

# OMS 订单管理系统

把订单从销售承诺升级为跨部门履约中枢



# OMS 解决的不是“订单录入”，而是订单履约可控

客户需要看到从接单、核价、锁库、发货、签收到财务协同的完整链路。

## 01 每一笔订单

有价格、有库存、有履约状态、有责任人。

## 02 每一次承诺

交期、库存、发货和客户反馈要能被系统校验。

## 03 每一个异常

缺货、改价、拆单、退货和取消都有流程闭环。

接单

核价

锁库

履约

对账

核心判断

## 把订单从销售承诺升级为跨部门履约中枢

客户需要看到从接单、核价、锁库、发货、签收到财务协同的完整链路。

# 订单管理的压力来自前端承诺和后端履约之间的断层

成熟 OMS 都在强调库存可视、订单编排、全渠道履约和客户体验。

购买动力

## OMS 的价值是让销售承诺变成后端可履约的系统承诺。

成熟 OMS 都在强调库存可视、订单编排、全渠道履约和客户体验。

01

### 承诺压力

销售承诺交期和库存时，后端未必有可信数据支撑。

02

### 履约压力

订单需要拆分、合并、改仓、改物流，人工跟进容易出错。

03

### 价格压力

客户价、促销、搭赠、审批和返利规则复杂。

04

### 体验压力

客户关心订单状态、缺货原因、签收和退换货进度。

接单核价

库存承诺

履约协同

回款售后

# 成熟 OMS 的共识，是订单编排、库存可视和履约协同

Salesforce、Manhattan、IBM Sterling、Oracle 等产品都把订单管理放在全渠道履约和客户体验中讲。

## MARKET CONSENSUS

成熟 OMS 都在做订单编排和库存承诺，而不是订单列表。

Salesforce、Manhattan、IBM Sterling、Oracle 等产品都把订单管理放在全渠道履约和客户体验中讲。



01

### Salesforce / Oracle

强调订单生命周期、定价、履约、退货和客户体验管理。

02

### Manhattan Active

强调全渠道订单编排、库存可用性和履约优化。

03

### IBM Sterling

强调库存可视、订单承诺、编排和复杂履约网络。

客户购买 OMS，是为了把客户承诺、库存占用、发货签收和回款售后放到同一条链路。

# 订单断点通常发生在销售、仓库、物流和财务交接处

OMS 的价值就是把这些跨部门交接变成同一条订单状态链。

## BREAKPOINTS

订单断点通常不是销售问题，  
而是承诺、库存、物流和财务  
状态不同步。

OMS 的价值就是把这些跨部门交接变成同一条订单状态链。

01

### 客户下单

客户、商品、  
价格、信用和  
合同口径不一  
致。

02

### 订单审核

改价、促销、  
搭赠、审批依  
赖人工确认。

03

### 库存承诺

可用库存、锁  
库、缺货和替  
代方案不清。

04

### 发货签收

仓库出库、物  
流状态、签收  
凭证更新慢。

05

### 对账售后

发票、回款、  
退货、赔付和  
争议分散处  
理。

这些断点长期靠人补位，管理就会停留在事后统计，难以升级为过程控制。

# OMS 要从订单台账升级为履约编排系统

客户不是缺一张订单表，而是缺跨部门推进订单的指挥链。



# OMS 建设建议先跑通订单主链路，再扩展智能承诺

先让订单状态可信，再做复杂规则和全渠道优化。

第三阶段

## 智能承诺

可用库存、交期预测、自动拆单、最优履约。

第二阶段

## 流程适配

退换货、客户服务、财务回款和管理看板定制。

第一阶段

## 订单闭环

客户、商品、价格、订单、锁库、发货、回款。

# 围绕客户、商品、库存、履约和财务，设计 OMS 业务蓝图

订单是企业经营链路的入口，也是库存、物流和财务协同的触发器。



# 首期先跑通“接单到签收回款”的订单闭环

客户要先看到一笔订单如何被系统稳定推进。



## 状态不断点

客户、销售、仓库、物流和财务看到同一订单状态。

## 异常有处理

缺货、改价、取消、退货都有原因、审批和结果。

# OMS 的准确性来自核心经营对象被统一管理

客户、商品、价格、库存和订单规则不统一，OMS 就无法承诺履约。

## OBJECTS

### 统一对象口径

先把关键对象、状态和责任边界统一，系统才不会变成另一套录入台账。

01

#### 客户

客户等级、信用、合同、账期、收货地址

02

#### 商品

销售视图、规格、单位、组合、上下架

03

#### 价格

客户价、促销、优惠、搭赠、审批

04

#### 订单

订单类型、状态、行项目、发货计划

05

#### 履约

库存占用、出库、物流、签收、退货

# 订单审核要把销售承诺变成可履约承诺

核价、信用、库存和交期必须在同一流程内确认。

FLOW

## 现场执行链

把关键动作拆成可执行任务，逐步沉淀状态、责任和复盘数据。

01

### 客户识别

读取客户等级、合同和账期。

02

### 商品核对

确认销售状态、规格、单位和起订规则。

03

### 价格计算

执行客户价、促销、搭赠和审批。

04

### 库存校验

检查可用库存和替代履约方式。

05

### 审核放行

生成可履约订单并通知相关岗位。

# 库存承诺要从“问仓库”变成系统可用库存

OMS 不能替代 WMS，但必须知道订单能不能被履约。



