Протокол мозгового штурма

Дата проведения: 22.05.2025 14:00

Место проведения: SaluteJazz (онлайн-формат)

Участники и роли

|  |  |
| --- | --- |
| **Роль** | **Участник** |
| Описание проблемы (спикер) | Карина |
| Ведущий по блоку 1 (Бизнес-требования) | Роман |
| Ведущий по блоку 2 (Роли и проблемы as is) | Лилия |
| Ведущий по блоку 3 (Потребности to be) | Карина |
| Ведущий по блоку 4 (Проблемы без решения) | Роман |
| Делопроизводитель (запись идей) | Лилия |

Цели мозгового штурма: бизнес-требования, роли пользователей и их проблемы (as is), потребности пользователей и действия в системе (to be), проблемы, которые непонятно как решать в задаче.

Блок 1: Бизнес-требования.

Ведущий: Карина

Делопроизводитель: Лилия

Цели: Определить ключевые бизнес-требования для онлайн-системы доставки.

|  |  |
| --- | --- |
| **Проблема** | **Предложения по решению** |
| Нет API для интеграции магазинов — ручной ввод и ошибки. | - Разработать API для интеграции с магазинами и ресторанами для автоматического приема заказов. - Внедрить единый интерфейс для операторов с валидацией данных. |
| Курьеры неравномерно получают заказы. | - Внедрить систему автоматического распределения заказов с учетом загрузки курьеров и геозон. - Использовать алгоритмы маршрутизации и приоритеты курьеров. |
| Ручной расчет в бухгалтерии — ошибки и задержки. | - Автоматизировать передачу данных о заказах и доставках в бухгалтерию через интеграцию API. - Внедрить инструменты для прозрачного расчета и учета оплаты. |
| Нет push-уведомлений для клиентов. | - Реализовать push-уведомления для клиентов и курьеров о статусах заказов и изменениях. - Внедрить систему автоматических уведомлений и оповещений. |
| Слабый контроль диспетчеров над исполнением заказов. | - Внедрить систему мониторинга и контроля курьеров с возможностью отслеживания статусов в реальном времени. - Автоматизировать отчеты и аналитику по исполнению. |

Блок 2: Роли пользователей и их проблемы (as is).

Ведущий: Лилия

Делопроизводитель: Карина

Цели: Выявить текущие проблемы пользователей по ролям.

|  |  |
| --- | --- |
| **Роль** | **Проблемы** |
| Курьер | Зависания приложения, неравномерность распределения заказов |
| Диспетчер | Отсутствие уведомлений о сбоях, игнорирование переназначений заказов |
| Оператор | Ошибки при ручном вводе заказов, дублирование заказов |
| Бухгалтерия | Ручной импорт данных в 1С, ошибки в расчетах |
| Администратор | Нет удобной регистрации и управления правами, сбои при массовой загрузке курьеров |
| Студент-разработчик | Частые изменения требований, нехватка обратной связи |
| Клиент | Отсутствие уведомлений, долгий отклик службы поддержки |
| Представитель магазина | Ошибки при передаче заказов, расхождения в ассортименте |

Блок 3: Потребности пользователей и действия в системе (to be).

Ведущий: Роман

Делопроизводитель: Лилия

Цели: Определить, что нужно пользователям для эффективной работы в новой системе.

|  |  |
| --- | --- |
| **Роль** | **Потребности и действия в системе** |
| Курьер | Просмотр доступных заказов, бронирование, отметка о доставке, честное и равномерное распределение заказов |
| Диспетчер | Контроль курьеров, переназначение заказов, оповещения о сбоях, инструменты управления маршрутами |
| Оператор | Единый интерфейс для ввода заказов с проверкой на дубликаты |
| Бухгалтерия | Интеграция с 1С, автоматизированные отчеты без ошибок |
| Администратор | Регистрация курьеров, настройка прав доступа, стабильная работа при массовых операциях |
| Студент-разработчик | Четкие требования, доступ к логам, гибкий API для интеграций |
| Клиент | Push-уведомления о статусах заказа, трекинг доставки, быстрая поддержка |
| Представитель магазина | Передача заказов в систему, отслеживание статусов, синхронизация меню с маркетплейсами |

Блок 4: Проблемы, которые непонятно как решать в задаче.

Ведущий: Карина

Делопроизводитель: Лилия

Цели: Зафиксировать вопросы, требующие дополнительного обсуждения или экспертизы.

|  |  |
| --- | --- |
| **Проблемы** | **Решения** |
| **1. Какие бизнес-возможности вы хотите реализовать с помощью этой системы?** | Мы хотим создать эффективную службу доставки и сделать процесс более удобным для курьеров и поставщиков заказов. Хотим увеличить объем доставок, снизить стоимость доставки для поставщиков заказов, улучшить клиентский опыт, сократить время обработки и выполнения заказов. Также хотим сделать удобное приложение для курьеров, чтобы они могли зарабатывать больше за то же самое время работы. Снизить долю ручного труда сотрудников, автоматизировать процесс доставки, обеспечить быструю обработку заказов и их распределение. Хотим упростить взаимодействие между участниками процесса доставки. |
| **2. Какие ключевые проблемы вы хотите решить с помощью этого решения?** | Высокая нагрузка на курьеров, непрозрачность процесса доставки, медленные расчеты с поставщиками, низкая скорость доставки, высокая стоимость доставки, трудно найти надежных курьеров, ошибки при доставке. У небольших магазинов / предприятий питания отсутствует возможность самостоятельного размещения заказов на доставку через онлайн-систему, как следствие высокая стоимость доставки, высокий уровень ошибок, потеря части заказов, низкая удовлетворенность клиентов. Ручной ввод данных, отсутствие интеграций с системами поставщиков заказов и с бухгалтерией. Медленные расчеты с курьерами и поставщиками заказов. |
| **3. Какие бизнес-цели ты ставишь перед этим проектом?** | Обработать 100+ заказов в день в течение первого года. Снизить время на обработку заказа до 5 минут. Обеспечить выполнение 90% заказов в срок. |
| **4. Как ты определишь, что проект успешен? Какие будут метрики?** | Количество оформленных заказов. Среднее время доставки. Процент повторных обращений поставщиков. Уровень удовлетворённости клиентов, курьеров и поставщиков заказов. |
| **5. Кто является владельцем продукта и основными заинтересованными сторонами?** | Владелец — команда студентов, запускающих стартап. Основные стейкхолдеры: поставщики, курьеры, диспетчеры, операторы, бухгалтерия, администраторы, клиенты. |
| **6. Есть ли ограничения по времени, бюджету или масштабу?** | MVP должен быть готов в течение 3 месяцев. Первая версия работает только с магазинами в Москве. Интеграция с поставщиками пока не предусмотрена. |
| **7. Как вы будете привлекать первых клиентов?** | Партнерство с локальными ассоциациями ресторанов. Реферальная программа для курьеров. |

Итоговое распределение:

● Карина: Ведущий мозгового штурма, ведущий по бизнес-требованиям и проблемным вопросам, делопроизводитель по ролям as is.

● Лилия: Делопроизводитель, ведущий по проблемам as is, делопроизводитель по потребностям и проблемам.

● Роман: Ведущий по потребностям to be.

● Сформированы бизнес-требования.

● Выявлены проблемы и потребности для каждой роли.

● Определены сложные вопросы для дальнейшей проработки.