

15 процессов, которые малый бизнес может автоматизировать уже сейчас

Практическая карта: где бизнес теряет время,
заявки и деньги — и с какого процесса начать

15

процессов

5

направлений

1

точка старта

Не начинайте с выбора нейросети. Сначала
найдите процесс, который уже мешает бизнесу
расти.

2026

ИИ используют только 3,2% малых предприятий. Вы ещё не опоздали

3,2%

малых предприятий
России использовали ИИ
в 2024 году

Большинство компаний пока только присматривается к новым инструментам — или использует отдельные функции, не называя это автоматизацией.

Низкий показатель — не повод срочно внедрять ИИ. Сейчас есть возможность спокойно разобраться в процессах и начать с одной понятной задачи, не повторяя чужих дорогостоящих ошибок.

НАЧИНАТЬ НУЖНО НЕ С ТЕХНОЛОГИИ

Неправильный вопрос: какую нейросеть внедрить в компанию?

- где сотрудники повторяют одни действия
- где клиент долго ждёт
- где данные переносятся вручную
- где возникают ошибки и забытые задачи
- какой результат можно измерить

ЛОГИКА РАЗУМНОЙ АВТОМАТИЗАЦИИ

ПРОЦЕСС → ДАННЫЕ → РЕШЕНИЕ → ПРОВЕРКА → ЭФФЕКТ

Лучший первый проект — не самый технологичный, а тот, который решает конкретную проблему бизнеса.

Автоматизация — не всегда искусственный интеллект

Чтобы перестать выполнять работу вручную, не обязательно сразу создавать сложного AI-агента. Иногда достаточно связать уже используемые сервисы или настроить несколько правил.

01

Обычная автоматизация

Система выполняет заранее определённые действия.

- заявка попадает в CRM
- менеджер получает уведомление
- данные переносятся в таблицу
- клиенту приходит напоминание

Когда процесс понятен и работает по правилам.

02

AI-помощник

ИИ анализирует информацию или готовит результат, а человек проверяет.

- черновик КП
- краткий пересказ документа
- классификация обращения
- задачи из записи встречи

Когда нужна работа с текстом, смыслом или объёмом информации.

03

AI-исполнитель

ИИ выполняет несколько связанных действий в заданных границах.

- консультирует
- уточняет задачу
- проверяет базу знаний
- собирает контакт и передаёт заявку

Когда процесс описан, данные готовы и контроль понятен.

Выбирайте не самый сложный уровень, а самый простой, который решает задачу.

Как найти процессы, подходящие для автоматизации

Не пытайтесь выбрать всё сразу. При чтении отмечайте только те ситуации, которые действительно происходят в вашем бизнесе.

1

Узнаю ли я эту ситуацию?

Процесс существует и регулярно выполняется вручную.

2

Есть ли реальные потери?

Сотрудники тратят время, ошибаются или заставляют клиента ждать.

3

Можно ли описать правильный результат?

Понятно, что должно произойти после выполнения задачи.

4

Сможем ли мы измерить изменение?

Например, время ответа, часы работы, потери заявок или число ошибок.

ИСПОЛЬЗУЙТЕ ПРОСТЫЕ ОТМЕТКИ

- ✓ Подходит — процесс повторяется и создаёт заметные потери.
- ? Нужно проверить — проблема есть, но пока неясны объём и эффект.
- × Неактуально — процесс редкий или не влияет на результат.

Цель — не составить длинный список, а найти одну разумную точку старта.

Найдите процессы, которые узнаете в своём бизнесе

Отметьте те процессы, которые происходят регулярно. Не обязательно автоматизировать всё найденное.

