**ОТЧЕТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СЕМИНАРА ПО ВЫЯВЛЕНИЮ БИЗНЕС-ТРЕБОВАНИЙ ДЛЯ СИСТЕМЫ ДОСТАВКИ**

**Проект: Мобильное приложение для курьеров**

**Цель семинара: Определить четкие бизнес-требования, роли, их потребности и функции в системе, а также границы системы на основе результатов мозгового штурма и проведенного ранее анализа.**

**Дата: 04.08.2025 г.**

**Состав команды:**

|  |  |
| --- | --- |
| Роль | Обязанности |
| Ведущий (rikertwi) | Управляет дискуссией, следит за регламентом. |
| Делопроизводители (rikertwi) | Фиксируют идеи, формируют отчет. |
| Участники (armensha, gustavoc) | Аналитики, разработчики, администратор, диспетчер, курьеры |

**Ход семинара и результаты обсуждения по каждому блоку:**

**Блок 1. Бизнес-требования**

* **Какие основные проблемы должна решать система?**

Для владельцев компании: экономические и временные потери при ручном управлении заказами

Для клиентов: долгое ожидание курьера, отсутствие уведомлений о статусе заказа

Для курьеров: неравномерное распределение заказов, задержки выплат

Для бухгалтерии: ошибки в расчетах оплат

* **Какие основные процессы должна автоматизировать система?**

Распределение заказов между курьерами, расчет оплаты курьерам, передача данных о заказах от магазинов, уведомление клиентов о статусе заказа, верификация и учет курьеров

* **По каким критериям мы определяем успешность готового продукта?**

Уменьшение времени доставки, увеличение количества обработанных заказов в час, снижение количества ошибок при передаче данных, уменьшение времени на расчеты с курьерами

* **Опишите шаги от создания заказа в магазине до его доставки клиенту. Где в этом процессе могут возникнуть задержки?**

1. Прием заказа (магазин - оператор):

Проблема: ошибки при ручном вводе

1. Распределение заказа (диспетчер - курьер):

Проблема: неоптимальное ручное назначение

1. Подтверждение доставки:

Проблема: нужно связываться в диспетчером

1. Передача данных в бухгалтерию:

Проблема: ручной ввод, ошибки и задержки расчетов

* **Нужна ли интеграция со сторонними сервисами?**

**Да,** платежные системы (для клиентов), бухгалтерские системы (1с для расчетов), sms-уведомления для клиентов

Желательные: системы верификации документов курьеров, crm магазинов (импорт заказов)

**Метод: Обсуждение результатов ролевой игры (ex\_00) и мозгового штурма (ex\_01)**

**Блок 2. Роли системы и их проблемы as is**

* **Кто взимодействует с системой?**

|  |  |
| --- | --- |
| Роль | Описание |
| **Курьер** | Доставляет заказы, отмечает статусы |
| **Диспетчер** | Контролирует процесс доставки, переназначает заказы |
| **Оператор** | Вводит заказы от магазинов в систему |
| **Администратор** | Управляет учетными записями и правами доступа |
| **Бухгалтер** | Обрабатывает оплаты курьерам и поставщикам |
| **Клиент** | Оформляет и отслеживает заказы |
| **Магазины/рестораны** | Передают данные о заказах |

* **Какие боли у каждой роли в текущем процессе?**

|  |  |
| --- | --- |
| Роль | Проблемы |
| **Курьер** | Неравномерная загрузка, отсутствие автоматизированных функций для принятия заказов и подтверждения доставки |
| **Диспетчер** | Невозможность отслеживать в реальном времени статусы заказов, загрузку курьеров |
| **Оператор** | Ошибки при ручном вводе заказов, дублирование данных |
| **Бухгалтер** | Задержки выплат из-за ручных расчетов, несинхронизированные данные |
| **Клиент** | Нет уведомлений о статусе, долгое ожидание курьера |
| Магазины/рестораны | Ошибки при передаче заказов устно/через сообщения |
| Алминистратор | Нет общей базы курьеров |

* **Как сейчас решаются проблемы, трубующие оптимизации?**

|  |  |
| --- | --- |
| Роль | Решение |
| **Курьер** | Связывается с диспетчером для получения нового заказа или подтверждения завершения текущего заказа |
| **Диспетчер** | Ручное распределение заказов (Excel/звонки) |
| **Оператор** | Прямое взаимодействие с магазинами/ресторанами |
| **Бухгалтер** | Ручной ввод данных |
| **Администратор** | Бумажный/excel учет учетных записей курьеров |

