**Документ: Видение системы доставки "SmartDOO"**

**1. Введение**

**Для кого предназначен документ:**

Документ создается для различных заинтересованных сторон в проекте (в нашем случае стейкхолдеры (с 1 по 4) представлены одной группой лиц - стартапом):

1. Команда разработки. Чтобы понять общие цели и требования проекта.
2. Заказчики и клиенты. Для того чтобы они могли увидеть, как будет выглядеть конечный продукт и какие проблемы он решит.
3. Менеджеры и руководители. Чтобы они могли оценить целесообразность проекта и его соответствие бизнес-целям.
4. Маркетологи. Для понимания целевой аудитории и позиционирования продукта на рынке.
5. Инвесторы. Чтобы оценить потенциал проекта и его привлекательность для вложений.

**Цель и область применения:**

1. Определение целей проекта. Документ описывает, что проект должен достичь, какие проблемы решает и какие возможности предоставляет.
2. Установление контекста. Он помогает установить контекст для проекта, включая его место в более широком бизнес-стратегии.
3. Коммуникация. Документ служит средством коммуникации между всеми заинтересованными сторонами, обеспечивая единое понимание целей и ожиданий.
4. Управление ожиданиями. Помогает управлять ожиданиями заинтересованных сторон, предоставляя четкое представление о том, что будет реализовано.
5. Основы для дальнейшей работы. Служит основой для разработки более детализированных документов, таких как требования, спецификации и планы проекта.

Таким образом, документ "Vision" является важным инструментом для обеспечения согласованности и понимания среди всех участников проекта.

**Исполнитель:**

сronusna

**2. Исходная информация**

**Список источников информации:**

1. Анализ текущих бизнес-процессов.
2. Данные заинтересованных сторон (клиенты, операторы, курьеры, инвесторы).
3. Отчеты по нормативным требованиям.
4. Исследование конкурентов и рынка доставки.

