Vision (Видение) для онлайн-системы доставки заказов

Таблица 1 - Введение

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Описание** |
| Название системы | Онлайн-система доставки заказов |
| Для кого предназначен документ | Данный документ предназначен для всех категорий заинтересованных сторон |
| Цель | Установление и задание концепции, бизнес-требований и границ онлайн-системы доставки заказов для обеспечения ее эффективной разработки и внедрения |
| Область применения | Онлайн-система используется для процессов получения, распределения и выполнения онлайн-заказов, а также для управления взаимодействием между клиентами, курьерами, диспетчерами, администраторами, бухгалтерией и любыми другими заинтересованными сторонами |
| Исполнители | layderwe, vannadri |

Таблица 2.1 - Исходная информация «Список источников информации»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Источник информации** | **Адрес размещения** |
| 1 | Яндекс.Доставка | https://a2is.ru/catalog/dostavka-i-otslezhivanie-posylok/yandex-delivery |
| 2 | Мобильное приложение для курьерской доставки EFSOL | <https://efsol.ru/promo/mobile-app-for-delivery/> |
| 3 | Сервис заказа курьерских услуг ЯКурьер | https://a2is.ru/catalog/programmy-dlya-kurerskikh-sluzhb/yakurer |
| 4 | Комплексное решение для служб доставки и  интернет-магазинов GROTEM / Express | [https://a2is.ru/catalog/programmy-dlya-kurerskikh- sluzhb/grotem-onlajn-fiskalizatsiya](https://a2is.ru/catalog/programmy-dlya-kurerskikh-sluzhb/grotem-onlajn-fiskalizatsiya) |
| 5 | Система гражданского законодательства, содержащая предписания гражданско-правового характера, которые являются обязательными для соответствующих субъектов | "Регуляторы в гражданско-правовой сфере: сущность правового явления" М.Ю. Челышев Ученые записки Казанского университета Том 155, кн. 4 2013 |
| 6 | Служба доставки | Правовые документы Яндекс.  "Регламент технической поддержки Сервиса Яндекс 360 для бизнеса" yandex.ru/legal/technicalsupport360/ |
| 7 | IT-система | [Федеральный закон от 27.07.2006  N 149-ФЗ (ред. от 23.11.2024) "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2025)](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61798/) |
| 8 | Программное обеспечение | ГОСТ 19781-90 |
| 9 | Стейкхолдер | ГОСТ 51897-2002 |
| 10 | Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих | утв. Постановлением Минтруда России от 21.08.1998 N 37 (ред. от 27.03.2018) |

Таблица 2.2 - Исходная информация «Список сокращений»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Сокращение термина** | **Полное наименование термина** |
| 1 | API | application programming interface |
| 2 | IT | [information technology](https://en.wikipedia.org/wiki/Information_technology) |
| 3 | 1С Бухгалтерия | собирательное название [бухгалтерских](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%91%D1%83%D1%85%D0%B3%D0%B0%D0%BB%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%B8%D1%8F) продуктов фирмы «[1С](https://ru.wikipedia.org/wiki/1%D0%A1)», относящееся к некоторым конфигурациям на платформе [1С:Предприятие](https://ru.wikipedia.org/wiki/1%D0%A1:%D0%9F%D1%80%D0%B5%D0%B4%D0%BF%D1%80%D0%B8%D1%8F%D1%82%D0%B8%D0%B5) версий 7.7 и 8 |
| 4 | ИНН | регистрационный номер учетной карточки плательщика налогов |
| 5 | СНИЛС | страховой номер индивидуального лицевого счёта |
| 6 | as is | модель текущего состояния системы |
| 7 | to be | модель будущего состояния системы |

