# Видение

## Система доставки заказов “DeliveryExpress”

## 1. Введение

### 1.1. Для кого предназначен документ

Настоящий документ предназначен для: - Команды разработчиков системы доставки заказов - Заказчиков проекта (команды студентов-основателей) - Инвесторов и партнеров проекта - Других заинтересованных сторон проекта

### 1.2. Цель и область применения

Данный документ описывает концепцию и основные бизнес-требования к системе доставки заказов “DeliveryExpress”. В документе определены проблемы, которые решает система, возможности системы, бизнес-цели и границы проекта. Документ будет использоваться как основа для последующей разработки детальных требований к системе.

### 1.3. Исполнитель

Исполнителем проекта является команда студентов-разработчиков [Наименование команды].

## 2. Исходная информация

### 2.1. Список источников информации

| № | Источник | Описание |
| --- | --- | --- |
| 1 | Описание задачи | Исходное описание бизнес-идеи и основных требований к системе |
| 2 | Отчет о ролевой игре | Результаты проведения ролевой игры с распределением по ролям |
| 3 | Протокол мозгового штурма | Результаты мозгового штурма с предложениями по бизнес-требованиям, ролям и потребностям |
| 4 | Отчет о семинаре | Результаты обсуждения и принятия решений по системе |
| 5 | Исследование рынка доставки | Статистика и тренды рынка доставки в период локдауна |

### 2.2. Список сокращений, глоссарий

| Термин/Сокращение | Определение |
| --- | --- |
| API | Application Programming Interface – интерфейс программирования приложений |
| КПЭ (KPI) | Ключевые показатели эффективности |
| Курьер | Сотрудник, осуществляющий физическую доставку заказов |
| Диспетчер | Сотрудник, контролирующий процесс доставки и управляющий курьерами |
| Оператор | Сотрудник, вводящий заказы в систему |
| Поставщик заказов | Магазин или предприятие питания, формирующие заказы для доставки |
| Клиент | Получатель заказа |
| Заказ | Набор товаров, предназначенных для доставки |
| Место комплектации | Локация, где курьер получает заказ (магазин, ресторан и т.д.) |
| Место доставки | Локация, куда необходимо доставить заказ (адрес клиента) |

### 2.3. Список заинтересованных сторон, их роли в системе

| № | Заинтересованная сторона | Роль в системе | Описание |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Курьер | Пользователь | Основной исполнитель доставки. Выбирает заказы, получает их в месте комплектации и доставляет клиентам. Использует мобильное приложение для взаимодействия с системой. |
| 2 | Диспетчер | Пользователь | Контролирует процесс доставки, следит за своевременным выполнением заказов, при необходимости переназначает заказы между курьерами. |
| 3 | Оператор | Пользователь | Получает информацию о заказах от поставщиков и вводит в систему в едином формате. |
| 4 | Бухгалтерия | Интегрируемая система | Получает информацию о заказах для расчета с поставщиками и курьерами. |
| 5 | Администратор системы | Пользователь | Регистрирует курьеров, назначает права доступа, обеспечивает техническую поддержку системы. |
| 6 | Поставщик заказов | Источник данных | Формирует заказы, которые необходимо доставить. Предоставляет информацию о заказах. |
| 7 | Клиент | Получатель услуги | Получает доставленный заказ. Интересуется статусом и временем доставки. |
| 8 | Команда студентов-основателей | Владелец системы | Управляет развитием системы, принимает стратегические решения. |
| 9 | Инвесторы | Финансирование | Предоставляют финансовые ресурсы для разработки и развития системы. |

## 3. Бизнес-требования

### 3.1. Проблемы, для решения которых создается система

| № | Проблема | Влияние на бизнес | Заинтересованные стороны |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Отсутствие эффективного инструмента для координации доставки заказов | Высокие трудозатраты на управление процессом доставки, низкая скорость доставки | Команда основателей, Курьеры, Диспетчеры |
| 2 | Неоптимальные маршруты доставки | Увеличение времени и стоимости доставки | Курьеры, Клиенты, Поставщики |
| 3 | Сложность контроля работы курьеров | Снижение качества обслуживания, потеря заказов | Диспетчеры, Клиенты |
| 4 | Ручной процесс обработки заказов | Высокая вероятность ошибок, задержки в обработке | Операторы, Поставщики |
| 5 | Отсутствие прозрачности для клиентов | Низкая удовлетворенность клиентов, дополнительные запросы о статусе | Клиенты, Поставщики |
| 6 | Сложность расчетов с курьерами и поставщиками | Ошибки в расчетах, задержки выплат | Бухгалтерия, Курьеры, Поставщики |
| 7 | Отсутствие аналитики для оптимизации бизнес-процессов | Невозможность принятия обоснованных решений для развития | Команда основателей |

### 3.2. Предусловия, окружение, ситуация

В период локдауна произошло резкое увеличение объемов онлайн-продаж в продуктовых магазинах и предприятиях питания, что привело к возросшей потребности в быстрой доставке мелких партий товаров индивидуальным клиентам. Существующие логистические компании не справляются с возросшим спросом, а многие магазины и рестораны не имеют собственной службы доставки.