**Список сокращений и глоссарий:**

**Глоссарий:**

1. Муниципальные органы – государственные структуры, отвечающие за регулирование деятельности бизнеса в городе, включая транспорт, безопасность и соблюдение законодательства.
2. Страховая компания – организация, предоставляющая страхование товаров, курьеров и клиентов от возможных рисков.
3. Инвестор – физическое или юридическое лицо, которое вкладывает капитал в стартап для получения прибыли.
4. Разработчики системы – специалисты, занимающиеся разработкой, тестированием, внедрением и поддержкой онлайн-платформы и мобильного приложения.
5. Курьер – сотрудник, осуществляющий доставку товаров от пункта выдачи до клиентов.
6. Оператор – сотрудник, управляющий заказами, вводящий данные в систему и следящий за процессом доставки.
7. Диспетчер – сотрудник, который контролирует работу курьеров, распределяет заказы и обеспечивает выполнение доставки в срок.
8. Администратор – специалист, отвечающий за управление правами доступа в системе, безопасность данных и настройку ролей.
9. Бухгалтер – сотрудник, занимающийся расчетами с поставщиками и курьерами, а также формированием отчетности.
10. Поставщик – организация или индивидуум, поставляющие товары, которые подлежат доставке конечным клиентам.
11. Индивидуальный клиент – конечный пользователь, который заказывает товары для личного пользования.
12. B2B клиент – бизнес, заказывающий товары для своих нужд или для других клиентов.
13. ОСАГО (Обязательное страхование автогражданской ответственности) — страхование, покрывающее ущерб, который транспортное средство может причинить другим участникам дорожного движения.
14. КАСКО — добровольное страхование, которое покрывает ущерб, нанесённый автомобилю при аварии, повреждении, краже и других случаях.
15. Юнит-экономика — анализ финансовой эффективности бизнеса с расчётом стоимости привлечения клиента (CAC) и его жизненной ценности (LTV).
16. LTV (Lifetime Value) — общая сумма дохода, которую компания получает от одного клиента за весь период его взаимодействия с компанией.
17. CAC (Customer Acquisition Cost) — стоимость привлечения одного клиента.
18. REST API — интерфейс программирования приложений, основанный на принципах архитектуры REST, для обмена данными между различными системами.
19. GraphQL — язык запросов для API, позволяющий клиенту запрашивать данные точно в том виде, в котором он их хочет получить.
20. gRPC — протокол удалённого вызова процедур, используемый для коммуникации между сервисами в распределённых системах.
21. DevOps — методология разработки программного обеспечения, которая объединяет разработку и операции с целью ускорения и улучшения качества разработки и выпуска продуктов.
22. MVP (Minimum Viable Product) — минимально жизнеспособный продукт, версия продукта с минимальным набором функций, достаточным для тестирования и получения обратной связи от пользователей.
23. API (Application Programming Interface) — интерфейс программирования приложений, который позволяет различным системам взаимодействовать друг с другом.
24. AWS, GCP, Azure — облачные платформы (Amazon Web Services, Google Cloud Platform, Microsoft Azure), предоставляющие услуги по хранению данных, вычислениям и развертыванию приложений.
25. Геолокация — использование технологии для определения местоположения объекта, например, курьера или клиента, через GPS или другие системы.
26. Аналитика данных — сбор, обработка и анализ информации для принятия обоснованных решений и оценки эффективности бизнес-процессов.
27. P&L (Profit and Loss) — Отчет о прибыли и убытках. Финансовый документ, отражающий результаты деятельности компании за определенный период.
28. Страховые выплаты — Денежные средства, которые страховая компания выплачивает страхователю или третьей стороне по страховому случаю.
29. Калькулятор страхования — Онлайн-инструмент для расчета стоимости страхового полиса с учетом специфики бизнеса и рисков.
30. Онлайн-система — Программное обеспечение, доступное через интернет, которое используется для управления процессами (например, отслеживание заказов, оформление документов, контроль за соблюдением норм).
31. Карта ограниченного движения — Электронная карта, на которой отображаются зоны с ограничениями для транспорта (например, исторические или пешеходные зоны).
32. Электронное подписание — Процесс подписания документов с помощью цифровой подписи, подтверждающей подлинность и согласие сторон.
33. Масштабируемость – способность системы эффективно работать при увеличении нагрузки, например, роста количества пользователей или заказов.
34. Код-ревью – процесс проверки и оценки качества кода другими разработчиками перед его внесением в основной репозиторий.
35. Тестирование – процесс проверки функциональности и производительности системы для обеспечения ее бесперебойной работы.
36. Интеграция с внешними системами – процесс взаимодействия системы с другими программами или сервисами (например, бухгалтерия, логистика).
37. Процесс автоматизации – использование технологий для выполнения задач с минимальным участием человека, что ускоряет процессы и снижает количество ошибок.
38. Рейтинг курьера – система оценки работы курьера, которая может влиять на его заработок и дальнейшее распределение заказов.
