушивать запись их разговора»;
* **Должен ли диспетчер иметь возможность связываться с клиентами и курьерами? Если да, то как это будет реализовано?**   
  *Ответ* – «Необходимо наличие внутренних чатов (курьер – диспетчер / клиент – диспетчер) и резервный канал (сотовая связь)»;
* **Какую отчетность необходимо формировать для диспетчеров (например, задержки, маршруты, успеваемость курьеров)?***Ответ* – «Необходимо реализовать рейтинг курьеров (рассчитывать его исходя из количества успешно выполненных заказов, частоты задержек доставки и прочих параметров)»;
* **Какие уведомления диспетчер должен получать (например, об отмене заказов, проблемах с доставкой)?***Ответ* – «Уведомления о принятии курьером заказа на доставку, получения товара курьером, задержки доставки, отмене заказа, любых технических проблемах»;
* **Сколько заказов должен контролировать один диспетчер, и как решать ситуацию при большом объеме работы?**   
  *Ответ* – «На данном этапе контроль за выполнением доставок будет осуществлять один диспетчер, надеюсь, что автоматизация   
  и отсутствие лагов и ошибок в программе позволит справляться с задачами в периоды пиковых нагрузок»;
* **Нужно ли диспетчеру управлять графиком работы курьеров?**   
  *Ответ* – «Нет, график работы курьеров определяют сами курьеры, диспетчер должен иметь возможность предложить курьеру заказ   
  с повышенной суммой отплаты за его доставку»;
* **Как решаются проблемы с возвратом товаров, если клиент отсутствует по адресу или отказывается от заказа?***Ответ* – «Необходима возможность оформления возврата товара при получении клиентом (на это отводить небольшой промежуток времени – 5 мин.)».

**8. Администратор**

* **Какие действия администратор сможет выполнять в системе (регистрация пользователей, назначение прав, управление ролями)?***Ответ* – «Просматривать данные новых пользователей, которые подлежат регистрации. Назначать права доступа к системе»;
* **Какие уровни доступа нужно предусмотреть для разных ролей?***Ответ* – «Уровень «курьер» - для просмотра информации о заказах и выбора одного из них для доставки + возможность изменять информацию о себе, следить за количеством выполненных заказов и своим рейтингом. Уровень «оператор» - внесение данных   
  о новых заказах, редактирование этих заказов, просмотр информации о клиентах, возможность связи с клиентом для редактирования или уточнения заказа. Уровень «диспетчер» - мониторинг информации обо всех активных курьерах, заказах и клиентах, чьи заказы сейчас в работе. Возможность переназначения заказа другому курьеру, передачи отмененного заказа оператору»;
* **Как администратор будет управлять учетными записями: вручную или автоматически через интеграции?***Ответ* – «Я думаю, что все должно быть автоматически с возможностью ручной корректировки.»
* **Нужно ли реализовать систему уведомлений для администратора (например, о неактивных пользователях или ошибках системы)?***Ответ* – «Да, уведомления нужны обо всем, что происходит с заказами (отмена, редактирование, задержка, ошибка в данных…)   
  с возможностью фильтрации по типу уведомления, номеру заказа …»;
* **Должен ли администратор иметь доступ к аналитике системы (количество заказов, эффективность курьеров и диспетчеров)?**   
  *Ответ* – «Да, у него должна быть полная информация обо всем».

**9. Бухгалтер:**

* **В каком виде вам необходимо передавать информацию?***Ответ* – «Информация должна передаваться в электронном виде в формате таблиц (например, Excel или CSV), либо через API в заранее оговоренном формате JSON/XML, содержащем данные о заказах и доставках.»
* **Можете ли вы предоставить образец информации желаемого вида?**   
  *Ответ* – «Да, мы можем предоставить образец таблицы или документа с полями, необходимыми для учета и расчетов, а также описание API-эндпоинтов для интеграции.»
* **Как с Вашей точки зрения можно усовершенствовать систему?***Ответ* – «Можно добавить автоматическую интеграцию с бухгалтерскими программами (например, 1С или аналогами), чтобы минимизировать ручной ввод данных. Также полезно предусмотреть в системе аналитические отчеты для управления финансовыми потоками.»
* **С какой периодичностью необходимо отправлять отчеты?**  
  *Ответ* – «Ежедневно для оперативного учета доставки и расчета выплат курьерам. Итоговые отчеты за неделю и месяц также необходимы для контроля и анализа.»
* **Есть ли инструменты для самостоятельного расчета заработанных средств, для сотрудников нашей организации?***Ответ* – «Да, желательно иметь инструмент в личном кабинете курьера, где он сможет видеть актуальные данные о своих заработках с учетом выполненных заказов и начислений. Это сократит запросы в бухгалтерию и упростит коммуникацию.»