01. РАБОТА С ЗАЯВКАМИ

- ☐ 01 Сбор обращений из разных каналов
- ☐ 02 Мгновенный первый ответ
- ☐ 03 Первичная квалификация
- ☐ 04 Передача нужному сотруднику

02. ПРОДАЖИ

- ☐ 05 Запись и напоминания
- ☐ 06 Подготовка коммерческих предложений
- ☐ 07 Возвращение клиентов

03. КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС

- ☐ 08 Ответы на повторяющиеся вопросы
- ☐ 09 Сбор и обработка отзывов
- ☐ 10 Регистрация обращений

04. ДОКУМЕНТЫ И ДАННЫЕ

- ☐ 11 Обработка входящих документов
- ☐ 12 Перенос данных между сервисами
- ☐ 13 Подготовка отчётов

05. РАБОТА КОМАНДЫ

- ☐ 14 Протоколы и постановка задач
- ☐ 15 Онбординг и база знаний

Заявки приходят из разных каналов

ЧТО ПРОИСХОДИТ СЕЙЧАС

Клиенты пишут через сайт, социальные сети, мессенджеры, почту или другие площадки. Сотрудники вручную переносят контакты и сообщения в таблицу или CRM. Часть обращений обрабатывается с задержкой, а некоторые могут потеряться между каналами.

ЧТО МОЖНО АВТОМАТИЗИРОВАТЬ

- собирать обращения в одном месте
- сохранять контакты и источник заявки
- автоматически создавать запись в CRM или таблице
- назначать ответственного сотрудника
- отправлять уведомление о новой заявке
- фиксировать время поступления обращения

ЧТО ПОТРЕБУЕТСЯ

- список каналов, из которых приходят заявки
- перечень данных, которые нужно сохранить
- система, в которой будет храниться информация
- правила назначения ответственного

ЧТО ИЗМЕРЯТЬ

- количество потерянных обращений
- время до назначения ответственного
- время ручного переноса данных
- доля заявок, сохранённых в системе

УРОВЕНЬ СЛОЖНОСТИ

Низкий или средний

Во многих случаях ИИ не нужен. Достаточно связать формы, мессенджеры, таблицы и CRM.

Первый сигнал: сотрудник регулярно копирует одни и те же данные из одного сервиса в другой.

Клиент долго ждёт первого ответа

ЧТО ПРОИСХОДИТ СЕЙЧАС

Клиент отправляет сообщение вечером, в выходной или в момент, когда менеджер занят. Ответ приходит через несколько часов — иногда уже после того, как человек обратился в другую компанию.

ЧТО МОЖНО АВТОМАТИЗИРОВАТЬ

- подтвердить получение обращения
- сообщить ориентировочное время ответа
- уточнить имя, контакты и задачу
- ответить на основные вопросы
- предложить следующий шаг
- передать информацию менеджеру
- уведомить сотрудника о целевом обращении

ЧТО ПОТРЕБУЕТСЯ

- список частых вопросов
- информация об услугах или товарах
- правила общения
- вопросы для первичного уточнения
- ситуации для обязательной передачи человеку

ЧТО ИЗМЕРЯТЬ

- среднее время первого ответа
- обращения вне рабочего времени
- доля клиентов, оставивших контакт
- заявки, переданные менеджеру
- диалоги с вмешательством сотрудника

УРОВЕНЬ СЛОЖНОСТИ

От низкого до среднего

Простое подтверждение настраивается без ИИ. Для свободного диалога нужен AI-консультант с базой знаний.

Первая задача автоматизации — не оставлять клиента в тишине.

Менеджер тратит время на нецелевые обращения

ЧТО ПРОИСХОДИТ СЕЙЧАС

Сотрудник начинает каждый диалог с одинаковых уточнений: что нужно клиенту, подходит ли услуга, каков объём, сроки и готовность обсуждать следующий шаг. Только после переписки становится понятно, кому можно помочь.

ЧТО ПОТРЕБУЕТСЯ

- признаки целевой заявки
- список обязательных вопросов
- критерии приоритета
- варианты дальнейшего маршрута
- правила передачи нестандартных обращений

ЧТО МОЖНО АВТОМАТИЗИРОВАТЬ

- задать первичные вопросы
- уточнить задачу, сроки и условия
- проверить соответствие заданным критериям
- разделить обращения по типу потребности
- отметить срочные заявки
- собрать данные перед передачей менеджеру
- сохранить ответы в CRM или таблице

ЧТО ИЗМЕРЯТЬ

- время на первичную переписку
- обращения с собранными данными
- количество целевых заявок
- скорость перехода к предметному обсуждению
- ошибки классификации

УРОВЕНЬ СЛОЖНОСТИ

Средний

Критерии квалификации определяет бизнес. ИИ может анализировать свободную формулировку, но не должен сам решать, «хороший» клиент или «плохой».

