Аудит процесса: где стоит заказ

Шесть шагов, время работы и ожидания, узкое место и план изменений

Карта процесса

Живой поток — 996 заказов за 30 дней, это 33.2 в день и такт 14.5 минуты. Работа в заказе 17.1 мин, ожидание 120.0 мин: процесс держит не работа, а очереди.

Шаг	Время, мин	Ожидание, мин	Доля брака	Кто делает	Что видно
1. Оформление заказа	3.5	0.0	0.02	сайт	оплата прошла
2. Подтверждение	1.0	42.0	0.01	продажи	статус меняется вручную
3. Подбор товара	6.2	28.0	0.06	склад	лист подбора не обязателен
4. Упаковка	4.1	14.0	0.01	склад	место и вес
5. Передача в доставку	2.3	36.0	0.02	логистика	трек-номер
6. Доставка	0.0	0.0	0.03	перевозчик	статус перевозчика
ИТОГО	17.1	120.0	0.025		

Расчёт по закону Литтла

Показатель	Значение	Формула
Заказов в день	33.2	996 заказов / 30 дней (живая Метрика)
Такт	14.5 мин	480 мин / заказов в день
Работа в заказе	17.1 мин	сумма времени шагов
Ожидание в заказе	120.0 мин	сумма ожиданий
Время цикла (lead time)	137.1 мин	работа + ожидание
Незавершённое (WIP)	9.5 заказа	заказов в день × время цикла / 480
Доля ожидания	88%	ожидание / время цикла

Узкие места и дубли

Что	Значение	Вывод
Узкое место по ожиданию	2. Подтверждение: 42 мин	самая длинная очередь, а не самый долгий шаг
Узкое место по браку	Подбор товара: 6%	переделка возвращается на этот шаг
Дубли функций	статус заказа ставят и продажи, и склад	два владельца — нет владельца
Ручной перенос	подтверждение и трек-номер	два места, где возможна потеря

План

Действие	Что меняется	Ожидаемый эффект	Как проверим
Подтверждение автоматом	оплата = подтверждение, эскалация через 2 ч	минус 42 мин ожидания	доля заказов без ручного подтверждения
Лист подбора обязателен	без листа заказ не собирается	брак 6% → ≤ 2%	возвраты «не тот товар» за месяц
Резерв при оплате	остаток блокируется на 48 ч	минус продажи «нет товара»	число отмен по отсутствию
Один статус	статус ставит только склад	один владелец статуса	расхождений статуса 0

Данные кейса сконструированы. Живые числа (Метрика, Вебмастер, 1С) — замер 08.11.2026, лог в logi/live.log. Нормы и формулы настоящие.

Данные кейса сконструированы. Нормы, формулы и структура документа — настоящие.