Таблица 2.3 - Исходная информация «Глоссарий»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Понятие** | **Значение** | **Источник** |
| 1 | Курьер | Исполнитель, который доставляет заказ, оформленный пользователем, по указанному адресу | <https://pro.yandex.ru/ru-ru/moskva/knowledge-base/courier/sotrudnichestvo/slovar> |
| 2 | Индивидуальный  клиент | Тот, кто с помощью приложения заказывает доставку готовых блюд, продуктов и товаров из ресторанов и магазинов | https://pro.yandex.ru/ru-ru/moskva/knowledge-base/courier/sotrudnichestvo/slovar |
| 3 | Стартап | Коммерческий проект, основанный на какой-либо идее и требующий финансирования для развития | <https://ru.wikipedia.org/wiki/Стартап> |
| 4 | Онлайн-продажи | Сфера цифровой экономики, которая включает в себя все финансовые и торговые транзакции, осуществляемые при помощи компьютерных сетей, и бизнес-процессы, связанные с проведением таких транзакций | <https://ru.wikipedia.org/wiki/Электронная_коммерция> |
| 5 | Служба доставки | Сервис доставки еды и иных товаров на дом или в офис покупателя | <https://ru.ruwiki.ru/wiki/Сервис_доставки> |
| 6 | Онлайн-система | Информационная система, функционирующая через интернет | ru.wiktionary.org/wiki/онлайн-система |
| 7 | Диспетчер | Сотрудник службы поддержки, у которого можно попросить помощь или консультацию по заказам. По активному заказу - с помощью звонка по телефону, по общим вопросам доставки - в чате поддержки мобильного приложения | https://pro.yandex.ru/ru-ru/moskva/knowledge-base/courier/sotrudnichestvo/slovar |
| 8 | Личный кабинет курьера | Учетная запись или аккаунт, хранимая в компьютерной системе совокупность данных о курьере, необходимая для его опознавания (аутентификации) и предоставления доступа к его личным данным и настройкам | ru.wikipedia.org/wiki/Учётная\_запись |
| 9 | Мобильное  приложение | Программа для мобильного устройства, обычно под операционной системой Android или iOS | <https://blog.skillfactory.ru/glossary/prilozhenie/> |
| 10 | Заказ товара | Услуга по доставке готовой еды, продуктов и товаров из ресторана/магазина конкретному клиенту за вознаграждение | https://pro.yandex.ru/ru-ru/moskva/knowledge-base/courier/sotrudnichestvo/slovar |
| 11 | Организация | Юридические лица, преследующие извлечение прибыли в качестве основной цели своей деятельности (коммерческие организации) либо не имеющие извлечение прибыли в качестве такой цели и не распределяющие полученную прибыль между участниками (некоммерческие организации) | ГК РФ Статья 50 Коммерческие и некоммерческие организации |
| 12 | Служба поддержки | Служба, осуществляющая по запросу Заказчика оказание услуг,  предусмотренных Регламентом | Правовые документы Яндекс.  "Регламент технической поддержки Сервиса Яндекс 360 для бизнеса" yandex.ru/legal/technicalsupport360/ |
| 13 | Оператор системы | Лицо, которое владеет содержащейся в базах данных информацией и который правомерно пользуется такими базами данных | [Федеральный закон от 27.07.2006  N 149-ФЗ (ред. от 23.11.2024) "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2025)](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61798/) |
| 14 | Комплектовщик | Тот, кто участвует в комплектовании партии товаров, отборе товаров на основании документов, перемещении товаров к месту комплектования партии, сверкой наименования и количества отобранных товаров с наименованиями и количеством, указанными в документах, Взвешиванием, упаковкой, заполнением упаковочного ярлыка, бирки и адреса получателя в соответствии с документами | ["Квалификационный справочник  профессий рабочих, которым устанавливаются месячные оклады" (утв. Постановлением Госкомтруда СССР, ВЦСПС от 20.02.1984 N 58/3-102) (ред. от 15.03.1991)](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_79131/) |
| 15 | Предприятие питания | Имущественный комплекс, используемый юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем для оказания услуг общественного питания | [ГОСТ 30389-2013. Межгосударственный стандарт. Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_124542/) |
| 16 | Поставщик | Любое юридическое или физическое лицо, поставлющие товары или услуги  заказчикам | <https://retail.ru/glossary/supplier/> |
| 17 | Права доступа | Возможность видеть определенные элементы системы и выполнять над ними разрешенные действия | [https://help.wialon.com/help/lc/ru/user- guide/management-system/access-rights#AccessRights-granting\_ruПредоставлениеправдоступа](https://help.wialon.com/help/lc/ru/user-guide/management-system/access-rights#AccessRights-granting_ruПредоставлениеправдоступа) |
| 18 | Требование к программному обеспечению | Совокупность запросов/утверждений относительно атрибутов, свойств или качеств программной системы, подлежащей реализации. Создается в процессе анализа и синтеза задания на разработку/модернизацию программного обеспечения | <https://ru.wikipedia.org/wiki/Требования_к_программному_обеспечению> |
| 19 | Поток данных | Маршрут, по которому информация перемещается между внешними сущностями, процессами и хранилищами данных | [https://practicum.yandex.ru/blog/diagramma- potokov-dannyh-dfd/](https://practicum.yandex.ru/blog/diagramma-potokov-dannyh-dfd/) |
| 20 | Управляющее воздействие | Воздействие на объект управления, направленное на достижение цели управления | [https://studfile.net/preview/5020947/ page:2/](https://studfile.net/preview/5020947/page:2/) |
| 21 | Бизнес-требование | Свойства и функции, которые должен выполнять продукт, чтобы быть ценным для пользователей и заказчика | [https://practicum.yandex.ru/blog/ biznes-trebovaniya/](https://practicum.yandex.ru/blog/biznes-trebovaniya/) |
| 22 | Бизнес-правило | С точки зрения бизнеса - указание на существование обязательств относительно поведения, действия, принятого порядка или процедуры в определенной деятельности или отрасли. С точки зрения информационной системы - указание, определяющее или ограничивающее определенный аспект бизнеса | <https://habr.com/ru/articles/659045/> |

