**Компания: Wildberries**

**Процесс: Оформление и доставка заказа**

### **Описание процесса:**

#### **Этапы:**

1. **Оформление заказа пользователем**  
   Покупатель выбирает товары на платформе и подтверждает заказ через сайт или мобильное приложение.
2. **Обработка заказа системой**  
   Система проверяет наличие товаров, резервирует их на складе и производит автоматическую обработку оплаты.
3. **Сборка заказа на складе**  
   Сотрудники склада комплектуют заказ, подготавливают его к отправке и упаковывают.
4. **Передача заказа в логистику**  
   Заказ передаётся в курьерскую службу или службу доставки до пункта выдачи.
5. **Транспортировка до клиента или ПВЗ**  
   Товары доставляются либо в пункт выдачи заказов (ПВЗ), либо курьером до двери клиента (при соответствующем выборе).
6. **Уведомление клиента о доставке**  
   Пользователь получает уведомление о поступлении заказа и возможности его получения или примерки.
7. **Получение и проверка заказа**  
   Клиент получает товар, проверяет его и, при необходимости, отказывается от части заказа.
8. **Завершение заказа системой**  
   После получения или возврата товаров система подтверждает завершение заказа и производит окончательный расчёт.

Вывод:

### **Почему эффективно:**

* Удобный интерфейс и широкий ассортимент
* Быстрая обработка заказов
* Возможность примерки и частичного выкупа
* Автоматизированные пункты выдачи

### **Проблемные точки:**

* Ошибки в комплектации (не тот размер, цвет, товар)
* Долгая доставка в отдалённые регионы
* Некачественная упаковка
* Трудности с возвратом средств

### **Рекомендации:**

* Улучшить систему отслеживания заказа (в реальном времени)
* Указывать более точное время доставки
* Повысить контроль качества упаковки и комплектации
* Оптимизировать процесс возврата (упростить, сделать быстрее)
* Добавить более подробные отзывы с фото и видео от покупателей

### 📦 **Блок-схема: Оформление и доставка заказа в Wildberries**

НАЧАЛО

НАЧАЛО

│

▼

[1] Оформление заказа пользователем

[1] Оформление заказа пользователем

│

▼

[2] Обработка заказа системой

[2] Обработка заказа системой

│

▼

[3] Сборка и упаковка на складе

[3] Сборка и упаковка на складе

│

▼

[4] Передача заказа в логистику

[4] Передача заказа в логистику

│

▼

[5] Доставка в ПВЗ или курьером до клиента

[5] Доставка в ПВЗ или курьером до клиента

│

▼

[6] Уведомление клиента о готовности

[6] Уведомление клиента о готовности

│

▼

[7] Получение и проверка заказа

[7] Получение и проверка заказа

│

▼

[8] Завершение заказа и расчёт

[8] Завершение заказа и расчёт