

Итоговый комплект первичного разбора

Главный доказательный документ: факты, карта процесса, причины разрывов, очередь изменений и критерии проверки.

Все названия, документы и числовые значения относятся к обезличенному учебному сценарию. Материал показывает форму работы и не утверждает результат реального заказчика.

1. Управленческое резюме

Учебный сценарий показывает процесс подтверждения статуса заказа между продажами, 1С и складом.

15 заказов учебная выборка	12 случаев потребовали уточнения	до 40 минут ожидание ответа
Наблюдение Системы работают, но фактический статус приходится подтверждать в чате.		Основная причина Статус 1С связан с документом, а не с подтверждённым событием склада.
Первый шаг Получать событие склада и назначать ответственному только отклонения.		Что не требуется Не заменять WMS и не перестраивать весь заказный контур.

Важно. Числа относятся к обезличенному учебному набору и показывают формат доказательства, а не результат реального клиента.

2. Фактическая карта процесса

Карта отражает наблюдаемую последовательность действий, включая ручные обходы.

01 Продажи Менеджер подтверждает заказ в 1С.	02 1С Формирует задание и резерв.	03 WMS Получает задание и начинает сборку.
04 Склад Подтверждает фактическое состояние.	05 Чат Менеджер вручную уточняет статус.	06 1С Статус обновляется после ручной проверки.

Шаг	Система	Данные	Ручное действие
Подтверждение	1С	Заказ и резерв	Нет
Передача	Интеграция	Задание WMS	Контроль при сбое
Комплектация	WMS	Фактический статус	Да, при отклонении
Ответ клиенту	1С и чат	Статус заказа	Да, уточнение у склада

3. Проверенные примеры

Каждый вывод связан с конкретным наблюдаемым событием.

Пример	Что произошло	Подтверждение	Вывод
Заказ 01	Сборка завершена, статус 1С не изменился.	Журнал WMS и переписка	Событие не дошло до статуса.
Заказ 02	Сообщение доставлено повторно.	Очередь обмена	Нет явного контроля идемпотентности.
Заказ 03	Частичная сборка осталась без владельца.	История статусов	Исключение не назначается автоматически.
Заказ 04	Менеджер получил ответ через 34 минуты.	Время сообщений	Ответ зависит от ручной проверки.
Факт 12 из 15 учебных примеров содержат хотя бы одно ручное уточнение.		Граница вывода Выборка достаточна для постановки гипотезы, но не для расчёта годового эффекта.	

4. Реестр разрывов

Разрывы разделены на причины, последствия и способ проверки.

Разрыв	Причина	Последствие	Приоритет
Статус не обновлён	Нет подтверждённого события склада	Ручной запрос менеджера	Высокий
Повтор сообщения	Не проверяется идентификатор обработки	Риск второго движения	Высокий
Отклонение без владельца	Нет маршрутизации исключения	Ожидание до конца смены	Высокий
Сбой виден поздно	Нет контроля возраста очереди	Задержка нескольких заказов	Средний
Причина исправления не сохранена	Ручное действие без обязательного комментария	Сложно восстановить событие	Средний

Важно. Приоритет показывает порядок проверки в учебном сценарии. Окончательное решение принимает владелец процесса.

5. Целевой процесс

Предлагается не новая тяжеловесная система, а минимальное изменение текущего контура.

01 Склад Формирует подтверждённое событие.	02 Интеграция Проверяет идентификатор и доставку.	03 1С Обновляет обычный статус автоматически.
04 Исключение Создаёт задачу только при отклонении.	05 Ответственный Получает причину и следующее действие.	06 Контроль Показывает возраст очереди и необработанные события.

Экран контроля отклонений	
ЗАКАЗ	Учебный заказ 03
СТАТУС	Частичная сборка
ПРИЧИНА	Недостаток товара на ячейке
ОТВЕТСТВЕННЫЙ	Руководитель смены
СЛЕДУЮЩЕЕ ДЕЙСТВИЕ	Подтвердить замену или снять позицию до 16:30

6. Очередь изменений

Работы расположены по зависимости и проверяемой ценности.

Очередь	Изменение	Зависимость	Проверка
01	Событие подтверждения склада	Контракт обмена	Статус обновляется без чата
02	Контроль повторного сообщения	Идентификатор события	Нет второго движения
03	Маршрутизация отклонения	Роли и причины	У каждого случая есть владелец
04	Мониторинг возраста очереди	Журнал доставки	Сбой виден до обращения пользователя
05	Отчёт по ручным уточнениям	Единый классификатор причин	Динамика измеряется до и после

Первый контур
Событие, повтор и назначение отклонения.

Позже
Аналитика причин после накопления сопоставимых данных.

7. Критерии приёмки

Изменение считается завершённым только после проверки обычных и ошибочных сценариев.

Критерий	Ожидаемый результат
Обычный заказ	Подтверждённый статус появляется без ручного запроса.
Отклонение	Есть причина, владелец, срок и следующее действие.
Повтор	Повторное сообщение не создаёт новое бизнес-событие.
Задержка	После восстановления необработанные события видны ответственному.
Аудит	Причина и идентификатор события сохраняются.
Измерение	Количество ручных уточнений сравнивается на одинаковых периодах.

0 повторов допустимый второй бизнес-эффект	100% отклонений с владельцем	1 методика сравнение до и после
--	--	---

8. Решение после разбора

Комплект позволяет принять обоснованное решение без обязательства начинать большой проект.

Доработать текущий контур Если причина локальна и подтверждена доступными данными.	Провести ограниченный пилот Если нужно проверить событие, маршрутизацию или ИИ сценарий на выборке.
Отложить изменение Если эффект не подтверждён или нет владельца процесса.	Рассмотреть замену системы Только если ограничения платформы доказаны и локальная доработка не решает задачу.

Что получает заказчик

01 Факты Подтверждённые примеры и источники.	02 Карта Роли, системы, статусы и ручные обходы.	03 Причины Реестр разрывов и последствий.
04 Очередь Минимальные изменения по приоритету.	05 Критерии Проверка обычных и ошибочных сценариев.	06 Решение Следующий шаг с понятными границами.

Важно. Коммерческие условия формируются отдельно под фактическую задачу и не публикуются в этом материале.