

Автономная некоммерческая организация повышения уровня качества  
образования населения “Школа 21”

Направление: Бизнес и Системный Анализ  
Групповой проект BSA03

Видение системы сервиса курьерской доставки еды “ПростоДоставка”

Выполнено:  
Robbioci  
Gravitai

Москва 2025  
Оглавление

Введение 3	
1 Исходная информация.....	4-6
1.1 Список источников информации.....	4
1.2 Список сокращений, глоссарий.....	4-5
1.3 Список стейкхолдеров (заинтересованных сторон).....	5-6
2 Бизнес-требования 6-10	
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.....	6-8
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....	7-9
2.4 Бизнес-цели.....	9
2.4.1 Финансовые цели.....	9
2.4.2 Нефинансовые цели.....	9
3 Границы проекта.....	9-10
3.1 Основные роли системы и их функции.....	9-10

## Введение

**Видение системы сервиса курьерской доставки еды “ПростоДоставка”** - документ, в котором собраны все бизнес-требования и интересы стейкхолдеров, что в свою очередь формирует основу для разработки системы

**Документ предназначен для:**

- Команды разработки - для понимания требований и границ проекта
- Владельцев продукта - для построения стратегии развития бизнеса
- Пользователей системы (курьеры, диспетчеры, операторы, бухгалтеры) - для понимания работы системы
- Партнеров бизнеса - для понимания перспективности проекта

**Цель документа** - описать бизнес-требования, бизнес-цели и границы проекта для их понимания всеми задействованными лицами

**Документ предназначен** - для команды разработки, владельцев и пользователей продукта

**Исполнитель:** проектная команда “ПростоДоставка”

# 1. Исходная информация

## 1.1. Список источников информации

1. Протокол мозгового штурма (20.09.2025 Москва)
2. Документы предварительных обсуждений:
  - ex00\_<DLOR>\_rolegame.docx
  - ex01\_<DLOR>\_brainstorming.docx
  - ex02\_<DLOR>\_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	Описание
1	Заказ	Оплаченный или неоплаченный товар, который необходимо доставить
2	Оператор	Сотрудник, ответственный за ввод заказа в систему
3	Курьер	Сотрудник, который выполняет доставку заказа
4	Место комплектации	Место, куда направляется информация о заказе для его выполнения. Это может быть филиал, ресторан, производство, склад или пункт выдачи товаров.
5	Место доставки	Это адрес объекта (организации, торговой точки, склада и т.п.), по которому должна быть осуществлена поставка (доставка) товара.
6	Онлайн-продажа	Процесс продажи товаров и услуг через интернет и цифровые платформы.
7	Клиент	Юридическое или физическое лицо, которое использует товары, работы, услуги
8	Мобильное приложение для курьеров	Программа, которая автоматизирует процессы доставки, позволяет отслеживать действия курьера и повышает надёжность и качество услуг

9	Диспетчер	Сотрудник, который контролирует курьеров и можем переназначать заказы
10	Администратор	Сотрудник, регулирующий курьеров и назначающий всем права доступа
11	Бухгалтерия	Особое подразделение компании, предназначенное для сохранения данных о его имуществе, обязательствах и движении финансовых средств
12	Сотрудник команды разработки	Сотрудник, который создает приложение для курьеров
13	Налоговый орган	Государственные учреждения, отвечающие за сбор, исчисление и уплату налогов (см. налогообложение) в бюджет
14	Требования	Документированное ожидание результата реализации проекта, которое включает характеристики, стоимость, сроки и риски
15	Отчет	Составленные по определенной форме сведения, данные о деятельности экономического субъекта за определенный прошедший период

### 1.3. Список стейкхолдеров (заинтересованных лиц)

Заинтересованная сторона	Краткое описание
Компания студентов	Контроль, финансирование и совершенствование, подбор персонала
Индивидуальный клиент	Создает и оплачивает заказ
Курьер	Просматривает информацию о заказах, выбирает заказ из свободных, бронирует его, забирает в точке выдачи и доставляет клиенту. Результат своих действий курьер должен оперативно отражать в системе через мобильное приложение.
Магазины, предприятия	Предоставляют товары для доставки
Оператор	Собирает заказы от магазинов и

	предприятий питания и вводит в систему в едином формате
Диспетчер	Контролирует курьеров и при необходимости переназначает заказы
Бухгалтер	Проводит расчет с поставщиками заказов за доставку и расчет оплаты курьеров
Администратор	Регистрирует курьеров и назначает всем права доступа
Разработчики системы	Разрабатывают саму систему

## 2 Бизнес-требования

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

#### 2.1.1. Рыночные условия и внешние факторы:

- Рост потребности в быстрой доставке мелких партий товаров индивидуальным клиентам
- Высокая конкуренция при этом недостаток гибких решений

#### 2.1.2. Проблемы стейкхолдеров:

- **Курьеры:** часто бывают простои, данные о заказах недостаточно полные, допустимы ошибки в адресах.
- **Операторы:** перегружены из-за необходимости вручную вводить заказы, отсутствуют стандарты и единообразие.
- **Диспетчеры:** нет видимости рабочих процессов в реальном времени, сложно быстро реагировать на неполадки.
- **Бухгалтерия:** данные вводятся вручную, что приводит к ошибкам и значительным затратам времени.
- **Клиенты:** нет возможности отслеживать статусы заказов и получать своевременную обратную связь.
- **Владельцы продукта:** отсутствует прозрачная аналитика, процесс масштабирования затруднен.

