

Бизнес-требования

Обоснование необходимости создания системы

➤ 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.

➤ 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.

Возможности бизнеса

➤ Решаемая бизнес-задача

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

➤ Улучшаемые бизнес-процессы

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

➤ *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.

Бизнес-цели

➤ *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.

➤ *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.