***Ведущий – gustavoc***

***Делопроизводитель – gustavoc***

***Стейкхолдеры – rikertwi и armensha***

**Основная проблема:**

В условиях возросшего спроса на онлайн-доставку существует проблема неэффективности ручной обработки заказов, что приводит к задержкам в доставке, ошибкам и высоким операционным издержкам. Отсутствие автоматизированной системы распределения заказов и контроля за курьерами препятствует масштабированию бизнеса и ухудшает качество обслуживания клиентов.

**Цель брейншторма:**

\* Погружение в задачу и детальное понимание бизнес-процессов курьерской доставки

\* Выявление потребностей и проблем каждого стейкхолдера

\* Разработка идей и решения текущей проблемы

\* Анализ процессов и ролей в системе

\* Выявление временных ограничений и особенностей работы системы

**Вопросы:**

**Курьеру:**

\* Как вы выбираете заказы для доставки? Что для вас самое важное при выборе?

\* Какие проблемы чаще всего возникают во время доставки?

\* Что вас мотивирует работать курьером?

\* Какие инструменты вам необходимы для эффективной работы?

\* Как вы сейчас взаимодействуете с диспетчером? Что бы вы хотели изменить в этом процессе?

**Диспетчеру:**

\* Как вы распределяете заказы между курьерами? Какие критерии учитываете?

\* Как вы контролируете местоположение курьеров?

\* Как вы переназначаете заказы в случае форс-мажоров?

\* Какие инструменты вам нужны для более эффективного управления курьерами?

\* Какие отчеты вам необходимы для анализа работы курьеров?

**Бухгалтеру:**

\* Как сейчас происходит процесс расчета оплаты курьерам и поставщикам заказов?

\* Какие данные вам необходимы для расчета оплаты?

\* Какие проблемы возникают при расчетах?

\* Какие отчеты вам необходимы для финансового учета?

**Администратору Системы:**

\* Как сейчас происходит регистрация курьеров в системе?

\* Как вы назначаете права доступа в системе?

\* Какие проблемы возникают при управлении учетными записями пользователей?

\* Какие инструменты вам необходимы для более эффективного управления системой?

**Клиенту/поставщику:**

\* Какой функционал должен быть в приложении чтобы им было удобно пользоваться?

**Представитель Команды Разработчиков:**

**(Задает вопросы от себя всем ролям, уточняет детали, ищет противоречия в ответах, выясняет приоритеты)**

\* Какие самые критичные проблемы, которые нужно решить в первую очередь?

\* Какие функции системы будут наиболее полезны для вашей работы?

\* Какие интеграции с другими системами вам необходимы?

1. **Предложения по формированию бизнес-требований:**

**Цель – сформулировать правила, чтобы понять, что нужно сделать и зачем.**

• Интеграция с картографическими сервисами: Для отображения местоположения курьеров, построения оптимальных маршрутов с учетом пробок и отображения информации о заказах на карте. (Вывод: курьеру и диспетчеру необходима навигация, учитывающая пробки)

• Разработка мобильного приложения для курьеров: С удобным интерфейсом, отображением информации о заказах, возможностью связи с диспетчером и клиентом, а также прозрачной системой расчета оплаты. (Вывод: курьер нуждается в удобном инструменте для работы)

• Автоматизация расчета оплаты курьерам и поставщикам заказов: На основе данных о доставленных заказах, расстоянии, типе заказа и других параметрах. (Вывод: бухгалтеру необходима автоматизация расчетов)

• Автоматизация системы регистрации пользователей и управления правами доступа: Для упрощения работы администратора системы и обеспечения безопасности данных. (Вывод: администратору необходимы инструменты управления пользователями и правами)

• Система отчетности и аналитики: Для мониторинга работы курьеров, анализа финансовых показателей и принятия управленческих решений. (Вывод: диспетчеру и бухгалтеру нужны отчеты для анализа эффективности)

• Обеспечение безопасной и надежной работы системы: С защитой данных, резервным копированием и отказоустойчивостью. (Общее требование, важное для всех ролей)

1. **Проблемы по ролям**

**Цель – выявить проблемы стейкхолдеров.**

**Курьер**:

• Неудобный процесс выбора заказов, недостаток информации о заказе, пробки, сложности с поиском адреса, отсутствие обратной связи от клиентов, непрозрачная система расчета оплаты.

