Видение системы Delivery of order system

# Введение

### Назначение документа

Для участников проекта по созданию системы доставки заказов: на заказчика, разработчиков, аналитиков и другие заинтересованные стороны, которые вовлечены в реализацию проекта

### Цель и область применения

Цель – формализация понимания целей, задач, требований и границ к создаваемой системе; Является основой для согласования участников, подготовки ТЗ, разработки систем доставки

### Исполнители

Группа студентов, разработчики, бизнес-аналитики

# Исходная информация

### \*список источников информации

BSA00, BSA01, BSA02

<https://cyberleninka.ru/article/n/printsipy-dekompozitsii-modeli-protsessa/viewer>

<https://docs.microsoft.com/ru-ru/dynamics365/project-operations/prod-pma/work-breakdown-structures>

Karl Wiegers, Joy Beatty, "Software Requirements" 3rd edition.

BABOK v3 «A Guide to the Business Analysis Body of Knowledge» IIBA.

Stakeholders: an area of special attention.

Who are stakeholders and how to manage them.

Karl Wiegers, Joy Beatty, "Software Requirements" 3rd edition, chapter 1 and others.

Dean Leffingwell, Don Widrig "Managing Software Requirements", part 1, chapter 4.

Elizabeth Hull, Ken Jackson, Jeremy Dick "Requirements Engineering".

Ilya Kornipaev "Requirements for Software: Recommendations on Gathering and Documentation".

### \*Глоссарий (возможно объединение терминов из наших проектов в 1 таблицу)

| **термин** | **определение** |
| --- | --- |
| клиент | человек, который делает заказ |
| курьер | сотрудник, который забирает, доставляет и выдает заказ |
| диспетчер | сотрудник, который контролирует распределение заказов курьерам |
| оператор | сотрудник, который регистрирует заказы с горячей линии |
| бухгалтерия | отдел, который рассчитывается с курьерами, определяет размер налогов которые нужно оплатить |
| заказ | услуга доставки указанных продуктов из указанных мест в указанное место |
| статус заказа | этап выполнения услуги (напр. в обработке, в пути, доставлен) |
| бронирование заказа | закрепление заказа за конкретным курьером |
| точка выдачи | место получения товаров из заказов |
| адрес | место доставки заказа курьером |
| разработчики | команда, отвечающая за создание приложения |
| ИФНС | исполнительная федеральная налоговая служба, занимается контролем сбора налогов |
| санэпиднадзор | служба, отвечающая за проверку соблюдения эпидемиологических норм (напри наличие медкнижек у курьеров) |
| real-time | "в реальном времени", в контексте связи - задержка не более минуты |
| парсить | собирать и систематизировать информацию |
| модерация | удаление или изменение чего-либо (напр. заказа) в соответствии с политикой компании |
| система | программа, разработанная для сотрудников компании и клиентов для задач бизнеса |

### Профили заинтересованных сторон

| **Заинтересованная сторона** | **Орг-я или физ.лицо** | **Категория ЗСт** | **Уровень контактности с системой** | **Роль в проекте (если есть)** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| разработчики системы | организация | проектная команда | создают систему | разработчики ПО |
| руководство стартапа | физ. лицо | регуляторы | не общаются с системой | учредители |
| курьер | физ. лицо | конечный пользователь | общаются с системой | доставка заказов |
| диспетчер | физ. лицо | затрагиваемая сторона | общаются с системой | распределение заказов |
| оператор | физ. лицо | затрагиваемая сторона | общаются с системой | добавление заказов |
| бухгалтерия | организация | затрагиваемая сторона | не общаются с системой | управление финансами |
| администратор | физ. лицо | затрагиваемая сторона | общаются с системой | управление ролями в системе |
| магазины/рестораны | организация | конечный пользователь | общаются с системой | источники заказов |
| санэпиднадзор | организация | регуляторы | затрагиваемая внешняя сторона | смежная система |
| сотрудники ИФНС | организация | регуляторы | затрагиваемая внешняя сторона | смежная система (сбор налогов) |

