*Составлено: evl-s*

**Vision (Видение)**

**Видение**

**Название системы:** SmartDelivery — система управления заказами и логистикой доставки

**Введение**

**Цель документа:**

Представить общее видение системы SmartDelivery, включая бизнес-контекст, заинтересованные стороны, цели и функции. Документ предназначен для всех участников проекта, включая разработчиков, заказчиков, пользователей и менеджеров проекта.

**Область применения:**

Документ используется для согласования общего понимания целей, границ, требований и ожиданий от системы среди участников проекта. Он будет служить базой для дальнейших проектных и технических решений.

**Исполнители:**

jhadxaro, evl-s, kennymew

**Исходная информация**

**Источники информации:**

* Ролевая игра
* Мозговой штурм
* Семинар
* Анализ текущих процессов

**Список сокращений:**

* MVP — минимально жизнеспособный продукт
* API — программный интерфейс приложения
* UI — пользовательский интерфейс

**Глоссарий:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Термин | Определение | Источник | Дата добавления |
| 1 | Служба доставки | Организация, занимающаяся транспортировкой товаров от продавца к клиенту | https://zanoch.ru/blog/chto-takoye-kuryerskaya-sluzhba-dostavki/ |  |
| 2 | Заказ | Запрос клиента на покупку определенного товара или услуги, который может быть оформлен через онлайн-систему. | Условие |  |
| 3 | Курьер | Сотрудник службы доставки, ответственный за получение и доставку заказов клиентам. | Условие, https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9A%D1%83%D1%80%D1%8C%D0%B5%D1%80 |  |
| 4 | Комплектация | Процесс сборки и упаковки заказов для последующей доставки клиентам. | Условие |  |
| 5 | Доставка | Перемещение товаров от места комплектации к месту назначения (клиенту). | https://logists.by/blog/chto-takoe-dostavka-i-pochemu-ona-yavlyaetsya-neotemlemoy-chastyu-sovremennogo-obschestva |  |
| 6 | Диспетчер | Сотрудник, ответственный за координацию работы курьеров и распределение заказов между ними. | Условие |  |
| 7 | Личный кабинет | Персонализированная страница пользователя в онлайн-системе, где он может видеть и управлять своей информацией и заказами. | Условие |  |
| 8 | Оплата | Процесс финансового расчета за услуги или товары, который может включать расчеты с поставщиками и курьерами. | Условие |  |
| 9 | Расчет с поставщиками | Процесс определения и осуществления платежей поставщикам за товары, доставленные клиентам. | Условие |  |
| 10 | Права доступа | Уровни разрешений, которые определяют, какие действия может выполнять пользователь в системе. | Условие |  |
| 11 | Рабочее место администратора | Интерфейс в системе, предназначенный для управления пользователями, регистрации курьеров и назначения прав доступа. | Условие |  |
| 12 | Информация о доставке заказа | Данные, касающиеся статуса выполнения заказа, времени доставки, идентификатора курьера и других деталей, отправляемые в бухгалтерию для расчетов. | Условие |  |
| 13 | Онлайн-система | Платформа, обеспечивающая интеграцию всех процессов, связанных с заказами, доставкой и управлением данными в реальном времени. | Условие |  |
| 14 | Бронирование заказа | Процесс, при котором курьер резервирует определенный заказ для его последующего выполнения. | Условие |  |
| 15 | Информация о доставке заказа | Данные, касающиеся статуса выполнения заказа, времени доставки, идентификатора курьера и других деталей, отправляемые в бухгалтерию для расчетов. | Условие |  |
| 16 | Точка выдачи | Физическое место, где курьер забирает сформированный заказ для последующей доставки клиенту. Может располагаться в магазине, на складе или в предприятии питания. | Условие |  |
| 17 | Свободный заказ | Заказ, еще не забронированный ни одним курьером, доступный для выбора и выполнения через мобильное приложение. | Условие |  |

**Список заинтересованных сторон, их роли в системе, краткое описание**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Идентификатор** | **Стейкхолдер** | **Роль и краткое описание** |
| st001 | Разработчик системы | Создает и поддерживает систему, отвечает за реализацию функций. |
| st002 | Оператор | Ручной ввод заказов в систему. Вносит и корректирует данные в системе, взаимодействует с базой товаров, отслеживает остатки и координирует участников процесса. |
| st003 | Курьер | Исполняет заказы, доставляя товары клиентам, взаимодействует с системой для получения информации о маршрутах и заказах. |
| st004 | Клиент | Оформляет и отслеживает заказы, взаимодействует с системой для выбора товаров, оплаты и получения доставки. |
| st005 | Диспетчер | Контролирует выполнение заказов, переназначает и следит за курьерами. |
| st006 | Поставщик | Отвечает за наличие и своевременную поставку товаров. Предоставляет актуальные данные о продуктах, контролирует отгрузку и взаимодействует с системой для передачи остатков. |

