**Ex. 03 Vision (Видение)**

1. **Название системы: Delivery of orders (доставка заказов)**
2. **Введение**

**2.1. Данный документ предназначен для:**

* Разработчиков системы
* Клиента
* Курьера
* Диспетчера
* Администратора
* Бухгалтера
* Оператора
* Представителя магазина
  1. **Цель и область применения**

Документ описывает концепцию и основные требования к системе, определяет границы проекта, основные функциональные возможности и роли пользователей.

* 1. **Исполнитель**

Группа студентов – создателей стартапа

1. **Исходная информация**

**3.1. Источники информации:**

* Результаты ролевой игры
* Мозговой штурм
* Данные семинара по выявлению бизнес-требований
* Анализ проблем (as is) в текущей работе службы доставки
* Интервью с представителями магазинов
* Анализ работы аналогичных служб доставки
* Опрос потенциальных клиентов
* Изучение существующих (возможных) технических решений
  1. **Сокращения и глоссарий:**
* Система – Delivery of orders
* API (Application Programming Interface) – интерфейс прикладного программирования, который обеспечивает взаимодействие между приложениями и программными системами, позволяя им обмениваться информацией.
* Оператор — сотрудник ответственный за обработку входящих заказов от магазинов
* Коэффициент удержания пользователей (Retention Rate) – показывает процент клиентов, которые продолжают использовать сервис после первой покупки. Высокий коэффициент удержания свидетельствует о лояльности клиентов.
* Средний чек (Average Order Value, AOV) – метрика, которая показывает среднюю сумму, потраченную клиентом за один заказ, помогает оценить покупательскую способность и эффективность продаж.
* MVP (минимально жизнеспособный продукт) – ранняя версия продукта с небольшим набором функций, которых достаточно для демонстрации и тестирования на первых потребителях.
* CRM - система управления взаимоотношениями с клиентами (CRM, CRM-система, сокращение от англ. customer relationship management) – прикладное программное обеспечение для организаций, предназначенное для автоматизации стратегий взаимодействия с заказчиками (клиентами), в частности, для повышения уровня продаж, оптимизации маркетинга и улучшения обслуживания клиентов путём сохранения информации о клиентах и истории взаимоотношений с ними, установления и улучшения бизнес-процессов и последующего анализа результатов.
  1. **Заинтересованные стороны:**
* Курьер - выполняет доставку, использует мобильное приложение
* Диспетчер - контролирует курьеров в процессе доставки, переназначает заказы
* Бухгалтерия – осуществляет расчет оплаты курьеров и поставщиков на основании информации о поступивших и выполненных заказах
* Администратор - регистрирует курьеров, настраивает права доступа
* Оператор - обрабатывает входящие заказы и вносит их в систему доставки
* Клиент – получатель доставки
* Представитель магазина (заказчик) - магазин или предприятие питания, формирующие заказы
* Разработчик – команда студентов, реализующая систему

1. **Бизнес-требования**

**4.1. Проблемы**

* Отсутствует возможность самостоятельного размещения заказа магазином/предприятием питания через онлайн-систему, как следствие высокая трудоёмкость данного процесса для оператора, высокий уровень ошибок, потеря части заказов, низкая удовлетворенность клиентов и заказчиков
* Неравномерное и неэффективное распределение заказов между курьерами приводит к снижению скорости доставки
* Высокая трудоемкость работы диспетчера из-за отсутствия автоматизации процесса контроля курьеров и выполнения доставки
* Назначение прав доступа пользователям в ручном режиме приводит к ошибкам и злоупотреблениям
* Несвоевременное получение информации бухгалтером о поступивших и выполненных заказах, задержки в расчетах с курьерами и заказчиками
  1. **Предусловия и окружение**
* Наличие спроса на услуги доставки
* Наличие мобильных устройств у курьеров
* Наличие технических возможностей участников рынка для автоматизации процесса размещения заказов
* API для взаимодействия между системами: магазина/предприятия питания и службы доставки, бухгалтерского учета и онлайн-системой службы доставки
  1. **Возможности системы**
* Автоматизация процесса размещения заказов – возможность интеграции системы заказа магазина / предприятия питания с онлайн-системой доставки
* Автоматизированное распределение поступивших заказов между курьерами в зависимости от их загруженности и местонахождения
* Мобильное приложение для курьеров
* Контроль выполнения заказов в реальном времени
* Информирование клиента о заказе через push уведомления
* Интеграция онлайн-системы доставки с бухгалтерской системой
* Регистрация новых курьеров через приложение с верификацией загруженных документов через сторонние сервисы
* Автоматизация выдачи прав доступа в зависимости от роли участника в системе
* Автоматизация расчета оплаты курьеров с учетом системы бонусов и штрафов
  1. **Бизнес-цели**
* Создание эффективной службы доставки, ориентированной на магазины и предприятия питания
* Минимизация времени обработки и выполнения заказов
* Высокий уровень удовлетворенности клиентов и заказчиков службой доставки
* Снижение доли ручного труда сотрудников, автоматизация внутренних процессов работы службы-доставки
* Увеличение объема заказов, повышение среднего чека и коэффициента удержания

**Границы проекта**

**Основные роли и функции**

1. Владельцы и разработчики системы:

* Разработка MVP системы доставки
* Сбор требований от заинтересованных сторон
* Разработка онлайн-системы доставки
* Разработка приложения для курьеров
* Интеграция мобильного приложения курьеров с серверной частью онлайн-системы доставки
* Тестирование и запуск системы
* Мониторинг метрик эффективности работы системы и ее последующая доработка

1. Клиент:

* Получение заказа и информации о доставке

1. Поставщик заказа:

* Размещение заказа
* Выдача заказа курьеру
* Получение информации о доставке
* Оплата доставки

1. Курьер:

* Просмотр доступных заказов
* Выбор заказа и бронирование для исполнения
* Приемка заказа в точке выдачи
* Доставка заказа
* Отражение в системе результата выполненных действий
* Получение информации в личном кабинете мобильного приложения о начислениях за выполненные заказы

1. Диспетчер:

* Мониторинг выполнения заказов
* Управление назначением заказов
* Контроль работы курьеров
* Решение проблемных ситуаций

1. Оператор:

* Прием входящих заказов
* Внесение информации о заказе в систему

1. Администратор:

* Регистрация пользователей
* Управление правами доступа

1. Интеграция с бухгалтерией:

* Получение информации о поступивших заказах и их выполнении
* Расчет оплаты с поставщиками заказов
* Расчет оплаты курьеров