# Бизнес требования

### Исходное состояние (ручная доставка), предпосылки к проблемам:

* Заказ по принимается оператором по телефону/мессенджерам/почте
* Оператор сообщает курьерам о заказе через телефон/мессенджеры
* Курьеры простаивают ~15% времени в ожидании заказа от оператора
* Курьер не оптимален с точки зрения логистики (доставляет не всегда самым коротким маршрутом)

### Возможности бизнеса: внедрение системы автоматизации доставки

Результат внедрения:

* Для клиентов
  1. Возможность заказа через приложение
  2. Известное время доставки (погрешность до 10 минут)
  3. Возможность отслеживать процесс доставки заказа
* Для курьеров
  1. Возможность выбрать заказ который ближе всего к тебе
  2. Оптимизация маршрута доставки
  3. Подтверждение доставки заказа с своей стороны, с сильными доказательствами (gps+фото+временная метка)
  4. Отслеживание своей истории и заработка через личный кабинет
* Для бизнеса
  1. Снижение затрат на логистику курьеров, уменьшение их простоя
  2. Делегация части работы диспетчеров, операторов на систему – возможность для сокращения штата
  3. Возможность масштабирования проекта
  4. Повышение чистой прибыли проекта за счет минимизации издержек

### Бизнес цели:

| **№** | **бизнес-цель** | **метрика** | **целевое значение** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | сокращение простоя курьеров | время курьера без активного заказа, от его общего рабочего времени | ~15% -> 5% |
| 2 | уменьшение кол-ва оспариваемых заказов | статистика от общего кол-ва закказов | 3% -> 2% |
| 3 | снижение логистических затрат на доставку | расход на проезд, топливо, в среднем на заказ | 200р -> 180р |

### Критерии успеха:

1. Среднее кол-во доставок курьером за день должно повысится на ~10%. Метрика – статистика из приложения, статистика от операторов
2. Процент заказов с возражениями с внедрением системы не повысился. Метрика – статистика из приложения, статистика от операторов

### Бизнес риски

| **№** | **описание** | **вероятность** | **риски** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | нехватка курьеров в часы пик | 0.7 (снижение) | 5 (потеря клиентов) |
| 2 | порча продуктов в результате доставки | 0.3 | 7 (потеря клиента) |
| 3 | ошибки в заказе | 0.4 (снижение) | 7 (потеря клиента) |
| 4 | нарушение санитарных норм | 0.3 | 9 (штрафы, запрет деятельности) |
| 5 | утечка электронных данных | 0.1 (рост) | 10 (судебные издержки, потеря репутации) |

# Видение решения «Delivery of order system»

Это система, которая:

* Позволяет курьерам удобно выбирать заказы для доставки, оптимизирует их маршрут и докажет факт доставки в случае споров
* Дает клиентам возможность легко заказать доставку, следить за ходом доставки
* Позволяет поставщикам расширить свою клиентскую базу

Основные отличия от текущего состояния:

* Распределяет не операторы для каждого курьера, а каждый курьер сам себе – экономия на персонале
* Может оптимизировать маршрут курьеров, после получить возврат в зависимости затраченных средств на маршрут
* Клиенты могут общаться с курьерами через чат для пожеланий к доставке (например просьба не передать лично а оставить у двери)

### Границы систем в виде функций, выполняемых ролями в системе:

5.1. Клиент:

* Заказ через приложение
* Отслеживание заказа
* Чат с курьером
* Отзыв о доставке

5.2. Оператор:

* Ввод и проверка заказов
* Принятие претензий от клиентов

5.3. Курьер:

* Просмотр и бронирование доступных заказов
* Доставка заказа по указанному маршруту
* Отметка о доставке заказа
* Возврат невостребованных заказов

5.4. Диспетчер:

* Наблюдение и координирование курьеров
* Управление заказами курьеров (например, отмена/переназначение другому курьеру)

5.5. Администратор:

* Добавление сотрудников в систем
* Управление ролями сотрудников в системе
* Удаление сотрудников из системы

5.6. Разработчики:

* Разработка софта
* Поддержка системы (исправление багов, уязвимостей)

### Предложения и зависимости:

* Все курьеры имеют телефоны с камерой, gps, и у них есть мобильный интернет
* Поставщики поставляют real-time информацию о наличии продуктов у них
* Бухгалтерия компании поддерживает авторасчет с курьерами (возможна недельная задержка с выплатой денег за доставку)