**Описание бизнес-требований**

**Проблемы, для решения которых создается или дорабатывается система**

* Отсутствие автоматизации в работе с поставщиками и курьерами
* Недостаточная прозрачность процессов для диспетчеров и клиентов
* Ограниченные инструменты контроля, отслеживания и управления доставкой
* Отсутствие единого центра для координации всех ролей и их взаимодействий
* Ручной ввод заказов, ведущий к ошибкам, задержкам и дублированию данных
* Сложности с обновлением остатков, планированием отгрузок и обработкой нестандартных ситуаций
* Нехватка механизмов для сбора обратной связи и анализа качества доставки

**Предусловия, окружение, ситуация**

Проект реализуется в рамках студенческой команды, которая создает систему для организации доставки товаров от поставщиков к конечным клиентам. До внедрения системы все процессы выполняются вручную, с использованием сторонних мессенджеров, таблиц. Система должна быть гибкой, масштабируемой и пригодной для доработки на следующих этапах.

**Возможности, позволяющие решить проблемы с помощью нашей системы**

Приоритеты определены по итогам семинара и мозгового штурма.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Возможность** | **Приоритет** | **Комментарий** |
| Система управления заказами: приём, обработка, отображение, изменение | Высокий | Базовая и критически важная функция для всех участников |
| Мобильное приложение для курьеров: выбор заказа, маршрут, отметка о доставке | Высокий | Основной инструмент исполнения заказов |
| Визуализация и контроль курьеров: карта, статусы, вмешательство диспетчера | Высокий | Необходима для оперативного управления и вмешательства |
| Уведомления клиентов на ключевых этапах доставки | Высокий | Влияют на удовлетворенность и доверие клиентов |
| Панель администратора: регистрация пользователей, назначение ролей | Средний | Важно для настройки системы, но может быть упрощено в MVP |
| Автоматизация ввода заказов от поставщиков с разными форматами данных | Средний | Снижает нагрузку на операторов и повышает масштабируемость |
| Синхронизация остатков поставщиков в режиме, близком к реальному времени | Средний | Повышает точность планирования, но возможна упрощенная реализация |
| Хранилище шаблонов и автозаполнение данных для оператора | Средний | Повышает скорость и точность ввода заказов |
| Справедливое распределение заказов между курьерами | Средний | Улучшает мотивацию, но может быть реализовано позже |
| Интеграция с бухгалтерией: расчёты с поставщиками и курьерами | Низкий | Не критично для начального этапа, возможно вручную |
| Механизмы сбора обратной связи и контроля качества доставки | Низкий | Полезны для анализа, но не блокируют работу системы |

**Бизнес-цели — основные цели, ради которых строится система**

* Повысить эффективность доставки заказов от поставщиков к клиентам
* Минимизировать количество ручных операций и связанных с ними ошибок
* Обеспечить прозрачность процесса для всех участников: клиентов, курьеров, диспетчеров и поставщиков
* Упростить и ускорить процессы приёма, обработки и исполнения заказов
* Создать масштабируемую платформу для расширения и интеграции с внешними системами
* Повысить удовлетворенность клиентов за счёт точных уведомлений и стабильной доставки

**Описание границ проекта**

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

Ниже перечислены только те функции, которые находятся внутри зоны ответственности системы. Внешние процессы (например, физическая доставка, сборка товара) остаются вне границ проекта.

Разработчик

* Настройка системы управления заказами
* Реализация интерфейсов для всех ролей
* Настройка ролевой модели и прав доступа
* Разработка мобильного приложения для курьеров
* Интеграция с внешними системами (бухгалтерия, остатки поставщиков)
* Обновление и поддержка системы

### Оператор

* Ручной ввод заказов в унифицированной форме
* Редактирование и уточнение данных по заказам
* Поддержка базы товаров
* Учет и обновление остатков
* Работа с шаблонами и автоподсказками

### Курьер

* Просмотр списка заказов
* Бронирование заказа
* Получение маршрута и информации о доставке
* Отметка этапов доставки (забрал, доставил)
* Сообщение о проблемах с доставкой

### Клиент

* Оформление заказа
* Выбор способа и времени доставки
* Получение уведомлений о статусе заказа
* Отмена заказа до передачи курьеру
* Оценка доставки и отправка отзыва

### Диспетчер

* Мониторинг статуса заказов и местоположения курьеров
* Назначение и переназначение заказов
* Получение уведомлений о проблемах
* Управление отклонениями и нестандартными ситуациями

### Поставщик

* Передача информации об остатках
* Обновление ассортимента
* Получение уведомлений о необходимости отгрузки
* Планирование поставок по заказам