### 2.2. Возможности бизнеса

### **2.2.1 Решаемая бизнес-задача**

Разработка единой цифровой платформы для управления курьерской службой, которая позволит автоматизировать процесс ввода заказов, диспетчерское управление, работу курьеров и взаимодействие с бухгалтерией.

### **2.2.2 Улучшаемые бизнес-процессы**

1. Прием и обработка заказов — внедрение автоматизированной системы ввода и проверки данных.
2. Диспетчеризация — распределение заказов в режиме онлайн с учетом текущего местоположения курьеров.
3. Доставка — мобильное приложение для курьеров с детальной информацией по каждому заказу.
4. Взаиморасчеты — автоматизированная передача данных в систему бухгалтерского учета.

### **2.2.3 Рыночные возможности и конкурентная среда**

- Сегмент малого и срочного заказа с востребованными услугами.
- Возможности партнерства с местными ресторанами и магазинами.
- Привлечение курьеров-фрилансеров для организации гибкой и масштабируемой логистики.

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

Роль	Проблемы As Is
Курьер	Проблемы с бронированием заказов Задержка в доставке
Оператор	Отсутствие каких-либо деталей о заказе Отсутствие единого формата для ввода заказов в систему
Диспетчер	Отсутствие актуальной информации о местоположении курьеров
Администратор	Сложности в предоставлении прав доступа
Бухгалтер	Ошибки во взаиморасчетах из-за неточной информации и ручного ввода
Клиент	Отсутствие возможности отслеживания своего заказа в реальном времени
Представители команды студентов-разработчиков	Несоответствие цели (создать качественный продукт) имеющимся срокам реализации Высокая нагрузка

- **Потребности ролей и их возможные действия в системе To Be:**

Роль	Потребности	Действие в системе (To Be)
Курьер	Получать заказы с четкими данными (адрес доставки, точка выдачи) и возможность их сортировки	Курьер видит список заказов, может сортировать по местоположению
Оператор	Снизить ручной ввод и ошибки	При внесении заказа подгружаются актуальные данные этого заказа, оператор сверяет корректность данных (адрес, номер клиента и т.п.)
Диспетчер	Доступ к информации о местоположении курьеров в реальном времени	Возможность видеть передвижения курьеров на карте по маршрутам, видеть их статусы (свободен/в работе), в случае необходимости переназначать заказы для более оперативной доставки
Администратор	Безопасная выдача прав доступа	В системе заранее прописаны роли сотрудников и к каким данным у них может быть доступ,



		благодаря этому при выдаче прав новому сотруднику, администратор выбирает сотрудника и выбирает предоставление/запрет на права доступа
Бухгалтер	Получение точных данных о заказах	Информация по каждому заказу передается бухгалтеру в виде готового файла, в котором прописаны все необходимые данные для проведения расчетов (никакого ручного ввода)
Клиент	Иметь возможность отслеживать статус заказа в реальном времени	После создания заказа его статус постоянно обновляется (Принят; В сборке; Собран; Передан курьеру; Курьер везет заказ) Также видна карта и время через которое привезут заказ (также постоянно обновляется)
Представители команды студентов-разработчиков системы	Четкий план действий на определенный промежуток времени	За установленный промежуток времени выполняются конкретные задачи, изменения вносятся только в том случае, если их можно успеть выполнить в рамках данного срока, без переработок

## 2.4. Бизнес-цели

### 2.4.1. Финансовые цели

- Достичь операционной безубыточности в течение 9 месяцев.
- Сократить затраты на ручной труд операторов и диспетчеров на 40%.
- Обеспечить ежемесячный объем заказов на сумму 5 миллионов рублей к завершению первого года.

### 2.4.2. Нефинансовые цели

- Увеличить рыночную долю в сегменте локальной доставки.
- Достичь уровня удовлетворённости клиентов с NPS не ниже +30 через 12 месяцев.
- Сократить время, необходимое курьеру для принятия заказа, до 3 минут.

- Полностью автоматизировать передачу данных в бухгалтерию к четвёртому месяцу реализации проекта.

### 3. Границы проекта

#### 3.1. Основные роли и их функции

Роль	Функции
Курьер	Получает и бронирует заказы, отмечает статусы доставки («Принят», «В пути», «Доставлен»), взаимодействует с клиентом при вручении заказа.
Оператор	Вносит заказы в систему, проверяет корректность данных, минимизирует ошибки, обеспечивает единый формат ввода заказов.
Диспетчер	Контролирует работу курьеров в реальном времени, переназначает заказы при необходимости, отслеживает выполнение доставки.
Администратор	Управляет ролями и доступами сотрудников, регистрирует новых курьеров, обеспечивает безопасность системы.
Бухгалтер	Получает данные о заказах и расчетах, формирует отчёты, проводит взаиморасчёты с курьерами и партнёрами.
Клиент	Оформляет заказ, отслеживает его статус в системе, получает уведомления, может внести изменения до конца сборки.
Представители команды студентов-разработчиков системы	Поддерживают систему, разрабатывают новые функции, исправляют ошибки, обеспечивают техническую стабильность.