**10. Поставщик:**

* **Какая Вам необходима отчетная документация о нашей работе?***Ответ* – «Нам необходимы ежедневные отчеты, содержащие информацию о доставленных заказах, времени доставки, стоимости услуг и возможных задержках. Также желательно предоставлять сводные отчеты за неделю и месяц.»
* **Кто из Ваших сотрудников будет поддерживать связь с нашей службой доставки?***Ответ* – «За связь с вашей службой доставки будет отвечать менеджер по логистике или сотрудник отдела сбыта.»
* **По каким каналам будет осуществляться эта связь?***Ответ* – «Связь будет осуществляться через электронную почту, корпоративный мессенджер (например, Telegram или WhatsApp)   
  и телефон. При необходимости можем подключить вашу систему через API для обмена данными.»
* **Как мы могли бы улучшить нашу работу с Вашей точки зрения?***Ответ* – «Повысить точность доставки, минимизировать сроки обработки заказов и предусмотреть возможность оперативного уведомления о статусе доставки. Также полезно наладить обратную связь для фиксации и решения возникающих проблем.»
* **Возможно ли разработать систему поощрений наших сотрудников (за ваш счет) при условии их отличной, безошибочной работы?**   
  *Ответ* – «Мы готовы рассмотреть возможность поощрений в виде бонусов за безупречную работу, особенно если это позволит улучшить качество доставки и укрепить сотрудничество.»
* **Как нам лучше поступить при отсутствии у Вас нужного товара?***Ответ* – «В случае отсутствия товара желательно оперативно сообщать об этом в систему, чтобы мы могли заменить его на аналогичный или скорректировать заказ. Также важно уведомить клиента, чтобы избежать недовольства.»

**11. Индивидуальный клиент:**

* **Вы бы хотели видеть курьера на карте или Вам достаточно ориентировочного времени прибытия его к месту получения заказа?**   
  *Ответ* – «Мне было бы удобно видеть курьера на карте, чтобы точно понимать, где он находится, особенно если время прибытия меняется.»
* **Нужна ли возможность связываться с курьером через мессенджеры, помимо сотовой связи?**   
  *Ответ* – «Да, это очень удобно. Возможность связаться через мессенджеры (например, WhatsApp или Telegram) позволит решить вопросы без лишних звонков.»
* **Вам необходима возможность проверить товар при получении с возможностью сразу оформить возврат?**   
  *Ответ* – «Да, это важно. Проверка товара при получении и возможность оформить возврат на месте улучшат качество обслуживания   
  и доверие к вашему сервису.»
* **Что бы Вы хотели получить от нас в случае задержки при доставке товаров?**   
  *Ответ* – «В случае задержки хотелось бы получить уведомление о новой ориентировочной дате и времени доставки, а также, возможно, небольшой бонус, например, скидку или промокод.»
* **Вы не против, если оператор предварительно будет уточнять время и адрес доставки?**   
  *Ответ* – «Нет, я не против. Уточнение времени и адреса доставки помогает избежать недоразумений и повышает удобство.»

**12. В2В клиент:**

* Все вопросы для индивидуальных клиентов + следующие:
* **Кто из Ваших сотрудников будем иметь возможность оформлять заказы, через нашу службу доставки?***Ответ* – «Оформлять заказы смогут сотрудники отдела логистики, отдела продаж или другие уполномоченные сотрудники, которых мы заранее укажем в системе.»
* **Может ли один сотрудник оформить несколько заказов одновременно?***Ответ* – «Да, это важно. Один сотрудник должен иметь возможность оформлять несколько заказов одновременно, чтобы обеспечить оперативность в периоды высокой загруженности.»
* **Кто будет получать уведомления о статусе заказов?***Ответ* – «Уведомления о статусе заказов будут получать сотрудники, которые их оформили, а также ответственные лица, например руководитель отдела логистики или менеджер по доставке.»
* **Как нам построить свою работу для продуктивной работы, с максимальной выгодой друг для друга?***Ответ* – «Важно наладить оперативный обмен информацией, минимизировать ошибки в передаче данных и обеспечить прозрачность на всех этапах доставки. Также полезно регулярно проводить обратную связь для анализа и улучшения процессов.»
* **Вам необходима регистрация как юридического или физического лица?**   
  *Ответ* – «Нам необходима регистрация как юридического лица, чтобы упростить процесс бухгалтерского учета и взаимодействия.»