**«Видение»**

**Система: Доставка заказов (DLVR)**

**Доставка заказов** — это онлайн-система, предназначенная для приёма, распределения и сопровождения заказов на доставку товаров от локальных магазинов и предприятий питания до конечных клиентов.  
Система включает мобильное приложение для курьеров, интерфейс для диспетчеров, а также модули взаимодействия с поставщиками и бухгалтерией.  
Решение автоматизирует обработку заказов, контроль за доставкой, учёт выполнения и расчёт оплаты, снижая ручной труд и повышая оперативность доставки.

1. **Введение**

**Документ предназначен для:**

* Заказчиков проекта
* Команды аналитиков
* Проектной команды

**Цель документа:** зафиксировать цели проекта, основные бизнес-требования и контекст использования системы. Документ определяет границы системы доставки заказов и служит основой для дальнейшей детализации требований.

**Область применения документа:** документ предназначен для использования командой проекта: аналитиками, разработчиками, тестировщиками, менеджерами и заказчиками — как источник исходной информации при планировании, анализе, проектировании и внедрении системы.

**Исполнитель:** melodyma, greenhih, combolyn

1. **Источники информации**

**Список источников информации:**

* Описание бизнес-задачи от заказчика «DLVR\_business\_problem\_description.docx»
* Отчет о ролевой игре «ex00\_DLVR\_rolegame.docx»
* Отчет о мозговом штурме «ex01\_DLVR\_brainstorming.docx»
* Отчет о семинаре «ex02\_DLVR\_seminar.docx»

**Список сокращений и глоссарий:**

* **DLVR**: Система доставки заказов
* **MVP**: Минимально жизнеспособный продукт
* **API**: Программный интерфейс приложений

**Список заинтересованных сторон:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Заинтересованная сторона | Описание | Роль в системе |
| Студенческая компания | Создают систему и настраивают ее работу | Организация системы |
| IT штат | Штатные сотрудники, поддерживающие работу приложения | Штатная поддержка приложения |
| Курьеры | Получают и выполняют заказы | Курьер |
| Диспетчеры | Управляют курьерами | Диспетчер |
| Поставщики | Отправляют заказы через систему | Поставщик |
| Администратор | Управляет доступом пользователей | Администратор |
| Бухгалтерия | Получает данные о доставках и оплате | Бухгалтер |
| Клиенты | Конечные получатели товаров | Клиент |
| СМИ | Формируют репутацию в средствах массовой информации, влияют на восприятие системы общественностью | Смежная сторона |
| Конкуренты | Оказывают рыночное давление, задают ориентиры по функциональности, скорости доставки и удобству | Смежная сторона |

1. **Бизнес-требования**

**Проблемы, для решения которых создаётся система:**

* Заказы от поставщиков поступают вручную и через разные каналы (звонки, мессенджеры) — высок риск потерь и ошибок.
* Курьеры получают задания устно или в мессенджерах, что затрудняет планирование и контроль.
* Отсутствует система трекинга доставки — клиенты не знают статус заказа, а поставщики не уверены, доставлен ли он.
* Расчёты с курьерами и поставщиками ведутся вручную, что вызывает ошибки и задержки в бухгалтерии.
* Нет прозрачной картины по эффективности логистики и распределению нагрузки.
* Отсутствует единое приложение для курьеров с возможностью бронирования, маршрутизации и отметки выполнения.
* Нет единой системы управления пользователями и контроля прав доступа.

**Предусловия, окружение, ситуация:**

* Поставщики (небольшие магазины и кафе) не имеют собственной доставки и ИТ-инфраструктуры.
* Используются мессенджеры и звонки для передачи информации, что приводит к перегрузке операторов.
* Курьеры работают вне единой платформы — отсутствие мобильного приложения усложняет планирование и сбор аналитики.
* Все операции (приём заказа, доставка, отметка, учёт) выполняются вручную, что ограничивает масштабируемость.
* Рынок доставки в условиях пост-локдауна активно растёт, и нужно быстро занять нишу до прихода крупных игроков.

**Возможности системы:**

* Централизованный ввод заказов оператором в единую ИТ-систему.
* Мобильное приложение для курьеров: просмотр доступных заказов, бронирование, маршрут, отметка о доставке.
* Интерфейс диспетчера с функциями мониторинга, переназначения заказов и контроля выполнения.
* Интеграция с бухгалтерией: автоматическая передача данных о заказах и доставках для расчётов.
* Личный кабинет курьера: история доставок, начисления, график.
* Роль администратора: управление правами пользователей, регистрация новых участников.
* Отчётность по ключевым метрикам: количество заказов, время доставки, ошибки, отмены и т.д.

**Бизнес-цели системы (бизнес-требования):**

* Организовать централизованную и масштабируемую службу доставки для малого и среднего бизнеса.
* Снизить операционные затраты за счёт автоматизации и отказа от ручного труда.
* Уменьшить среднее время доставки и повысить качество сервиса.
* Увеличить клиентскую и партнёрскую базу, став удобным инструментом для поставщиков.
* Обеспечить прозрачный учёт и расчёты, ускорить финансовые потоки и снизить число ошибок.
* Собрать данные о работе системы для дальнейшей оптимизации и масштабирования.
* Обеспечивать клиентам возможность отслеживать статус своей доставки в удобной клиенту формате.
* Обеспечить высокую точность прогноза времени доставки.
* Обеспечить гибкость доставки с учётом потребностей клиентов.
* Обеспечить прозрачность и точность расчёта стоимости доставки.
* Обеспечить возможность изменения параметров доставки после оформления заказа.
* Повысить информированность клиентов о процессе доставки.

