# Видение.

## Система доставки заказов “DeliveryExpress” (Задача 2- Delivery)

## 1. Введение

### 1.1. Для кого предназначен документ

*Настоящий документ предназначен для: - Команды разработчиков системы доставки заказов - Заказчиков проекта (команды Феечки WINX) - Инвесторов и партнеров проекта - Других заинтересованных сторон проекта*

### 1.2. Цель и область применения

*Данный документ описывает концепцию и основные бизнес-требования к системе доставки заказов “DeliveryExpress”. В документе определены проблемы, которые решает система, возможности системы, бизнес-цели и границы проекта. Документ будет использоваться как основа для последующей разработки детальных требований к системе.*

### 1.3. Исполнитель

*Исполнителем проекта является команда студентов-разработчиков (Команда Феечки WINX)*

## 2. Исходная информация

### 2.1. Список источников информации

| ***№*** | ***Источник*** | ***Описание*** |
| --- | --- | --- |
| ***1*** | *Описание задачи* | *Исходное описание бизнес-идеи и основных требований к системе* |
| ***2*** | *Отчет о ролевой игре* | *Результаты проведения ролевой игры с распределением по ролям* |
| ***3*** | *Протокол мозгового штурма* | *Результаты мозгового штурма с предложениями по бизнес-требованиям, ролям и потребностям* |
| ***4*** | *Отчет о семинаре* | *Результаты обсуждения и принятия решений по системе* |
| ***5*** | *Исследование рынка доставки* | *Статистика и тренды рынка доставки в период локдауна* |

### *2.2. Список сокращений, глоссарий*

| ***Термин/Сокращение*** | ***Определение*** |
| --- | --- |
| ***API*** | *Application Programming Interface – интерфейс программирования приложений* |
| ***КПЭ (KPI)*** | *Ключевые показатели эффективности* |
| ***Курьер*** | *Сотрудник, осуществляющий физическую доставку заказов* |
| ***Диспетчер*** | *Сотрудник, контролирующий процесс доставки и управляющий курьерами* |
| ***Оператор*** | *Сотрудник, вводящий заказы в систему* |
| ***Поставщик заказов*** | *Магазин или предприятие питания, формирующие заказы для доставки* |
| ***Клиент*** | *Получатель заказа* |
| ***Заказ*** | *Набор товаров, предназначенных для доставки* |
| ***Место комплектации*** | *Локация, где курьер получает заказ (магазин, ресторан и т.д.)* |
| ***Место доставки*** | *Локация, куда необходимо доставить заказ (адрес клиента)* |

### 2.3. Список заинтересованных сторон, их роли в системе

| ***№*** | ***Заинтересованная сторона*** | ***Роль в системе*** | ***Описание*** |
| --- | --- | --- | --- |
| ***1*** | ***Курьер*** | *Пользователь* | *Основной исполнитель доставки. Выбирает заказы, получает их в месте комплектации и доставляет клиентам. Использует мобильное приложение для взаимодействия с системой.* |
| ***2*** | ***Диспетчер*** | *Пользователь* | *Контролирует процесс доставки, следит за своевременным выполнением заказов, при необходимости переназначает заказы между курьерами.* |
| ***3*** | ***Оператор*** | *Пользователь* | *Получает информацию о заказах от поставщиков и вводит в систему в едином формате.* |
| ***4*** | ***Бухгалтерия*** | *Интегрируемая система* | *Получает информацию о заказах для расчета с поставщиками и курьерами.* |
| ***5*** | ***Администратор системы*** | *Пользователь* | *Регистрирует курьеров, назначает права доступа, обеспечивает техническую поддержку системы.* |
| ***6*** | ***Поставщик заказов*** | *Источник данных* | *Формирует заказы, которые необходимо доставить. Предоставляет информацию о заказах.* |
| ***7*** | ***Клиент*** | *Получатель услуги* | *Получает доставленный заказ. Интересуется статусом и временем доставки.* |
| ***8*** | ***Команда студентов-основателей*** | *Владелец системы* | *Управляет развитием системы, принимает стратегические решения.* |
| ***9*** | ***Инвесторы*** | *Финансирование* | *Предоставляют финансовые ресурсы для разработки и развития системы.* |

