

Olsztyn, 09.03.2025

Analiza modelu biznesowego Firma Kurierska

Autorzy:

Krzysztof Krupicki

Jakub Pucyk

1. Analiza modelu biznesowego

1.1 Wstęp teoretyczny

W niniejszym rozdziale przeprowadzono zaktualizowaną analizę biznesową organizacji **Los Pollos Paczkos**, na potrzeby której projektowany jest kompleksowy system informatyczny wspierający procesy logistyczne, zarządzanie klientem i transportem. Analiza obejmuje strukturę firmy, główne cele biznesowe, zakres działalności oraz problemy, które rozwiązują nowe funkcjonalności systemu. Szczególną uwagę poświęcono integracji procesów związanych z przesyłkami kurierskimi, obsługą automatów przesyłkowych, zarządzaniem sortowniami, flotą i reklamacjami. Efektem analizy jest kontekstowy model systemu, który stanowi punkt wyjścia do dalszego projektowania rozwiązań informatycznych.

1.2 Opis firmy

Los Pollos Paczkos to polska firma kurierska, która od 2018 roku dynamicznie rozwija swoje usługi na rynku logistyki. Łącząc nowoczesną technologię z szeroką siecią automatów przesyłkowych i flotą transportową, firma świadczy kompleksowe usługi kurierskie w zakresie dostarczania i odbioru przesyłek.

Misją firmy jest zapewnienie klientom maksymalnej wygody, szybkości oraz przejrzystości obsługi, przy jednoczesnym optymalizowaniu kosztów i dbaniu o środowisko. Firma odpowiada na potrzeby rosnącego sektora e-commerce, oferując zaawansowaną infrastrukturę cyfrową, która obejmuje aplikację mobilną, platformę zarządzania przesyłkami oraz systemy wsparcia kurierów i operatorów logistycznych.

1.2.1 Struktura organizacyjna i działalność firmy

Los Pollos Paczkos dzieli swoją działalność na następujące jednostki:

- **Kurierzy** – odpowiadają za fizyczny transport paczek między sortowniami, oddziałami, automatami oraz klientami.
- **Flota transportowa** – obejmuje pojazdy przypisane do oddziałów, zarządzane z poziomu systemu.
- **Sortownie** – służą jako punkty przeładunkowe dla przesyłek międzyregionalnych.
- **Operatorzy systemu** – administrują kontami użytkowników, urządzeniami i zapewniają prawidłowe funkcjonowanie systemu.
- **Dział obsługi klienta** – obsługuje reklamacje, zapytania i zgłoszenia zwrotów.
- **System IT** – zespół projektujący i rozwijający system informatyczny zarządzający całym procesem logistycznym i usługowym.

1.2.2 Strategia biznesowa firmy

W ramach realizowanej strategii firma:

- Rozbudowuje sieć automatów przesyłkowych i skrytek o różnych gabarytach.
- Wdraża zarządzanie flotą i sortowniami poprzez system IT.
- Rozwija automatyczne powiadomienia, zarządzanie reklamacjami i zwrotami.
- Inwestuje w automatyzację statusów przesyłek i systemy śledzenia.
- Wprowadza cyfrowe etykiety i płatności online.
- Optymalizuje trasowanie i przydzielanie kurierów do przesyłek.

1.3 Opis kontekstu dziedziny problemowej

System Zarządzania Przesyłkami to kompleksowe rozwiązanie usprawniające procesy logistyczne związane z transportem i dystrybucją przesyłek. W obliczu rosnącej liczby centrów dystrybucyjnych oraz zróżnicowanych lokalizacji odbiorców niezbędne jest stworzenie efektywnego systemu, który umożliwi szybką reakcję na potrzeby związane z transportem i obsługą paczek.

System pozwala klientom na nadawanie i śledzenie statusu paczek, odbiór przesyłek w domu lub wybranym automacie paczkowym oraz dokonywanie płatności za te usługi za pomocą intuicyjnej platformy internetowej lub aplikacji mobilnej. Proces nadania paczki obejmuje wprowadzenie danych nadawcy i odbiorcy, wybór sposobu dostawy oraz automatu paczkowego, a także dokonanie płatności wybraną metodą (BLIK, karta debetowa, karta kredytowa). Odbiór paczki odbywa się poprzez kod odbioru przesłany SMS-em lub e-mailem, który pozwala na otwarcie skrytki automatu paczkowego lub przekazanie przesyłki przez kuriera. System umożliwia śledzenie aktualnego statusu paczki poprzez wpisanie jej kodu w systemie, a także sprawdzenie jej lokalizacji na mapie. Użytkownik loguje się do systemu, podając dane autoryzacyjne. Nowi użytkownicy mogą założyć konto, podając swoje dane osobowe i kontaktowe. Kurier jest odpowiedzialny za odbiór paczek z automatów paczkowych i dostarczanie ich do odbiorców – zarówno do innych automatów, jak i bezpośrednio do domów klientów. Ma możliwość sprawdzenia trasy dostawy w systemie oraz zobowiązany jest do aktualizacji statusu paczek po każdej dostawie, zapewniając aktualność informacji. System automatycznie wysyła kurierowi powiadomienia o nowych zleceniach, które może on przeglądać i akceptować. Pracownik obsługi klienta zajmuje się rozpatrywaniem zgłoszeń reklamacyjnych i zapewnia szybkie rozwiązywanie problemów. Operator systemu zarządza listą użytkowników oraz ich danymi. Może również modyfikować dane paczek, kontrolować dostępność skrytek w automatach paczkowych i zapewniać możliwość dostarczenia przesyłek do wskazanych lokalizacji.