39. Двухфакторная аутентификация – метод подтверждения личности пользователя с использованием двух различных факторов (например, пароль и код, отправленный на телефон).
40. Шаблон заказа – заранее подготовленная форма для ввода информации о заказе с обязательными полями и проверкой на валидность данных.
41. Валидация данных – процесс проверки корректности данных, которые вводятся в систему, с целью исключения ошибок или некорректной информации.
42. Пропускная способность оператора – количество заказов, которое оператор может обработать за единицу времени.
43. Мобильное приложение для курьеров – программное обеспечение, доступное на мобильных устройствах, которое позволяет курьерам отслеживать заказы, общаться с диспетчерами и выполнять другие задачи.
44. Интерфейс для мониторинга заказов – панель или система, с помощью которой операторы могут отслеживать и управлять заказами в реальном времени.
45. Уведомления – сообщения, которые система отправляет пользователю для информирования о новых событиях, заказах или изменениях статуса.
46. Централизованная панель управления — единая система или интерфейс, предоставляющий диспетчеру возможность мониторинга всех заказов и курьеров в реальном времени.
47. Автоматическое распределение заказов — процесс, при котором система самостоятельно или с минимальным вмешательством диспетчера распределяет заказы между курьерами с учетом различных факторов (например, географическое расположение, загрузка курьера).
48. Реальное время — мгновенный, текущий момент времени, в который система или лицо должно получать информацию и реагировать на изменения ситуации.
49. Лог изменений данных — журнал, в котором фиксируются все изменения в системе, включая добавление, редактирование или удаление данных, для обеспечения прозрачности и возможности аудита.
50. Механизмы массовой регистрации — инструменты, которые позволяют администратору добавить большое количество пользователей (например, курьеров) в систему одновременно, обычно через импорты данных.
51. Автоматизация расчетов — процесс, при котором бухгалтерская система автоматически рассчитывает суммы оплаты курьерам и поставщикам без необходимости вмешательства человека.
52. Реальное время отслеживания финансовых операций — система, позволяющая бухгалтеру отслеживать движение денежных средств в режиме реального времени.
53. B2B (Business to Business) – модель бизнеса, при которой компания продает товары или услуги другой компании.
54. ERP (Enterprise Resource Planning) – система для автоматизации и управления бизнес-процессами в компании, включая управление финансами, поставками, производственными процессами и другими.
55. Гибкость системы – способность системы адаптироваться под изменения условий или требований (например, изменения времени или места доставки).
56. Оптимизация маршрутов – процесс улучшения логистики доставки с целью уменьшения затрат и повышения эффективности.
57. Регламентированный уровень обслуживания – стандарты, которые определяют, как быстро и качественно должна быть выполнена доставка, часто установленный для повышения удовлетворенности клиентов.
58. Прогнозирование времени доставки – возможность системы предсказать, когда доставка будет выполнена, с учетом всех факторов, влияющих на время.
59. Отчетность и расчет с курьерами – процесс формирования отчетов и расчетов для курьеров, чтобы гарантировать точность выплат и учета доставленных товаров.
60. Панель управления заказами – интерфейс, с помощью которого можно отслеживать и управлять всеми заказами, включая статусы, уведомления и отчеты.
61. Обратная связь через встроенную систему – механизм, который позволяет пользователям оставлять свои отзывы или комментарии через систему.
62. Оперативное выполнение заказов – быстрый процесс получения, обработки и доставки заказов клиентам с минимальными задержками.
63. Бронирование заказа – процесс выбора заказа курьером из списка доступных для выполнения и закрепление за ним.
64. Переназначение заказов – процесс смены курьера, которому назначен заказ, в случае необходимости.
65. Регистрация курьеров – процесс добавления курьеров в систему, их идентификация и назначение прав доступа.
66. Расчет с поставщиками – процесс начисления оплаты поставщикам на основе выполненных заказов.
67. Виртуальная карта курьера – электронный инструмент, который предоставляет курьеру доступ к информации о маршруте, заказах и расчетах.
68. Подключение платежных систем – процесс интеграции различных сервисов для проведения электронных платежей.
69. История заказов – архив данных о прошлых заказах, который позволяет анализировать тренды и поведение клиентов.
70. Оплата курьера – процесс вознаграждения курьеров за выполненную работу.
71. Перерасчет расходов — процесс корректировки или пересмотра бюджета или расходов, если они превышают ожидаемые.
72. Планирование маршрутов — процесс определения наиболее эффективных маршрутов для доставки, с целью сокращения времени и затрат.
73. Комиссии и скидки – механизмы, которые позволяют контролировать оплату услуг и товаров, в том числе через специальные предложения.
74. Оплата заказа — процесс совершения клиентом платежа за товары или услуги, приобретенные через онлайн-платформу.
75. Уведомление об оплате — сообщение клиенту, подтверждающее успешную оплату за заказ.

