Exercise 00 — Preparatory work

**Глоссарий;**

|  |  |
| --- | --- |
| **Название** | **Определение** |
| Доставка | Процесс передачи товара или услуг от отправителя получателю |
| Оператор | Сотрудник, отвечающий за приём, обработку и выполнение заказа |
| Курьер | Сотрудник, доставляющий заказы клиентам |
| Заказ | Запрос клиента на доставку товаров |
| Оплата | Процесс расчета за доставленные товары |
| Клиентская база | Данные об имеющихся и потенциальных клиентах |
| Пункты выдачи | Место, где покупатели могут получать товары |
| Сборщик товаров | Работник, комплектующий заказ для доставки |
| Бронирование заказа | Закрепление товара за клиентом |
| Бухгалтерия | Система сбора, регистрации информации состоянии имущества |
| Мобильное приложение | Приложение для смартфонов, позволяющее курьерам управлять своими заказами |
| Отчет | Текстовый документ, предоставляющий информацию о выполненных заказах |
| Права доступа | Ограничения на выполнение действий с информацией |
| Аудит | Независимая проверка отчетности и процессов |
| Личный кабинет | Рабочее пространство пользователя в рамках сайта или мобильного приложения |
| Гибкий график | Изменяемый режим работы с сохранением нормы времени |
| Регулятор | Орган, устанавливающий обязательные требования |
| Трудозатраты | Время, необходимое на выполнение задачи |
| Пункт самовывоза | Место, где покупатель может самостоятельно забрать заказанный товар |
| Самовывоз | Способ получения, при котором покупатель самостоятельно забирает товар |
| Идентификация | Процесс распознавания субъекта или объекта |
| Гибкие методики | Подходов к управлению проектами, ориентированных на гибкость |
| Лист ожидания | Инструмент управления спросом в условиях ограниченных ресурсов |

**Луковичная диаграмма;**

Изображение выглядит как текст, снимок экрана, диаграмма, круг

Контент, сгенерированный ИИ, может содержать ошибки.

**Контекстная диаграмма;**

Изображение выглядит как диаграмма, снимок экрана, линия, Симметрия

Контент, сгенерированный ИИ, может содержать ошибки.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Стейкхолдер** | **Действие** | **Проблемы** |
| Руководители | Повышение среднего чек | Отсутствие роста клиентской базы |
| Расширение клиентской базы | Клиенты по записи не доходят на услуги |
| Снижение трудозатраты сотрудников на оформление заказа по телефону | Высокие неравномерные трудозатраты (пиковые периоды) на заказ по телефону |
| Курьер | Просмотр, выбор и бронирование заказов | Проблемы с доступностью заказов |
| Забор заказов в точке выдачи | Неправильная идентификация заказов |
| Доставка заказов клиентам | Задержки в доставке |
| Оператор | Сбора заказа | Высокая нагрузка |
| Ввод данных в систему в едином формате | Отсутствие единого формата для ввода данных в систему |
| Диспетчер | Мониторинг курьеров | Отсутствие актуальной информации |
| Возможность переназначения заказов | Проблемы со скоростью перераспределения заказов |
| Доступ к статистике по выполненным заказам | Отсутствие мгновенной реакции на изменения |
| Администратор | Регистрация курьеров | Сложности с управлением правами доступа |
| Защита от неправомерного доступа | Проблемы с безопасностью данных |
| Назначение всем прав | Проблемы с правами доступа |
| Бухгалтер | Доступ к информации о доставке заказа | Ошибки в расчетах из-за неверной информации |
| Расчет с курьерами | Потеря времени из-за ручного ввода данных |
| Автоматическое генерирование отчетов | Высокие временные затраты на подготовку отчетов |
| Клиент | Оформление заказа | Ошибки в оформлении заказа |
| Отслеживание доставки | Нет онлайн-системы отслеживания |
| Оставление отзывов и предложений | Отсутствие или недостаток отсутствующая обратной связи |
| Разработчики системы | Доступ к современным технологиям | Нечеткие или меняющиеся требования |
| Доступ к данным и инфраструктуре для отладки и оптимизации | Конфликт между желанием сделать качественный продукт и сроками его реализации |
| Защита от выгорания | Высокая нагрузка, переработки |
| Роспотребнадзор | Соблюдение закона | Требования закона |
| Аудит потребителей | Неточные данные |
| Использование штрафов | Обход штрафных санкций |

**Проблемы, для решения которых создается система**

**Бизнес-требования (бизнес-цели);**

Сведения о потребности услуг на рынке

Согласно имеющимся сведениям, в локдаун многие продуктовые магазины и предприятия питания резко увеличили объемы онлайн-продаж, и потому возросла потребность в быстрой доставке мелких партий товаров индивидуальным клиентам.

