

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 szczegółową analizę biznesową organizacji, dla której projektowany jest system informatyczny. Analiza obejmuje opis działalności firmy, jej strukturę, cele oraz problemy, które ma rozwiązać nowy system. Skupiono się również na kontekście dziedziny problemowej, wymaganiach funkcjonalnych i niefunkcjonalnych oraz charakterystyce użytkowników systemu. Zidentyfikowane wymagania stanowią podstawę do dalszych etapów projektowania. Przedstawiono także kontekstowy diagram DPU, który ilustruje relacje między poszczególnymi elementami systemu.

## 1.2 Opis firmy

Założona w 2018 roku Los Pollos Paczkos to firma kurierska, która zrewolucjonizowała rynek usług logistycznych w Polsce. Łączy ona tradycyjne metody dostawy z nowoczesnymi rozwiązaniami technologicznymi, zapewniając klientom wygodę i efektywność. W odpowiedzi na dynamiczny rozwój sektora e-commerce firma opracowała innowacyjny model usługowy dostosowany do współczesnych potrzeb konsumentów.

Misją Los Pollos Paczkos jest dostarczanie przesyłek w sposób szybki, wygodny oraz przyjazny dla środowiska. Firma dąży do tego, by być liderem branży kurierskiej, nie tylko spełniając oczekiwania rynku, ale również aktywnie kształtując przyszłość logistyki w Polsce.

### 1.2.1 Struktura organizacyjna i działalność firmy

Los Pollos Paczkos to zespół składający się z doświadczonych kurierów, specjalistów ds. logistyki, programistów IT oraz pracowników obsługi klienta. Każdy dział odgrywa kluczową rolę w codziennym funkcjonowaniu firmy:

- Kurierzy – są wizytówką firmy, codziennie dostarczając przesyłki do klientów.
- Dział IT – odpowiada za utrzymanie i rozwój systemów informatycznych, które - zapewniają sprawne funkcjonowanie sieci logistycznej.
- Obsługa klienta – dba o komfort klientów, pomagając w rozwiązywaniu problemów i udzielając wsparcia technicznego.

Firma koncentruje się na zapewnieniu prostoty i intuicyjności procesów, aby każdy klient mógł szybko i bezproblemowo nadawać oraz odbierać przesyłki. Kluczowe aspekty to elastyczność w wyborze sposobu odbioru, szybkość dostaw oraz transparentność procesów, które budują zaufanie i satysfakcję klientów.

### 1.2.2 Strategia biznesowa firmy

Los Pollos Paczkos stawia czoła intensywnej konkurencji oraz rosnącym wymaganiom klientów. W odpowiedzi na te wyzwania firma:

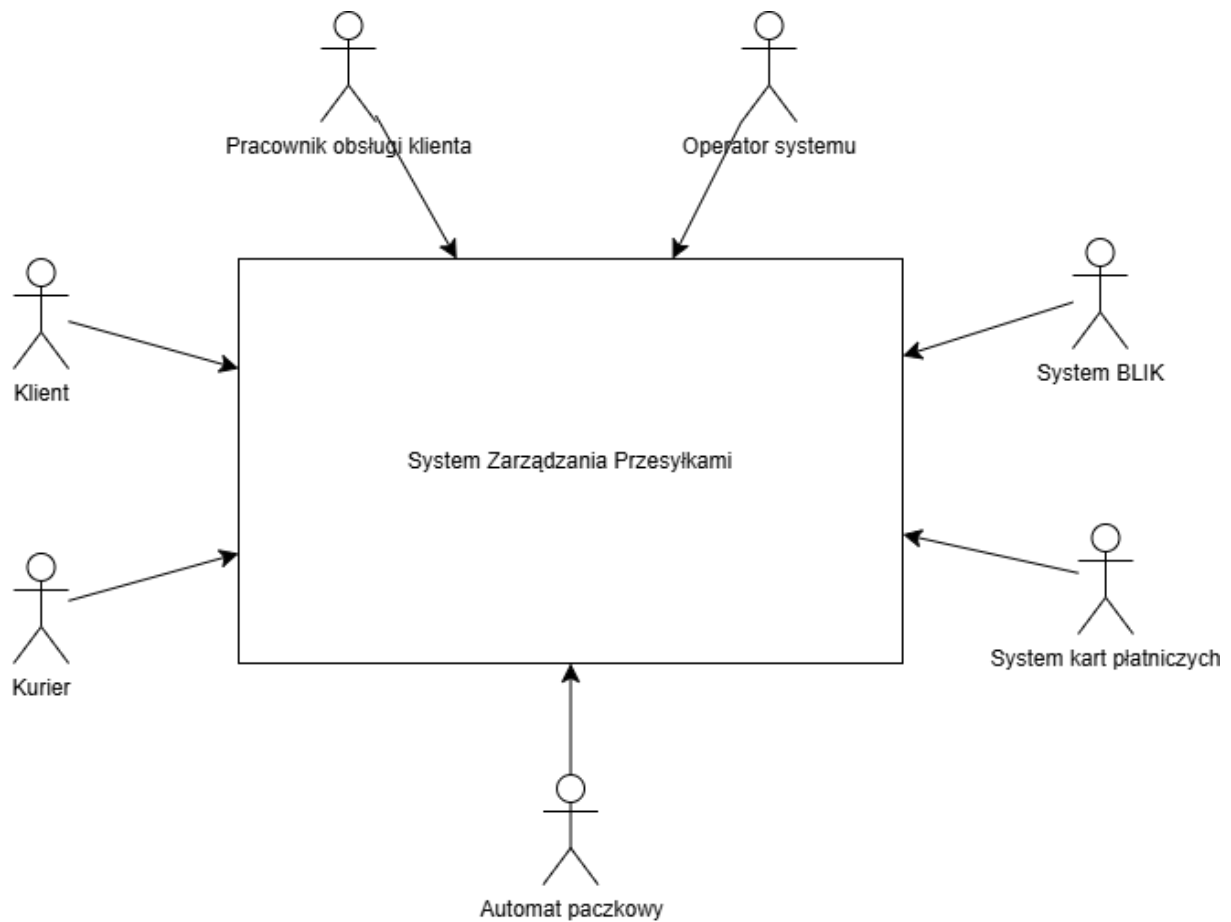
- Inwestuje w nowe technologie, by usprawnić procesy logistyczne,
- Doskonali system dostaw, optymalizując trasy i czas realizacji przesyłek,
- Rozwija sieć punktów odbioru i automatów paczkowych, zapewniając klientom większą wygodę.

### 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.

### 1.3 Kontekstowy diagram przypadków użycia (DPU) projektowanego systemu



**Diagram 1. Biznesowy kontekst Systemu Zarządzania Przesyłkami**