

# Отчёт о проведении семинара

**Проект:** Система управления доставкой заказов (Delivery of orders)

**Дата:** 24.08.2025

**Место проведения:** переговорная Shukhov

**Время:** 11:00

**Участники:** garrosee, battlega, charisee

## 1. Цели семинара

- Утвердить **бизнес-требования** к платформе доставки.
- Зафиксировать **роли** и их проблемы (*as-is*).
- Согласовать **потребности** ролей и действия в будущей системе (*to-be*).
- Принять **решения** по проблемам, поднятым на мозговом штурме.
- Определить **границы системы** (функции ролей).

## 2. Подготовка

**Ведущий:** garrosee

**Делопроизводители:** battlega, charisee

### Использованные артефакты

- ex00\_dlvр\_asis.docx — роли и проблемы (*as-is*).
- ex01\_dlvр\_context.pdf — контекстная диаграмма.
- ex02\_dlvр\_tobe.xlsx — роли и решения (*to-be*).
- ex03\_dlvр\_streams.xlsx — контекст-диаграмма потоков.
- ex04\_dlvр\_glossary.xlsx — термины и определения.
- ex04\_dlvр\_stakeholders.xlsx — список стейкхолдеров.
- ex00\_dlvр\_rolegame.docx — результаты ролевой игры.
- ex01\_dlvр\_brainstorming.docx — результаты мозгового штурма.

## 3. Результаты семинара

### 3.1 Бизнес-требования

- **BR-01** — Внедрение системы обратной связи и поддержки для клиентов, курьеров, поставщиков через чат или телефон.
- **BR-02** — Разработка мобильного приложения курьера (карты, заказы, статусы).
- **BR-03** — Интеграция с мобильным приложением курьера, CRM-системами поставщиков, 1С бухгалтерия, сервисом СМС-рассылок.
- **BR-04** — Реализовать интеллектуальную систему автоматического контроля полноты и соответствия заданным правилам вводимых данных: пользователей, заказов, поставщиков и клиентов.
- **BR-05** — Реализовать интеллектуальную систему распределения заказов курьерам с учётом месторасположения курьера, точек выдачи и маршрута следования.
- **BR-06** — Сократить время доставки до 60 минут за счет автоматического построения оптимального маршрута доставки и распределения заказов ближайшим свободным курьерам.

- **BR-07** — Разработка требований и правил для предоставления доступа к данным только уполномоченным сотрудникам, введение многоступенчатой аутентификации и строгих процедур назначения прав доступа.
- **BR-08** — Защита личной информации клиентов и курьеров (ФИО, адреса, контактных телефонов и платежных данных) с применением шифрования данных и соблюдением принципов GDPR или аналогичных стандартов защиты персональной информации.
- **BR-09** — Сбор и обработка статистической информации о заказах, маршрутах, задержках, сбоях и действий пользователей в системе для последующего совершенствования процессов.
- **BR-10** — Разработка информационной системы управления службой доставки: управление пользователями, заказами, обмена данными с внешними системами, мониторинг и отчетность.

### 3.2 Роли и их проблемы (as-is)

Роли	Проблемы (as is)
Оператор	1. Ручной ввод данных, риск ошибки. 2. Проверка полноты вводимых данных заказов и их соответствия условиям доставки (срок, радиус доставки). 3. Разные форматы исходных данных.
Клиент	1. Проблемы с отслеживаемостью заказа. 2. Нет оперативного канала для связи с курьером. 3. Нет простого способа оставить отзыв на качество сервиса.
Курьер	1. Проблемы работы с заказами (нехватка информации о доступных заказах, сложности с бронированием, подтверждением доставки). 2. Не все курьеры хорошо знают район доставки, что увеличивает срок доставки. 3. Сложность формирования и передачи отчетов об исполненных заказах, приводит к задержкам выплаты заработной платы.
Администратор	1. Проблемы с регистрацией и правами доступа. 2. Нет мониторинга прав и действий пользователей в системе. 3. Сотрудники разных должностей без ограничения прав доступа могут использовать данные в мошеннических целях.
Диспетчер	1. Не полная информация о заказах. 2. Не своевременная информация о статусах заказов. 3. Сложности ручной координации работы курьеров.
Бухгалтер	1. Ошибки в полученных данных о заказах и их не соответствие от разных служб (операторов, диспетчеров, курьеров). 2. Ошибки начислений. 3. Допускаются ошибки в оформлении документов.
Поставщик (кафе / магазин)	1. Долгое время доставки заказов. 2. Трудности с оперативным поиском доступных курьеров. 3. Сложность отслеживания статуса доставки.

