Повторяющиеся сбои: причина и изменение процесса

Пять сбоев, пять «почему», стоимость и проверка изменения через месяц

Сбои и их цена

Сбой	Раз/мес	Часов/мес	Прямые потери, ₽	Причина верхнего уровня
Заказ оплачен, но не отгружен 24 ч	7	24.5	29 400 ₽	нет подтверждения приёмки на стыке «продажи → склад»
Возврат «не тот товар»	19	34.2	49 400 ₽	сборка идёт по памяти, а не по листу подбора
Списание в минус по остаткам	11	22.0	20 900 ₽	нет ежедневной сверки остатков между сайтом и 1С
Клиент не получил ответ 24 ч	9	10.8	13 500 ₽	обращение приходит в два канала, один не читается
Остаток есть на сайте, товара нет	14	21.0	30 800 ₽	резерв не создаётся при оплате
ИТОГО	60	112.5	144 000 ₽	

Пять «почему» — до процесса

Ни в одном сбое пятое «почему» не оказалось «сотрудник». Оно оказалось отсутствующим правилом: приёмка без подтверждения, сборка без листа, сверка без владельца.

Сбой	1. Что видно	2. Почему	3. Почему	4. Почему	5. Процесс	
Не отгружен 24 ч	статус не меняется	склад не знает	нет уведомления	передача голосом	нет объекта передачи	приёмка не подтверждается
Не тот товар	клиент вернул	сборщик ошибся	похожие упаковки	нет листа подбора	лист не требуется	приёмка без листа подбора
Минус по остаткам	сайт продал больше	остатки разошлись	сверки нет	сверка ручная	нет ежеднев ного правила	нет владельца сверки

Что меняем и как проверим

Изменение	Что меняется	Как проверим через месяц
Подтверждение приёмки	статус «собран» ставит склад, а не продажи	срок отгрузки ≤ 24 ч в 90% заказов
Лист подбора	сборка только по листу с фото и местом	возвратов «не тот товар» ≤ 5/мес
Ежедневная сверка	остатки сайт ↔ 1С до 12:00	минусов по остаткам 0

Изменение	Что меняется	Как проверим через месяц
Один вход обращений	второй канал пересылает в первый	первый ответ ≤ 15 мин в 90%

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.