## Постановка проблемы в стандартной форме

**Проблемы:**

1. Отсутствие синхронизации курьерских служб, которая ведет к снижению эффективности и качества их работы, и как следствие возрастающая неудовлетворённость клиентов данной службой, отказ от дальнейшего сотрудничества и потеря дохода этими службами.
2. Отсутствие средств контроля работодателем качества выполнения работы его подчиненных, что может привести к невыполнению прямых служебных обязанностей и к потенциальным кражам.

**Воздействует на:**

* процесс функционирования курьерских служб;
* клиентов этих служб.

**Следствием чего является:**

* Отток клиентов к конкурентным службам, в связи с неоптимальными способами оформления и отслеживания заказов, или отсутствия должного уровня безопасности;
* Отсутствие систематизированных способов ведения отчетов;
* Неэффективное составление курьерских маршрутов;
* Неудобная форма регистрации заказов и информации о доставке товаров;
* Невозможность привлечения к ответственности работников за некачественно выполненную работу;
* Отсутствие возможности приема многих платежных систем;
* Из-за неоптимальной загрузки автомобилей в пункте отправления (сортировочном складе) задействуется излишнее количество транспорта, который в свою очередь использует ГСМ и требует ремонта, на что уходят лишние финансовые средства. Отсюда имеем высокую себестоимость доставки и, следовательно, высокую стоимость услуг. В связи с этим компания теряет клиентов. Потеря клиентов влечет за собой потерю конкурентоспособности.
* Неудобство в отслеживании клиентом нескольких заказов одновременно.

**Выигрыш от** создания системы автоматизации работы курьерских служб **может состоять в следующем:**

* Простой способ отслеживания клиентом нужного курьера с заказанным товаром онлайн;
* Автоматическое построение маршрутов для курьеров с учетом задержек или пробок;
* Упрощенное формирование необходимых отчетов по заказам;
* Возможность оплаты товара и услуг доставки непосредственно через пользовательское приложение;
* Контроль качества работы сотрудников;
* Возможность вести учет всех заказов конкретного клиента и формировать персональные скидки.
* Удовлетворенность клиентов в связи с наличием «личного кабинета» и удобством в отслеживании всех сделанных заказов.