1.4 Kontekstowy diagram projektowanego systemu

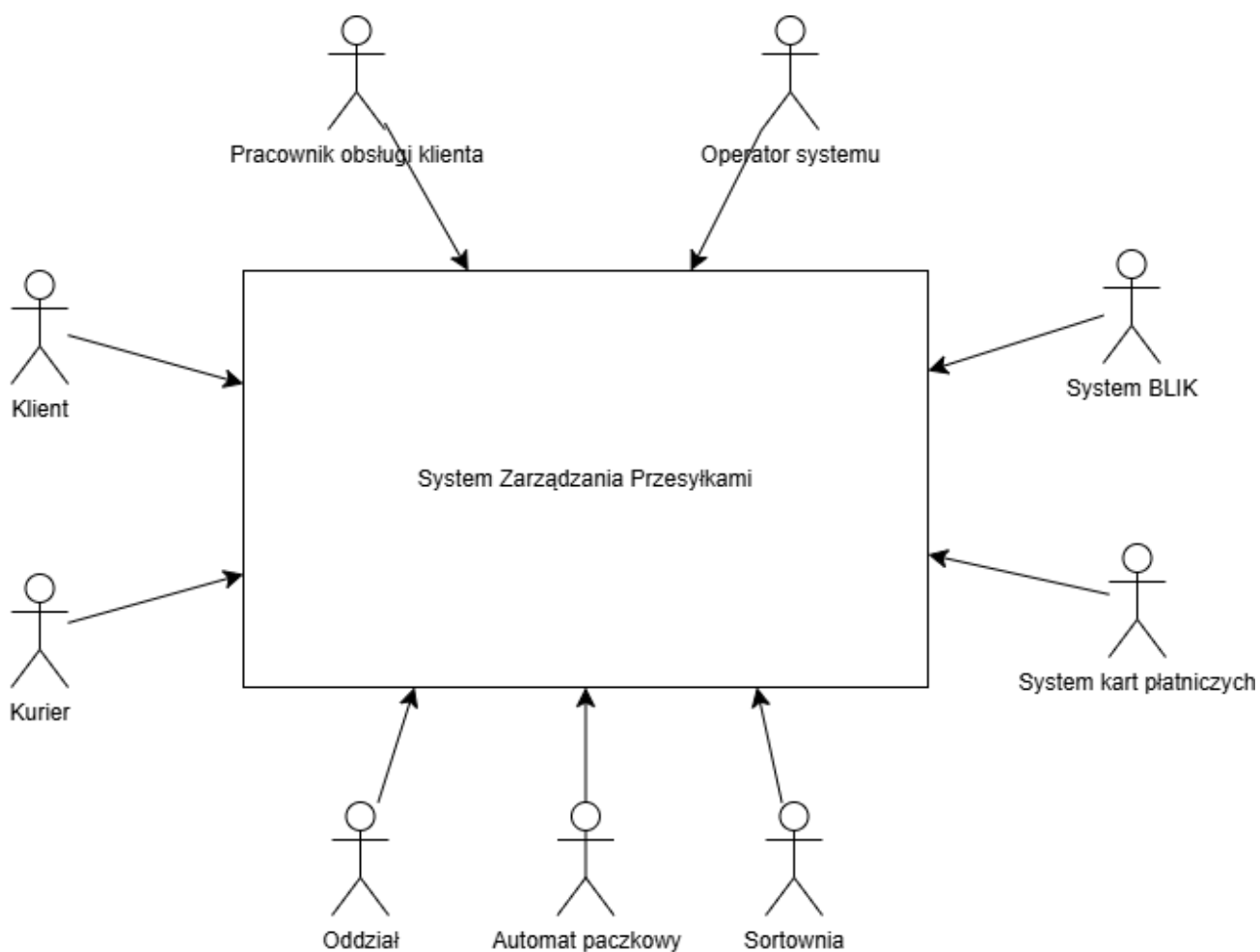


Diagram 1. Diagram kontekstowy Systemu Zarządzania Przesyłkami