В этих условиях сформировалась потребность в новом типе сервиса, который бы связывал магазины, курьеров и клиентов, обеспечивая быструю и эффективную доставку заказов.

Команда студентов обладает техническими компетенциями для создания такой системы и видит в этом перспективное направление для стартапа.

### 3.3. Возможности, позволяющие решить проблемы

| № | Возможность | Как решает проблему | Заинтересованные стороны |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Создание единой онлайн-платформы для управления доставкой | Обеспечивает централизованное управление процессом доставки | Все заинтересованные стороны |
| 2 | Автоматический расчет оптимальных маршрутов | Сокращает время и стоимость доставки | Курьеры, Клиенты |
| 3 | Мониторинг работы курьеров в реальном времени | Повышает контроль и качество обслуживания | Диспетчеры, Клиенты |
| 4 | Стандартизация процесса ввода и обработки заказов | Снижает количество ошибок и время обработки | Операторы, Поставщики |
| 5 | Отслеживание статуса заказа для клиентов | Повышает удовлетворенность клиентов | Клиенты, Поставщики |
| 6 | Автоматизация расчетов с курьерами и поставщиками | Сокращает ошибки и время на расчеты | Бухгалтерия, Курьеры, Поставщики |
| 7 | Формирование аналитической отчетности | Обеспечивает информацию для принятия решений | Команда основателей |

### 3.4. Бизнес-цели

| № | Бизнес-цель | Метрика успеха | Целевое значение | Срок |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Создание эффективной системы доставки заказов | Среднее время от поступления заказа до доставки | < 60 минут | 6 месяцев |
| 2 | Обеспечение высокого качества обслуживания | Процент заказов, доставленных вовремя | > 95% | 6 месяцев |
| 3 | Расширение клиентской базы | Количество подключенных поставщиков | > 50 | 12 месяцев |
| 4 | Увеличение объема доставок | Количество выполненных заказов в день | > 1000 | 12 месяцев |
| 5 | Обеспечение финансовой эффективности | Рентабельность операций | > 15% | 18 месяцев |
| 6 | Создание узнаваемого бренда на рынке доставки | Узнаваемость бренда (опрос) | > 50% целевой аудитории | 24 месяца |

## 4. Границы проекта

### 4.1. Основные роли системы и их функции

| Роль | Функции в системе |
| --- | --- |
| **Курьер** | • Просмотр доступных заказов• Бронирование заказа• Получение оптимального маршрута доставки• Отметка о получении заказа• Отметка о доставке заказа• Просмотр истории выполненных заказов• Просмотр начисленной оплаты• Коммуникация с диспетчером через систему |
| **Диспетчер** | • Мониторинг всех заказов в системе• Контроль работы курьеров• Переназначение заказов при необходимости• Коммуникация с курьерами• Решение проблемных ситуаций• Формирование отчетов о работе |
| **Оператор** | • Ввод новых заказов в систему• Редактирование информации о заказах• Проверка корректности данных• Присвоение приоритета заказам• Мониторинг поступления новых заказов |
| **Бухгалтерия (внешняя система)** | • Получение информации о выполненных заказах• Начисление оплаты курьерам• Формирование счетов для поставщиков |
| **Администратор системы** | • Регистрация новых пользователей• Управление правами доступа• Мониторинг работоспособности системы• Обновление системы• Настройка параметров системы |
| **Поставщик заказов** | • Передача информации о заказах (через оператора)• Получение информации о статусе доставки• Получение уведомлений о проблемах |
| **Клиент** | • Получение уведомлений о статусе заказа• Отслеживание статуса заказа по уникальному коду• Связь с курьером или диспетчером при необходимости |

### 4.2. Функции, не входящие в границы проекта

| № | Функция | Обоснование исключения |
| --- | --- | --- |
| 1 | Прием заказов от конечных клиентов | На первом этапе система работает только с заказами от магазинов и предприятий питания |
| 2 | Обработка платежей клиентов | Оплата заказов происходит вне системы |
| 3 | Учет товаров в магазинах | Система не интегрируется с учетными системами поставщиков |
| 4 | Маркетинг и реклама услуг доставки | Эти функции выполняются отдельно от основной системы |
| 5 | Найм и обучение курьеров | Система только регистрирует уже нанятых курьеров |
| 6 | Полная интеграция с системами поставщиков | На первом этапе заказы вводятся операторами |

