



команда роста на аутсорсе
для системного улучшения ключевых метрик

Шаблон аудита бизнес-процессов интернет-магазина

Пошаговое руководство для выявления 'узких мест' и планирования автоматизации

Введение: Цель аудита и как пользоваться шаблоном

Этот шаблон разработан для самостоятельного аудита текущих бизнес-процессов вашего интернет-магазина. Он поможет вам систематизировать информацию, выявить неэффективные участки, определить приоритеты для автоматизации и составить конкретный план действий.

Как пользоваться шаблоном:

1. Пройдите по всем разделам последовательно.
2. Максимально подробно описывайте текущие процессы, не упуская деталей.
3. Будьте честны в оценке проблем и потерь.
4. Используйте раздел 'Приоритезация и план действий' для формирования конкретных задач.
5. Помните, что аудит — это не разовое действие, а регулярная практика для поддержания эффективности бизнеса.

Общие данные о магазине

Название интернет-магазина

Основная ниша/категория
товаров

Средний ежемесячный оборот
(руб.)

Среднее количество заказов в
месяц

Количество сотрудников
(полный штат)

Основные каналы продаж
(сайт, маркетплейсы, соцсети)

Используемые CMS/CRM/ERP
системы

Раздел 3: Аудит пути клиента (Customer Journey Map)

Этап пути клиента	Описание текущего процесса (кто, как, инструменты)	Временные затраты (среднее время)	Проблемы и 'узкие места'	Потери (деньги, клиенты, время)	Потенциал для автоматизации (1-2 предложения)
Привлечение (реклама, SEO, соцсети)					
Первый контакт (посещение сайта, обращение)		Например, среднее время ответа на запрос в чате: X мин.			
Оформление заказа (добавление в корзину, заполнение формы)		Например, среднее время оформления заказа клиентом: X мин.			
Оплата (выбор способа, проведение платежа)		Например, среднее время обработки платежа: X мин.			
Доставка (сборка, передача в ТК, отслеживание)		Например, среднее время сборки заказа: X мин. (RocketLab отмечает, что без автоматизации до 40% времени уходит на рутину)			
Постпродажное обслуживание (обратная связь, возвраты, поддержка)		Например, среднее время обработки возврата: X дней.			

Раздел 4: Аудит внутренних процессов

Таблица не помещается на страницу PDF — она содержит слишком много столбцов. Полная таблица доступна для скачивания в файле Excel, который прилагается к этому материалу.

Раздел 5: Приоритезация и план действий

Таблица не помещается на страницу PDF — она содержит слишком много столбцов. Полная таблица доступна для скачивания в файле Excel, который прилагается к этому материалу.

Оценка текущего уровня автоматизации



Отметьте, где находится ваш интернет-магазин сейчас по шкале автоматизации бизнес-процессов:

Больше интересного в нашем блоге

развивайте бизнес-мышление с нашими исследованиями



Получить пользу