Задача автоматизации — собрать информацию и помочь менеджеру быстрее понять ситуацию.

Заявка долго ищет ответственного

ЧТО ПРОИСХОДИТ СЕЙЧАС

Обращение попадает администратору или общему менеджеру. Его пересылают коллегам, уточняют, кто свободен, и ждут подтверждения. Клиент повторяет информацию, а руководитель не видит, у кого находится заявка.

ЧТО МОЖНО АВТОМАТИЗИРОВАТЬ

- определить направление обращения
- назначить сотрудника по услуге, региону или типу клиента
- учесть график и нагрузку
- передать всю собранную информацию
- изменить статус заявки
- уведомить клиента
- напомнить ответственному
- переназначить при превышении срока

ЧТО ПОТРЕБУЕТСЯ

- список сотрудников и зон ответственности
- правила распределения заявок
- рабочие графики
- допустимое время ответа
- порядок повторного назначения
- единые статусы

ЧТО ИЗМЕРЯТЬ

- время до назначения ответственного
- количество ручных пересылок
- заявки без ответственного
- просроченные ответы
- равномерность нагрузки
- повторные объяснения клиента

УРОВЕНЬ СЛОЖНОСТИ

Низкий или средний

При чётких правилах достаточно обычной автоматизации. ИИ полезен, если сначала нужно понять смысл обращения.

Хорошая маршрутизация делает заявку видимой: понятно, кто отвечает и что произойдёт дальше.

Сотрудники вручную согласовывают время

ЧТО ПРОИСХОДИТ СЕЙЧАС

Клиент спрашивает о свободных датах, сотрудник проверяет расписание, предлагает варианты и ждёт ответа. После записи нужно отправить подтверждение и напомнить о визите. Отмена в последний момент оставляет пустое окно.

ЧТО МОЖНО АВТОМАТИЗИРОВАТЬ

- показывать доступные даты и время
- учитывать график и ресурсы
- записывать в календарь
- отправлять подтверждение
- напоминать о визите
- принимать отмену или перенос
- освобождать слот
- уведомлять сотрудника
- отправлять ссылку на предоплату

ЧТО ПОТРЕБУЕТСЯ

- расписание сотрудников
- продолжительность услуг
- правила бронирования и переноса
- интервалы между записями
- перечень ресурсов
- тексты уведомлений
- календарь или система учёта

ЧТО ИЗМЕРЯТЬ

- время на согласование
- пропущенные записи
- доля подтверждённых визитов
- накладки в расписании
- загрузка ресурсов
- доля завершённых записей

УРОВЕНЬ СЛОЖНОСТИ

Низкий или средний

Простая запись не требует ИИ. Более сложное решение нужно при свободных сообщениях и нескольких ресурсах.

Автоматизация помогает быстрее заполнять освободившиеся окна и лучше использовать рабочее время.

Каждое коммерческое предложение собирается вручную

ЧТО ПРОИСХОДИТ СЕЙЧАС

Менеджер открывает старый документ, копирует информацию, меняет компанию, перечень работ, цены и сроки. Подготовка затягивается, а в документ могут попасть устаревшая цена, чужое имя или неподходящие условия.

ЧТО МОЖНО АВТОМАТИЗИРОВАТЬ

- подставлять данные клиента
- добавлять выбранные услуги
- рассчитывать стоимость по правилам
- использовать актуальные цены
- выбирать блоки шаблона
- готовить персональное описание
- формировать документ
- сохранять КП в карточке клиента
- уведомлять о проверке и отправке

ЧТО ПОТРЕБУЕТСЯ

- утверждённый шаблон
- актуальный каталог
- правила расчёта
- допустимые скидки
- стандартные сроки и условия
- проверенные формулировки
- обязательные данные клиента

ЧТО ИЗМЕРЯТЬ

- время подготовки КП
- скорость отправки
- ошибки и исправления
- единый стандарт
- количество отправленных КП
- переход к следующему этапу сделки

УРОВЕНЬ СЛОЖНОСТИ

Средний

ИИ можно использовать для черновика текста. Стоимость, сроки, состав работ и юридические условия формируются по правилам и проверяются человеком.

Автоматизация защищает бизнес от старых цен, случайных условий и ошибок копирования.