### 4.3. Технические ограничения

| № | Ограничение | Описание |
| --- | --- | --- |
| 1 | Мобильные устройства курьеров | Приложение должно работать на устройствах Android 7.0+ и iOS 12+ |
| 2 | Доступ к интернету | Приложение должно иметь ограниченную функциональность при отсутствии интернета |
| 3 | Географический охват | На первом этапе система работает только в пределах одного города |
| 4 | Объем данных | Система должна обрабатывать до 1000 заказов в день |
| 5 | Время отклика | Время отклика системы не должно превышать 2 секунды для критичных операций |
| 6 | Интеграция | Система должна интегрироваться с существующей бухгалтерской системой через API |
| 7 | Безопасность | Система должна обеспечивать защиту персональных данных в соответствии с законодательством |

### 4.4. Сценарии использования системы

| № | Сценарий | Участники | Описание |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Обработка нового заказа | Поставщик, Оператор, Диспетчер, Курьер, Клиент | 1. Поставщик передает информацию о заказе оператору  2. Оператор вводит заказ в систему  3. Заказ становится доступен для курьеров  4. Курьер выбирает и бронирует заказ  5. Курьер получает маршрут и забирает заказ  6. Курьер доставляет заказ клиенту  7. Клиент получает уведомления о статусе заказа |
| 2 | Контроль выполнения заказов | Диспетчер, Курьер | 1. Диспетчер отслеживает статусы всех заказов  2. При возникновении проблемы диспетчер связывается с курьером  3. При необходимости диспетчер переназначает заказ другому курьеру |
| 3 | Расчет с курьерами | Курьер, Диспетчер, Бухгалтерия | 1. Курьер выполняет доставку заказов  2. Система фиксирует все выполненные заказы  3. Информация передается в бухгалтерию  4. Бухгалтерия рассчитывает оплату  5. Информация о начисленной оплате отображается в личном кабинете курьера |
| 4 | Управление пользователями | Администратор | 1. Администратор регистрирует новых пользователей  2. Администратор назначает роли и права доступа  3. Администратор блокирует/разблокирует пользователей при необходимости |
| 5 | Аналитика и отчетность | Диспетчер, Команда основателей | 1. Система собирает данные о всех операциях  2. Формируются отчеты по различным показателям  3. Руководство анализирует данные для принятия решений |

### 4.5. Критерии успеха проекта

| № | Критерий | Измеримый показатель | Целевое значение |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Снижение времени обработки заказа | Среднее время от поступления заказа до назначения курьера | < 10 минут |
| 2 | Повышение эффективности доставки | Среднее количество заказов на одного курьера в день | > 15 |
| 3 | Удовлетворенность пользователей | Процент положительных отзывов от курьеров и поставщиков | > 80% |
| 4 | Надежность системы | Время бесперебойной работы (uptime) | > 99.5% |
| 5 | Масштабируемость | Максимальное количество одновременно обрабатываемых заказов | > 1000 в день |
| 6 | Финансовая эффективность | Рентабельность операций | > 15% |
| 7 | Скорость внедрения | Время от начала разработки до запуска MVP | < 3 месяца |

### 4.6. Этапы реализации проекта

| № | Этап | Содержание | Срок |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Разработка MVP | • Регистрация курьеров• Ввод заказов операторами• Базовое мобильное приложение для курьеров• Простой мониторинг для диспетчеров | 3 месяца |
| 2 | Расширение функциональности | • Оптимизация маршрутов• Улучшенные инструменты для диспетчеров• Интеграция с бухгалтерией• Аналитика и отчетность | +3 месяца |
| 3 | Масштабирование | • Автоматизация ввода заказов• Расширение географии• API для интеграции с поставщиками• Улучшенная аналитика | +6 месяцев |

## 5. Заключение

Документ “Видение” определяет основные направления и границы проекта по созданию системы доставки заказов “DeliveryExpress”. Система призвана решить актуальные проблемы рынка доставки в условиях увеличения объемов онлайн-продаж и предоставить эффективный инструмент для координации работы курьеров, поставщиков и клиентов.

Реализация проекта позволит создать масштабируемый бизнес с потенциалом роста на быстро развивающемся рынке доставки. Основное внимание будет уделено созданию удобной системы для курьеров и диспетчеров, оптимизации маршрутов доставки и обеспечению прозрачности процесса для всех участников.

Проект будет реализован поэтапно, с постепенным наращиванием функциональности и масштабированием системы.