

Автоматизация обработки заказов из нескольких каналов

Рабочая карта, которая помогает связать каналы продаж, учётную систему и склад в единый маршрут заказа.

Заполняйте карту на примере одного распространённого заказа. Сначала разберите текущую работу, затем отмечайте операции для автоматизации.

Как пользоваться картой

- ☐ Выберите один канал и один типовой сценарий заказа.
- ☐ Пройдите весь маршрут вместе с сотрудниками, которые обрабатывают заказ.
- ☐ Запишите реальные системы, таблицы, чаты и ручные проверки.
- ☐ Отдельно отметьте исключения, ошибки и действия при сбое.
- ☐ Выберите ограниченный участок для первого запуска.

Красный флаг

Если сотрудники по-разному трактуют статусы и правила, сначала согласуйте процесс. Интеграция закрепит текущие расхождения.

1. Зафиксируйте каналы и точки входа

Перечислите все места, откуда компания получает заказы.

Канал	Как приходит заказ	Формат данных	Кто принимает	Заказов в месяц
Сайт				
Маркетплейс				
Социальные сети				
Менеджеры / оптовые клиенты				
Другой канал				

2. Нарисуйте текущий маршрут заказа

1

Канал продаж

2

Проверка заказа

3

Учётная система

4

Склад

5

Статус в канале

Этап	Система или файл	Ручное действие	Ожидание	Ошибка или риск
Получение заказа				
Проверка данных				
Проверка оплаты				
Резервирование товара				
Передача на склад				
Отгрузка и обновление статуса				

Что искать

Повторный ввод, копирование между файлами, ручную сверку, ожидание ответа и действия, которые зависят от памяти конкретного сотрудника.

3. Определите владельцев данных

Для каждого поля выберите одну систему, где хранится основное значение.

Данные	Основная система	Откуда поступают	Куда передаются	Кто отвечает
Номер и источник заказа				
Состав и количество товаров				
Цена, скидка, промокод				
Оплата				
Остаток и резерв				

Данные	Основная система	Откуда поступают	Куда передаются	Кто отвечает
Доставка				
Статус заказа				

4. Разделите правила и исключения

Ситуация	Можно обработать автоматически	Когда нужен сотрудник	Ответственный
Все обязательные поля заполнены			
Товар есть в наличии			
Оплата подтверждена			
Неверный адрес			
Товара не хватает			
Покупатель меняет заказ			
Отмена после сборки			

5. Проверьте будущую интеграцию

- ☐
- У каждого заказа есть уникальный идентификатор.
- ☐
- Повторная отправка не создаёт копию заказа.
- ☐
- Статусы сопоставлены между всеми системами.
- ☐
- Ошибки записываются в журнал с номером заказа и временем.
- ☐
- Для временного сбоя предусмотрена повторная отправка.
- ☐
- Ответственный получает уведомление, если автоматическая обработка не сработала.
- ☐
- Изменения и отмены возвращаются в исходный канал.
- ☐
- Права доступа соответствуют роли сотрудника.

Красный флаг

Если оплаченный заказ может потеряться между системами без уведомления, процесс не готов к запуску.

6. Выберите границы пилота

Параметр	Решение для пилота
Канал продаж	
Тип заказа	
Склад или регион	
Операции, которые автоматизируем	
Исключения, которые оставляем вручную	
Срок проверки	

Параметр	Решение для пилота
Ответственный за результат	

7. Зафиксируйте показатели до запуска

Показатель	До запуска	Целевое значение	После запуска
Время передачи заказа на склад			
Доля заказов с ручным вводом			
Количество исправлений			
Отмены из-за неверного остатка			
Время на сверку статусов			
Стоимость обработки заказа			

Результат заполнения

- ☐ Понятен текущий маршрут заказа.
- ☐ Названы системы и владельцы данных.
- ☐ Отделены автоматические правила от ручных исключений.
- ☐ Выбраны канал и сценарий для пилота.
- ☐ Есть показатели для проверки результата.

Кто это составил

Softlex: продуктовая IT-компания. Разрабатываем веб-сервисы, мобильные приложения и интеграции, которые связывают каналы продаж с CRM, ERP, складскими и платёжными системами.

Карта предназначена для первичного обследования. Техническая схема, сроки и бюджет требуют проверки систем, данных и бизнес-правил.

Степан Гуцан · @Stepan_Gutsan

softlex.pro