Клиенты остаются в базе, но с ними больше не работают

ЧТО ПРОИСХОДИТ СЕЙЧАС

Клиент запросил расчёт, получил предложение или совершил покупку — и исчез из внимания компании. Менеджер помнит о крупных сделках, но не успевает регулярно просматривать всю базу.

ЧТО МОЖНО АВТОМАТИЗИРОВАТЬ

- напоминать о следующем контакте
- писать после коммерческого предложения
- возвращаться к незавершённым заявкам
- напоминать о повторной покупке
- запрашивать обратную связь
- подбирать сообщение по истории
- останавливать цепочку после ответа
- фиксировать результат в CRM

ЧТО ПОТРЕБУЕТСЯ

- актуальная клиентская база
- история обращений и покупок
- статусы сделок
- основания для контакта
- допустимая частота сообщений
- шаблоны
- правила прекращения рассылки
- законное основание для связи

ЧТО ИЗМЕРЯТЬ

- заявки без следующего действия
- ответы на повторное обращение
- возобновлённые диалоги
- повторные покупки
- время менеджеров
- отказы от сообщений

УРОВЕНЬ СЛОЖНОСТИ

Низкий или средний

Напоминания по датам и статусам настраиваются без ИИ. ИИ может персонализировать сообщение, но не должен превращать коммуникацию в навязчивую рассылку.

Клиентская база приносит пользу, когда в ней зафиксирован следующий шаг.

Сотрудники каждый день отвечают на одно и то же

ЧТО ПРОИСХОДИТ СЕЙЧАС

Клиенты спрашивают о стоимости, заказе, документах, доставке, подготовке к визиту или составе тарифа. Ответы находятся на сайте, в переписках, документах и памяти сотрудников — и иногда противоречат друг другу.

ЧТО МОЖНО АВТОМАТИЗИРОВАТЬ

- отвечать на типовые вопросы
- находить информацию в базе знаний
- уточнять вопрос
- давать ссылку на источник
- задавать дополнительные вопросы
- передавать сложное обращение
- фиксировать вопросы без ответа
- уведомлять об обновлении базы

ЧТО ПОТРЕБУЕТСЯ

- список частых вопросов
- проверенные ответы
- актуальные цены и условия
- информация о продуктах
- правила передачи человеку
- ответственный за обновление
- единый источник данных

ЧТО ИЗМЕРЯТЬ

- количество типовых вопросов
- время сотрудников
- время получения ответа
- решения без менеджера
- передачи специалисту
- неверные ответы
- темы без информации

УРОВЕНЬ СЛОЖНОСТИ

От низкого до среднего

Для небольшого FAQ достаточно сценарного бота. Для свободных вопросов по нескольким документам нужен AI-консультант с базой знаний.

Если данные устарели или противоречивы, автоматизация будет быстро распространять те же ошибки.

Бизнес узнаёт о недовольстве слишком поздно

ЧТО ПРОИСХОДИТ СЕЙЧАС

Компания редко запрашивает обратную связь системно. Довольные клиенты не всегда пишут отзыв, а недовольные могут сразу обратиться на публичную площадку. Повторяющиеся замечания не складываются в общую картину.

ЧТО МОЖНО АВТОМАТИЗИРОВАТЬ

- запрашивать обратную связь
- отправлять напоминание
- собирать ответы
- определять тему и характер
- уведомлять о негативе
- готовить черновик ответа
- передавать претензию
- группировать замечания
- формировать сводку причин

ЧТО ПОТРЕБУЕТСЯ

- момент запроса
- каналы обратной связи
- критерии срочности
- правила ответа
- ответственные
- порядок работы с претензиями
- согласованный тон

ЧТО ИЗМЕРЯТЬ

- количество отзывов
- доля ответивших клиентов
- скорость ответа
- нерешённые претензии
- повторяющиеся причины
- передачи ответственному
- оценка клиентского опыта

УРОВЕНЬ СЛОЖНОСТИ

Средний

ИИ полезен для классификации и черновиков. Ответы нужно проверять, а негатив — использовать для обнаружения проблем, а не скрывать.

Несколько одинаковых замечаний — сигнал о проблеме в процессе.

