

05 мая 2026

# OMS-системы

## Что такое OMS-системы управления заказами

**OMS-системы управления заказами – это ключевой инструмент для современного бизнеса, стремящегося оптимизировать процессы продаж и доставки товаров или услуг. Order Management System, представляет собой программное обеспечение, централизующее и автоматизирующее управление всеми аспектами заказов, начиная от момента их получения и до выполнения и отправки клиенту.**

### Основные принципы работы этих систем включают:

1. Интеграцию с различными продажными каналами (онлайн-магазины, розничные точки, маркетплейсы) для сбора заказов в единую базу.
2. Синхронизацию данных о наличии товаров на складе, что позволяет избежать перепродажи и обеспечивает актуальность информации.
3. Автоматизацию процесса обработки заказов, включая подтверждение, комплектацию, упаковку и доставку.
4. Обеспечение доступа к информации о статусе заказа для клиентов и менеджеров, что повышает уровень сервиса и прозрачность процессов.



История развития OMS-систем тесно связана с расширением рынка электронной коммерции и ростом потребности в эффективном управлении заказами. Начиная с простых программ, позволяющих отслеживать заказы вручную, современные OMS представляют собой мощные аналитические и автоматизированные системы, способные обрабатывать множество заказов в реальном времени, интегрироваться с [ERP](#), [CRM](#) и другими бизнес-системами, а также предоставлять глубокий анализ данных для оптимизации бизнес-процессов.

Современное значение OMS заключается в способности системы не только упростить и ускорить процесс управления заказами, но и в том, что она становится стратегическим инструментом для повышения удовлетворенности клиентов, оптимизации запасов и увеличения продаж за счет анализа данных и прогнозирования. Правильно выбранная система позволяет компаниям быть гибкими и конкурентоспособными на рынке, предоставляя возможности для масштабирования и адаптации к изменяющимся требованиям бизнеса и потребителей.

Выбор подходящей OMS-системы – задача, требующая тщательного анализа потребностей бизнеса.

## При выборе необходимо учитывать следующие функции:

1. Масштабируемость и гибкость настройки под специфику бизнеса.
2. Возможности интеграции с другими системами и сервисами.
3. Поддержка многоканальных продаж и управления запасами.
4. Наличие аналитических и отчетных инструментов.
5. Удобство использования и доступность поддержки.

Внедрение OMS-системы позволяет компаниям не только оптимизировать внутренние процессы, но и существенно улучшить взаимодействие с клиентами, ускоряя обработку их заказов и повышая их удовлетворенность покупкой. Это делает такие системы незаменимым инструментом для успешного развития бизнеса в условиях цифровой экономики.

## **Зачем нужны системы управления заказами**

Системы управления заказами – это комплексные программные решения, предназначенные для автоматизации и оптимизации процесса выполнения заказов в компаниях, занимающихся продажами. Эти системы не только значительно повышают эффективность работы с заказами, но и обеспечивают более высокий уровень удовлетворенности клиентов, благодаря своевременному и точному исполнению их потребностей.

### **Повышение эффективности обработки заказов**

Использование таких систем позволяет автоматизировать все этапы обработки заказа: от момента его поступления до момента доставки клиенту. Это сокращает время обработки каждого заказа, уменьшает вероятность ошибок, связанных с человеческим фактором, и позволяет обслуживать большее количество клиентов без потери качества. Автоматизация сопровождается улучшением учета запасов и оптимизацией складского хозяйства, что важно для управления запасами и избежания дефицита или избытка товаров на складе.

### **Интеграция с другими бизнес-процессами и системами**

Системы управления заказами могут легко интегрироваться с CRM- и ERP-системами, платформами электронной коммерции, финансовыми приложениями и аналитическими инструментами. Это создает единую информационную среду, где данные о заказах, клиентах, товарных запасах и финансовых потоках циркулируют без препятствий. Интеграция гарантирует более эффективное планирование, управление ресурсами компании и принятие обоснованных управленческих решений.

Выбирая OMS-систему, необходимо обратить внимание на ее функциональные возможности: учет заказов в реальном времени, управление клиентской базой, аналитика и отчетность, поддержка многоуровневой логистики, а также возможность масштабирования в соответствии с ростом бизнеса. Важно также учитывать удобство интерфейса, поддержку мобильных устройств, интеграцию со сторонними сервисами и качество технической поддержки.

## Функции OMS-систем

OMS-системы (Order Management Systems) являются неотъемлемой частью успешного управления торговыми операциями и логистикой на предприятиях. Эти системы предназначены для автоматизации и оптимизации процессов, связанных с обработкой заказов, управлением запасами и аналитикой продаж. Рассмотрим ключевые функции, которые делают их незаменимыми инструментами для бизнеса.

