**1.Введение**

**Для кого предназначен документ:** Документ создается для всех стейкхолдеров: команда разработки, клиенты, курьеры, поставщики, менеджеры

**Цель и область применения:**

1. Определить бизнес-цели и требования проекта. В документе описано, что проект должен достичь, какие проблемы решает и какие есть перспективы, чем проект интересен
2. Коммуникация. Документ служит средством коммуникации между всеми заинтересованными сторонами, обеспечивая единое понимание целей и ожиданий
3. Инструкция для дальнейшей работы. Служит основой для дальнейшей разработки

**Исполнитель:** gustavoc

**2. Исходная информация**

**Список источников информации:**

1. Закон РФ "О защите прав потребителей"
2. Как создать карту для службы доставки еды
3. Проект «Е2Е сквозное управление цепью поставок»
4. 10 лучших сервисов для ведения онлайн-бухгалтерии
5. Как разработать мобильное приложения для доставки
6. API Яндекс Карты
7. Данные заинтересованных сторон
8. Исследование конкурентов и рынка доставки

**Список сокращений и глоссарий:**

1. Доставка еды - Услуга, при которой готовые блюда из ресторанов, кафе, магазинов или других предприятий общественного питания доставляются клиенту на дом или в офис
2. Личный кабинет - Рабочее пространство пользователя в рамках сайта, сервиса или мобильного приложения, доступное после авторизации
3. Онлайн-заказ - Процесс приобретения готовых блюд через интернет,
4. Тип услуги - Вид оказываемой услуги: парикмахерская или косметологическая
5. Курьер - Человек или организация, нанимаемые для быстрой или срочной доставки заказа
6. Бронирование - Оформления заявки, отклик на готовность доставить товар
7. Диспетчер - Работник, регулирующий ход работы доставки
8. Подрядчик - Лицо, которое выполняет определённую работу по договору с заказчиком
9. Бухгалтерия - Счётный отдел компании
10. Мобильное приложение - Программное обеспечение, разработанное для использования на мобильных устройствах
11. Стейкхолдер - Так называют и просто заинтересованного в делах компании субъекта, и лица, которые в разной степени влияют на бизнес. От англ. stakeholder – «владелец доли», PMBOK - «заинтересованная сторона», ГОСТ 51897-2002 – «причастная сторона».
12. Конечный пользователь - Лицо, которое применяет продукт или услугу после ее приобретения или получения
13. Луковичная диаграмма - Универсальный визуальный инструмент, который иллюстрирует иерархические отношения и зависимости в системе, процессе или организации.
14. Контекстная диаграмма - Высокоуровневое графическое представление системы, которое показывает ее взаимодействие с внешними сущностями
15. REST (Representational State Transfer (Архитектурный стиль для создания веб-сервисов) API — интерфейс программирования приложений, основанный на принципах архитектуры REST, для обмена данными между различными системами.
16. DevOps (Development and Operations (Методология разработки и эксплуатации)) — методология разработки программного обеспечения, которая объединяет разработку и операции с целью ускорения и улучшения качества разработки и выпуска продуктов.
17. API (Application Programming Interface) — интерфейс программирования приложений, который позволяет различным системам взаимодействовать друг с другом.
18. Уведомления – сообщения, которые система отправляет пользователю для информирования о новых событиях, заказах или изменениях статуса.

**Список заинтересованных сторон:**

1. Руководитель службы доставки (Не общаются с системой) - Управляет и координирует работу службы доставки, обеспечивает эффективную и своевременную доставку заказов
2. Клиент (Конечный пользователь) - Лицо, пользующееся услугами сервиса
3. Курьер (Конечный пользователь) - Исполнитель, отвечающий за получение заказа из пункта выдачи и доставку его клиенту
4. Оператор (Конечный пользователь) - Лицо, вводящее заказы в систему в едином формате.
5. Диспетчер (Конечный пользователь) - Сотрудник, координирующий работу курьеров и в случае необходимости перенаправляющий заказы
6. Администратор (Конечный пользователь) - Человек, ответственный за регистрацию новых курьеров и распределение среди них соответствующих прав.
7. Бухгалтер (Конечный пользователь) - Начисляют зарплату сотрудникам, готовят и отправляют отчетность в налоговую службу.
8. Разработчики системы (Создают систему) - Специалисты, которые создают и поддерживают службу доставки: приложение, веб-сайты и другие программные продукты
9. Поставщики заказов (Затрагиваемые внешние стороны) - Компания, организация или физическое лицо, обеспечивающее клиентов товарами

**3. Бизнес-требования к системе доставки заказов**

**1. Проблемы, для решения которых создается или дорабатывается система:**

• Логистические трудности для магазинов:

Недостаток собственных ресурсов для организации быстрой доставки растущего объема онлайн-заказов, особенно в условиях локдауна.

Сложности в координации доставки небольших партий заказов индивидуальным клиентам.

Необходимость оптимизации маршрутов и сокращения времени доставки.

• Неэффективное распределение заказов между курьерами:

Отсутствие централизованной системы для получения информации о заказах и назначения их курьерам.

