**Введение**

Этот документ предназначен для всех участников разработки и внедрения системы доставки заказов, а именно для команды разработчиков, бизнес-анализа, заинтересованных сторон и заказчиков.

Цель документа — предоставить общее видение системы, определить бизнес-требования, роль системы в бизнес-процессах и описать её функциональные границы. Область применения охватывает всю работу по созданию, внедрению и эксплуатации онлайн-системы для доставки заказов в рамках стартапа службы доставки.

Исполнитель:

furstver

toniebri

**Исходная информация**

**1. Список источников информации:**

1. Внутренние требования компании студентов, разработавших стартап.

2. Анализ разработки мобильных приложений.

3. Базовый просмотр работы 1С для интеграции с бухгалтерией.

4. Трудовой кодекс РФ.

5. Изучение рынка аналогичных стартапов и услуг доставки.

**2. Список сокращений и глоссарий:**

- Курьер — человек, осуществляющий доставку заказов клиентам.

- Диспетчер — сотрудник, координирующий работу курьеров, переназначающий заказы.

- Администратор — сотрудник, управляющий правами доступа и регистрацией курьеров в системе.

- Оператор — человек, вводящий заказы в систему из различных источников.

- Система — онлайн-платформа для управления доставкой заказов и взаимодействия с курьерами.

- Бухгалтерия — внешняя ИТ-система, с которой система доставки взаимодействует для расчетов с поставщиками и оплаты курьеров.

- Мобильное приложение — приложение для курьеров, предназначенное для работы с заказами в процессе доставки.

**3. Список заинтересованных сторон, их роли в системе, краткое описание:**

1. Курьеры — пользователи системы, которые бронируют и выполняют доставку заказов. Основная роль — доставить товары клиенту в срок, отражая процесс выполнения в мобильном приложении.

2. Диспетчеры — контролируют выполнение заказов курьерами, переназначают их, если необходимо. Отвечают за эффективное распределение заказов среди курьеров.

3. Администраторы — управляют правами доступа, регистрируют новых курьеров и следят за безопасностью системы.

4. Операторы — вводят заказы в систему из различных источников, обеспечивая стандартизированный формат данных.

5. Бухгалтерия — следит за расчетами с поставщиками заказов, получает информацию о доставках для расчета оплаты курьеров.

6. Клиенты — конечные пользователи, для которых система обеспечивает доставку товаров на дом.

7. Создатели стартапа - наблюдатель

8. Магазины и предприятия питания - поставщики продуктов

9. Клиент - создание заказов

10. Разработчики мобильного приложения - разработчики системы

**Бизнес-требования**

**1. Проблемы, для решения которых создается система:**

- Проблема высокой нагрузки на традиционные способы доставки: из-за роста онлайн-продаж и пандемии наблюдается рост заказов с высокой частотой и маленькими партиями товаров, что требует более быстрой и гибкой логистики.

- Проблема недостаточной автоматизации: текущие способы работы с курьерами и операторами требуют значительных усилий для ввода данных и распределения заказов вручную.

- Проблемы с контролем над процессами: недостаточная прозрачность в процессе доставки, отсутствие эффективного инструмента для мониторинга и перераспределения заказов.

**2. Окружение, предусловия, ситуация:**

- Окружение: Возросший спрос на быструю доставку мелких партий товаров в условиях локдауна. Стартап находится на стадии разработки онлайн-системы для доставки, а также разработки мобильного приложения для курьеров.

- Предусловия: На первом этапе все заказы будут вводиться в систему вручную оператором. Мобильное приложение для курьеров разрабатывается и внедряется позже.

- Ситуация: Высокая конкуренция в сфере доставки и необходимость оптимизации логистических процессов для достижения максимальной скорости и точности.

**3. Возможности, которые позволит решить проблемы с помощью системы:**

- Автоматизация обработки заказов — внедрение онлайн-системы для приема заказов, их распределения и мониторинга выполнения.

- Управление заказами в реальном времени — мобильное приложение для курьеров с функцией выбора и бронирования заказов.

- Оптимизация контроля и отчетности — система мониторинга для диспетчеров и автоматическая передача данных в бухгалтерию для расчетов с поставщиками и курьерами.

**4. Бизнес-цели системы:**

1. Обеспечение быстрой доставки заказов: Создание системы, которая позволяет оперативно обрабатывать заказы и эффективно распределять их между курьерами.

2. Уменьшение времени на выполнение заказов: Оптимизация процессов доставки, что сократит время на выполнение и повысит удовлетворенность клиентов.

3. Интеграция с бухгалтерией для автоматизации расчетов: Автоматизация расчетов с поставщиками и курьерами через интеграцию с внешней бухгалтерской системой.

*Задачи для выполнения бизнес-целей:*

1. Разработать онлайн-платформу для приема и распределения заказов.

2. Разработать мобильное приложение для курьеров с функционалом бронирования и обновления статуса заказов.

3. Разработать инструменты для мониторинга и переназначения заказов диспетчерами.

4. Интегрировать систему с внешними бухгалтерскими приложениями для расчетов с поставщиками и курьерами.

*Иерархия проблем и целей:*

- Проблемы с контролем над процессами доставки → Бизнес-цель: повышение прозрачности и скорости выполнения заказов.

- Проблемы с ручной обработкой заказов → Бизнес-цель: автоматизация обработки заказов.

*Основные функции ключевых ролей системы:*

- Курьер: Просмотр и бронирование заказов, обновление статуса выполнения через мобильное приложение.

- Диспетчер: Контроль за выполнением заказов, переназначение заказов курьерам.

- Администратор: Управление правами доступа и регистрация курьеров.

- Оператор: Ввод заказов в систему.

- Бухгалтерия: Расчет с поставщиками и курьерами на основе данных системы.

- Клиент: Создание и оплата заказов в системе.

- Магазины и предприятия питания: Поставка продуктов в систему, передача курьерам.

- Разработчики системы: Разработка онлайн-системы для доставки заказов.

**Границы системы**

**Основные роли системы и их функции в системе:**

1. Курьер:

- Доступ к мобильному приложению для работы с заказами.

- Бронирование, выполнение и отчётность по заказам.

2. Диспетчер:

- Доступ к веб-интерфейсу для мониторинга всех курьеров и заказов.

- Переназначение заказов, контроль за своевременным выполнением.

3. Администратор:

- Регистрация курьеров, управление правами доступа, настройка системы.

4. Оператор:

- Ввод информации о заказах в систему и их редактирование.

5. Бухгалтерия:

- Получение информации для расчета оплат и расчетов с поставщиками.

6. Клиенты:

- Получение информации о доступных товарах в системе.

- Заказ и оплата товаров в системе.

7. Магазины и предприятия:

- Получение информации о количестве и стоимости проданных товаров.

*Границы проекта:*

- Система будет включать в себя платформу для ввода и распределения заказов, мобильное приложение для курьеров и интерфейс для диспетчеров. В рамках первого этапа система будет вводить заказы вручную операторами, с последующим расширением функционала на мобильное приложение для курьеров и диспетчеризацию.

*Критерии успешности:*

- Успешная интеграция всех компонентов системы (заказы, курьеры, диспетчеры, бухгалтерия).

- Сокращение времени на доставку и повышение точности в выполнении заказов.

- Удовлетворенность клиентов и увеличение объемов доставок.