**Список сокращений:**

1. B2B – Business to Business (Бизнес для бизнеса)
2. API – Application Programming Interface (Интерфейс программирования приложений)
3. UI/UX – User Interface / User Experience (Пользовательский интерфейс / Опыт пользователя)
4. CRM – Customer Relationship Management (Управление взаимоотношениями с клиентами)
5. SLA – Service Level Agreement (Соглашение об уровне обслуживания)
6. KPIs – Key Performance Indicators (Ключевые показатели эффективности)
7. GDPR – General Data Protection Regulation (Регламент защиты данных ЕС)
8. CSV – Comma Separated Values (Файл с разделением значений запятой)
9. ETA – Estimated Time of Arrival (Ожидаемое время прибытия)
10. OSA – Обязательное страхование автогражданской ответственности
11. КАСКО – Комплексное автомобильное страхование
12. LTV – Lifetime Value (Ценность клиента за всё время)
13. CAC – Customer Acquisition Cost (Стоимость привлечения клиента)
14. MVP – Minimum Viable Product (Минимально жизнеспособный продукт)
15. REST – Representational State Transfer (Архитектурный стиль для создания веб-сервисов)
16. gRPC – Google Remote Procedure Call (Протокол удалённого вызова процедур)
17. DevOps – Development and Operations (Методология разработки и эксплуатации)
18. AWS – Amazon Web Services
19. GCP – Google Cloud Platform
20. Azure – Платформа облачных вычислений от Microsoft
21. ТК РФ – Трудовой кодекс Российской Федерации
22. IPO – Initial Public Offering (Первичное публичное размещение)
23. ERP – Enterprise Resource Planning (Планирование ресурсов предприятия)
24. JSON – JavaScript Object Notation (Формат обмена данными)
25. XML – Extensible Markup Language (Расширяемый язык разметки)
26. GPS – Глобальная система позиционирования
27. GUI – Графический пользовательский интерфейс
28. POS – Точка продаж
29. ROI – Return on Investment (Возврат на инвестиции)
30. P&L – Profit and Loss (Отчет о прибылях и убытках)
31. PM – Project Manager (Менеджер проекта)
32. HR – Human Resources (Кадровый отдел)
33. TCO – Total Cost of Ownership (Общая стоимость владения)
34. C2B – Consumer to Business (Клиент для бизнеса)
35. SaaS – Software as a Service (Программное обеспечение как услуга)
36. P2P – Peer to Peer (Персонаж к персонажу)

**Список заинтересованных сторон:**

1. **Муниципальные органы -** представители государственной власти, отвечающие за регулирование работы бизнеса в городе, включая транспортную деятельность, безопасность, налоги и соблюдение законодательства.

Регулируют нормативные процессы и выдают разрешения.

1. **Страховые компании -** организация, обеспечивающая страхование товаров, курьеров и клиентов от возможных рисков.

Предоставляют страховые продукты для сотрудников и имущества.

1. **Инвесторы -** лицо, вкладывающее средства в стартап для получения прибыли.

Обеспечивают финансирование и следят за выполнением целей.

1. **Разработчики системы -** специалисты, отвечающие за разработку, тестирование, внедрение и поддержку онлайн-платформы   
   и мобильного приложения.

Разрабатывают, тестируют и поддерживают систему доставки.

1. **Курьеры -** сотрудник, отвечающий за получение заказов из пункта выдачи и их доставку клиентам.

Основные исполнители доставки.

1. **Операторы -** сотрудник, вводящий данные в систему, управляющий заказами и информацией.

Обрабатывают заказы и общаются с клиентами.

1. **Диспетчеры -** сотрудник, который контролирует работу курьеров, распределяет заказы и обеспечивает эффективное выполнение доставок.

Контролируют доставку и маршруты.

1. **Администратор -** сотрудник, отвечающий за управление доступами, безопасностью данных и настройкой ролей в системе (управляет системой прав доступа).

Управляют системой, включая права доступа, безопасность данных и общую настройку.

1. **Бухгалтер -** отвечает за расчеты с поставщиками и курьерами, формирование отчетности и управление финансовыми потоками компании.

Формируют финансовую отчетность, ведут учет операций и контролируют денежные потоки.

1. **Поставщики -** предоставляют товары, которые доставляются конечным клиентам, и ожидают своевременной передачи заказов, прозрачности учета и получения отчетности.

Предоставляют товары для доставки.

