# Отчет о Ролевой игре

## Задача №2 — Доставка заказов (Delivery)

### 1. Распределение участников по ролям

| **№** | **Роль** | **Участник** | **Основные задачи** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | *Ведущий* | ***clockwob*** | *Координация игры, модерация обсуждения* |
| **2** | *Делопроизводитель №1* | ***mallieva*** | *Фиксация вопросов и ответов* |
| **3** | *Делопроизводитель №2* | ***rymundzu*** | *Фиксация потребностей и проблем* |
| **4** | *Курьер* | ***mallieva*** | *Доставка заказов от места сборки до клиента* |
| **5** | *Диспетчер* | ***rymundzu*** | *Контроль за курьерами, переназначение заказов* |
| **6** | *Оператор* | ***clockwob*** | *Ввод информации о заказах в систему* |
| **7** | *Представитель бухгалтерии* | ***mallieva*** | *Расчет оплаты курьеров и взаиморасчеты с поставщиками* |
| **8** | *Администратор системы* | ***rymundzu*** | *Регистрация курьеров, управление правами доступа* |
| **9** | *Представитель магазина (поставщик)* | ***clockwob*** | *Формирование и передача заказов* |
| **10** | *Клиент* | ***mallieva*** | *Получение заказа* |
| **11** | *Представитель команды разработчиков* | ***clockwob*** | *Разработка системы доставки* |

### 2. Краткое описание каждой роли о себе

| **Роль** | **Описание роли** |
| --- | --- |
| **Курьер** | *“Я работаю неполный день, иногда совмещаю с учебой. Доставляю заказы на велосипеде или пешком в центре города. Для меня важно иметь гибкий график и понятную гибкую систему оплаты. Хотел бы видеть заказы, которые находятся поблизости от меня, чтобы оптимизировать маршрут.”* |
| **Диспетчер** | *“Я координирую работу команды из 10-15 курьеров. Моя задача — следить за своевременным выполнением заказов и оперативно решать проблемы. Сейчас я использую внутренний мессенджер для связи с курьерами, что неудобно при большом количестве заказов.”* |
| **Оператор** | *“Я принимаю заказы от магазинов по телефону, электронной почте и через мессенджеры. Затем, вручную вношу данные в таблицу Excel. Это занимает много времени, особенно в часы пик, когда заказов много.”* |
| **Представитель бухгалтерии** | *“Я рассчитываю оплату курьерам на основе выполненных заказов и формирую счета для поставщиков заказов. Сейчас данные получаю из таблицы Excel, что часто приводит к ошибкам и задержкам.”* |
| **Администратор системы** | *“Я отвечаю за техническую поддержку системы и управление пользователями. Регистрирую новых курьеров, настраиваю им права доступа и решаю технические проблемы.”* |
| **Представитель магазина** | *“Наш магазин ежедневно формирует около 50-70 заказов на доставку. Мы передаем информацию оператору по телефону или через мессенджер, часто возникают ошибки и недопонимания, хотелось бы это улучшить.”* |
| **Клиент** | *“Я часто заказываю доставку продуктов и готовой еды. Для меня важно знать точное время доставки и иметь возможность отслеживать статус заказа.”* |
| **Представитель команды разработчиков** | *“Мы создаем систему для оптимизации процесса доставки. Наша цель — сделать удобный интерфейс для всех пользователей и автоматизировать рутинные процессы.”* |