Таблица 2.4 - Исходная информация «Список заинтересованных сторон, их роли в системе, краткое описание»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Идентификатор** | **Роль** | **Описание роли** |
| st00100 | Представитель команды студентов-разработчиков системы | Разработка и внедрение работоспособной онлайн-системы доставки заказов, а именно создание архитектуры онлайн-системы, интеграция ее с внешними сторонними системами, разработка и деплой десктоп версии приложения и создание мобильной версии приложения под мобильные операционные системы Android и IOS |
| st00200 | Администратор системы | Регистрация курьеров в системе с указанием прав доступа |
| st00300 | Диспетчер системы | Контроль курьеров и переназначение заказов в системе |
| st00400 | Оператор системы | Ввод в систему заказов в едином формате |
| st00500 | Зарегистрированный пользователь | Регистрация в системе  Получение доступа к широкому выбору товаров.  Получение доступа к акционным товарам, промокодам и бонусным программам.  Получение точной и актуальной информации о наличии товаров, их характеристиках и стоимости.  Ознакомление с отзывами и рейтингами на товар.  Оформление онлайн заказа.  Выбор удобного времени и места доставки.  Отслеживание статуса заказа в реальном времени и получение уведомления об изменениях.  Получение заказа.  Предоставление отзыва в систему об уровне своей удовлетворенности |
| st00600 | Незарегистрированный пользователь | Получение доступа к широкому выбору товаров.  Получение точной и актуальной информации о наличии товаров, их характеристиках и стоимости.  Ознакомление с отзывами и рейтингами на товар |
| st00700 | Комплектовщик заказа | Получение полного перечня заказа в системе для его комплектования.  Предоставление отметки в систему об успешной укомплектованности заказа |
| st00800 | Сотрудник пункта выдачи | Получение полного перечня заказа для его передачи курьеру.  Предоставление отметки в систему об успешной передаче заказа курьеру |
| st00900 | Курьер | Регистрация в системе  Получение удобного графика и выбор подходящего режима работы.  Выбор свободного заказа.  Бронирование заказа.  Получение заказа в точке выдачи.  Доставка заказа по указанному маршруту.  Вручение заказа клиенту.  Предоставление отметки в систему об успешной передаче заказа клиенту.  Просмотр в системе в личном кабинете отчета об оплате заказа.  Получение технической поддержки в сложных ситуациях |
| st01000 | Представитель магазина/ предприятия питания | Получение полного перечня заказа для его пополнения через запрос к поставщику. Получение оплаты за отгруженный товар |
| st01100 | Представитель бухгалтерии | Осуществление своевременной и достоверной финансовой отчетности в части расчета с поставщиками заказов и оплаты работы курьеров |
| st01200 | Представитель регулятора | Надзор за деятельностью экономических агентов в части видов экономической деятельности на соблюдение налогового законодательства, обязательного лицензирования деятельности, нарушения закона о персональных данных |

Таблица 3.1 - Проблемы, для решения которых создается или дорабатывается система

|  |  |
| --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Проблемы** |
| 1 | В локдаун продуктовые магазины и предприятия питания не могут удовлетворить спрос по причине многократного увеличения объемов продаж |
| 2 | По причине локдауна наложены ограничения на работу заведений общественного питания, в результате чего предприятия терпят убытки |
| 3 | Повышенная трудоемкость взаиморасчетов в цепочке поставщик - точка сбыта - клиент при онлайн-заказах |
| 4 | Клиенту не предоставляется вся полнота возможностей по заказу товаров по онлайн по сравнению с западными и азиатскими странами |
| 5 | Курьерские службы несут убытки по причине не отлаженной системы логистики и организации загруженности курьеров |

Таблица 3.2 - Предусловия, окружение, ситуация

|  |  |
| --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Предусловия, окружение, ситуация** |
| 1 | Наличие огромного количества разрозненных предприятий общественного питания, содержащих свой собственный штат курьеров-доставщиков заказов |
| 2 | Закрытие многих предприятий питания по причине колоссальных убытков на фоне локдауна |
| 3 | Наличие огромного количества разрозненных интернет ресурсов по заказу товаров с отличающимися способами оплаты, доставки, качеством сервиса |
| 4 | Спрос на онлайн-заказы многократно превышает предложение |
| 5 | Неразвитость отечественного рынка онлайн-услуг по заказу и доставке товаров клиенту по сравнению с западными и азиатскими рынками |