Запрос клиента теряется между сотрудниками

ЧТО ПРОИСХОДИТ СЕЙЧАС

После продажи клиент пишет с вопросом или проблемой в общий чат, на почту или конкретному сотруднику. Обращение пересылают, но не всегда фиксируют статус и ответственного. Клиент повторяет ситуацию, а руководитель не видит незакрытые вопросы.

ЧТО МОЖНО АВТОМАТИЗИРОВАТЬ

- принимать обращения из разных каналов
- создавать единую заявку
- сохранять историю
- определять категорию и срочность
- назначать ответственного
- устанавливать срок реакции
- уведомлять клиента
- напоминать о сроке
- эскалировать просрочку

ЧТО ПОТРЕБУЕТСЯ

- каналы поддержки
- категории обращений
- признаки срочности
- зоны ответственности
- сроки ответа и решения
- статусы
- правила эскалации
- шаблоны уведомлений

ЧТО ИЗМЕРЯТЬ

- зарегистрированные обращения
- время первого ответа
- время решения
- обращения без ответственного
- просроченные заявки
- повторные сообщения
- частые причины

УРОВЕНЬ СЛОЖНОСТИ

Средний

Обычная автоматизация создаёт заявку и контролирует срок. ИИ может определить тему, кратко пересказать переписку и предложить ответ.

Важно зафиксировать проблему, ответственного, срок и итоговое решение.

Данные из документов переносятся вручную

ЧТО ПРОИСХОДИТ СЕЙЧАС

Счета, акты, заявки, накладные и анкеты поступают по почте, через формы и мессенджеры. Сотрудник открывает файл, находит сведения и переносит их в таблицу, CRM или учётную систему.

ЧТО МОЖНО АВТОМАТИЗИРОВАТЬ

- принимать файлы
- определять тип документа
- извлекать реквизиты, даты и суммы
- проверять обязательные поля
- сопоставлять с клиентом или заказом
- создавать запись
- присваивать статус
- сохранять файл
- отправлять на проверку
- уведомлять об ошибке

ЧТО ПОТРЕБУЕТСЯ

- типы документов
- примеры файлов
- список извлекаемых полей
- правила проверки
- место хранения
- целевая система
- порядок исключений
- подтверждающий сотрудник

ЧТО ИЗМЕРЯТЬ

- время обработки документа
- количество файлов
- ошибки переноса
- пропущенные поля
- скорость поступления данных
- ручные исправления
- время поиска файла

УРОВЕНЬ СЛОЖНОСТИ

Средний или высокий

Одинаковая структура упрощает задачу. Финансовые, договорные и юридически значимые сведения проверяет сотрудник.

Автоматизация ускоряет чтение и перенос, но не отменяет контроль там, где ошибка дорого стоит.

Одни и те же данные вводятся несколько раз

ЧТО ПРОИСХОДИТ СЕЙЧАС

Контакт появляется в форме, затем переносится в таблицу или CRM. После заказа сведения снова вводятся в учётную систему или отчёт. Повторный ввод занимает время и создаёт расхождения между системами.

ЧТО МОЖНО АВТОМАТИЗИРОВАТЬ

- передавать заявки с сайта в CRM
- синхронизировать таблицы
- обновлять статусы
- создавать заказ
- передавать данные в уведомления
- исключать дубли
- проверять обязательные поля
- фиксировать ошибки
- уведомлять о сбое
- вести журнал операций

ЧТО ПОТРЕБУЕТСЯ

- список сервисов
- источник достоверных данных
- соответствие полей
- правила обновления
- определение дублей
- права доступа
- обработка ошибок
- ответственный

ЧТО ИЗМЕРЯТЬ

- время ручного переноса
- повторные вводы
- ошибки и расхождения
- дубли
- скорость обновления
- неуспешные передачи
- время исправления

УРОВЕНЬ СЛОЖНОСТИ

От низкого до высокого

ИИ здесь чаще всего не нужен. Главная задача — определить источник данных, направление передачи и основную систему.

Автоматизация хаотичных данных не устраняет хаос.

Руководитель собирает картину бизнеса вручную

ЧТО ПРОИСХОДИТ СЕЙЧАС

Для оценки заявок, каналов, плана и потерь приходится открывать CRM, рекламные кабинеты, таблицы, аналитику сайта и финансовые отчёты. К завершению ручной сводки часть данных уже устаревает.

