|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Идентификатор** | **Стейкхолдер** | **Действие** | **as is** | | **Проблемы** |
|  |  |  | По телефону | Очно |  |
| st00100 | Клиент | Оплатить заказ удобным способом | + | + | Возможны проблемы по типу отсутствия терминала |
| Сделать заказ «ко времени» или «в ближайшее время» | + | + | Возможно допустить ошибку при оформлении заказа |
| Связаться с курьером для получения статуса заказа | + | - | Проблемы со связью или неактуальный статус |
| Получить качественные продукты | + | + | На товарах с истекающим сроком годности нет пометки |
| st00200 | Курьер | Узнать место вывоза заказа | + | + |  |
| Забронировать заказ | + | + |  |
| Узнать время доставки | + | + | Возможно опоздание |
| Узнать адрес доставки | + | + | Проблемы с вручением заказа (неверный адрес, клиента нет дома) |
| st00300 | Оператор | Получение информации о заказах | + | + | Нехватка времени, проблемы со связью |
| st00400 | Диспетчер | Отслеживать местонахождение курьера и статус заказа | + | - | Нехватка времени, проблемы со связью |
| st00500 | Бухгалтерия | Получать информацию о выполненных заказах | + | - | Возможны ошибки при передаче данных |
| st00600 | Администратор | Зарегистрировать курьера | + | - | Несвоевременная информация о новых курьерах |
| Открыть права доступа курьерам | + | - |  |
| st00700 | Разработчики системы | Разработка системы по всем требованиям | + | - | Изменение условий в процессе, нехватка информации |
| st00800 | Техническая поддержка | Оперативная помощь при неполадках | + | - | Нехватка информации о работе системы |
| st00900 | Поставщики заказов | Передать данные о заказе | +/- | + | Возможны ошибки при комплектации заказа |
| st01000 | Конкурент | Узнать процессы | + | + |  |