Ручное распределение заказов приводит к задержкам и ошибкам.

Невозможность оперативно реагировать на изменения (например, отказ курьера от заказа).

• Недостаточная прозрачность и контроль процесса доставки:

Отсутствие оперативной информации о статусе заказа (собран, в пути, доставлен).

Сложности в отслеживании местоположения курьеров и контроле соблюдения сроков доставки.

• Неавтоматизированная система расчетов:

Ручная обработка информации о доставленных заказах для расчета вознаграждения курьерам и оплаты поставщикам заказов.

Риск ошибок и задержек в расчетах.

Неудобство для курьеров в получении информации о своих заработках.

**2. Предусловия, окружение, ситуация:**

• Растущий рынок онлайн-торговли: Спрос на онлайн-заказы продуктов питания и других товаров увеличивается.

• Локдаун и ограничения: Ограничения на передвижение и работу оффлайн магазинов стимулируют рост онлайн-продаж.

• Конкуренция на рынке доставки: Существует несколько крупных игроков на рынке доставки, но есть потребность в локальных, более гибких и оперативных службах.

• Наличие целевой аудитории: Магазины, предприятия питания и индивидуальные клиенты, нуждающиеся в быстрой и надежной доставке заказов.

• Наличие курьеров: Готовые работать на гибком графике и доставлять заказы.

• Наличие другой ИТ-системы бухгалтерии: Необходимо обеспечить интеграцию с существующей системой бухгалтерии для обмена данными о заказах и расчетах.

• Ограниченные ресурсы на старте: Компания - стартап с ограниченным бюджетом и необходимостью быстрого запуска MVP (Minimum Viable Product).

**3. Возможности, позволяющие решить проблемы с помощью нашей системы:**

• Централизованная платформа для управления заказами:

Прием заказов от магазинов и предприятий питания в едином формате.

Хранение информации о заказах, местах комплектации и доставки, сроках.

Автоматическое распределение заказов между курьерами (или возможность ручного назначения диспетчером).

• Мобильное приложение для курьеров:

Просмотр информации о доступных заказах.

Возможность выбора и бронирования заказов.

Отметка статуса заказа (забран, в пути, доставлен).

Навигация к месту комплектации и доставки.

Просмотр информации о начисленной оплате.

• Веб-интерфейс для диспетчера:

Мониторинг статуса заказов и местоположения курьеров.

Возможность переназначения заказов.

Управление курьерами.

Генерация отчетов.

• Веб-интерфейс для администратора:

Регистрация и управление учетными записями курьеров.

Назначение прав доступа.

• Интеграция с системой бухгалтерии:

Автоматическая передача информации о заказах для расчета с поставщиками.

Автоматическая передача информации о доставленных заказах для расчета оплаты курьеров.

• Система уведомлений:

Уведомления для курьеров о новых заказах.

Уведомления для диспетчера о проблемах с доставкой (например, задержка).

**4. Бизнес-цель(-и) — основные цели, ради которых строится система:**

• Предоставление эффективной и надежной услуги доставки для магазинов и предприятий питания.

• Увеличение объема доставок и расширение клиентской базы.

• Оптимизация процесса доставки и снижение затрат.

• Обеспечение прозрачности и контроля процесса доставки для всех участников.

• Автоматизация расчетов с курьерами и поставщиками заказов.

• Создание удобной и прибыльной платформы для курьеров.

• Получение прибыли от оказания услуг доставки.

• Занять устойчивую позицию на локальном рынке доставки.

**USER STORY:**

**Как Клиент:**

• Как клиент, я хочу иметь возможность легко регистрировать новые заказы в системе, чтобы сэкономить время и избежать ошибок.

• Как клиент, я хочу видеть статус моих заказов в реальном времени, чтобы понимать, когда заказ будет доставлен.

• Как клиент, я хочу получать уведомления о статусе моих заказов, чтобы быть в курсе изменений.

• Как клиент, я хочу получать отчеты о доставленных заказах за определенный период, чтобы отслеживать эффективность доставки и упростить сверку с бухгалтерией.

• Как клиент, я хочу быстро получать оплату за доставленные заказы, чтобы улучшить свою финансовую ситуацию.

• Как клиент, я хочу быстро и легко связаться с диспетчером в случае возникновения проблем, чтобы оперативно решить возникшие вопросы.

**Как Курьер:**

• Как курьер, я хочу видеть список доступных заказов с указанием адреса забора и доставки, расстояния и предлагаемой оплаты, чтобы выбрать наиболее подходящий заказ.

• Как курьер, я хочу иметь возможность забронировать заказ, чтобы он не был взят другим курьером.

• Как курьер, я хочу получать уведомления о новых доступных заказах, чтобы не упустить возможность заработать.

• Как курьер, я хочу иметь возможность навигации к месту комплектации и доставки через мобильное приложение, чтобы быстро и эффективно доставлять заказы.

• Как курьер, я хочу легко отмечать статус заказа (забран, в пути, доставлен) в мобильном приложении, чтобы система была в курсе моих действий.