ЧТО МОЖНО АВТОМАТИЗИРОВАТЬ

- собирать данные из нескольких источников
- обновлять показатели по расписанию
- рассчитывать метрики по формулам
- показывать план и факт
- выделять отклонения
- формировать сводку
- отправлять отчёт
- уведомлять об изменениях
- сравнивать периоды
- готовить текстовое пояснение

ЧТО ПОТРЕБУЕТСЯ

- ключевые показатели
- формулы
- источники данных
- периодичность
- ответственные за корректность
- допустимые отклонения
- формат отчёта
- правила доступа

ЧТО ИЗМЕРЯТЬ

- время подготовки
- ручные операции
- частота обновления
- число исправлений
- полнота данных
- скорость обнаружения отклонений
- отчёты в срок

УРОВЕНЬ СЛОЖНОСТИ

Средний или высокий

Формулы считаются по правилам. ИИ подходит для пояснения динамики, но не должен быть единственным источником чисел.

Полезный отчёт показывает, откуда взят каждый показатель и как он рассчитан.

Договорённости после встреч теряются

ЧТО ПРОИСХОДИТ СЕЙЧАС

На встрече обсуждают задачи, сроки и ответственных, но не всегда фиксируют решения. Запись редко пересматривают целиком, а договорённости позднее восстанавливают по памяти и переписке.

ЧТО МОЖНО АВТОМАТИЗИРОВАТЬ

- записывать встречу с согласия участников
- преобразовывать речь в текст
- готовить краткое содержание
- выделять решения
- находить задачи, сроки и ответственных
- формировать черновик протокола
- передавать подтверждённые задачи
- рассылать итог
- сохранять протокол
- напоминать о сроках

ЧТО ПОТРЕБУЕТСЯ

- форматы встреч
- правила записи и хранения
- уведомление участников
- шаблон протокола
- сервис задач
- правила постановки задач
- порядок подтверждения
- права доступа

ЧТО ИЗМЕРЯТЬ

- время подготовки протокола
- встречи с итогом
- задачи без ответственного
- задачи без срока
- подтверждённые решения
- забытые договорённости
- время поиска информации

УРОВЕНЬ СЛОЖНОСТИ

Средний

ИИ готовит расшифровку и черновик. Участники проверяют ответственного, срок и то, было ли решение окончательным.

Ответственность за подтверждение договорённостей остаётся у участников встречи.

Знания о работе компании хранятся у сотрудников

ЧТО ПРОИСХОДИТ СЕЙЧАС

Новый сотрудник получает документы и ссылки, но с практическими вопросами обращается к коллегам. Опытные сотрудники повторяют объяснения. Если ключевой специалист уходит, часть знаний уходит вместе с ним.

ЧТО МОЖНО АВТОМАТИЗИРОВАТЬ

- вести по этапам адаптации
- показывать материалы по порядку
- отвечать по внутренним инструкциям
- искать в регламентах
- давать ссылку на источник
- напоминать о действиях
- проверять этапы
- создавать внутреннюю заявку
- передавать сложный вопрос
- фиксировать пробелы в базе

ЧТО ПОТРЕБУЕТСЯ

- актуальные регламенты
- структура базы знаний
- план адаптации
- частые вопросы
- доступы по ролям
- правила конфиденциальности
- ответственные за обновление
- порядок передачи вопросов

ЧТО ИЗМЕРЯТЬ

- время адаптации
- повторяющиеся вопросы
- время коллег на объяснения
- скорость поиска
- ответы через базу
- ответы без источника
- пробелы документации
- ошибки из-за незнания

УРОВЕНЬ СЛОЖНОСТИ

Средний или высокий

Для малого объёма достаточно обучающего раздела и поиска. Для множества документов можно подключить AI-помощника с доступом по ролям.

База знаний освобождает от повторных объяснений и помогает находить утверждённую информацию.

Выберите удобный формат

Дальше вы выберете до трёх процессов, сравните их эффект и готовность, а затем опишете границы первого пилота. Сделать это можно двумя способами.

ВАРИАНТ 1

Распечатать и заполнить

Подходит, если вы хотите обсудить процессы с командой, делать заметки от руки или взять листы на рабочую встречу.