## 3. Бизнес-требования

### 3.1. Проблемы, для решения которых создается система

| ***№*** | ***Проблема*** | ***Влияние на бизнес*** | ***Заинтересованные стороны*** |
| --- | --- | --- | --- |
| ***1*** | *Отсутствие эффективного инструмента для координации доставки заказов* | *Высокие трудозатраты на управление процессом доставки, низкая скорость доставки* | ***Команда основателей, Курьеры, Диспетчеры*** |
| ***2*** | *Неоптимальные маршруты доставки* | *Увеличение времени и стоимости доставки* | ***Курьеры, Клиенты, Поставщики*** |
| ***3*** | *Сложность контроля работы курьеров* | *Снижение качества обслуживания, потеря заказов* | ***Диспетчеры, Клиенты*** |
| ***4*** | *Ручной процесс обработки заказов* | *Высокая вероятность ошибок, задержки в обработке* | ***Операторы, Поставщики*** |
| ***5*** | *Отсутствие прозрачности для клиентов* | *Низкая удовлетворенность клиентов, дополнительные запросы о статусе* | ***Клиенты, Поставщики*** |
| ***6*** | *Сложность расчетов с курьерами и поставщиками* | *Ошибки в расчетах, задержки выплат* | ***Бухгалтерия, Курьеры, Поставщики*** |
| ***7*** | *Отсутствие аналитики для оптимизации бизнес-процессов* | *Невозможность принятия обоснованных решений для развития* | ***Команда основателей*** |

### *3.2. Предусловия, окружение, ситуация*

*В период локдауна произошло резкое увеличение объемов онлайн-продаж в продуктовых магазинах и предприятиях питания, что привело к возросшей потребности в быстрой доставке мелких партий товаров индивидуальным клиентам. Существующие логистические компании не справляются с возросшим спросом, а многие магазины и рестораны не имеют собственной службы доставки.*

*В этих условиях сформировалась потребность в новом типе сервиса, который бы связывал магазины, курьеров и клиентов, обеспечивая быструю и эффективную доставку заказов.*

*Команда студентов обладает техническими компетенциями для создания такой системы и видит в этом перспективное направление для стартапа.*

### *3.3. Возможности, позволяющие решить проблемы*

| ***№*** | ***Возможность*** | ***Как решает проблему*** | ***Заинтересованные стороны*** |
| --- | --- | --- | --- |
| ***1*** | *Создание единой онлайн-платформы для управления доставкой* | *Обеспечивает централизованное управление процессом доставки* | ***Все заинтересованные стороны*** |
| ***2*** | *Автоматический расчет оптимальных маршрутов* | *Сокращает время и стоимость доставки* | ***Курьеры, Клиенты*** |
| ***3*** | *Мониторинг работы курьеров в реальном времени* | *Повышает контроль и качество обслуживания* | ***Диспетчеры, Клиенты*** |
| ***4*** | *Стандартизация процесса ввода и обработки заказов* | *Снижает количество ошибок и время обработки* | ***Операторы, Поставщики*** |
| ***5*** | *Отслеживание статуса заказа для клиентов* | *Повышает удовлетворенность клиентов* | ***Клиенты, Поставщики*** |
| ***6*** | *Автоматизация расчетов с курьерами и поставщиками* | *Сокращает ошибки и время на расчеты* | ***Бухгалтерия, Курьеры, Поставщики*** |
| ***7*** | *Формирование аналитической отчетности* | *Обеспечивает информацию для принятия решений* | ***Команда основателей*** |

### 3.4. Бизнес-цели

| ***№*** | ***Бизнес-цель*** | ***Метрика успеха*** | ***Целевое значение*** | ***Срок*** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***1*** | *Создание эффективной системы доставки заказов* | *Среднее время от поступления заказа до доставки* | ***< 60 минут*** | ***6 месяцев*** |
| ***2*** | *Обеспечение высокого качества обслуживания* | *Процент заказов, доставленных вовремя* | ***> 95%*** | ***6 месяцев*** |
| ***3*** | *Расширение клиентской базы* | *Количество подключенных поставщиков* | ***> 50*** | ***12 месяцев*** |
| ***4*** | *Увеличение объема доставок* | *Количество выполненных заказов в день* | ***> 1000*** | ***12 месяцев*** |
| ***5*** | *Обеспечение финансовой эффективности* | *Рентабельность операций* | ***> 15%*** | ***18 месяцев*** |
| ***6*** | *Создание узнаваемого бренда на рынке доставки* | *Узнаваемость бренда (опрос)* | ***> 50% целевой аудитории*** | ***24 месяца*** |