Проблемы, решение которых предлагает Сервис

Увеличение количества онлайн заказов, с которыми не справляются поставщики

Основное предлагаемое решение

Реализация сервиса доставки еды и продуктов, который сможет выполнять определенный объем заказов и таким образом закрыть потребность поставщиков в выполнении этих заказов

Бизнес-цели

* покрыть дополнительные потребности поставщиков в осуществлении доставок до клиентов
* увеличить прибыль поставщиков за счет увеличения количества заказов и снижения количества отмен
* улучшить качество оказываемых услуг по доставке за счет: скорости доставки, снижения количества просрочек, повышения рейтинга мобильных приложений поставщиков в магазинах мобильных приложений, обеспечения

Возможности применения Сервиса

Сервис в первом своем исполнении будет реализован как MVP, имеющий ограниченный функционал, но способный решить проблемы поставщиков. Сервис в текущей своей реализации не может быть рассмотрен как полноценная замена службы доставки, а только как дополнительное решение, способное выполнить излишки заказов у поставщиков. Границы MVP будут описаны в следующем разделе в качестве функций ролей системы

**Роли стейкхолдеров;**

|  |  |
| --- | --- |
| **Роль** | **Описание** |
| Курьер | Неустойчивое мобильное интернет-соединение; отсутствие возможности работать в офлайн-режиме |
| Диспетчер | Ручное распределение заказов; отсутствие визуального отслеживания статусов доставки |
| Оператор | Разнообразие форматов входящих заказов; появление дублей; задержки при вводе данных |
| Администратор | Сложность управления правами доступа |
| Бухгалтер | Необходимость ручного экспорта отчётов; несовпадение форматов данных между системами |

**Функции ролей в системе;**

|  |  |
| --- | --- |
| **Роль** | **Функции системы** |
| Курьер | — Просмотр и бронирование заказов — Навигация по маршруту — Отметка статусов выполнения — Чат с диспетчером |
| Диспетчер | — Ввод, удаление и распределение заказов — Мониторинг статусов доставки — Экстренное перераспределение задач |
| Оператор | — Приём и проверка заказов — Импорт данных из внешних источников (мессенджеры, Excel) — Корректировка и валидация информации |
| Администратор | — Управление аккаунтами и правами доступа — Аудит действий пользователей — Настройка расписаний и уведомлений |
| Бухгалтер | — Экспорт финансовых отчётов — Интеграция с ERP-системами (например, 1С) — Просмотр статистики выплат курьерам |
| Представитель разработчиков | — Консультирование по техническим ограничениям и возможностям платформ — Уточнение требований и форматов интеграций |

**Потоки данных, направляемые/получаемые внешними системами.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Сторона** | **Роль в системе** | **Краткое описание** | **Основные потребности** |
| Курьер | Исполнитель доставки | Получает заказы через мобильное приложение, забирает и доставляет товары, отмечает статусы выполнения | Простой и интуитивный интерфейс, оптимальные маршруты |
| Диспетчер | Координатор маршрутов и операций | Контролирует поступление заказов, распределяет их между курьерами, мониторит статусы в реальном времени, решает операционные проблемы | Полная визуализация процессов, инструменты быстрого реагирования, аналитические отчёты |
| Оператор | Специалист по вводу и верификации данных | Принимает заказы из разных источников и вводит их в систему, проверяет корректность данных, обрабатывает запросы | Эффективные инструменты ввода данных, валидация, интеграция с внешними системами |
| Администратор | Системный администратор | Управляет учётными записями, правами доступа, настройками расписаний уведомлений и системами аудита безопасности | Гибкие настройки системы, инструменты мониторинга, обеспечение информационной безопасности |
| Бухгалтер | Специалист по финансовому учёту | Генерирует отчёты о доставках и платежах, интегрирует данные в ERP для расчёта выплат курьерам и взаиморасчётов с поставщиками | Автоматизированная отчётность, точность данных, интеграция с учётными системами |
| Клиент | Заказчик услуги доставки | Оформляет заказ через веб интерфейс, отслеживает статус доставки, получает уведомления и оставляет отзывы | Прозрачность процесса доставки, своевременные уведомления, удобный интерфейс заказа |
| Разработчик | Технический эксперт и архитектор системы | Уточняет требования от бизнеса, оценивает техническую реализуемость, предлагает архитектурные решения и обеспечивает их внедрение | Чёткие технические требования, масштабируемая архитектура, качественная документация |