### **Exercise 00 — Role-playing game (Ролевая игра)**

**Роли участвующие в игре:**

1. Основатели стартапа (инициаторы и инвесторы проекта)
2. Магазины и предприятия питания (основные клиенты системы)
3. Индивидуальные клиенты (заказчики)
4. Курьеры (исполнители доставки)
5. Диспетчер (координирует процесс доставки)
6. Оператор (заносит заказы в систему)
7. Бухгалтерия (занимается финансовыми расчетами)
8. Администратор (управляет доступом к системе)
9. Конкурент

**Доп роли:**

1. Ведущий
2. Делопроизводитель

### **Отчет по ролевой игре**

1. Распределение участников по ролям;

| N п/п | Роль | Актер |
| --- | --- | --- |
| 1 | Ведущий | franchel |
| 2 | Делопроизводитель | mirmulnb |
| 3 | Основатели стартапа | mirmulnb |
| 4 | Магазины и предприятия питания | franchel |
| 5 | Индивидуальные клиенты | franchel |
| 6 | Курьеры | franchel |
| 7 | Диспетчер | mirmulnb |
| 8 | Оператор | mirmulnb |
| 9 | Бухгалтерия | franchel |
| 10 | Администратор | mirmulnb |
| 11 | Конкурент | franchel |

1. Краткое описание каждой роли о себе;

| N п/п | Роль | О роле |
| --- | --- | --- |
| 1 | Ведущий | лидер проекта,контролирует ход ролевой игры,  отвечает на вопросы участников и координирует их действия |
| 2 | Делопроизводитель | делопроизводитель - это представитель компании, который следит за проведением беседы и конспектирует всю встречу. |
| 3 | Основатели стартапа | Это я, то есть мы. именно те люди которые напрямую материально заинтересованы в успешности создаваемого продукта. |
| 4 | Магазины и предприятия питания | поставщики,с которыми сотрудничает стартап для обеспечения продуктами питания и готовыми блюдами,которые заказывает клиент |
| 5 | Индивидуальные клиенты | люди которые узнали о нашем продукте и решили заказать у нашей компании доставку из пункта А в пункт Б. |
| 6 | Курьеры | это основные винтики системы, чьими руками товары будут доставлены от продавца, покупателю. |
| 7 | Диспетчер | это ответственная роль, которая контролирует курьеров и готовая решить любой спорный моменты с клиентом(арбитр воплоти). |
| 8 | Оператор | это сотрудник, который смело противостоит огромному количеству заявок и мужественно из разных источников добавляет их в систему. |
| 9 | Бухгалтерия | это специалист, который отвечает за отчетность компании перед налоговыми органами и за выплату заработной платы всем сотрудникам компании. |
| 10 | Администратор | сотрудник который назначает права доступа для всех пользователей системы. |
| 11 | Конкурент | это внешний участник рынка, который прямо или косвенно закрывает потребности клиента в перевозке груза из пункта А в пункт Б. |

1. Потребности роли и возникающие проблемы в контексте задачи;

| N п/п | Роль | Потребности роли |
| --- | --- | --- |
| 1 | Ведущий | Получить четкие и конкретные ответы на свои вопросы |
| 2 | Делопроизводитель | Чтобы участники данной игры не уходили от темы вопросов и отвечали в установленные временные сроки |
| 3 | Основатели стартапа | Получить выручку и все больше и больше развивать свой стартап.Стать конкурентом на рынке |
| 4 | Магазины и предприятия питания | Удобное взаимодействие с оператором |
| 5 | Индивидуальные клиенты | Качественный и в срок доставленный товар/продукт питания |
| 6 | Курьеры | Умеренное кол-во заказов и своевременная оплата труда,удобное приложение с полным интерфейсом |
| 7 | Диспетчер | Полный функционал платформы для назначения курьеров на заказ и возможность быстро переназначить в случае непредвиденной ситуации |
| 8 | Оператор | Удобное взаимодействие с поставщиками |
| 9 | Бухгалтерия | Единые стандарты для отчетов и ОФД |
| 10 | Администратор | Удобная форма регистрации курьеров и полный функционал для назначения прав доступа |
| 11 | Конкурент | Провал нашего стартапа.Чтобы на рынке не появился крупный конкурент. |