### 3.3 Потребности и действия (to-be)

Роли	Решения (to be)	BR
------	-----------------	----

Оператор	<p>1. Минимизация ошибок за счет автоматической проверки на полноту и достоверность данных (существующий адрес, все поля заполнены и т.д.).</p> <p>2. Данные о заказах поступают по электронной почте, мессенджеры, сторонних систем по заранее согласованным шаблонам, настроена интеграция с популярными системами.</p> <p>3. Отклоняются заказы, если адрес вне зоны доставки, срок доставки не может быть соблюден (например, мы доставляем за 30 мин, а срок доставки на момент получения заказа составляет менее 40 мин.).</p>	BR-04 BR-10
Клиент	<p>1. Клиент получает СМС или сообщение в мессенджер о статусе заказа (принят в доставку, в пути, доставлен).</p> <p>2. Вместе с первым СМС о статусе заказа отправляется ссылка на страницу с контактами курьера / диспетчера (дозвон разрешен только с номеров телефонов клиентов со статусом заказа “в пути”).</p> <p>3. Вместе с кодом подтверждения доставки клиенту отправлять ссылку на страницу с обратной связью.</p>	BR-01 BR-03
Курьер	<p>1. В приложении доступен весь функционал по работе с заказами (список доступных заказов, бронирование, изменение статуса).</p> <p>2. Приложение интегрировано с картами / навигатором для построения маршрута доставки (если курьер не знает маршрут).</p> <p>3. Данные о заказах передаются сразу, как только курьер меняет статус (бронировал, забрал, доставил).</p>	BR-02 BR-03 BR-05 BR-06
Администратор	<p>1. Автоматизированный контроль вносимых данных минимизирует ошибки и формируется отчет с недостающей информацией.</p> <p>2. Автоматическое логирование действий пользователей.</p> <p>3. Запрет на активность учетных записей без привязки к ролям доступов.</p>	BR-04 BR-07 BR-08 BR-09 BR-10
Диспетчер	<p>1. Заказы не попадают в список на доставку (не сохраняются в системе), если содержат не полные данные. Формируется уведомление оператору и запрос поставщику на уточнение данных.</p> <p>2. Актуальный список курьеров (свободных и занятых) на основе активных сеансов приложения и статусов выполняемых заказов.</p> <p>3. Формирование различных отчетов и оперативных уведомлений (отказ от заказа, превышен срок доставки и т.д.) на основе данных системы позволит добиваться утвержденного показателя качества предоставляемых услуг.</p>	BR-03 BR-04 BR-05 BR-09 BR-10
Бухгалтер	<p>1. Автоматизированный контроль вносимых данных и передача результатов во внешнюю систему минимизирует ошибки.</p> <p>2. За счет интеграции систем между собой и/или расписания передачи текущей информации, данные всегда актуальны.</p> <p>3. Автоматизированный контроль вносимых данных минимизирует ошибки.</p>	BR-04 BR-09
Поставщик (кафе / магазин)	<p>1. Решается условиями договора со службой доставки и последующим контролем.</p> <p>2. После заключения договора со службой доставки, это проблема</p>	BR-03

	<p>службы доставки, а не поставщика.</p> <p>3. Создание личного кабинета поставщика в системе или интеграция с системой поставщика позволяет ему в реальном времени отслеживать статус доставки и получать отчеты. выполнение заказов для расчетов.</p>	
--	---	--

### 3.4 Принятые решения (мозговой штурм)

- Разработать систему с минимальным набором функций для быстрого запуска: ручной ввод данных заказов, поставщиков, пользователей с автоматическим контролем полноты вносимых данных и их корректности на основе шаблонов.
- Разработать мобильное приложение для курьеров с минимальным набором функций для быстрого запуска: работа с заказами (список, бронирование, изменение статусов, а также интеграция с онлайн-картами для построения маршрута).
- Сделать интеграцию разрабатываемой системы с сервисом СМС уведомлений, мобильным приложением курьера и передача данных в формате 1С:Бухгалтерия.
- Срок разработки – 90 календарных дней.
- В течение срока разработки сформировать тарифы, заключить не менее 30 договоров с поставщиками, арендовать офис, нанять и обучить сотрудников (2 оператора, 2 диспетчера, 1 администратор, 20 курьеров).

### 3.5 Границы системы — функции ролей

- Оператор – добавляет и изменяет данные о заказах.
- Клиент – подтверждает получение заказа.
- Курьер – бронирование, получение и завершение заказа, личный кабинет со статистикой и кошельком.
- Администратор – ввод пользователей в систему, определение прав доступа, контроль работоспособности системы.
- Диспетчер – контроль выполнения заказов курьерами, перераспределение заказов, сопровождение клиентов.
- Бухгалтер - начисляет заработную плату курьерам и сотрудникам, ведет учет выполненных заказов и формирует документы на оплату поставщикам (акты и счета).
- Поставщик (кафе / магазин) – передает заказы на доставку, получает уведомления о статусах доставки.

## 4. Итоги

- Утверждено 10 бизнес-требований.
- Подтверждено 7 ролей и их боли as-is.
- Зафиксированы потребности to-be с привязкой к BR-ID.
- Приняты 5 решений.
- Граница системы описана; отчет передан в Vision.