

УДК 658.71

Гоман Игорь Вячеславович, доцент кафедры экономики инноваций, Самарский национальный исследовательский университет имени академика С.П. Королёва, г. Самара

Александров Виталий Сергеевич, магистрант, Самарский национальный исследовательский университет имени академика С.П. Королёва, г. Самара

СПЕЦИФИКА УПРАВЛЕНИЯ ЗАКАЗАМИ В КОМПАНИИ

Аннотация

Эффективное управление заказами является ключевым фактором успеха современных организаций в условиях конкурентной экономики. Настоящая статья посвящена анализу специфики систем управления заказами в компаниях различных масштабов. Рассматриваются теоретические основы управления заказами, включая этапы жизненного цикла заказа, функции автоматизированных систем управления заказами (OMS), а также ключевые стратегии оптимизации процессов. В работе обосновывается необходимость внедрения интегрированных решений для управления цепочками поставок, способных обеспечить прозрачность, эффективность и прибыльность бизнес-процессов. Исследование базируется на анализе российских и международных подходов к системам управления заказами, а также на практических примерах их реализации в организациях.

Annotation

Effective order management is a key factor in the success of modern organizations in a competitive economy. This article analyzes the specifics of order management systems in companies of various sizes. It examines the theoretical foundations of order management, including the stages of the order lifecycle, the functions of automated order management systems (OMS), and key process optimization strategies. The paper substantiates the need to implement integrated supply chain management solutions capable of ensuring the transparency, efficiency, and

profitability of business processes. The study is based on an analysis of Russian and international approaches to order management systems, as well as practical examples of their implementation in organizations.

Ключевые слова: управление заказами, системы OMS, цепь поставок, автоматизация, бизнес-процессы, операционная эффективность, прозрачность логистики.

Keywords: Order management, OMS systems, supply chain, automation, business processes, operational efficiency, logistics transparency.

В современной экономике управление заказами представляет собой комплекс интегрированных процессов, охватывающих все этапы жизненного цикла заказа от момента размещения до доставки и послепродажного обслуживания. Актуальность исследования этой проблемы обусловлена возросшей конкуренцией на рынках, растущими требованиями клиентов к скорости и качеству обслуживания, а также необходимостью оптимизации затрат операционной деятельности.

Управление заказами непосредственно влияет на финансовые показатели компании. Согласно исследованиям, правильно организованная система управления заказами способна повысить количественные показатели (объемы продаж) и качественные параметры (сокращение сроков выполнения, повышение точности) [1]. Эффективность этого процесса зависит от множества факторов: прозрачности цепочки поставок, аналитических возможностей системы, гибкости в адаптации к изменениям рыночной конъюнктуры [1].

Целью настоящей работы является анализ специфики управления заказами в компании, выявление ключевых элементов эффективной системы управления и обоснование необходимости автоматизации процессов.

Процесс управления заказами включает несколько последовательных этапов, каждый из которых требует внимательного контроля и координации различных подразделений организации [1].

Начало заказа (Order Capture). Первый этап начинается с момента, когда потенциальный клиент проявляет интерес к продукту или услуге. На этом этапе создается карточка клиента в системе управления взаимоотношениями с клиентами (CRM). При размещении заказа определяется количество необходимых ресурсов, формируется договор и счет на оплату [1]. Система должна обеспечивать интеграцию данных из различных каналов продаж: веб-сайтов, мобильных приложений, маркетплейсов и розничных точек [3].

Обработка и маршрутизация заказа (Order Processing & Routing). После получения заказа система должна определить оптимальное место исполнения на основе анализа наличия товара, расстояния до складского помещения, стоимости доставки и прогнозируемого времени доставки [3]. Автоматизированная маршрутизация позволяет сократить время выполнения и уменьшить логистические затраты [2].

Выполнение и комплектация (Fulfillment). На этом этапе происходит производство, комплектация товара и подготовка к отправке. Ключевым требованием является минимизация ошибок комплектации и соблюдение установленных сроков [1]. Интеграция системы управления заказами с системой управления складом обеспечивает контроль над временем выполнения и отслеживание статуса.

Доставка и получение (Delivery). Завершающий этап жизненного цикла заказа включает организацию транспортировки, мониторинг доставки и подтверждение получения товара клиентом [2].

Послепродажное обслуживание (Post-Sale Service). Эффективная система управления должна предусматривать управление возвратами, обменами и получением обратной связи от клиентов [1].

Современные системы управления заказами (Order Management Systems) представляют собой комплексные технологические решения, интегрирующие

информацию из различных подсистем организации и обеспечивающие автоматизацию основных процессов [4].

Особенностью современных OMS является их способность обеспечивать полную прозрачность всей цепочки поставок [1]. Система предоставляет визуализацию информации о запасах, статусе заказов и возможных проблемах, что позволяет оперативно выявлять и устранять узкие места в процессе.

Гибкость OMS-системы проявляется в возможности разделения заказов на сегменты, формирования отдельных задач и передачи информации в соответствующие подразделения компании [1]. Это особенно важно для организаций со сложной структурой и множеством специализированных отделов.