• Как курьер, я хочу видеть историю моих доставок и заработка, чтобы контролировать свои доходы.

• Как курьер, я хочу получать своевременную оплату за доставленные заказы, чтобы быть мотивированным продолжать работу.

• Как курьер, я хочу иметь возможность связаться с диспетчером в случае возникновения проблем, чтобы получить помощь в решении вопросов.

• Как курьер, я хочу иметь возможность видеть детали заказа, включая контактные данные клиента, чтобы иметь возможность оперативно связаться в случае необходимости.

**Как Диспетчер:**

• Как диспетчер, я хочу видеть все заказы в системе и их статус, чтобы контролировать процесс доставки.

• Как диспетчер, я хочу видеть местоположение курьеров на карте в реальном времени, чтобы эффективно распределять заказы.

• Как диспетчер, я хочу иметь возможность вручную назначать заказы курьерам, чтобы решать сложные ситуации.

• Как диспетчер, я хочу иметь возможность переназначать заказы, если курьер не может выполнить доставку, чтобы избежать задержек.

• Как диспетчер, я хочу получать уведомления о проблемах с доставкой (например, задержка, отказ курьера), чтобы оперативно реагировать на ситуации.

• Как диспетчер, я хочу иметь возможность связаться с курьером или клиентом, чтобы решить возникающие вопросы.

• Как диспетчер, я хочу иметь возможность генерировать отчеты о доставке заказов за определенный период, чтобы отслеживать эффективность работы курьеров и системы в целом.

**Как Администратор:**

• Как администратор, я хочу иметь возможность регистрировать новых курьеров в системе, чтобы расширять штат.

• Как администратор, я хочу иметь возможность назначать права доступа курьерам, диспетчерам и другим пользователям системы, чтобы обеспечить безопасность данных.

• Как администратор, я хочу иметь возможность блокировать/удалять учетные записи курьеров, чтобы поддерживать порядок в системе.

• Как администратор, я хочу иметь возможность настраивать параметры системы (например, стоимость доставки, радиус зоны доставки), чтобы адаптировать систему к изменяющимся условиям.

• Как администратор, я хочу получать статистику об использовании системы, чтобы оценивать эффективность работы и принимать решения об улучшении.

**Как Бухгалтер:**

• Как бухгалтер, я хочу получать из системы доставки полные и точные данные о всех доставленных заказах и причитающейся оплате поставщикам, чтобы своевременно и правильно производить расчеты.

• Как бухгалтер, я хочу получать из системы доставки данные о заработке каждого курьера (с детализацией по заказам и учетом всех возможных бонусов/штрафов), чтобы своевременно и правильно начислять заработную плату.

• Как бухгалтер, я хочу иметь возможность экспортировать данные из системы доставки в удобном формате (например, CSV, Excel) для дальнейшей обработки и интеграции с используемой бухгалтерской программой.

• Как бухгалтер, я хочу иметь возможность видеть статус оплаты по каждому заказу (оплачено/не оплачено) и иметь возможность отмечать заказы как оплаченные, чтобы отслеживать дебиторскую и кредиторскую задолженность.

• Как бухгалтер, я хочу получать отчеты о расходах на доставку (по курьерам, по заказам, за период), чтобы анализировать финансовые показатели.

• Как бухгалтер, я хочу иметь возможность аудита данных в системе доставки, чтобы убедиться в их целостности и достоверности.

• Как бухгалтер, я хочу иметь возможность получать уведомления о возникновении нештатных ситуаций (например, аномально высокая стоимость доставки, ошибка в расчетах), чтобы оперативно реагировать и предотвращать финансовые потери.

• Как бухгалтер, я хочу иметь возможность быстро получать информацию о ставках оплаты для курьеров и поставщиков, а также о любых изменениях этих ставок, чтобы обеспечить корректность расчетов.

**4. Основные роли и их функции в системе**

1. Курьер

Просматривает список доступных заказов (с фильтрами по оплате, расстоянию, типу).

Бронирует заказ.

Подтверждает выполнение этапов: получение заказа, доставка клиенту.

Общается с диспетчером и пере.

Получает информацию о выполненных заказах и начисленной оплате.

2. Диспетчер

Получает информацию о поступивших заказах.

Мониторит статусы доставки.

Переназначает заказы при необходимости.

Ведет коммуникацию с курьерами.

3 Оператор

Вводит заказы в систему в едином формате.

Проверка ошибок и связь с поставщики заказов для уточнений.

4. Бухгалтер

Автоматически получает данные о доставленных заказах.

Рассчитывает оплату курьерам по заданной формуле.

Учет оплат и формирование отчетов.

5. Администратор системы

Регистрирует новых пользователей и управляет правами доступа.

Контролирует активность пользователей и безопасность.

6. Клиент

Отслеживает статус доставки через смс.

Оплачивает заказ удобным способом (онлайн, наличные, перевод).

7. Поставщик (магазин/ресторан)

Передает заказы (вручную через оператора на первом этапе или через интеграцию на следующих).

Отслеживает статус выполнения заказов.