### Автоматизация процесса обработки заказов

Это включает в себя все этапы, начиная от момента поступления заказа от клиента до его выполнения и отправки. Автоматизация уменьшает количество ручного ввода данных, снижает вероятность ошибок и ускоряет цикл обработки заказа. Комплексные OMS-системы позволяют интегрировать

информацию с различных платформ, таких как веб-сайты, мобильные приложения и маркетплейсы, обеспечивая единый поток заказов в реальном времени.

## Управление запасами и логистикой

Это основа эффективного управления. OMS-системы предоставляют компаниям инструменты для точного [прогнозирования спроса](#), оптимизации уровня запасов и минимизации издержек хранения. С их помощью можно:

- Следить за уровнем запасов в реальном времени;
- Автоматически пополнять запасы, исходя из прогнозируемого спроса;
- Управлять снабжением на нескольких складах и точках продаж;
- Оптимизировать маршрутизацию доставки и управлять взаимодействием с логистическими партнерами.

## Аналитика и отчетность по заказам

Современные OMS-системы предоставляют всестороннюю аналитику, позволяющую принимать обоснованные решения и улучшать бизнес-процессы. Функции аналитики включают отслеживание показателей эффективности, таких как время выполнения заказа, точность выполнения и уровень удовлетворенности клиентов. Аккуратно собранная отчетность помогает выявлять тренды, прогнозировать продажи и оптимизировать ассортимент продукции.

Таким образом, OMS представляют собой мощный инструмент для автоматизации бизнес-процессов, управления запасами и логистикой, а также предоставления ценной аналитической информации. При выборе системы важно учитывать специфику бизнеса, интеграцию с существующими системами и инструментами, а также возможности масштабирования в будущем.

## Выбор подходящей OMS-системы для бизнеса

Критерии выбора должны базироваться на специфике бизнеса и его потребностях. Важно учитывать масштабы предприятия, количество и сложность обрабатываемых заказов, особенности товародвижения и многое другое.

### Также следует обратить внимание на:

- Возможности интеграции с уже используемыми системами;
- Удобство интерфейса и простоту использования;
- Не менее важными факторами являются масштабируемость системы;
- Поддержка многоязычности и мультивалютности;
- А также качество технической поддержки;
- Безопасность данных;
- Соответствие системы международным стандартам и законодательным нормам в сфере электронной коммерции.

## Обзор популярных OMS-систем на рынке

### Среди известных платформ можно выделить:

#### Starfish24

##### Главное преимущество

Являясь лидером российского рынка, Starfish24 зарекомендовала себя как надежная платформа для крупных ритейлеров и брендов. Она обеспечивает полную автоматизацию жизненного цикла заказа и является экспертом в построении сложных омниканальных сценариев.

### Ключевые преимущества:

- Значительный рост прибыли. Клиенты отмечают увеличение прибыли до 30%.
- Мгновенная обработка. Система сокращает время обработки одного заказа до 1-2 минут, что критически важно при высоких нагрузках.
- Снижение потерь. Помогает сократить количество брошенных корзин и несобранных заказов до 50%, возвращая потенциально потерянную выручку.

**Кому подходит:** в первую очередь, крупному бизнесу, сетевым ритейлерам и известным брендам с высоким потоком заказов и сложной логистикой. В числе клиентов — Globus, Zarina, Karl Lagerfeld, Calvin Klein и Sephora.

### KT OMS от KT.Team

#### Главное преимущество:

KT OMS называют «нервным центром» заказов, который эффективно объединяет онлайн- и офлайн-каналы продаж в единую систему. Это решение отлично подходит для компаний, которые хотят бесшовно синхронизировать свои запасы и логистику.

#### Ключевые преимущества:

- Централизация: система объединяет все каналы продаж, синхронизирует запасы и автоматизирует доставку и возвраты в режиме реального времени.
- Снижение издержек: позволяет бизнесу масштабироваться без пропорционального расширения штата, автоматизируя рутинные операции.

**Кому подходит:** среднему и растущему бизнесу в сфере e-commerce, который стремится к масштабированию и повышению эффективности без значительного увеличения операционных расходов.

## **Pim.OMS (MetaShip) от PIM Solutions**

### **Главное преимущество**

Pim.OMS (MetaShip) — это, прежде всего, мощный агрегатор доставки, который выступает связующим звеном между интернет-магазинами и огромным количеством служб доставки. Также в платформу интегрированы функции WMS для управления складом.