Аналитическая компонента OMS позволяет на основе анализа данных и показателей производительности подстраивать систему управления заказами под специфику бизнеса, выявлять тренды в поведении клиентов и прогнозировать спрос [4].

Управление заказами неразрывно связано с управлением цепочкой поставок (Supply Chain Management, SCM) [3]. Интегрированный подход позволяет синхронизировать все звенья цепочки — от закупок сырья до доставки готовой продукции конечному потребителю [3].

На стратегическом уровне управление цепочкой поставок включает принятие долгосрочных решений: выбор поставщиков, определение технологических процессов, оптимизацию структуры логистической сети [3]. На тактическом уровне проводится планирование использования имеющихся ресурсов: управление запасами, распределение ресурсов, бюджетирование [3]. На операционном уровне сосредоточены ежедневные задачи: обработка заказов, управление транспортировкой, отслеживание статусов [3].

Эффективное управление запасами при выполнении заказов требует применения специальных методов. Метод EOQ (Economic Order Quantity) позволяет определить оптимальный объем заказа, минимизирующий затраты

на содержание и заказ материалов [5]. Метод JIT (Just In Time) предусматривает доставку материалов и товаров в точный момент необходимости, значительно снижая затраты на хранение [5].

Внедрение современных систем управления заказами обеспечивает компаниям ряд значительных преимуществ [6]:

Повышение точности выполнения. Автоматизация уменьшает количество ручного ввода данных и снижает вероятность ошибок при комплектации и отправке заказов [2]. Это напрямую влияет на удовлетворенность клиентов и репутацию бренда.

Ускорение цикла обработки. Автоматизированные системы значительно сокращают время прохождения заказа через все этапы [4]. Система может автоматически определять наиболее эффективные процессы для каждого конкретного заказа [2].

Улучшение видимости (Visibility). OMS обеспечивает клиентов возможностью отслеживания статуса заказа в реальном времени, что повышает доверие и удовлетворенность [2].

Оптимизация затрат. Более эффективная маршрутизация, управление запасами и автоматизация складских операций ведут к значительному снижению издержек [6].

Улучшение аналитики и принятия решений. Современные OMS предоставляют всестороннюю аналитику, включая показатели эффективности, которые помогают выявлять тренды и оптимизировать ассортимент [4].

Поддержка многоканальной торговли. OMS интегрируется со всеми каналами продаж, позволяя компании управлять заказами из разных источников через единую систему [3].

Управление заказами в компании представляет собой критически важный бизнес-процесс, требующий комплексного подхода и постоянной оптимизации. Специфика управления заказами заключается в необходимости интеграции множества функций: от первоначального захвата заказа до

послепродажного обслуживания. Современные автоматизированные системы управления заказами (OMS) обеспечивают компаниям инструменты для достижения этих целей [4].

Развитие технологий, включая применение искусственного интеллекта и машинного обучения, открывает новые возможности для оптимизации управления заказами. Компании, успешно внедрившие интегрированные решения для управления заказами и цепочками поставок, получают существенное конкурентное преимущество на рынке и обеспечивают более высокий уровень обслуживания клиентов [6].

Список литературы

1. Управление системой заказов: автоматизация и оптимизация процессов // Envybox. 2023. <https://envybox.io/blog/avtomatizacija-sistemy-upravlenija-zakazami-klientov/>
2. SAP. A guide to order management. 2025. <https://www.sap.com/resources/a-guide-to-order-management>
3. Управление цепями поставок (SCM): типология и основные функции // Korus Consulting. 2025. <https://korusconsulting.ru/infohub/upravlenie-tsepyami-postavok-supply-chain-management-scm/>
4. OMS-системы управления заказами: практическое применение и преимущества // Korus Consulting. 2025. <https://korusconsulting.ru/infohub/oms-sistemy/>

5. Управление запасами на предприятии: системы и методологии // 4logist. 2024. <https://www.4logist.com/ru/blog/effektivnoe-upravlenie-zapasami-predpriyatiya>
6. NetSuite. What Is Order Management? The Ultimate Guide. 2025. <https://www.netsuite.com/portal/resource/articles/erp/order-management.shtml>

References

1. Order System Management: Process Automation and Optimization // Envybox. 2023. <https://envybox.io/blog/avtomatizacija-sistemy-upravlenija-zakazami-klientov/>
2. SAP. A Guide to Order Management. 2025. <https://www.sap.com/resources/a-guide-to-order-management>
3. Supply Chain Management (SCM): Typology and Main Functions // Korus Consulting. 2025. <https://korusconsulting.ru/infohub/upravlenie-tsepyami-postavok-supply-chain-management-scm/>
4. OMS Order Management Systems: Practical Application and Advantages // Korus Consulting. 2025. <https://korusconsulting.ru/infohub/oms-sistemy/>
5. Inventory Management at the Enterprise: Systems and Methodologies // 4logist. 2024. <https://www.4logist.com/ru/blog/effektivnoe-upravlenie-zapasami-predpriyatiya>
6. NetSuite. What Is Order Management? The Ultimate Guide. 2025. <https://www.netsuite.com/portal/resource/articles/erp/order-management.shtml>