**«Бизнес-требования»**

**Введение**

*Для кого предназначен документ*

Этот документ предназначен для:  
- Руководителей проекта, отвечающих за разработку службы доставки.  
- Команды разработчиков, проектирующих и внедряющих систему.  
- Курьеров, диспетчеров, бухгалтеров и других пользователей системы.  
- Заинтересованных сторон, включая студентов-основателей стартапа, инвесторов, магазинов и предприятий.

*Цель и область применения*

Цель документа — предоставить единое понимание требований, целей и функций создаваемой службы доставки.

*Исполнители*

Исполнителем проекта является команда студентов-основателей, совместно с приглашенными консультантами и техническими специалистами.

**Бизнес-требовани:**

1. Увеличение скорости доставки:
   * Цель: Сократить время, необходимое для доставки товаров, чтобы повысить удовлетворенность клиентов и увеличить количество повторных заказов.
2. Снижение операционных затрат:
   * Цель: Оптимизировать процессы, чтобы снизить затраты на доставку, включая затраты на топливо, зарплаты курьеров и обработку заказов.
3. Повышение уровня обслуживания клиентов:
   * Цель: Обеспечить высокий уровень обслуживания, включая быструю реакцию на запросы и жалобы, чтобы увеличить лояльность клиентов.
4. Увеличение объема продаж:
   * Цель: Расширить клиентскую базу и увеличить объем продаж за счет улучшения качества услуг и повышения доступности доставки.
5. Оптимизация управления запасами:
   * Цель: Сократить издержки, связанные с хранением и управлением запасами, путем более точного прогнозирования потребностей.
6. Улучшение видимости и отслеживаемости заказов:
   * Цель: Предоставить клиентам возможность отслеживать свои заказы в реальном времени, что повысит доверие к компании.
7. Снижение количества возвратов:
   * Цель: Уменьшить процент возвратов товаров путем улучшения процесса доставки и повышения качества обслуживания.
8. Автоматизация процессов:
   * Цель: Внедрить автоматизированные решения для управления заказами, маршрутизации и обработки платежей, чтобы сократить время на выполнение рутинных задач.
9. Расширение географии доставки:
   * Цель: Увеличить зоны доставки, чтобы привлечь новых клиентов и увеличить рыночную долю.
10. Соблюдение нормативных требований:
    * Цель: Обеспечить соответствие всем законодательным и нормативным требованиям в области доставки и логистики.
11. Устойчивое развитие:
    * Цель: Внедрить экологически чистые практики, такие как использование электромобилей или оптимизация маршрутов, чтобы снизить углеродный след компании.
12. Сбор и анализ данных:
    * Цель: Разработать систему для сбора и анализа данных о доставках, чтобы принимать обоснованные решения и улучшать бизнес-процессы.