**Распределение участников по ролям.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Роль** | **Участница** |
| Ведущий | Карина |
| Делопроизводители (2 чел.) | Лилия |
| Роман |
| Курьер | Карина |
| Диспетчер | Лилия |
| Оператор | Роман |
| Бухгалтер | Карина |
| Администратор | Лилия |
| Студент-разработчик | Роман |
| Клиент | Карина |
| Представитель магазина | Лилия |

**2) Краткое описание распределения**

|  |  |
| --- | --- |
| **Роль** | **Описание роли** |
| Курьер | "Я доставляю заказы. Хочу быстро видеть, какие заказы свободны, и выбрать удобный." |
| Диспетчер | "Я управляю курьерами. Хочу видеть их статус, переназначать заказы при сбоях." |
| Оператор | "Я ввожу заказы в систему. Хочу удобный интерфейс и минимум ошибок." |
| Бухгалтерия | "Мне нужно получать информацию для расчета оплат и передавать её в нашу ИТ-систему." |
| Администратор | "Я регистрирую пользователей и настраиваю права доступа. Мне важен контроль и безопасность." |
| Студент-разработчик | "Мы пишем систему. Хотим понять, как всё должно работать, и не пропустить важное." |
| Клиент | "Я хочу получить свой заказ вовремя и без ошибок. И знать, где он." |
| Представитель магазина | "Мы поставляем заказы. Нам важно, чтобы доставку выполняли в срок." |

**3) Потребности роли и возникающие проблемы в контексте задачи.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Участница** | **Роль** | **Потребности** | **Проблемы** |
| Карина | Курьер | Видеть актуальные заказы, быстро бронировать и отмечать статусы, получать оплату. | Неточность данных, сбои приложения, задержки оплаты. |
| Лилия | Диспетчер | Видеть статус всех заказов и курьеров, иметь инструменты для оперативного вмешательства. | Перегрузка, нехватка информации. |
| Роман | Оператор | Удобный интерфейс для быстрого ввода, шаблоны заказов. | Ошибки при вводе, задержки. |
| Карина | Бухгалтер | Корректные и своевременные данные, интеграция с учетной системой. | Несвоевременное поступление информации, дублирование данных. |
| Лилия | Администратор | Удобные инструменты для управления пользователями, безопасность. | Злоупотребления, ошибки при назначении прав. |
| Роман | Студент-разработчик | Четкие требования, обратная связь от пользователей. | Размытые задачи, частые изменения требований, баги. |
| Карина | Клиент | Важно получить свой заказ быстро, в нужное время и без ошибок, а также иметь возможность отслеживать доставку и связаться с поддержкой при необходимости. | Часто возникают задержки доставки, отсутствие точной информации о статусе заказа и сложности в получении помощи или обратной связи. |
| Лилия | Представитель магазина | Передавать заказы в систему и получать актуальную информацию о статусе их выполнения. | Задержки в доставке, ошибки в данных заказов. |

**4) Заданные вопросы и ответы от ролей.**

***Вопросы курьеру:*В:** Какие ваши данные должны быть видны диспетчеру?  
**О:** Статус (свободен/занят), местоположение, транспорт, текущий заказ, рейтинг, часы работы.  
**В:** Как вы предпочитаете получать уведомления о новых доступных заказах?  
**О:** Лучше всего через push-уведомления в приложении, чтобы не отвлекаться лишний раз.  
**В:** Какие причины чаще всего мешают вовремя доставить заказ?  
**О:** Пробки, ошибки в адресе и отсутствие клиента по указанному времени.

***Вопросы диспетчеру:*В:** Какие уведомления критичны для вас?  
**О:** Просрочка, отмена заказа, проблемы курьеров (не выходит на связь, сбои в маршруте).  
**В:** Хотите ли вы возможность вручную корректировать маршрут курьера?  
**О:** Да, иногда система не учитывает перекрытия или ситуации на месте.  
**В:** Какие ситуации требуют срочного вмешательства диспетчера?  
**О:** Отмена заказов в пути, невыход курьера на связь, сбой в приложении.

***Вопросы оператору:*В:** Что делать, если адрес указан некорректно?  
**О:** В приложении будет кнопка "ошибка в заказе" — сигнал уйдет оператору и диспетчеру.  
**В:** Какие заказы труднее всего ввести в систему?  
**О:** Те, где магазины дают неполные или несогласованные данные — приходится переспрашивать.  
**В:** Можете ли вы редактировать заказ после ввода?  
**О:** Да, но только до момента его бронирования курьером.

***Вопросы бухгалтеру:*В:** Как учитывать отмененные заказы?  
**О:** Отдельной строкой с указанием причины, времени и ответственного лица.  
**В:** Сколько времени занимает расчет выплат курьерам?  
**О:** Обычно сутки — после получения данных о доставках из системы.  
  
**В:** Хотите ли вы видеть отчеты в Excel или прямо в системе?  
**О:** Предпочтительно — в системе, с возможностью экспорта при необходимости.