### **Ключевые преимущества:**

- **Логистический хаб:** позволяет через единое окно управлять доставкой через множество транспортных компаний, включая DPD, Voxberry, IML и другие.
- **Ускорение доставки:** агрегатор способствует сокращению сроков доставки заказов по всей России.
- **Гибкость:** помогает бизнесу диверсифицировать логистику, чтобы не зависеть от одного перевозчика.

**Кому подходит:** интернет-магазинам и селлерам маркетплейсов, для которых критически важна гибкая, надежная и быстрая логистика, особенно при работе по всей России.

## **Kislorod OMS от O2K**

### **Главное преимущество:**

Kislorod (Кислород) — это комплексная онлайн-платформа, разработанная специально для автоматизации оптовых продаж и управления сложными процессами B2B-сектора.

#### **Ключевые преимущества:**

- Автоматизация B2B: решение заточено под задачи оптовой торговли, позволяя управлять заказами, платежами и логистикой в одном месте.
- Ресурсосбережение: помогает обслуживать клиентов без необходимости расширять штат сотрудников.
- Актуальность данных: обеспечивает актуализацию запасов в режиме реального времени для всех участников процесса.

**Кому подходит:** идеальное решение для среднего и крупного бизнеса в сфере оптовой торговли, дистрибуции и сложного B2B-e-commerce.

## **RetailCRM**

#### **Главное преимущество:**

RetailCRM — это гибридное решение, которое сочетает в себе мощный функционал OMS для управления заказами с возможностями CRM (системы управления взаимоотношениями с клиентами). Это делает его не просто инструментом для обработки, но и для анализа и роста продаж.

#### **Ключевые преимущества:**

- Полный цикл: система охватывает все этапы: от приема заказа до его доставки и последующей коммуникации с клиентом.
- Автоматизация маркетинга: позволяет не только обрабатывать заказы на потоке, но и выстраивать с покупателями эффективные коммуникации,

возвращая их к повторным покупкам.

- Снижение ручного труда: автоматизация позволяет свести ручную обработку заказов к минимуму, почти до нуля.

**Кому подходит:** Малому, среднему бизнесу и интернет-магазинам, которые ищут не просто систему для управления заказами, а полноценный инструмент для автоматизации продаж и маркетинга.

Выбирая OMS-систему, важно провести тщательный анализ доступных на рынке решений, принимая во внимание отзывы пользователей и рекомендации экспертов. Испытательный период или демо-версия помогут лучше понять, подходит ли система конкретным требованиям вашего бизнеса.

Помните, что правильно выбранная OMS-система – это инвестиции в будущее вашей компании, обеспечивающие повышение производительности и улучшение качества обслуживания клиентов.

## Этапы внедрения OMS-системы

1. Во-первых, необходим тщательный анализ текущих бизнес-процессов и требований к системе.
2. Затем следует выбор подходящей OMS-системы, который должен учитывать такие факторы, как масштабируемость, стоимость, функциональность и возможность интеграции с уже используемым программным обеспечением.
3. После этого начинается непосредственно процесс интеграции системы, который может включать кастомизацию под специфику бизнеса и интеграцию с существующими базами данных и приложениями.

4. Финальный этап – это тестирование системы, чтобы убедиться в ее стабильности и соответствии заданным требованиям.
5. Обучение персонала является важной частью успешного внедрения OMS. Работники должны полностью понимать, как использовать новую систему для достижения максимальной эффективности и избежания ошибок. Обучение может включать онлайн-курсы, семинары, инструкции и регулярные тренинги. Важно также предусмотреть период адаптации, в течение которого сотрудники смогут освоиться с новыми инструментами и процедурами.
6. Адаптация бизнес-процессов под новую систему – это процесс, который может потребовать временных изменений в структуре компании. Для этого может потребоваться переосмысление некоторых рабочих процессов, чтобы они соответствовали возможностям и требованиям.

Важно учитывать, что интеграция OMS-системы часто приводит к повышению производительности и эффективности работы, благодаря чему компания может достичь лучшего контроля над запасами, сокращения времени выполнения заказов и улучшения обслуживания клиентов.

Выбор и внедрение OMS-системы – это значимый шаг для любой компании, желающей оставаться конкурентоспособной в быстро меняющемся мире. Правильно подобранная и интегрированная система управления заказами может стать залогом успеха и дальнейшего роста бизнеса.