- распечатайте страницы 22–27
- выберите не более трёх процессов
- поставьте баллы по подсказкам
- заполните карту выбранного процесса

PDF останется полноценным рабочим инструментом даже без доступа к сайту.

ВАРИАНТ 2

Заполнить онлайн

Интерактивная карта проведёт по тем же шагам и поможет не потерять результат.

- автоматически подсчитает баллы
- сравнит выбранные процессы
- покажет рекомендацию
- сохранит карту в личном кабинете



[Открыть карту](#)

lk.leadbyit.ru/automation-process-map

ВАЖНО

Выберите один способ — переносить ответы дважды не нужно.

Бумажная и онлайн-версия повторяют одну методику. Если захотите отправить процесс на предварительный разбор, удобнее сохранить рабочую карту в личном кабинете.

Что автоматизировать первым

Хорошая точка старта сочетает два условия: автоматизация даст заметный эффект, а процесс уже достаточно понятен и подготовлен к изменениям.

ВЕРНИТЕСЬ К СВОИМ ОТМЕТКАМ

Выберите не более трёх процессов, возле которых поставили отметку «✓ Подходит».

ПРОЦЕСС 1

ПРОЦЕСС 2

ПРОЦЕСС 3

ПОКА НЕ ВЫБИРАЙТЕ ПРОЦЕСС ДЛЯ ПЕРВОГО ПИЛОТА, ЕСЛИ

- он выполняется редко
- правила постоянно меняются
- сотрудники описывают работу по-разному
- неизвестно, сколько времени и денег он забирает
- данные хаотичны или противоречат друг другу
- ошибка несёт серьёзные финансовые, правовые или репутационные последствия
- результат нельзя проверить человеком

Первый пилот должен помочь увидеть результат, а не стать самым сложным проектом компании.

Насколько важен этот процесс для бизнеса

Для каждого критерия поставьте 0, 1 или 2 балла.

1. Как часто процесс повторяется?

- 0 — несколько раз в месяц или реже
- 1 — несколько раз в неделю
- 2 — ежедневно или много раз в день

2. Сколько ресурсов он забирает?

- 0 — выполняется быстро
- 1 — регулярно требует ручной работы
- 2 — занимает много времени нескольких сотрудников

3. К каким потерям приводит?

- 0 — заметных последствий нет
- 1 — задержки, неудобства или отдельные ошибки
- 2 — теряются заявки, деньги, время или качество

ТАБЛИЦА СРАВНЕНИЯ

Процесс	Критерий 1	Критерий 2	Критерий 3	Итого
---------	------------	------------	------------	-------

0-2: низкий эффект • 3-4: средний эффект • 5-6: высокий эффект

Насколько легко начать автоматизацию

Для каждого критерия поставьте 0, 1 или 2 балла.

1. Понятны ли правила работы?

- 0 — каждый выполняет задачу по-своему
- 1 — общий порядок есть, но много исключений
- 2 — этапы и правила можно чётко описать

2. Подготовлены ли данные?

- 0 — информация разбросана или противоречива
- 1 — данные требуют очистки и объединения
- 2 — информация актуальна и структурирована

3. Можно ли проверить результат?

- 0 — непонятно, что считать успешным
- 1 — результат понятен, но показатели не фиксируются
- 2 — есть конкретный результат и показатель

ТАБЛИЦА СРАВНЕНИЯ

Процесс	Критерий 1	Критерий 2	Критерий 3	Итого
---------	------------	------------	------------	-------

0-2: сначала подготовить процесс • 3-4: возможен ограниченный пилот • 5-6: хорошая готовность

Сопоставьте эффект и готовность

Найдите сочетание баллов каждого процесса. Лучший кандидат получает 5–6 баллов по обоим шкалам.

