

Автономная некоммерческая организация повышения  
уровня качества образования населения «Школа 21»

Направление: Бизнес и Системный Анализ

Групповой проект BSA03

**Видение системы сервиса  
курьерской доставки еды “Вкусно и запятая”**

Выполнено:

Rhyhomat

Willanpa

Москва, 2025

<b>Введение .....</b>	<b>3</b>
<b>1. Исходная информация .....</b>	<b>4</b>
1.1. Список источников информации.....	4
1.2. Список сокращений, глоссарий.....	4
1.3. Список стейкхолдеров (заинтересованных сторон).....	5
<b>2. Бизнес-требования .....</b>	<b>6</b>
2.1. Исходные данные: Обоснование необходимости создания системы .6	
2.1.1. Рыночные условия и внешние факторы .....	6
2.1.2. Проблемы стейкхолдеров .....	6
2.2. Возможности бизнеса .....	7
2.2.1. Решаемая бизнес-задача.....	7
2.2.2. Улучшаемые бизнес-процессы.....	7
2.2.3. Рыночные возможности и конкурентная среда .....	7
2.3. Возможности, позволяющие решить проблемы с помощью системы.8	
2.4. Бизнес-цели .....	9
2.4.1. Финансовые цели .....	9
2.4.2. Нефинансовые цели.....	9
<b>3. Границы проекта.....</b>	<b>9</b>
3.1. Основные роли системы и их функции .....	9

# Введение

**Видение системы сервиса курьерской доставки еды “Вкусно и запятая”** – документ, собирающий все бизнес-требования и интересы стейкхолдеров проекта, что формирует основу для проектирования и разработки продукта.

Документ предназначен для:

- **Команды разработки** (аналитики, программисты, тестировщики) — для понимания целей, требований и границ проекта;
- **Владельцев продукта** — для согласования стратегии и контроля направления развития;
- **Пользователей системы** (курьеров, диспетчеров, операторов, клиентов, бухгалтерии) — для понимания будущих возможностей системы;
- **Партнёров и потенциальных инвесторов** — для оценки ценности и перспективности проекта.

**Цель документа** — описать высокоуровневые бизнес-требования, бизнес-цели и границы проекта, чтобы обеспечить согласованное понимание всеми сторонами.

**Область применения** — Применяется для определения бизнес-требований, целей и границ системы.

**Документ предназначен** — Для команды разработки, владельцев и пользователей продукта.

**Исполнитель:** проектная команда “Вкусно и запятая”.

# 1. Исходная информация

## 1.1. Список источников информации

- 1. Протокол мозгового штурма (14.09.2025, Москва).
- 2. Документы предварительных обсуждений:
  - ① ex00\_SHOP\_rolegame.docx
  - ① ex01\_SHOP\_brainstorming.docx
  - ① ex02\_SHOP\_seminar.docx
- 3. Анализ конкурентов.
- 4. Федеральный закон №152-ФЗ «О персональных данных».
- 5. Гражданский кодекс РФ (разделы о договорах оказания услуг).

## 1.2. Список сокращений, глоссарий

Понятие	Определение
Доставка	Услуга по транспортировке заказов клиентам с помощью курьеров.
Заказ	Поручение на выполнение доставки с указанием адреса и контактов клиента.
Оператор	Сотрудник, принимающий заказы и вносящий их в систему.
Диспетчер	Сотрудник, контролирующий выполнение заказов и координирующий курьеров.
Курьер	Исполнитель доставки, получающий заказы через мобильное приложение.

Клиент	Конечный получатель еды или товара, оформивший заказ.
Администратор	Лицо, управляющее правами доступа и учетными записями в системе.
Система	Программный комплекс “Вкусно и запятая” для управления доставкой.

### 1.3. Список стейкхолдеров (заинтересованных сторон)

Заинтересованная сторона	Роль в системе	Краткое описание
Владельцы продукта	Не взаимодействуют напрямую	Определяют стратегию, финансирование, направление развития.
Курьеры	Пользователи (мобильное приложение)	Получают заказы, подтверждают статусы, выполняют доставки.
Оператор	Пользователь	Вводит и редактирует заказы, обрабатывает входящие заявки.
Диспетчер	Пользователь	Контролирует процесс доставки, переназначает заказы.
Администратор	Пользователь	Управляет доступом, регистрирует курьеров и

		операторов.
Бухгалтерия	Внешняя система/роль	Получает данные о заказах и оплатах для отчетности.
Клиенты	Пользователи (веб/моб.)	Делают заказы, отслеживают доставку, оставляют отзывы.
Поставщики (рестораны, магазины)	Источник заказов	Формируют поток заказов для доставки.
Конкуренты	Не взаимодействуют напрямую	Формируют конкурентное давление на рынке доставки.