**Диспетчер**:

• Сложности с отслеживанием местоположения курьеров, неэффективное распределение заказов, ручное переназначение заказов, отсутствие полной информации о курьерах (их специализация, загруженность), трудоемкий процесс связи с курьерами.

**Бухгалтер**:

• Ручной ввод данных, сложные тарифные планы, расхождения в данных от разных источников, ошибки при расчетах.

**Администратор Системы:**

• Ручная регистрация пользователей, трудоемкое назначение прав доступа, отсутствие инструментов мониторинга активности пользователей.

**Клиент/поставщик:**

• Неудобство пользования сервисом

1. **Предложения/потребности по ролям:**

**Цель – выявить потребности стейкхолдеров и разработать предложения.**

**Курьер:**

Потребности: Удобное мобильное приложение с навигатором, информацией о заказе и возможностью связи, прозрачная система расчета оплаты, возможность выбора заказов по местоположению и оплате.

**Диспетчер:**

Потребности: Карта с отображением местоположения курьеров, система автоматического распределения заказов, инструменты для быстрого переназначения заказов, возможность связи с курьерами через чат, отчеты о работе курьеров.

**Бухгалтер:**

Потребности: Автоматизированный процесс получения данных о заказах и расчета оплаты, удобные инструменты для анализа данных и формирования отчетов.

**Администратор Системы:**

Потребности: Автоматизированная система регистрации пользователей, удобный интерфейс для управления правами доступа, инструменты для мониторинга активности пользователей.

**Клиент:**

Потребности: Удобная и быстрая система регистрации и оформления доставки, отслеживания.

**Поставщик:**

Потребности: Удобная система для работы с поставками, отслеживанием заказа и расчетом.

1. **Проблемы, которые непонятно как решать:**

**Цель – найти решение для проблем, которые непонятно, как лучше решить.**

**Проблемы:**

• Как учитывать приоритеты заказов при распределении (например, срочные заказы или заказы VIP-клиентов)?

• Как обеспечить безопасность курьеров при доставке в опасные районы?

• Как обрабатывать случаи, когда клиент отказывается от заказа или не может его принять?

• Как бороться с мошенничеством со стороны курьеров (например, присвоение заказов или завышение стоимости доставки)?

• Как обеспечить масштабируемость системы при увеличении количества заказов и пользователей?

• Как интегрировать систему с различными платежными системами и обеспечить безопасность транзакций?

• Как разработать систему мотивации курьеров, которая будет справедливой и эффективной?

**Решения:**

• Внедрить систему приоритетов в алгоритм распределения заказов. Заказы помечаются как "срочные" или "VIP", что дает им приоритет при выборе курьером и назначении диспетчером.

• Ограничить доставку в определенные районы в ночное время. Предоставлять курьерам возможность отказываться от доставки в опасные районы. Предлагать доставку до безопасной точки.

• Предусмотреть возможность возврата товара поставщику. Внедрить процедуру связи с клиентом для уточнения причины отказа. В случае ошибки со стороны магазина - назначать нового курьера и отправлять повторно.

• Внедрить систему GPS-трекинга, контрольные звонки клиентам, систему отзывов и оценок. Проводить регулярные аудиты и расследования.

• Использовать облачные технологии для хранения данных и обработки запросов. Разработать архитектуру для гибкости и масштабируемости компонентов системы.

• Использовать надежные платежные шлюзы. Внедрить многофакторную аутентификацию. Проводить регулярные тесты на проникновение.

• Разработать систему бонусов за скорость, качество доставки и положительные отзывы клиентов. Предоставлять гибкий график работы. Проводить конкурсы и розыгрыши призов.

1. **AS IS и TO BE:**

**Цель – показать процесс как есть сейчас и каким он будет после реализации проекта.**

**Курьер:**

As-Is:

• Поиск заказов: Получает информацию о заказах по телефону от диспетчера или самостоятельно ищет заказы в общем списке.

• Выбор заказа: Ориентируется на местоположение, оплату (если известна заранее) и личный опыт.

• Навигация: Использует сторонние навигаторы, не интегрированные с системой, или спрашивает дорогу у местных жителей.

• Связь с диспетчером/клиентом: Общается по телефону, что может быть неудобно и отвлекать от вождения.

• Подтверждение доставки: Сообщает о доставке по телефону диспетчеру, который вносит информацию в систему.