### Заданные вопросы и ответы от ролей.

| N п/п | Роль | Вопросы | Ответы |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Ведущий | - | - |
| 2 | Делопроизводитель | - | - |
| 3 | Основатели стартапа | Смогу ли я видеть ключевые показатели(среднее время доставки,кол-во заказов,выручка)? | да все эти показатели можно будет отслеживать через нашу систему |
|  |  | Сколько средств я гипотетически получу от внедрения системы? | точно ответить на этот вопрос мы не сможем,но на основе данных системы мы сможем получать объективные данные которые позволят принимать нам правильные бизнес решения |
|  |  | Есть ли подобная система у клиентов? | да многие агрегаторы доставки используют подобные решения |
|  |  | Cмогу ли я видеть статистику по заказам доставкам и доходам?(через отчеты метрики) | да сможем и мы с каждым разом будем увеличивать кол-во метрик |
| 4 | Магазины и предприятия питания | Какое время доставки вы ожидаете от нашей компании? | Мы ожидаем время доставки за 3 часа или если заказ не срочный, то до 20.00 |
|  |  | Какую пользу принесёт ваш бизнес нашему? | Мы дадим вам много периодических заказов и клиентов, которые узнают о вашем продукте. |
|  |  | Почему вы выбрали именно нас ? | Нам известно что компанию создали студенты, и мы хотим вкладываться в молодые таланты. |
| 5 | Индивидуальные клиенты | Ваши ожидания от взаимодействия с курьерами? | Я хочу чтобы курьеры были, как “Райан Гослинг” с улыбкой на лице и вкусно пахнущим. |
|  |  | За какое время вы хотите, чтобы доставили ваш заказ и готовы ли вы доплатить за экспресс доставку в 3 часа? | Я хочу чтобы заказ обязательно доставляли день в день. Да иногда я готова заплатить, например 100 дополнительных рублей за экспресс доставку. |
|  |  | Нужна ли вам возможность напрямую общаться с оператором и курьером? | Да я очень хочу чтобы такая возможность была, но не факт что я ей буду пользоваться постоянно. |
| 6 | Курьеры | Какую заработную плату вы ожидаете ? | Я хочу чтобы у мне ежедневно выплачивали зарплату и была как можно меньше комиссия платформы. |
|  |  | Сколько заказов в день вас бы устраивало? | Меня бы устраивало если бы постоянные заказы один за другим. |
|  |  | Как территориально вам удобно было бы работать, на одном месте или вас устраивает возможность за доплату ездить по всему городу? | Мне без разницы, лишь бы платили хорошо и были постоянные заказы и пробок было меньше. |
| 7 | Диспетчер | Какие у вас ожидания от системы назначения и переназначения курьеров на заказы? | Я ожидаю платформу в которой можно легко разобраться и в любой момент получить тех. поддержку. |
|  |  | Сможете ли вы иногда забирать на себя обязанности оператора? | Да конечно, за отдельную доплату я готов этим занятиться. |
| 8 | Оператор | Через какие каналы связи вам было бы комфортно взаимодействовать с поставщиками ? | Мне было бы комфортно взаимодействовать с поставщиками через What’s App и Одноклассники. |
|  |  | Нужна ли вам функция отслеживания конкретного клиента, помогающая фиксировать звонки? | Да мне было бы удобнее работать если бы были заранее заведены организации или индивидуальные клиенты, которые будут с нами работать. Если бы это был новые клиент я хотела бы иметь возможность его сама завести. |
| 9 | Бухгалтерия | В каком формате вы хотите чтобы вам приходили отчеты по продажам? | Я хотела бы чтобы данные о заказах приходили мне в формате Enterprise Data, формате который совместим с 1С Бухгалтерией. |
|  |  | Нужна ли вам интеграция нашей платформы с 1С Бухгалтерией и если нужна то какой версией. | Да мне критически важна интеграция с 1С бухгалтерией, самой последней версии 3.0.119 |
|  |  | Как нам лучше выбивать чеки и какую ОФД вы порекомендуете для синхронизации с нашей платформой? | Мне удобно чтобы вы как только осуществили услугу сразу выбивали чек, а не в конце дня. Я порекомендую вам официальную платформу для выбивания чеков check.ofd.ru. |
| 10 | Администратор | Нужна ли вам функции доступа и запрета у ролей к конкретным разделам системы? | Мне эта функция для начала не обязательная, мне достаточно чтобы были заготовленные шаблоны пользователей системы. |
|  |  | Какую форму регистрации системы курьеров вы видите? Как вы хотите чтобы выдавались им права? | Удобный и простой интерфейс без лишних функцию, чтобы курьер не мог сломать систему при регистрации с защитой от неправильного ввода. Права я хочу чтобы выдавались автоматически, сразу после подтверждения регистрации курьером. |
| 11 | Конкурент | С какими сферами вы чаще всего работаете? | Чаще всего мы работает с интернет ритейлерами и реже с розничными магазинами. |
|  |  | Используете ли вы современные технологии? | Нет, чаще всего мы не используем ничего новее оповещений для клиентов в What’s App о том в какое время придет заказ. |
|  |  | Какое или какие у вас конкурентные преимущества относительно других участников рынка? | У нас есть репутация и база постоянных клиентов с которыми мы работает уже не один год. |