Таблица 3.3 - Возможности, позволяющие решить проблемы с помощью нашей системы

|  |  |
| --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Возможности** |
| 1 | За счет внедрения онлайн-системы произойдет снижение нагрузки на партнерские курьерские службы, оптимизация логистики доставки заказов, как следствие, повышение оперативности и качества доставки, что неминуемо приведет к увеличению доходов как курьеров, так и сбытчиков продукции |
| 2 | Возможность не только поддерживать, но и развивать бизнес в условиях локдауна |
| 3 | Создание удобного единого информационного поля для всех категории заказчиков приведет к многократному увеличению заказав по причине удовлетворенности клиентов качеством, быстротой, точностью и сервисом доставки |
| 4 | Увеличение оборотов сбыта продукции, а следовательно и выручки, за счет автоматизации огромного количества этапов по заказу и доставки товаров |
| 5 | Захват отечественного рынка онлайн заказов товаров, что в дальнесрочной перспективе сулит инвесторам миллиардами чистого дохода |

Таблица 3.4 - Основные цели, ради которых строится система

|  |  |
| --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Бизнес-цели** |
| 1 | Бесперебойное обеспечение спроса онлайн-заказов в условиях локдауна |
| 2 | Повышение удовлетворенности клиентов от процесса онлайн-заказов |
| 3 | Оптимизация процесса доставки для улучшения условий работы задействованных партнеров и служб |
| 4 | Упрощение финансового взаиморасчета для курьеров, заказчиков, сбытчиков, поставщиков |
| 5 | Захват отечественного рынка онлайн-заказов для извлечения огромной прибыли |

Таблица 4 - Описание границ проекта «Основные роли системы и их функции в системе»

|  |  |
| --- | --- |
| **Роль** | **Граница системы** |
| Представитель команды студентов-разработчиков системы | Разработка и внедрение работоспособной онлайн-системы доставки заказов, а именно создание архитектуры онлайн-системы, интеграция ее с внешними сторонними системами, разработка и деплой десктоп версии приложения и создание мобильной версии приложения под мобильные операционные системы Android и IOS |
| Администратор системы | Регистрация курьеров в системе с указанием прав доступа |
| Диспетчер системы | Контроль курьеров.  Переназначение заказов в системе |
| Оператор системы | Ввод в систему заказов в едином формате |
| Зарегистрированный пользователь | Регистрация в системе.  Получение доступа к широкому выбору товаров.  Получение доступа к акционным товарам, промокодам и бонусным программам.  Получение точной и актуальной информации о наличии товаров, их характеристиках и стоимости.  Ознакомление с отзывами и рейтингами на товар.  Оформление онлайн заказа.  Выбор удобного времени и места доставки.  Отслеживание статуса заказа в реальном времени и получение уведомления об изменениях.  Получение заказа.  Предоставление отзыва в систему об уровне своей удовлетворенности |
| Незарегистрированный пользователь | Получение доступа к широкому выбору товаров.  Получение точной и актуальной информации о наличии товаров, их характеристиках и стоимости.  Ознакомление с отзывами и рейтингами на товар |
| Комплектовщик заказа | Получение полного перечня заказа в системе для его комплектования.  Предоставление отметки в систему об успешной укомплектованности заказа |
| Сотрудник пункта выдачи | Получение полного перечня заказа для его передачи курьеру.  Предоставление отметки в систему об успешной передаче заказа курьеру |
| Курьер | Регистрация в системе  Получение удобного графика и выбор подходящего режима работы.  Выбор свободного заказа.  Бронирование заказа.  Получение заказа в точке выдачи.  Доставка заказа по указанному маршруту.  Вручение заказа клиенту.  Предоставление отметки в систему об успешной передаче заказа клиенту.  Просмотр в системе в личном кабинете отчета об оплате заказа.  Получение технической поддержки в сложных ситуациях |
| Представитель магазина или предприятия питания | Получение полного перечня заказа для его пополнения через запрос к поставщику.  Получение оплаты за отгруженный товар |
| Представитель бухгалтерии | Осуществление финансовой отчетности в части расчета с поставщиками заказов и оплаты работы курьеров |
| Представитель регулятора | Надзор за деятельностью экономических агентов в части видов экономической деятельности на соблюдение налогового законодательства, обязательного лицензирования деятельности, нарушения закона о персональных данных |