**Видение системы**

**Название системы:** **QuickDeliver** (Служба быстрой доставки заказов)

**1. Введение**

**1.1. Для кого предназначен документ**

Документ предназначен для:

* **Руководства стартапа** (стратегическое планирование)
* **Технических команд** (разработчики, тестировщики, DevOps)
* **Бизнес-подразделений** (логистика, бухгалтерия, клиентский сервис)
* **Внешних партнеров** (магазины, рестораны, платежные системы)

**1.2. Цель и область применения**

**Цель:** Определить ключевые требования, функциональность и границы системы **QuickDeliver** и создать интеллектуальную систему доставки, которая:

* Автоматизирует 90% ручных операций
* Сокращает время доставки на 30%
* Обеспечивает прозрачность для всех участников

**Область применения:**

* Прием и распределение заказов.
* Управление курьерами.
* Контроль выполнения доставок.
* Интеграция с бухгалтерией для расчетов.

**1.3. Исполнитель**

Команда разработчиков стартапа **QuickDeliver**.

**2. Исходная информация**

**2.1. Источники информации**

* Результаты семинара по выявлению бизнес-требований.
* Анализ конкурентов (Delivery Club, Яндекс.Еда).
* Обратная связь от потенциальных клиентов
* Интервью с 20 курьерами, 15 ресторанами

**2.2. Список сокращений и глоссарий**

|  |  |
| --- | --- |
| **Термин** | **Описание** |
| **Стейкхолдер** | Лицо, группа или организация, заинтересованные в успехе проекта или системы, либо оказывающие на них влияние. |
| **Луковичная диаграмма** | Визуализация уровней взаимодействия стейкхолдеров с системой, где ближайшие слои — ядро системы, а внешние — косвенные влияющие. |
| **Интеграционный слой** | Уровень системы, отвечающий за обмен данными с внешними сервисами . |
| **API** | Набор правил и инструментов для взаимодействия программных систем. Например, передача данных о заказах в бухгалтерию через API. |
| **CRM (Customer Relationship Management)** | Система управления взаимодействием с клиентами: хранение данных, автоматизация маркетинга, обработка заказов. |
| **Эквайринг** | Прием платежей через банковские терминалы или онлайн. |
| **Демпинг** | Продажа товаров/услуг по заниженным ценам для вытеснения конкурентов. |
| **1С** | Платформа для бухгалтерского учета. |
| **Роспотребнадзор** | Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей. Регулирует деятельность магазинов и служб доставки. |
| **Личный кабинет курьера** | Раздел системы, где курьер видит свои заказы, статусы, начисления и прочую персональную информацию. |
| **Оператор (ввод данных)** | Сотрудник, вручную заносящий информацию о заказах из внешних источников (например, звонков или email) в систему. |
| **Диспетчеризация заказов** | Процесс распределения заказов между курьерами, контроль их выполнения и переназначение при необходимости. |
| **AI-алгоритмы распределения** | Алгоритмы на основе искусственного интеллекта, оптимизирующие назначение заказов курьерам по расстоянию, загрузке и другим параметрам. |
| **Webhook** | Механизм автоматической отправки данных из одной системы в другую через HTTP-запросы при наступлении определенных событий (например, подтверждение доставки). |
| **Чат-бот для трекинга** | Программный бот в мессенджерах (Telegram, WhatsApp), предоставляющий клиентам информацию о статусе заказа в реальном времени. |
| **Яндекс.Маршрутизация** | Сервис оптимизации логистических маршрутов от Яндекса, используемый для расчета времени доставки и построения пути. |
| **Ролевая модель** | Система разграничения прав доступа пользователей (например, курьер — только просмотр заказов, администратор — полный доступ). |
| **Автоматическая валидация** | Проверка вводимых данных на корректность по заданным правилам (например, формат телефона клиента). |
| **Push-уведомление** | Всплывающее сообщение в мобильном приложении или на экране устройства, информирующее пользователя о событии (например, новый заказ). |

**2.3. Заинтересованные стороны (стейкхолдеры)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Курьеры** | Исполнители доставки заказов. |
| **Оператор** | Ввод заказов в систему. |
| **Диспетчер** | Контроль и управление курьерами. |
| **Бухгалтерия** | Расчеты с поставщиками и курьерами. |
| **Администратор** | Управление доступом и регистрация курьеров. |
| **Магазины и предприятия питания** | Поставщики заказов |
| **Клиенты** | Получатели заказов |
| **Разработчики системы** | Создание и поддержка системы. |
| **Руководитель** | Организация системы |
| **Платежные системы** | Обработка оплат |
| **Конкуренты** | Влияют на стратегию развития |
| **Логистические партнеры** | Склады, поставщики упаковки |
| **Маркетплейсы** | Источник заказов, конкурент или партнер |
| **Служба поддержки клиентов** | Улучшение клиентского опыта, сбор обратной связи |
| **Аналитический отдел** | Принятие решений на основе данных |
| **Налоговая служба** | Регулятор, требующий корректного учета и отчетности |

**3. Бизнес-требования**

**3.1. Проблемы, которые решает система**

* **Ручной ввод заказов** -> Ошибки, задержки.
* **Неэффективное распределение заказов** -> Простои курьеров.
* **Отсутствие контроля** -> Невозможность оперативно переназначить заказ.
* **Ручные расчеты с курьерами и поставщиками** -> Задержки выплат.

**3.2. Предусловия и окружение**

* Магазины и рестораны готовы передавать заказы в электронном виде.
* Курьеры используют смартфоны с GPS.
* Бухгалтерия работает в отдельной ИТ-системе (необходима интеграция).

**3.3. Возможности системы**

**Автоматическое распределение заказов** (по локации, загрузке курьеров).  
 **Мобильное приложение для курьеров** с маршрутизацией.  
 **Панель диспетчера** для контроля и перераспределения заказов.  
 **Интеграция с бухгалтерией** для автоматических расчетов.

**3.4. Бизнес-цели**

1. **Сократить время доставки** за счет автоматизации, а значит повысить удовлетворенность и лояльность клиентов, что должно привести к **увеличению числа клиентов в 3 раза.**
2. **Увеличить прозрачность** процесса для всех участников, а значит, повысить удовлетворенность и лояльность сотрудников компании, что должно привести к **сокращению текучки кадров на 50%.**
3. **Снизить операционные издержки** за счет уменьшения ручного труда, что позволит направить время и усилия сотрудников на выполнение рабочих задач, непосредственно приносящий прибыль и **увеличить производительность их трудах на 100%.**

**4. Границы проекта**

**4.1. Основные роли и их функции**

| **Роль** | **Функции в системе** |
| --- | --- |
| **Оператор** | Ввод заказов, проверка данных. |
| **Курьер** | Просмотр заказов, бронирование, отметка о доставке. |
| **Диспетчер** | Контроль курьеров, переназначение заказов. |
| **Бухгалтерия** | Получение данных о доставках, формирование выплат. |
| **Администратор** | Регистрация пользователей, управление правами. |

**4.2. Что не входит в систему (границы)**

**Онлайн-оплата клиентов** (интеграция с платежными системами – отдельный этап).  
 **Складской учет товаров** (только логистика доставки, но возможна интеграция).

**5. Заключение**

**QuickDeliver** – это система для автоматизации доставки заказов, которая решает ключевые проблемы логистики, контроля и расчетов. Основные пользователи: курьеры, диспетчеры, бухгалтерия и администраторы.