## Преимущества и возможные трудности при работе с OMS-системами

## **Основные преимущества автоматизации управления заказами заключаются в:**

- сокращении времени выполнения заказа,
- минимизации вероятности ошибок,
- повышению уровня удовлетворенности клиентов.

## **Это способствует улучшению:**

- [управления запасами,](#)
- [оптимизации логистики](#)
- сокращению затрат.

## **Тем не менее, при работе с OMS-системами могут возникнуть трудности:**

- сложность интеграции с уже существующими IT-системами предприятия,
- высокие затраты на внедрение и обучение персонала,
- а также потребность в постоянном обновлении программного обеспечения.

Чтобы преодолеть эти проблемы, важно тщательно выбирать OMS, учитывая специфику бизнеса, и проводить комплексный анализ ROI (return on investment) перед внедрением системы. Работа с квалифицированными поставщиками и использование модульных систем, которые позволяют поэтапное внедрение, также могут существенно снизить возможные риски и упростить процесс адаптации персонала.

Выбирая OMS-систему, следует обратить внимание на её функциональные возможности: управление заказами в реальном времени, поддержка многоканальных продаж, управление возвратами и обменами, а также аналитика и отчетность. Это поможет не только [оптимизировать бизнес-процессы](#), но и повысить конкурентоспособность компании на рынке, предоставив клиентам высокий уровень сервиса и оперативное решение их запросов.

## Тенденции и будущее OMS-систем

### Среди инноваций и технологических тенденций в сфере OMS выделяются:

1. Интеграция с искусственным интеллектом и машинным обучением, что позволяет прогнозировать тренды спроса и оптимизировать уровни запасов.
2. Развитие возможностей для омниканальной торговли, обеспечивая бесперебойную работу во всех точках контакта с клиентом.
3. Автоматизация процессов, уменьшающая вероятность ошибок и повышающая скорость обработки заказов.
4. Использование блокчейна для повышения прозрачности и безопасности сделок.

В прогнозируемом будущем OMS-системы станут еще более интегрированными и автономными, предоставляя предприятиям глубокие аналитические инструменты для оптимизации бизнес-процессов. С учетом того, что данные – это новое «золото», OMS станут еще более мощными в плане сбора, обработки и использования информации для принятия стратегических решений.

Перспективы развития OMS напрямую влияют на бизнес, делая его более гибким и способным адаптироваться к изменениям рынка. Благодаря OMS компании могут обеспечивать высокий уровень обслуживания клиентов, минимизировать расходы на управление запасами и ускорять время выполнения заказов. Подбор подходящей OMS-системы требует учета множества факторов, включая размер бизнеса, специфику продукции, интеграцию с другими системами и предпочтения в отчетности.

Ожидается, что будущие OMS-системы продолжат развиваться в сторону улучшения пользовательского опыта, повышения автоматизации и интеграции с передовыми технологиями. Это позволит компаниям не только выживать в динамично меняющемся бизнес-пейзаже, но и процветать, опережая конкурентов и повышая уровень [лояльности клиентов](#).

## Заключение

Подводя итоги, можно утверждать, что OMS-системы (системы управления заказами) являются неотъемлемым элементом успешной операционной деятельности современного бизнеса. Они позволяют автоматизировать многочисленные процессы, связанные с приемом, обработкой и выполнением заказов, что, в свою очередь, содействует повышению эффективности работы, уменьшению ошибок и усилению удовлетворенности клиентов. Интеграция OMS обеспечивает централизованное управление запасами, оптимизацию логистических потоков и в целом способствует устойчивому развитию компании на рынке.

Выбирая OMS-систему для своей компании, важно учитывать ряд ключевых рекомендаций. Прежде всего, необходимо провести тщательный анализ собственных бизнес-процессов и определить основные требования, которым должна соответствовать система. Следует обращать внимание на масштабируемость решения, чтобы оно могло адаптироваться к росту и развитию вашего бизнеса. Кроме того, важно выбирать OMS с интуитивно

понятным интерфейсом и возможностью легкой интеграции с уже имеющимися IT-системами в компании.

Использование OMS-системы должно сопровождаться регулярным обучением персонала, чтобы гарантировать корректное и эффективное использование всех функциональных возможностей системы. Также целесообразно внедрять систему этапами, начиная с наиболее важных звеньев бизнес-процесса, что позволит минимизировать риски и привыкнуть к новым инструментам управления.

В заключение, OMS-системы представляют собой мощный инструмент для оптимизации работы с заказами в компании. Правильный выбор и использование таких систем могут значительно повысить конкурентоспособность бизнеса и поддержать его стремление к инновациям и постоянному улучшению качества обслуживания клиентов.