## 2. Бизнес-требования

### 2.1. Исходные данные: Обоснование необходимости создания системы

#### 2.1.1. Рыночные условия и внешние факторы

- Резкий рост онлайн-заказов еды после пандемии.
- Высокая конкуренция, но недостаток гибких решений для малого и среднего бизнеса.
- Смена поведения потребителей: привычка заказывать еду и продукты онлайн.

#### 2.1.2. Проблемы стейкхолдеров

- **Курьеры:** простоев много, информация о заказе неполная, ошибки в адресах.
- **Операторы:** перегрузка из-за ручного ввода заказов, отсутствие унификации.
- **Диспетчеры:** нет прозрачности и реального времени, сложно реагировать на сбои.
- **Бухгалтерия:** ручной ввод данных → ошибки и большие временные затраты.
- **Клиенты:** не могут отслеживать заказы, нет качественной обратной связи.
- **Владельцы продукта:** нет прозрачной аналитики, сложно масштабировать.

## 2.2. Возможности бизнеса

### 2.2.1. Решаемая бизнес-задача

Создание единой цифровой системы для управления курьерской доставкой, которая автоматизирует ввод заказов, диспетчеризацию, работу курьеров и интеграцию с бухгалтерией.

### 2.2.2. Улучшаемые бизнес-процессы

1. Приём и обработка заказов → автоматизация ввода и валидации данных.
2. Диспетчеризация → онлайн-распределение заказов с учетом геопозиции курьеров.
3. Доставка → мобильное приложение для курьеров с полной информацией о заказе.
4. Взаиморасчёты → автоматическая передача данных в бухгалтерскую систему.

### 2.2.3. Рыночные возможности и конкурентная среда

- Ниша в сегменте **малых и срочных заказов**.
- Потенциальное сотрудничество с локальными ресторанами и магазинами.

- Возможность привлечения курьеров как фрилансеров для гибкой логистики.

### 2.3. Возможности, позволяющие решить проблемы с помощью системы

Роль	Проблемы As Is
Курьер	Проблемы с доступностью заказов
	Задержки в доставке
Оператор	Высокая нагрузка
	Отсутствие единого формата для ввода данных в систему
Диспетчер	Отсутствие актуальной информации в режиме реального времени
	Отсутствие мгновенной реакции на изменения
Администратор	Сложности с управлением правами доступа
	Проблемы с безопасностью данных и с предоставлением прав доступа
Бухгалтер	Ошибки в расчетах из-за неверной информации
	Высокие временные затраты на подготовку отчетов из-за ручного ввода данных
Клиент	Нет онлайн-системы отслеживания
	Отсутствие или недостаток отсутствующая обратной связи
Представителя команды студентов-разработчиков системы	Конфликт между желанием сделать качественный продукт и сроками его реализации
	Высокая нагрузка, переработки

Роль	Потребности	Действия в системе ( To Be)
Курьер	Получать актуальные, понятные и фильтруемые заказы	Визу список заказов — могу отфильтровать по расстоянию, времени и бонусам. Выбираю один — он сразу становится моим.