• Получение оплаты: Получает оплату наличными или переводами, что требует учета и отчетности.

• Отчетность: Предоставляет отчет о доставленных заказах диспетчеру или бухгалтеру, часто в ручном формате.

To-Be:

• Поиск заказов: Просматривает список доступных заказов в мобильном приложении с фильтрами по местоположению, оплате, типу заказа.

• Выбор заказа: Получает полную информацию о заказе (адрес, расстояние, вес, оплата) прямо в приложении.

• Навигация: Использует встроенный навигатор, который автоматически строит оптимальный маршрут с учетом пробок.

• Связь с диспетчером/клиентом: Общается с диспетчером и клиентом через чат в приложении.

• Подтверждение доставки: Подтверждает доставку в приложении, информация автоматически обновляется в системе.

• Получение оплаты: Оплата автоматически начисляется на счет курьера в системе.

• Отчетность: Вся информация о доставленных заказах и начисленной оплате автоматически формируется в приложении.

**Диспетчер**:

As-Is:

• Получение информации о заказах: Получает информацию о новых заказах по телефону или электронной почте.

• Распределение заказов: Распределяет заказы между курьерами вручную, ориентируясь на их местоположение и доступность.

• Контроль за курьерами: Контролирует местоположение курьеров и статус заказов по телефону.

• Переназначение заказов: Переназначает заказы вручную в случае форс-мажоров.

• Связь с курьерами/клиентами: Общается с курьерами и клиентами по телефону.

• Отчетность: Формирует отчеты о работе курьеров вручную.

To-Be:

• Получение информации о заказах: Автоматически получает информацию о новых заказах в системе.

• Распределение заказов: Использует систему автоматического распределения заказов, которая учитывает местоположение курьеров, их специализацию и загруженность.

• Контроль за курьерами: Отслеживает местоположение курьеров и статус заказов на карте в реальном времени.

• Переназначение заказов: Переназначает заказы с помощью удобного интерфейса, который автоматически предлагает подходящих курьеров.

• Связь с курьерами/клиентами: Общается с курьерами и клиентами через чат в системе.

• Отчетность: Получает автоматические отчеты о работе курьеров, финансовых показателях и других важных метриках.

**Бухгалтер:**

As-Is:

• Сбор данных о заказах: Собирает данные о доставленных заказах из различных источников (от диспетчеров, курьеров, поставщиков заказов).

• Расчет оплаты: Рассчитывает оплату курьерам и поставщикам заказов вручную, используя сложные тарифные планы.

• Учет оплат: Ведет учет оплат в ручном режиме.

• Отчетность: Формирует финансовые отчеты вручную.

To-Be:

• Сбор данных о заказах: Автоматически получает данные о доставленных заказах из системы.

• Расчет оплаты: Система автоматически рассчитывает оплату курьерам и поставщикам заказов на основе заданных правил.

• Учет оплат: Система автоматически ведет учет оплат.

• Отчетность: Система автоматически формирует финансовые отчеты.

**Администратор Системы:**

As-Is:

• Регистрация пользователей: Регистрирует новых курьеров вручную, заполняя анкеты и создавая учетные записи.

• Управление правами доступа: Назначает права доступа пользователям вручную, выбирая их из списка.

• Мониторинг активности: Отсутствует система мониторинга активности пользователей.

To-Be:

• Регистрация пользователей: Использует автоматизированную систему регистрации пользователей.

• Управление правами доступа: Использует удобный интерфейс для назначения прав доступа.

• Мониторинг активности: Использует инструменты для мониторинга активности пользователей и выявления подозрительных действий.

**Клиент/поставщик**

As-Is:

• Регистрация пользователей: Сложный и долгий процесс регистрации через оператора

• Отслеживание: Отслеживания заказа нет, возможно получить информацию по телефону, но долго и не всегда эта информация есть.

• Оплата: Неудобная оплата при получении/переводом вне приложения

To-Be:

• Регистрация пользователей: Быстрая самостоятельная регистрация в несколько шагов

• Отслеживание: Есть отслеживание заказа через приложение

• Оплата: Удобная оплата разными вариантами через приложение (онлайн, наличными, переводом)

**Оператор**

As-Is:

• Собирает заказы от магазинов и предприятий питания любым доступным способом и вводит в систему в едином формате

To-Be:

• Появляется интеграция с CRM магазинов и роль упраздняется, сбор происходит автоматически.