# 订单履约要让客户服务从被动查询变成主动反馈

客户体验不是客服话术，而是订单状态是否及时可信。

| 责任泳道 | 业务动作 | 系统校验             | 沉淀证据         |              |
|------|------|------------------|--------------|--------------|
| 01   | 发货计划 | 确认仓库、物流商和预计到达。   | 规则 / 权限 / 状态 | 时间 / 人员 / 结果 |
| 02   | 装车交接 | 发货数量、批次和单据留痕。    | 规则 / 权限 / 状态 | 时间 / 人员 / 结果 |
| 03   | 在途跟踪 | 同步运输节点和异常。       | 规则 / 权限 / 状态 | 时间 / 人员 / 结果 |
| 04   | 签收确认 | 照片、回单、电子签名归档。    | 规则 / 权限 / 状态 | 时间 / 人员 / 结果 |
| 05   | 客户通知 | 按状态触发通知、服务和售后动作。 | 规则 / 权限 / 状态 | 时间 / 人员 / 结果 |

# 退换货与售后要回到订单主链路

退货、补发、赔付和争议处理如果脱离订单，就无法复盘客户体验。



# 订单看板要围绕履约效率和经营质量

管理层关心的是哪些订单会延期、哪里缺货、哪些客户贡献高。



# OMS 看板要围绕订单履约和客户体验组织

订单系统的管理价值来自及时发现风险和优化经营动作。

## 履约

### 准时率

订单交付及时率和延期风险。

## 库存

### 缺货率

可用库存、锁库、缺货和替代方案。

## 经营

### 毛利/回款

客户贡献、价格执行和账期风险。

## 售后

### 退货率

退换货、投诉和服务闭环状态。

## DASHBOARD

## 订单看板必须回答哪些承诺会失控

管理层需要看到延期、缺货、退货、回款和客户体验风险。

# OMS 不只是单点系统，而是整体解决方案的一部分

我们会先理解企业现有流程、组织分工和系统现状，再判断哪些做在 OMS、哪些保留、哪些需要定制开发或接口适配。



# OMS 角色要按订单责任链设计

每个角色看到自己推动订单需要的状态和待办。

01

## 销售

创建订单、跟进客户、处理价格和交期

02

## 销售主管

审批价格、查看漏斗和履约风险

03

## 仓库

接收出库任务、反馈缺货和出库状态

04

## 物流/客服

跟踪发货、签收、客户通知和售后

05

## 财务

处理应收、发票、回款和对账

06

## 管理层

查看订单达成、客户贡献和风险

RESPONSIBILITY

## OMS 权限要围绕订单责任链设计

销售、仓库、物流、客服和财务围绕同一张订单协同。

# OMS 首期验收要用真实客户订单跑完

验收不是看订单列表，而是看跨部门链路是否顺畅。

ACCEPTANCE

## 用真实订单验收跨部门履约

从核价、锁库、出库、签收到回款，必须用客户真实订单跑完。

### 真实订单

选择一个典型客户订单跑通审核、锁库、发货和回款。

### 真实价格

客户价、促销、搭赠和审批规则可验证。

### 真实履约

WMS/TMS 状态能回写订单或通过导入导出验证。

### 真实异常

模拟缺货、改价、退货或取消，验证闭环。

# OMS 实施路径要从一条主订单链开始

先把主链路跑通，再扩展复杂渠道和智能履约。

01

## 订单诊断

梳理客户、价格、库存、发货和回款断点。

02

## 规则配置

配置客户、商品、价格、状态、审批和权限。

03

## 主链试跑

用真实订单跑通接单、锁库、发货、签收。

04

## 异常复盘

验证缺货、改价、退货和回款风险。

05

## 扩展定制

再做复杂渠道、客户门户、报表看板和必要接口。

样板订单 -> 库存承诺 -> 发货签收 -> 售后回款

# OMS 交付的是可执行的订单运营规则

客户接收的不只是页面，而是一套订单推进和异常处理机制。

## 01 系统功能

客户、商品、价格、订单、履约、退货、看板。

## 02 业务规则

审批、状态、锁库、价格、账期和异常原因。

## 03 上线资产

样例订单、测试脚本、培训材料、验收指标。

客户规则

价格规则

锁库逻辑

履约状态

售后闭环

交付资产

# 交付的是一套可执行的订单运营规则。

客户接收的不只是页面，而是一套订单推进和异常处理机制。

# 为什么选择一同数字技术做 OMS

我们有多类业务系统经验，能按企业订单履约流程做整体方案和定制开发。

## 01 懂订单闭环

从客户承诺到履约交付再到财务回款一起设计。

## 02 懂整体方案

先判断企业流程、组织、数据和现有系统边界，再设计最合适的建设路径。

## 03 先做主链路

先让真实订单跑起来，再做复杂规则和门户。

## 04 可持续扩展

后续扩展客户门户、智能承诺、售后和经营分析。

能上线

能验收

能扩展

选择一同数字技术

# 方案不只是功能清单，而是匹配企业流程的整体解决方案。

我们有多类业务系统经验，能按企业订单履约流程做整体方案和定制开发。

下一步

# 开启数字化之旅

先把首期闭环跑通，再让系统跟随业务持续扩展。

01

## 选择典型订单

准备客户、商品、价格、库存和发货样例。

02

## 确认规则边界

梳理价格、审批、锁库、退货和回款规则。

03

## 安排方案评审

用一笔订单评审业务流程和定制边界。