	Четко идентифицировать заказ по уникальному коду	Сканируя QR-код на упаковке — система подтверждает: «Бронь заказа!». Никаких ошибок — всё чётко.
Оператор	Снизить ручной труд и ошибки	Ввожу заказ — система автоматически подставляет уже введённые данные в похожие поля, проверяет адрес, номер телефона и магазин. Никакой ручной перепроверки или дублирования информации не требуется
	Унифицировать входящие данные из разных источников	Могу ввести заказ через телефон, WhatsApp, email — система сама превращает это в правильную форму.
Диспетчер	Видеть всю картину в режиме реального времени	Вижу карту: где курьеры, где заказы, кто занят, кто свободен — всё живое, как на карте такси.
	Получать предупреждения о сбоях	Система пишет: «Курьер не взял заказ», «Магазин не готов» — и я сразу знаю, что делать.
Администратор	Простое и безопасное управление ролями	Нажимаю кнопку — выбираю роль (курьер/оператор) — и права выданы. Никаких сложных настроек.
	Защита данных и контроль доступа	Только я могу добавлять новых пользователей. Пароли надежны, логи записываются — никто не может ничего скрыть.
Бухгалтер	Получать точные, автоматические данные	Система сама отправляет мне файл с заказами и оплатами — никаких Excel вручную.
	Экономить время на подготовку отчётов	Нажимаю «Сгенерировать отчёт» — получаю PDF с доходами, выплатами и статистикой за день.
Клиент	Видеть статус в реальном времени	<b>Вижу: «Заказ принят → собирают → курьер едет → доставлен» — с картой и временем.</b>
	Получать подтверждение и возможность оценить	После доставки — приходит сообщение: «Оцените курьера?» — ставлю звёзды и пишу комментарий.
Представителя команды студентов-разработчиков системы	Чёткая, документированная и согласованная спецификация	Заранее подготовим список, что нужно сделать, в каком порядке и зачем — все согласны, ничего не меняется в последний момент.
	Максимизация эффективности разработки	Работаем по задачам, не перегружены, не работаем до ночи.

## 2.4. Бизнес-цели

### 2.4.1. Финансовые цели

- Достичь операционной окупаемости за 9 месяцев.
- Снизить затраты на ручной труд (операторы, диспетчеры) на 40%.
- Обеспечить ежемесячный оборот заказов на 5 млн руб. к концу первого года.

### 2.4.2. Нефинансовые цели

- Повысить долю рынка в сегменте локальной доставки.
- Удовлетворённость клиентов ( $NPS \geq +30$  через 1 год).
- Сокращение времени принятия заказа курьером до 3 минут.
- Автоматизация 100% передачи данных в бухгалтерию к 4-му месяцу проекта.

## 3. Границы проекта

### 3.1. Основные роли системы и их функции

Роль	Функции
Курьер	<ul style="list-style-type: none"><li>- Просмотр списка доступных заказов</li><li>- Бронирование выбранного заказа</li><li>- Сканирование QR-кода для подтверждения получения заказа</li><li>- Отметка «Собран» и «Доставлен» с фото подтверждения</li><li>- Просмотр маршрута до точки выдачи и клиента</li><li>- Просмотр начисленной оплаты за выполненные заказы</li><li>- Получение уведомлений о новых заказах и изменениях</li></ul>
Оператор	<ul style="list-style-type: none"><li>- Ввод заказов из любых источников (телефон, WhatsApp, email, сайт)</li><li>- Автоматическая обработка текстовых сообщений в структурированный заказ</li><li>- Выбор магазина и клиента из</li></ul>

	справочника - Проверка корректности адреса и контактов - Отмена/редактирование заказа при ошибке - Просмотр истории введенных заказов
Диспетчер	- Просмотр карты с реальным местоположением курьеров и статусами заказов - Переназначение заказов между курьерами - Получение автоматических уведомлений о сбоях (не взятый заказ, не готов магазин) - Мониторинг загрузки курьеров и времени выполнения заказов
Администратор	- Регистрация новых пользователей (курьеров, операторов, диспетчеров) - Назначение ролей и прав доступа через шаблоны - Блокировка/разблокировка аккаунтов
Бухгалтер	- Получение автоматических отчетов с данными о заказах и поставках - Автоматический расчет оплаты магазинам за услуги доставки - Автоматический расчёт вознаграждения курьерам (по количеству, времени, бонусам) - Генерация финансовых отчетов (ежедневные, еженедельные, по магазинам)
Клиент	- <b>Получение push/SMS–уведомлений о статусе заказа (принят → собирают → в пути → доставлен)</b> - Отслеживание курьера на карте в реальном времени - Подтверждение получения или неполучения заказа (через кнопку или фото) - Оценка курьера (1–5 звёзд) и оставление комментария
Представителя команды студентов-разработчиков системы	- Просмотр технической документации и требований - Получение обратной связи от пользователей (отзывы, жалобы) - Доступ к аналитике использования системы