1. **Индивидуальные клиенты -** заказывают товары для личного пользования и ценят скорость, качество и удобство доставки.

Пользователи системы доставки.

1. **B2B-клиенты -** бизнес, заказывающий товары для своих нужд или клиентов, и нуждающийся в надежной и стабильной системе доставки.

Используют систему для доставки в рамках бизнеса.

**3. Бизнес-требования**

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

1. Большой ассортимент и выбор продуктов питания/товаров
2. Покупка товаров из дома

**Предусловия, окружение, ситуация:**

В 2020 году, во время пандемии COVID-19 появился огромный спрос на доставку, в связи с тем, что людям ограничивали выход из своих квартир и домов, ради обеспечения собственного здоровья. Но не смотря на то, что проблема с COVID-19 была решена спрос на доставку почти не упал, об этом говорит рост зарплат курьеров, а именно за 2024 год +100%.

**Возможности системы:**

1. Быстрота выбора продуктов питания/товаров
2. Большой ассортимент
3. Поддержка 24/7
4. Быстрая доставка
5. Обеспечение новых рабочих мест
6. Реагирование на «боли» клиентов, их устранение

**Бизнес-цели:**

1. Разработка инновационной системы доставки
2. Создание уникальной маркетинговой стратегии
3. Интегрирование с маркетплейсами (помимо локальных магазинов, ресторанов и тд.)
4. Разработка программы лояльности, которая увеличивала бы конверсию ежемесячно
5. Автоматизация логистики

**4. Границы проекта**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Роль | Границы системы |
| 1. | Муниципальные органы | **Уведомления о изменениях в законодательстве и требованиях.**  **Автоматизация проверки соответствия требованиям.**  **Механизм запросов на лицензирование и разрешения.**  **Интерфейс для мониторинга разрешений и штрафов.**  **Автоматизация парковки и маршрутов.** |
| 2. | Страховая компания | **Онлайн-калькулятор страхования.**  **Подтверждение страхового случая.**  **Гибкость условий и тарифов.**  **Процесс согласования и выплаты.**  **Страхование здоровья и несчастных случаев для курьеров.** |
| 3. | Инвестор | **Панель мониторинга и отчетности.**  **Автоматическое уведомление о несоответствиях и задержках.**  **Доступ к финансовым данным.**  **Управление рисками.** |
| 4. | Разработчики системы | **Четкие технические задания и документация.**  **Автоматизированный процесс тестирования.**  **Управление задачами и распределение работы.**  **Масштабируемая архитектура.**  **API для интеграций.** |
| 5. | Курьер | **Автоматический расчет оплаты.**  **Доступ к информации о заказах.**  **Отслеживание выполненных заказов и заработка.**  **Оптимизация маршрутов и времени доставки.**  **Связь с диспетчером**.  **Уведомления о повышении ставки.** |
| 6. | Оператор | **Шаблоны заказов и проверка данных.**  **Корректировка информации в процессе выполнения.**  **Интерфейс связи с курьером**.  **Обработка ошибок и корректировок.** |
| 7. | Диспетчер | **Мониторинг статуса курьеров и заказов.**  **Планирование оптимальных маршрутов.**  **Автоматическое переназначение заказов.**  **Связь с курьером и клиентом.**  **Прослушивание звонков и чатов.** |
| 8. | Администратор | **Управление правами доступа.**  **Мониторинг активности сотрудников.**  **Автоматизация документооборота.**  **Контроль всех действий.** |
| 9. | Бухгалтер | **Автоматическое формирование отчетности.**  **Контроль данных**.  **Резервное копирование**.  **Управление налогами и льготами.** |
| 10. | Поставщик | **Отслеживание статуса доставки**.  **Уведомления и отчеты.**  **Обратная связь с курьерами и клиентами.** |
| 11. | Индивидуальный клиент | **Отслеживание доставки.**  **Связь с курьером**.  **Проверка товара при доставке**.  **Оценка качества обслуживания**. |
| 12. | B2B клиент | **Интеграция с ERP-системами.**  **Управление заказами**.  **Аналитика и отчеты.** |