*Заказ и быстрая доставка товаров.*

**Предназначение документа:** Для внутренних сотрудников компании, разрабатывающие систему доставки и стейкхолдерам для координации и принятия решений

**Исполнитель системы:** Аналитик

**Цель и миссия проекта:** Создание системы заказа и быстрой доставки товаров, из магазинов и предприятий. Система поможет в легкодоступном и удобном доступе к заказам товаров и доставки курьером прямо домой. С точной информации о заказе.

**Описание продукта:** Системной приложение курьерской доставки товаров из магазина или предприятий. Возможность заказа клиентами товаров, отображение их в покупательской корзине и заказом прямо из приложений. Доступный для просмотра рейтинг курьеров и отзывов. Каждый шаг курьер фиксирует статус доставки, от сборки заказа, доставки и отображения курьера на карте, и завершения доставки и отправка отчета о выполненном заказе в бухгалтерию.

**Целевая аудитория:** Пользователи, ценящие время, либо люди имеющие трудности с передвижением.

**Ключевые преимущества:**

* Заказ товаров прямо из дома.
* Доставка товаров быстрая и не требует похода в магазин.
* Отображение рейтинга курьера и отзывов.
* Отображение истории заказов.
* Возможность моментального возврата средств, в случае не качественных товаров.

**Требования к системе:**

* Прием заказов, заказ товаров, мониторинг доставки
* Автоматизированная система KPI, для мотивации сотрудников
* Разделение ролей системы: оператор, курьер, диспетчер, администратор, клиент.
* Добавление окна обратной связи для рейтинга курьеров
* Высокий уровень безопасности данных, чтобы пользователи могли доверять приложению свои данные.
* Возможность принятие оплаты от клиента
* Начисление зарплаты и отображение ее в ЛК курьера

**Стейкхолдеры:**

* Руководитель: управление компании.
* Курьер: доставка товаров.
* Оператор: распределение заказов между курьерами, ввод заказов.
* Клиент: заказ товаров.
* Администратор: распределение ролей.
* Бухгалтерия: получение информации о заказах.
* Диспетчер: контролирование работы курьеров.
* Разработчики: разработка и улучшение системы.

**Предусловия:**

* Наличие серверов для хранения и обработки информации.
* Наличие заказов
* Наличие входящего потока клиентов
* Наличие стабильного интернета.

**Окружение:**

* Работа в городском условии.
* Наличие магазинов
* Наличие платежных систем.

**Ситуация:**

* Спрос на быструю доставку.
* Отсутствие конкурентной системы.
* Пандемия и ограничение передвижения.

**Границы системы:**

* Курьер:
  + Функции:
    - Просмотр доступных заказов.
    - Выбор заказов.
    - Забор заказа.
    - Доставка заказа
    - Обновление статусов доставки.
  + Цели:
    - Доставка товаров.
    - Обеспечение качества доставки.
* Оператор:
  + Функции:
    - Обработка входящих заказов.
    - Распределение заказов между курьерами.
  + Цели:
    - Обеспечение высокое обслуживание клиентов.
    - Обработка запросов.
* Диспетчер:
  + Функции:
    - Контроль работы курьеров.
    - Аналитика курьера.
  + Цели:
    - Обеспечение качества сервиса.
    - Улучшение производительности курьеров.
* Администратор:
  + Функции:
    - Управление доступом и правами пользователей.
    - Управление настройками системы.
  + Цели:
    - Обеспечение контроля данных.
    - Обеспечение и контроль работы системы.
* Поставщики:
  + Функции:
    - Предоставление товаров.
    - Управление товарами.
    - Сборка заказов.
  + Цели:
    - Предоставление высококачественных товаров.
    - Своевременная сборка товаров.
* Бухгалтерия:
  + Функции:
    - Управление финансами.
    - Начисление зарплаты.
  + Цели:
    - Обеспечение выплат.
* Разработчики:
  + Функции:
    - Разработка системы.
    - Поддержание системы.
    - Решение проблем.
  + Цели:
    - Бесперебойная работа системы.
    - Предоставление улучшенной функциональности.