### 3. Потребности ролей и возникающие проблемы

| **Роль** | **Потребности** | **Проблемы** |
| --- | --- | --- |
| **Курьер** | *• Удобный интерфейс для выбора заказов • Оптимальный маршрут для доставки • Прозрачная система оплаты • Возможность быстро отмечать статус заказа* | *• Сложность планирования маршрута • Отсутствие актуальной информации о заказах • Неудобная коммуникация с диспетчером • Задержки с оплатой* |
| **Диспетчер** | *• Полная информация о статусе всех заказов • Данные о местоположении и занятости курьеров • Инструменты для эффективного распределения заказов* | *• Сложность контроля большого количества курьеров• Ручное переназначение заказов при проблемах• Отсутствие централизованной системы коммуникации* |
| **Оператор** | *• Единый формат для всех входящих заказов • Автоматизация ввода данных • Быстрая проверка корректности заказа* | *• Разные форматы заказов от разных поставщиков • Большой объем ручного ввода данных • Высокая вероятность ошибок при вводе* |
| **Представитель бухгалтерии** | *• Автоматизированный расчет оплаты курьерам • Точная информация о выполненных заказах • Интеграция с бухгалтерской системой* | *• Ручной расчет оплаты • Несвоевременное получение данных о доставках • Сложность формирования отчетности* |
| **Администратор системы** | *• Удобные инструменты для управления пользователями • Мониторинг работы системы • Быстрое решение технических проблем* | *• Сложность с массовой регистрацией пользователей • Отсутствие централизованного управления правами* |
| **Представитель магазина** | *• Простая система передачи заказов • Отслеживание статуса доставки • Обратная связь о качестве доставки* | *• Ошибки при передаче информации о заказах • Отсутствие информации о статусе доставки • Сложность контроля качества услуг* |
| **Клиент** | *• Точная информация о времени доставки • Отслеживание статуса заказа • Удобная связь с курьером* | *• Неопределенность со временем доставки • Отсутствие информации о статусе заказа • Сложность связи с курьером* |

### 4. Вопросы и ответы от ролей

| **№** | **Вопрос** | **Роль, задающая вопрос** | **Роль, отвечающая на вопрос** | **Ответ** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | *Какую информацию вы хотели бы видеть при выборе заказа?* | *Представитель разработчиков* | **Курьер** | *“Мне необходимо знать адрес получения и доставки, вес заказа, срочность, стоимость доставки для меня. Также хотелось бы видеть расстояние между точками и примерное время в пути.”* |
| **2** | *Как вы контролируете своевременную доставку заказов сейчас?* | *Представитель разработчиков* | ***Диспетчер*** | *“На данный момент я связываюсь с курьерами по телефону или через мессенджер. Это отнимает много времени и не всегда эффективно, особенно когда курьер в пути.”* |
| **3** | *Какие данные о заказе вам необходимы для ввода в систему?* | *Представитель разработчиков* | ***Оператор*** | *“Мне нужен адрес отправителя, адрес получателя, контактные данные, содержимое заказа, сроки доставки, особые условия хранения или транспортировки.”* |
| **4** | *Какая информация вам необходима для расчета оплаты курьерам?* | *Представитель разработчиков* | ***Представитель бухгалтерии*** | *“Нам нужны данные о количестве выполненных заказов, расстоянии, типе заказа (обычный/срочный), времени доставки. Также нужна информация о бонусах или штрафах.”* |
| **5** | *Как часто вы обновляете информацию о заказе и его статусе?* | *Диспетчер* | ***Курьер*** | *“Я стараюсь обновлять статус сразу после выполнения каждого этапа: взял заказ, еду к клиенту, доставил. Но иногда забываю или не успеваю, если заказов много.”* |
| **6** | *Какие проблемы возникают при передаче заказов в службу доставки?* | *Представитель разработчиков* | ***Представитель магазина*** | *“Часто бывают ошибки в адресах, сложно отслеживать статус доставки, иногда информация о специальных требованиях к доставке не доходит до курьера.”* |
| **7** | *Что для вас самое важное при получении заказа?* | *Представитель разработчиков* | ***Клиент*** | *“Точное время доставки, возможность связаться с курьером, уведомления о статусе заказа. Хочу знать, когда курьер будет у меня, чтобы не ждать весь день.”* |
| **8** | *Как вы распределяете заказы между курьерами?* | *Представитель разработчиков* | ***Диспетчер*** | *“Сейчас я делаю это вручную, учитывая местоположение курьера, его загруженность и тип транспорта. Хотелось бы, чтобы система предлагала оптимальное распределение.”* |
| **9** | *Как вы планируете свой маршрут при наличии нескольких заказов?* | *Диспетчер* | ***Курьер*** | *“Обычно я сам выстраиваю маршрут по карте, стараясь оптимизировать путь. Это занимает время и не всегда получается найти самый короткий маршрут.”* |
| **10** | *Какие проблемы возникают при расчете оплаты курьерам?* | *Представитель разработчиков* | ***Представитель бухгалтерии*** | *“Часто бывают расхождения в данных о выполненных заказах, сложно учитывать дополнительные факторы, такие как пробки или погодные условия. Курьеры иногда не отмечают выполнение заказа вовремя.”* |