## 4. Границы проекта

### *4.1. Основные роли системы и их функции*

| ***Роль*** | ***Функции в системе*** |
| --- | --- |
| ***Курьер*** | *• Просмотр доступных заказов • Бронирование заказа • Получение оптимального маршрута доставки • Отметка о получении заказа • Отметка о доставке заказа • Просмотр истории выполненных заказов • Просмотр начисленной оплаты • Коммуникация с диспетчером через систему* |
| ***Диспетчер*** | *• Мониторинг всех заказов в системе • Контроль работы курьеров • Переназначение заказов при необходимости • Коммуникация с курьерами • Решение проблемных ситуаций • Формирование отчетов о работе* |
| ***Оператор*** | *• Ввод новых заказов в систему • Редактирование информации о заказах • Проверка корректности данных • Присвоение приоритета заказам • Мониторинг поступления новых заказов* |
| ***Бухгалтерия (внешняя система)*** | *• Получение информации о выполненных заказах • Начисление оплаты курьерам • Формирование счетов для поставщиков* |
| ***Администратор системы*** | *• Регистрация новых пользователей • Управление правами доступа • Мониторинг работоспособности системы • Обновление системы • Настройка параметров системы* |
| ***Поставщик заказов*** | *• Передача информации о заказах (через оператора) • Получение информации о статусе доставки • Получение уведомлений о проблемах* |
| ***Клиент*** | *• Получение уведомлений о статусе заказа • Отслеживание статуса заказа по уникальному коду • Связь с курьером или диспетчером при необходимости* |

### *4.2. Функции, не входящие в границы проекта*

| ***№*** | ***Функция*** | ***Обоснование исключения*** |
| --- | --- | --- |
| ***1*** | *Прием заказов от конечных клиентов* | *На первом этапе система работает только с заказами от магазинов и предприятий питания* |
| ***2*** | *Обработка платежей клиентов* | *Оплата заказов происходит вне системы* |
| ***3*** | *Учет товаров в магазинах* | *Система не интегрируется с учетными системами поставщиков* |
| ***4*** | *Маркетинг и реклама услуг доставки* | *Эти функции выполняются отдельно от основной системы* |
| ***5*** | *Найм и обучение курьеров* | *Система только регистрирует уже нанятых курьеров* |
| ***6*** | *Полная интеграция с системами поставщиков* | *На первом этапе заказы вводятся операторами* |

### *4.3. Технические ограничения*

| ***№*** | ***Ограничение*** | ***Описание*** |
| --- | --- | --- |
| ***1*** | *Мобильные устройства курьеров* | *Приложение должно работать на устройствах Android 7.0+ и iOS 12+* |
| ***2*** | *Доступ к интернету* | *Приложение должно иметь ограниченную функциональность при отсутствии интернета* |
| ***3*** | *Географический охват* | *На первом этапе система работает только в пределах одного города* |
| ***4*** | *Объем данных* | *Система должна обрабатывать до 1000 заказов в день* |
| ***5*** | *Время отклика* | *Время отклика системы не должно превышать 2 секунды для критичных операций* |
| ***6*** | *Интеграция* | *Система должна интегрироваться с существующей бухгалтерской системой через API* |
| ***7*** | *Безопасность* | *Система должна обеспечивать защиту персональных данных в соответствии с законодательством* |