1. **Границы проекта**

**Описание границ:**

Система DLVRохватывает процессы, связанные с:

* приёмом заказов от поставщиков;
* управлением логистикой и доставкой заказов;
* взаимодействием с курьерами через мобильное приложение;
* контролем выполнения доставок;
* передачей данных в бухгалтерию;
* учётом пользователей и управлением их правами доступа.

Система не охватывает:

* работу с оплатами от клиентов
* внутренние процессы ресторанов/магазинов
* работу с внешними сервисами
* налоговую отчетность
* работу с банками

**Основные роли в системе и их функции:**

| Роль | Входной поток  (через границу) | Выходной поток  (через границу) | Граница системы (*в пределах системы*): | Вне системы  (*не в пределах системы*): |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Клиент** | 1. Делает заказ;  2. Подтверждение о выдаче заказа;  3. Онлайн оплата заказа;  4. Отчёт о возможных проблемах, связанных с системой;  5. Реквизиты для авто-списания;  6. Запрос в случае проблем с доставкой;  7. Запрос на отмену заказа; | 1. Данные о статусе заказа;  2. Данные о стоимости заказа;  3. Данные о месторасположении заказа и курьера;  4. Данные об обновлённой документации по системе;  5. Запрос на оплату;  6. Запрос на подтверждение о выдаче заказа; | Взаимодействие с приложением через интерфейс | Перевод средств, взаимодействие с банком |
| **Администратор** | 1. Заполнение информации о курьере;  2. Предоставление прав доступа;  3. Блокировка пользователя;  4. Отчёты о работе системы;  5. Отчёт о возможных проблемах, связанных с системой;  6. Решение конфликтной ситуации; | 1. Общие данные о работе системы;  2. Данные об обновлённой документации по системе;  3. Данные о пользователях системы;  4. Входящие обращения в случаях проблемы; | Управление через админ-интерфейс | Мониторинг внешних систем, обработка внешних инцидентов |
| **Диспетчер** | 1. Назначает ответственное лицо (курьера) на заказ;  2. Переназначает ответственное лицо;  3. Фиксация отменённых заказов и формирование отчёта по ним;  4. Отчёт о возможных проблемах, связанных с системой;  5. Переназначение на администратора / решение проблемы;  6. Фиксирует отмену заказа. | 1. Информация о заказе;  2. Входящее обращение от клиента;  3. Данные об обновлённой документации по системе; | Взаимодействие с системой планирования | - |
| **Курьер** | 1. Бронь заказа;  2. Отметка о получения заказа у поставщика;  3. Отметка о выдаче заказа;  4. Местоположения курьера при нахождении в пути;  5. Отчёт о возможных проблемах, связанных с системой;  6. Реквизиты;  7. Запрос баланса; | 1. Подтверждение о брони;  2. Данные о доступных заказах;  3. Данные о средствах на балансе;  4. Данные об обновлённой документации по системе;  5. Общие данные о заказе, номер клиента, адрес и т.д. | Получение заданий через мобильное приложение | Контакты с клиентами при доставке |
| **Разработчики** | 1. Готовые инструкции при реорганизации (чего-то в системе);  2. Запросы о проделанной работе;  3. Информация о актуальных тарифах и комиссии; | 1. Отчёты о работе системы/финансах/обратной связи/общей статистики;  2. Данные об обновлённой документации по системе; | Работа с отчётами и улучшениями | Взаимодействие с внешними сервисами для улучшений |
| **IT-штат** | 1. Документацию по обновлениям;  2. Обновления системы;  3. Ответ на запрос; | 1. Сведенья о существующих ошибках и уязвимостях от пользователей системы;  2. Отзывы о обновлении;  3. Запрос о проделанной работе; | Взаимодействие с инфраструктурой и системами | Работа с внешними хостингами, сторонними сервисами |
| **Поставщик** | 1. Информация о заказе;  2. Новый заказ;  3. Подтверждение выдачи заказа курьеру;  4. Реквизиты на оплату; | 1. Информацию о статусе / завершении заказа;  2. Сведенья о начислении средства на баланс;  3. Данные об обновлённой документации по системе; | Взаимодействие с системой добавления заказов | Внешние договоры, логистика и отгрузки |
| **Бухгалтер** | 1. Расчёт курьеров;  2. Расчёт поставщиков;  3. Отчёт по запросу студенческая команда / регулятор; | 1. Данные о выполненных заказах;  2. Запрос на предоставление отчётности;  3. Данные об обновлённой документации по системе;  4. Информация по актуальным тарифам и комиссии;  5. Информация о актуальных реквизитах курьеров / поставщиков; | Работа с системой учёта и отчётности | Переводы средств, налоговая отчётность, взаимодействие с банками |