### **Exercise 00 — Role-playing game**

1. **Распределить роли:**
2. Ведущий - armensha
3. Делопроизводитель - gustavoc
4. Делопроизводитель - rikertwi

|  |  |
| --- | --- |
| Роль | Имя |
| Руководитель службы доставки | armensha |
| Курьер | armensha |
| Клиент | armensha |
| Оператор | gustavoc |
| Диспетчер | gustavoc |
| Бухгалтер | gustavoc |
| Разработчики системы | rikertwi |
| Администратор | rikertwi |
| Поставщики заказов | rikertwi |

**2. Подготовка к игре**

1. **Для кого строим систему?** Для всех стейкхолдеров

**Какие потребности хотим закрыть?** Закрыть потребность быстрой доставки мелких партий товаров индивидуальным клиентам, потому что в период локдауна многие магазины и предприятия резко увеличили объем онлайн продаж.

1. **Какие проблемы решаем?** Возможность быстрой доставки товаров без похода в магазин оффлайн

**Чьи это проблемы?** Предприятий и магазинов; клиентов

1. **В чем мотивация деятельности?** Создание конкурентноспособного и эффективного продукта в период острой потребности
2. **В чем основа деятельности, бизнеса?** Служба доставки, обеспечивающая доставку товаров индивидуальному клиенту из продуктовых магазинов и предприятий питания

**Как это работает?** Развертывается онлайн-система, куда стекаются заказы и откуда курьеры оперативно разбирают заказы для выполнения

**Какие роли (люди)?** См. задание 1

**Какие процессы?** Оформление заказа, принятие заказа оператором, комплектация работником склада, передача заказа курьеру, доставка заказа курьером до клиента, закрытие заказа, обратная связь от клиента

1. **Где происходят процессы системы?** Реальный и виртуальный мир. Виртуальный мир: веб-сайт, мобильное приложение. Реальный мир: продуктовый магазин, предприятия питания, склад, пункты выдачи заказов, пункты доставки

**Распределена ли команда в системе?** Да

1. **Какие периоды, часовые пояса, временные ограничения?** Служба работает круглосуточно, все часовые пояса России

4.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Роль | Описание | Потребности | Проблемы |
| Руководитель службы доставки | Управляет и координирует работу службы доставки, обеспечивает эффективную и своевременную доставку заказов | Создание сервиса, отвечающего требованиям конечных пользователей | Недостаточное финансирование, трудности с сотрудниками (непунктуальность, некомпетентность), технические несовершества (ошибки при вводе вручную) |
| Курьер | Исполнитель, отвечающий за получение заказа из пункта выдачи и доставку его клиенту | Оперативное получение информации о заказах. Возможность выбора района доставки заказа и т. п. | Сложности с маршрутом, отсутствие клиента на месте. Неполная информация о заказе. |
| Клиент | Лицо, пользующееся услугами сервиса | Удобное оформление заказа, возможность выбора времени доставки, оплаты заказа удобным способом, покупка качественных продуктов | Проблемы с оплатой, долгое время доставки, опоздания курьера, просроченные товары. |
| Оператор | Лицо, вводящее заказы в систему в едином формате. | Сбор информации о клиентах и их заказах и добавление в единую базу данных. | Ошибки при вводе данных. |
| Диспетчер | Сотрудник, координирующий работу курьеров и в случае необходимости перенаправляющий заказы | Удобное управление распределением заказов между курьерами и быстрое реагирование | Трудности со связью, технические неполадки, задержки в работе из-за большого количества заказов |
| Бухгалтер | Начисляют зарплату сотрудникам, готовят и отправляют отчетность в налоговую службу. | Ведение учета доходов и расходов компании | Ошибки в информации о доходах или расходах |
| Разработчики системы | Специалисты, которые создают и поддерживают службу доставки: приложение, веб-сайты и другие программные продукты | Получение четкого ТЗ, адекватные сроки и дедлайны для выполнения | Сжатые сроки, нехватка времени, необходимость переделывать работу |
| Администратор | Человек, ответственный за регистрацию новых курьеров и распределение среди них соответствующих прав. | Зарегистрировать курьера, передать права доступа курьеру. | Проблемы со связью |
| Поставщик | Компания, организация или физическое лицо, обеспечивающее клиентов товарами | Сотрудничество со службой доставки, сбор заказов | Некачественные товары, несвоевременное обновление ассортимента |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Роль | Вопрос | Ответ |
| Руководитель службы доставки | 1. С какими проблемами вы сталкиваетесь при привлечении новых партнеров? 2. В чем ваше преимущество? | 1. Отказ от сотрудничества из-за невыгодных условий. 2. Большое количество курьеров, возможность доставки ко времени |
| Курьер | 1. Какие возможности вы хотите иметь в работе? 2. Какие есть проблемы в работе? | 1. Возможность выбирать заказы, возможность просматривать отзывы и оставлять отызы о клиентах 2. Невозможность оспорить негативный отзыв. Добавить возможность оставлять чаевые курьерам |
| Клиент | 1. Какие дополнительные возможности хотите видеть в сервисе? 2. Вы что-то хотите изменить в процессе оформления заказа? | 1. Реферальная программа Приведи друга, система накопления бонусов, промокоды на товары и доставку 2. Возможность видеть продукты с истекающим сроком годности, возможность добавления комментария курьеру и сборщику, кнопка «Оставить у двери» |
| Оператор | 1. Какую систему для работы вы хотите использовать? | 1. CRM-система |
| Диспетчер | 1. Какую систему для работы вы хотите использовать? 2. Что бы вы хотели улучшить? | 1. CRM-система 2. Возможность связываться с курьером и по обычному номеру телефона, и по IP-телефонии. На случай сбоев со связью |
| Бухгалтер | 1. В какой системе вы работаете? 2. С каком банке вам удобнее работать? | 1. 1С-бухгалтерия 2. Сбербанк |
| Разработчики системы | 1. Какие интеграции с другими системами необходимы? 2. Какие уведомления и оповещения должны быть реализованы? 3. Какие ограничения на ввод данных существуют? 4. Какие требования к безопасности данных? | 1. CRM-система, 1С-бухгалтерия 2. Курьерам: Новые заказы, статус, оплата. Диспетчеру: Проблемы с заказами/курьерами. 3. Форматы: адреса, даты, телефоны. Лимиты: вес, габариты, текст. 4. Защита: персональные/финансовые данные. Шифрование, обновления, 2-факторная аунтефикация. |
| Администратор | 1. Как вы видите систему регистрации курьеров? | 1. Автоматическая выдача прав зарегистрированному пользователю. |
| Поставщик | 1. Какие у вас цели по количеству получаемых заказов от нашего сервиса? | 1. Увеличение количества заказов на 30% от исходного |