

Чек-лист

# Пять признаков неэффективных процессов

Для собственников и руководителей

## Цель

Этот чек-лист — экспресс-диагностика здоровья ваших бизнес-процессов. **За 10 минут** вы поймете, где ваша компания теряет время, деньги и репутацию. Каждый признак — это конкретный симптом с примером из практики и готовым решением.

Пока документы висят на согласовании, сотрудники тратят часы на ручную работу, а клиенты жалуются на сроки — конкуренты обгоняют вас на рынке. Проблема не в людях и не в технологиях. Проблема в том, что **хаос стал нормой**.

**Пройдите проверку прямо сейчас.**

Отметьте признаки, которые узнали в своей компании, и получите объективную оценку ситуации. Чем раньше вы выявите слабые места, тем быстрее вернете контроль над бизнесом.

**Признак 1**

## Процесс требует согласований более чем тремя сотрудниками

**Что проверять?**

- Один документ/заявка проходит  $\geq 4$  инстанций
- Согласование занимает  $> 48$  часов
- Участники процесса не знают своих зон ответственности

**Пример**

Договор с клиентом висит 5 дней из-за согласования юристом, финансовым директором, коммерческим директором и генеральным.

**Решение**

Внедрить RACI-матрицу и лимит на согласования — 2 человека.

**Признак 2**

## Сотрудники тратят >30% времени на рутину

**Что проверять?**

- Ежедневные отчеты в Excel/Word занимают >2 часов
- Поиск информации в чатах/почте – >1 часа в день
- Дублирование данных (например, перенос из 1С в Excel)

**Пример**

Менеджер по продажам тратит 3 часа на перенос данных из CRM в Excel для отчета.

**Решение**

Автоматизировать отчетность через Power BI или встроенные отчеты CRM.

**Признак 3****Ошибки повторяются чаще 2 раз в месяц****Что проверять?**

- Постоянные исправления в одних и тех же документах
- Жалобы клиентов на одинаковые проблемы
- Бухгалтерия регулярно возвращает одни и те же документы

**Пример**

В отгрузочных документах еженедельно ошибки в реквизитах — отдел продаж и логистики перекалывают ответственность.

**Решение**

Создать шаблоны с обязательными полями и чек-листом проверки.

**Признак 4**

## Клиенты жалуются на сроки

**Что проверять?**

- Time-to-market > среднего по отрасли
- Отклик на заявку клиента > 2 часов
- Постоянные переносы дедлайнов

**Пример**

Интернет-магазин обрабатывает заказ 24 часа при норме 4 часа.

**Решение**

Внедрить SLA между отделами и автоматические уведомления.

**Признак 5**

## Руководитель участвует в оперативке

**Что проверять?**

- Директор решает задачи рядовых сотрудников
- Нет регламентов для типовых ситуаций
- Совещания длятся >1 часа без результата

**Пример**

Директор лично звонит поставщикам из-за срыва поставок.

**Решение**

Разработать регламент эскалации проблем и делегировать полномочия

## Шкала оценки

<b>0-1 признак</b>	Процессы в норме
<b>2-3 признака</b>	Требуется оптимизация
<b>4-5 признаков</b>	Срочный аудит процессов

### Что делать дальше?

1. Проведите совещание с отделами по чек-листу
2. Выберите 1 самый болезненный процесс для улучшения
3. Замерьте показатели «до» и «после»