ЭФФЕКТ	5–6	Подготовить процесс Высокий эффект, но сначала нужны порядок и данные.	Перспективный кандидат Подготовьте процесс и запустите ограниченный пилот.	Лучший кандидат Высокий эффект и высокая готовность к первому пилоту.
	3–4	Сначала навести порядок Эффект средний, а подготовка потребует усилий.	Ограниченный пилот Разумно, если запуск недорогой и результат проверяем.	Быстрый тест Хорошая готовность, но ожидаемый эффект умеренный.
	0–2	Отложить Сейчас проект не даст заметного результата.	Низкий приоритет Вернитесь к процессу после более важных задач.	Сделать позже Только если запуск действительно очень простой.
		0–2	3–4	5–6
		ГОТОВНОСТЬ		

ПЕРЕД ВЫБОРОМ ПРОВЕРЬТЕ

- есть ответственный, который знает процесс
- пилот можно ограничить одним каналом, типом заявки или периодом
- на первом этапе сохраняется контроль человека

Самый быстрый эффект часто даёт автоматизация одного повторяющегося этапа, а не полная перестройка.

Опишите выбранный процесс

Не используйте технические термины. Запишите, что запускает процесс, кто участвует и где возникает проблема.

1. КАКОЙ ПРОЦЕСС ВЫ ВЫБРАЛИ?

2. ЧТО ЗАПУСКАЕТ ПРОЦЕСС?

3. КАК ПРОЦЕСС ВЫПОЛНЯЕТСЯ СЕЙЧАС?

ШАГ 1

ШАГ 2

ШАГ 3

ШАГ 4

ШАГ 5

4. КТО УЧАСТВУЕТ?

5. КАКИЕ ИНСТРУМЕНТЫ ИСПОЛЬЗУЮТСЯ?

☐ сайт☐ почта☐ мессенджеры☐ CRM☐ таблицы☐ учётная система☐ документы☐ календарь☐ другое

6. КАК ЧАСТО ПОВТОРЯЕТСЯ?

☐ несколько раз в месяц☐ несколько раз в неделю☐ ежедневно☐ много раз в день

7. СКОЛЬКО ВРЕМЕНИ ЗАНИМАЕТ ОДИН ЦИКЛ?

Определите границы первого пилота

Выберите один повторяющийся этап, который можно проверить на ограниченном количестве реальных задач.

1. КАКОЕ ДЕЙСТВИЕ АВТОМАТИЗИРОВАТЬ ПЕРВЫМ?

2. ЧТО СИСТЕМА ДОЛЖНА ДЕЛАТЬ?

3. ЧТО ДОЛЖЕН ПРОДОЛЖАТЬ ДЕЛАТЬ ЧЕЛОВЕК?

4. КАКОЙ РЕЗУЛЬТАТ ВЫ ХОТИТЕ ПОЛУЧИТЬ?

- | | |
|--|--|
| ☐ сократить время | ☐ быстрее отвечать |
| ☐ уменьшить ошибки | ☐ не терять обращения |
| ☐ снизить ручную нагрузку | ☐ ускорить документы |
| ☐ видеть статусы | ☐ быстрее искать информацию |

5. КАКОЙ ПОКАЗАТЕЛЬ ПОКАЖЕТ РЕЗУЛЬТАТ?

Показатель:

Сейчас: Цель:

6. КАКИЕ ДАННЫЕ И МАТЕРИАЛЫ ПОНАДОБЯТСЯ?

7. КТО БУДЕТ ПРОВЕРЯТЬ РЕЗУЛЬТАТ?

8. НА ЧЁМ МОЖНО ПРОТЕСТИРОВАТЬ РЕШЕНИЕ?

9. КОГДА ПИЛОТ МОЖНО СЧИТАТЬ УСПЕШНЫМ?

Вы нашли точку, с которой можно начать

Вы увидели процессы, сравнили эффект и готовность, выбрали кандидата и описали границы первого пилота.

[Заполнить или сохранить рабочую карту онлайн →](#)

Отправьте один процесс на предварительный разбор

Мы посмотрим рабочую карту и поможем определить:

- подходит ли процесс для автоматизации
- что автоматизировать в первую очередь
- какие данные потребуются
- какой показатель зафиксировать до запуска
- где сохранить контроль человека

[Оставить процесс на разбор](#)

Предварительная оценка одного процесса — бесплатно. Она не заменяет полноценное проектирование.

СКОРО В ЛИЧНОМ КАБИНЕТЕ

Диагностика цифровой зрелости бизнеса

Интерактивная диагностика поможет оценить продажи, клиентский сервис, документы, данные, работу команды и готовность к применению ИИ.

Не нужно автоматизировать весь бизнес сразу. Один правильно выбранный процесс может стать началом более устойчивой системы.