



команда роста на аутсорсе
для системного улучшения ключевых метрик

Шаблон аудита текущих бизнес-процессов для автоматизации

Пошаговый гайд и шаблон для самостоятельного аудита бизнес-процессов в вашей компании.

Введение: Цель аудита

Цель данного аудита – выявить узкие места, повторяющиеся операции и определить потенциал для автоматизации в вашей компании. Этот документ поможет вам структурировать информацию о текущих бизнес-процессах, оценить их эффективность и принять обоснованные решения о внедрении автоматизированных решений. Прежде чем выбирать конкретные инструменты, важно понять, что именно нуждается в улучшении и какой результат вы хотите получить.

Инструкция по проведению аудита

Сформируйте команду аудита

Включите представителей отделов, чьи процессы будут анализироваться (руководители, ключевые исполнители). Назначьте ответственного за координацию.

Определите ключевые бизнес-процессы

Составьте список основных, обеспечивающих и управленческих процессов, которые вы хотите проанализировать. Начните с тех, что вызывают наибольшие проблемы или отнимают много времени.

Соберите данные о каждом процессе

Используйте рабочий лист для каждого процесса. Проведите интервью с участниками, изучите регламенты, инструкции, используемые системы и отчеты. Зафиксируйте все шаги, роли и инструменты.

Выявите проблемы и узкие места

Обратите внимание на ошибки, задержки, жалобы (от клиентов или сотрудников), ручной перенос данных, дублирование функций. Используйте вопросы: 'Какие задачи отнимают больше всего времени, но не приносят прямой прибыли?', 'Где чаще всего возникают ошибки и почему?', 'Какие операции вызывают больше всего жалоб от сотрудников?'

Оцените потенциальные потери

Постарайтесь количественно оценить потери от текущего состояния (например, сколько часов в месяц тратится на рутину, сколько денег теряется из-за ошибок или упущенных клиентов).

Определите потенциал для автоматизации

Отметьте, какие шаги процесса можно автоматизировать. Помните: 'Попытка автоматизировать хаос приводит только к автоматизированному хаосу. Сначала наведите порядок в процессах, а уже потом закрепляйте его с помощью технологий.'

Сформулируйте предложения по улучшению

Опишите, как можно оптимизировать процесс до автоматизации (например, исключить лишние шаги, перераспределить роли).

Заполните сводную таблицу

После анализа всех процессов, внесите ключевые данные в сводную таблицу для общего обзора и приоритизации.

Рабочий лист для каждого процесса

Параметр	Описание
Название процесса и отдел	Например: 'Обработка входящих заявок', 'Отдел продаж'
Цель процесса	Что должно быть достигнуто в результате выполнения процесса?
Текущие шаги процесса	Детально опишите каждый шаг. Можно использовать блок-схему или нумерованный список.
Участники процесса и их роли	Кто выполняет каждый шаг? Какие у них обязанности?
Используемые инструменты/системы	Какие программы, таблицы, мессенджеры используются на каждом этапе?
Проблемы и узкие места	Ошибки, задержки, жалобы, ручной ввод данных, дублирование. Например: 'Ручной перенос данных из Excel в CRM занимает 2 часа в день, часто возникают опечатки'.
Потенциальные точки для автоматизации	Какие шаги можно автоматизировать? (Например: 'Автоматическая постановка задачи менеджеру при новой заявке', 'Автоматическая отправка письма клиенту')
Оценочные потери от текущего состояния	Временные (часы/день/месяц), финансовые (потери от ошибок/упущенных клиентов), репутационные.
Предлагаемые улучшения (до автоматизации)	Что можно улучшить в процессе без внедрения нового ПО? (Например: 'Упростить форму заявки', 'Объединить два шага в один')

Оценка потенциала автоматизации



Низкий потенциал (процесс эффективен) Средний потенциал (есть рутинная работа, но не критичная) Высокий потенциал (много рутинной работы, ошибок, задержек)

Оцените каждый процесс по потенциалу автоматизации

Сводная таблица для анализа всех процессов

Название процесса	Отдел	Ключевые проблемы	Оценочные потери (время/деньги)	Потенциал автоматизации	Приоритет автоматизации (1-5)	Предлагаемое решение
Обработка заявок	Продажи	Ручной ввод в CRM, ошибки, задержки	20 ч/мес, 50 000 руб/мес (упущенные сделки)	Высокий	1	Внедрение CRM с автоматическим распределением лидов
Бухгалтерский учет	Бухгалтерия	Ручное занесение счетов, долгий поиск документов	30 ч/мес, риски штрафов	Высокий	2	ЭДО, интеграция с 1С
Подготовка отчетов	Маркетинг	Ручной сбор данных из разных систем	15 ч/мес	Средний	3	Yandex DataLens для сквозной аналитики

Название процесса	Отдел	Ключевые проблемы	Оценочные потери (время/деньги)	Потенциал автоматизации	Приоритет автоматизации (1-5)	Предлагаемое решение
Найм персонала	HR	Ручной отбор резюме, долгая обратная связь	10 ч/мес, потеря кандидатов	Средний	4	ATS-система с первичным отбором по ключевым словам

Критерии выбора инструмента для автоматизации

Функциональность и интеграции	Убедитесь, что сервис поддерживает все нужные вам приложения. Например, Albato позволяет 'подручить' разные сервисы (Albato, blog.albato.ru).
Масштабируемость	Справится ли система с ростом вашей компании? Процессы, которые работают для 10 клиентов, часто ломаются на 100.
Простота использования	Наличие визуальных редакторов, готовых шаблонов и понятного интерфейса важно для быстрой адаптации сотрудников. (Gartner прогнозирует, что к 2024 году 66% всех корпоративных приложений будут создаваться на low-code платформах).
Безопасность	Проверьте, соответствует ли платформа стандартам безопасности и требованиям законодательства (например, ФЗ-152 о персональных данных).
Стоимость владения	Учитывайте цену лицензии и затраты на внедрение, поддержку и доработки. Для малого бизнеса стартовый бюджет часто укладывается в 50 000 – 150 000 рублей.
Техническая поддержка	Оцените качество и скорость реакции поддержки, наличие русскоязычной документации.

Больше интересного в нашем блоге



развивайте бизнес-мышление с нашими исследованиями

Получить пользу