***Вопросы администратору:*В:** Какие действия вы выполняете при регистрации нового курьера?  
**О:** Проверяю документы (паспорт, медкнижка, ИНН), загружаю их в систему, присваиваю роль, задаю график и активирую аккаунт. Также провожу краткий инструктаж по приложению и правилам доставки.  
**В:** Хотите ли вы отчеты по активности пользователей (входы, сбои, блокировки)?  
**О:** Да, чтобы оперативно решать проблемы и отслеживать нарушения.

***Вопросы разработчику:*В:** Можно ли интегрировать нашу систему заказов с вашей?  
**О:** Да, возможно через API. Мы настроим обмен, чтобы данные поступали автоматически.  
**В:** Какие функции обязательно должны быть в мобильном приложении?  
**О:** Просмотр заказов, бронирование, навигация, чат с диспетчером, кнопка "проблема с заказом", финальный отчет по смене.  
**В:** Сможет ли система автоматически предлагать оптимального курьера?  
**О:** Да, на основе локации, рейтинга и текущей загрузки. Возможна ручная корректировка.  
**В:** Как система рассчитывает оплату курьерам?  
**О:** Автоматически — по количеству доставленных заказов и бонусам за срочность. Данные формируются в отчет.  
**В:** Какие данные о курьере система должна хранить?  
**О:** Паспортные данные, ИНН, фото, статус, история заказов, документы (медкнижка), график.  
**В:** Какие бизнес-возможности вы хотите реализовать с помощью этой системы?  
**О:** Создать эффективную и удобную службу доставки с автоматизацией процессов, увеличением объёма заказов, снижением затрат для поставщиков и улучшением клиентского опыта. Обеспечить удобное приложение для курьеров и упростить взаимодействие всех участников.  
**В:** Какие ключевые проблемы вы хотите решить с помощью этого решения?  
**О:** Высокая нагрузка на курьеров, непрозрачность доставки, медленные расчёты с поставщиками, низкая скорость и высокая стоимость доставки, сложности с поиском надёжных курьеров, ошибки при доставке. Малые магазины не могут самостоятельно размещать заказы онлайн, что ведёт к ошибкам, потерям заказов и низкой удовлетворённости клиентов. Отсутствие интеграций и автоматизации приводит к ручному вводу данных и задержкам в расчётах.  
**В:** Какие бизнес-цели ты ставишь перед этим проектом?  
**О:** Обработать 100+ заказов в день в течение первого года. Снизить время на обработку заказа до 5 минут. Обеспечить выполнение 90% заказов в срок.

**В:** Как ты определишь, что проект успешен? Какие будут метрики?  
**О:** Количество оформленных заказов. Среднее время доставки. Процент повторных обращений поставщиков. Уровень удовлетворённости клиентов, курьеров и поставщиков заказов.

**В:** Кто является владельцем продукта и основными заинтересованными сторонами?  
**О:** Владелец — команда студентов, запускающих стартап. Основные стейкхолдеры: поставщики, курьеры, диспетчеры, операторы, бухгалтерия, администраторы, клиенты.  
**В:** Есть ли ограничения по времени, бюджету или масштабу?  
**О:** MVP должен быть готов в течение 3 месяцев. Первая версия работает только с магазинами в Москве. Интеграция с поставщиками пока не предусмотрена.  
**В:** Как вы будете привлекать первых клиентов?  
**О:** Партнерство с локальными ассоциациями ресторанов. Реферальная программа для курьеров.

***Вопросы клиенту:*В:** Какой способ связи с курьером вам предпочтительнее?  
**О:** Встроенный чат без передачи номера — так безопаснее.  
**В:** Что для вас критично при заказе доставки?  
**О:** Сроки, возможность отслеживать курьера, точная сумма заказа, вежливость курьера, простая оплата.  
**В:** Хотите ли вы видеть трекинг движения курьера в реальном времени?  
**О:** Да, чтобы понимать, когда ожидать заказ и не пропустить его.  
**В:** Что для вас критично при выборе доставки?  
**О:** Скорость доставки, вежливость курьера и сохранность товара.

***Вопросы представителю магазина:*В:** Какие данные обязательны для ввода заказа?  
**О:** Адрес доставки, контакт клиента, состав заказа, время готовности, пометки (например, «хрупкий», «охлажденный»).  
**В:** Устраивает ли вас текущее время реакции службы после передачи заказа?  
**О:** Хотелось бы, чтобы заказы брали в работу в течение 5 минут.  
**В:** Как часто вам нужна финансовая отчетность по доставкам?  
**О:** Еженедельно — общая сумма заказов, возвраты, итог к перечислению.  
**В:** Нужны ли вам отчеты по выполненным доставкам за неделю?  
**О:** Да, особенно для сверки по оплате и анализу сбоев.

***Вопрос всем:*В:** Что вы считаете самым неудобным в текущем процессе?  
**О:** Двойной ввод данных: магазин вводит заказ у себя, оператор дублирует в систему вручную. Это медленно и риск ошибок высокий.