**Метод: Обсуждение результатов ролевой игры (exercise 00), уточнение у участников**

**Блок 3. Потребности ролей и их возможные действия в системе to be**

* **Какие потребности ролей должна закрывать система? Решение каких потребностей критично?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Роль | Критичные потребности | Желательные |
| **Курьер** | Просмотр и бронирование доступных заказов, подтверждение заказов через приложение | Чат с клиентом, фильтрация заказов по географической близости |
| **Диспетчер** | Мониторинг заказов в реальном времени | Аналитика загрузки курьеров |
| **Бухгалтер** | Автоматическая выгрузка данных в 1С | - |
| **Клиент** | Push-уведомления о статусе | Чат с поддержкой |
| **Магазины/рестораны** | Прямая связь с оператором системы | Автоматический импорт заказов из CRM магазинов |
| **Администратор** | Регистрация учетных записей курьеров и назначение прав доступа | Система верификации документов курьеров |

* **Какие функции каждая роль должна выполнять в новой системе для выполнения бизнес-целей ?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Роль | Функции | Вклад |
| **Курьер** | Просмотр и принятие доступных заказов, фото-подтверждение доставки, обратная связь о проблемах | Увеличение процента успешных доставок, снижение времени на доставку, повышение удовлетворенности клиентов |
| **Диспетчер** | Распределение заказов между курьерами, мониторинг статусов доставки, ручное переназначение заказов при форс-мажоре | Оптимизация времени доставки, решение нештатных ситуаций |
| **Оператор** | Проверка ошибок перед передачей диспетчеру, связь с магазинами для уточнений | Временная роль на старте проекта, пока нет интеграции с CRM магазинов и малые объемы заказов |
| **Бухгалтер** | Формирование отчетов по выплатам курьерам, контроль ошибочных транзакций | Снижение ошибок в расчетах, своевременные выплаты, финансовая отчетность |
| Администратор | Регистрация и верификация учетных записей курьеров, настройка прав доступа для всех ролей, мониторинг активности пользователей | Обеспечение безопасности данных, снижение риска несанкционированного доступа |

* **Как новые функции помогут достичь бизнес-целей?**

|  |  |
| --- | --- |
| Функция | Бизнес-цель |
| Автоматическое распределение заказов | Сокращение времени доставки |
| Уведомления клиентов | Уменьшение количества жалоб |
| Интеграция с 1С | Снижение ошибок в расчетах |

**Метод: Обсуждение, приоритизация через голосование.**

**Блок 4. Решения проблем, рассматриваемых на мозговом штурме**

* **Как учитывать приоритеты заказов при распределении?**

Внедрить систему приоритетов в алгоритм распределения заказов с учетом срочности и категории заказа.

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

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.

* **Как бороться с мошенничеством со стороны курьеров?**

**Внедрить систему** GPS-трекинга и подтвердение доставки с фото и геометкой, разработать систему рейтинга курьеров.

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

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

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

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

**Метод: Обсуждение результатов мозгового штурма, голосование**

**Блок 5. Границы системы в виде функций, выполняемых ролями в системе**

* **Какие функции включены в систему, а какие относятся к сторонним сервисам?**

Включено в систему:

Распределение заказов между курьерами

Трекинг статусов доставки

Личные кабинеты курьеров и диспетчеров

Формирование отчетов для бухгалтерии

Относится к сторонним сервисам:

Платежные системы

Картографические сервисы

CRM магазинов (импорт заказов)

Бухгалтерские программы (1С, данные передаются вручную или через выгрузку)

Система уведомлений клиентов

* **Как выглядят этапы разработки по приоритности? Какие функции критичны для запуска и должны быть реализованы в первую очередь? Какие функциональные возможности не войдут в первую версию системы, но запланированы для реализации в будущем?**

Критичные функции для запуска:

1. Базовый функционал курьера:

Просмотр и бронирование заказов

Подтверждение доставки

1. Панель диспетчера:

Ручное распределение заказов

Мониторинг статусов в реальном времени

1. Уведомления:

SMS клиентам о статусе заказа

Отложено на будущее:

Интеграция с магазинами:

Простой API или форма для приема заказов

Чат между клиентом и курьером

Автоматическое распределение заказов

* **Какие процессы будут автоматизированы в системе, а какие останутся ручными?**

Автоматизировано:

Назначение и фильтрация заказов (в версии 2.0)

Сбор заказов от магазинов (в версии 2.0)

Формирование отчетов и расчет оплаты по формуле

Отправка уведомлений клиентам

Ручные процессы:

Назначение и фильтрация заказов (в версии 1.0)

Сбор заказов от магазинов (в версии 1.0)

Создание личных кабинетов и верификация новых курьеров

Разрешение конфликтных ситуаций (например, потеря заказа)

Переназначение курьера