### *4.4. Сценарии использования системы*

| ***№*** | ***Сценарий*** | ***Участники*** | ***Описание*** |
| --- | --- | --- | --- |
| ***1*** | ***Обработка нового заказа*** | *Поставщик, Оператор, Диспетчер, Курьер, Клиент* | *1. Поставщик передает информацию о заказе оператору*  *2. Оператор вводит заказ в систему*  *3. Заказ становится доступен для курьеров*  *4. Курьер выбирает и бронирует заказ*  *5. Курьер получает маршрут и забирает заказ*  *6. Курьер доставляет заказ клиенту*  *7. Клиент получает уведомления о статусе заказа* |
| ***2*** | ***Контроль выполнения заказов*** | *Диспетчер, Курьер* | *1. Диспетчер отслеживает статусы всех заказов*  *2. При возникновении проблемы диспетчер связывается с курьером*  *3. При необходимости диспетчер переназначает заказ другому курьеру* |
| ***3*** | ***Расчет с курьерами*** | *Курьер, Диспетчер, Бухгалтерия* | *1. Курьер выполняет доставку заказов*  *2. Система фиксирует все выполненные заказы*  *3. Информация передается в бухгалтерию*  *4. Бухгалтерия рассчитывает оплату*  *5. Информация о начисленной оплате отображается в личном кабинете курьера* |
| ***4*** | ***Управление пользователями*** | *Администратор* | *1. Администратор регистрирует новых пользователей*  *2. Администратор назначает роли и права доступа*  *3. Администратор блокирует/разблокирует пользователей при необходимости* |
| ***5*** | ***Аналитика и отчетность*** | *Диспетчер, Команда основателей* | *1. Система собирает данные о всех операциях*  *2. Формируются отчеты по различным показателям*  *3. Руководство анализирует данные для принятия решений* |

### *4.5. Критерии успеха проекта*

| ***№*** | ***Критерий*** | ***Измеримый показатель*** | ***Целевое значение*** |
| --- | --- | --- | --- |
| ***1*** | *Снижение времени обработки заказа* | *Среднее время от поступления заказа до назначения курьера* | ***< 10 минут*** |
| ***2*** | *Повышение эффективности доставки* | *Среднее количество заказов на одного курьера в день* | ***> 15*** |
| ***3*** | *Удовлетворенность пользователей* | *Процент положительных отзывов от курьеров и поставщиков* | ***> 80%*** |
| ***4*** | *Надежность системы* | *Время бесперебойной работы (uptime)* | ***> 99.5%*** |
| ***5*** | *Масштабируемость* | *Максимальное количество одновременно обрабатываемых заказов* | ***> 1000 в день*** |
| ***6*** | *Финансовая эффективность* | *Рентабельность операций* | ***> 15%*** |
| ***7*** | *Скорость внедрения* | *Время от начала разработки до запуска MVP* | ***< 3 месяца*** |

### *4.6. Этапы реализации проекта*

| ***№*** | ***Этап*** | ***Содержание*** | ***Срок*** |
| --- | --- | --- | --- |
| ***1*** | *Разработка MVP* | *• Регистрация курьеров • Ввод заказов операторами • Базовое мобильное приложение для курьеров • Простой мониторинг для диспетчеров* | ***3 месяца*** |
| ***2*** | *Расширение функциональности* | *• Оптимизация маршрутов • Улучшенные инструменты для диспетчеров • Интеграция с бухгалтерией • Аналитика и отчетность* | ***+3 месяца*** |
| ***3*** | *Масштабирование* | *• Автоматизация ввода заказов • Расширение географии • API для интеграции с поставщиками • Улучшенная аналитика* | ***+6 месяцев*** |

## 5. Заключение

*Документ “Видение” определяет основные направления и границы проекта по созданию системы доставки заказов “DeliveryExpress”. Система призвана решить актуальные проблемы рынка доставки в условиях увеличения объемов онлайн-продаж и предоставить эффективный инструмент для координации работы курьеров, поставщиков и клиентов.*

*Реализация проекта позволит создать масштабируемый бизнес с потенциалом роста на быстро развивающемся рынке доставки. Основное внимание будет уделено созданию удобной системы для курьеров и диспетчеров, оптимизации маршрутов доставки и обеспечению прозрачности процесса для всех участников.*

*Проект будет реализован поэтапно, с постепенным наращиванием функциональности и масштабированием системы.  
  
Проект выполнен: clockwob, mallieva, rymundzu.*

*29.07.2025г.  
Спасибо за вниамание! ❤️*