

Где бизнес теряет время

15 минут → карта потерь в деньгах + первый процесс для пилота

+ онлайн-калькулятор и таблица расчёта

UNIKA SOLUTIONS · Guide 2.0 · 2026

Содержание

0. 15 минут: ваш результат	3
1. Введение: рутина съедает деньги	4
2. 5 областей, где теряется время	5
3. Чек-лист процессов	6
4. Потери в деньгах + таблица	7
5. Ориентиры для UZ-бизнеса	8
6. Честные кейсы	9
7. Что сделать на этой неделе без нас	10
8. Разбор → пилот → запуск	11
9. 7 ошибок при автоматизации	12
10. FAQ + контакты	13

0. 15 минут: ваш результат

Не обязательно читать весь гайд сразу. Сделайте четыре шага — и у вас уже будет практический результат.

Шаг 1 (5 мин). Чек-лист в главе 3. Каждое «да» — кандидат на автоматизацию. Отметьте 2–3 самых болезненных пункта.

Шаг 2 (5 мин). Откройте калькулятор:

<https://www.unika.solutions/tools/loss-calculator>

или заполните таблицу в главе 4. Внесите 1–3 процесса: люди, часы, ставка.

Шаг 3 (3 мин). Посмотрите \$/мес и recoverable (реалистично вернуть ~70% рутины).
Сортировка по приоритету = боль × деньги.

Шаг 4 (2 мин). Выберите ОДИН процесс №1. Не «всё сразу» — один.

Готово. Дальше: либо 3 действия из главы 7 на этой неделе, либо короткий разбор с нами на ваших цифрах.

1. Введение: рутина съедает деньги незаметно

Команда тратит часы на повторяющиеся задачи, а руководитель видит это слишком поздно. Заявка ждёт ответа — клиент уходит к конкуренту. Данные копируются между таблицами — ошибка всплывает в самый неудобный момент.

У многих компаний на ручные ответы, отчёты и перенос данных уходит 100+ часов в месяц. Это не «цена ведения бизнеса». Это потери, которые можно найти и убрать.

Про что этот гайд:

- где искать потери (5 типовых областей)
- чек-лист и таблица расчёта в деньгах
- ориентиры для магазина, услуг и агентства
- честные кейсы и 7 ошибок
- что сделать на этой неделе без подрядчика
- как проверить автоматизацию коротким пилотом

Главный принцип: обычно не нужно пятнадцать «умных агентов». Нужен один-два сценария, которые снимают нагрузку и экономят деньги. Человек остаётся у руля: критичные решения не принимаются автоматически.

2. 5 областей, где чаще всего теряется время

Продажи и заявки [самая дорогая потеря]

Клиент написал — менеджер занят. Через пару часов клиент уже с конкурентом. Заявки из разных каналов, часть без ответа, общей картины нет. Здесь потери — не часы, а упущенная выручка.

Если магазин: статус заказа и «есть ли в наличии» часто важнее «продающего» текста.

Если услуги/B2B: скорость первого ответа и квалификация заявки бьют по конверсии напрямую.

Если производство/поставки: согласования и уточнения спецификаций съедают дни.

Подбор сотрудников [часто 5–10 ч/нед]

Ручная сортировка откликов, одинаковые сообщения кандидатам, согласование слотов. Пока HR разбирает стопку, сильные кандидаты принимают другой оффер.

Если растущая команда 10–50 чел: скрининг и первый ответ — быстрый ROI.

Финансы и документы [ошибки дороже часов]

Перенос данных из счетов и актов руками — место, где рождаются ошибки, переделки и неверная картина денег у руководителя.

Если много контрагентов: дубли и расхождения — первый кандидат на помощь.

Операционные процессы [невидимые потери]

Ежедневные отчёты, статусы, напоминания, согласования. По 10–15 минут — мелочь. Вместе — часы в неделю и убитый фокус.

Если агентство/сервис: статусы проектов и клиентские апдейты часто = скрытый full-time.

Поддержка клиентов [80% вопросов повторяются]

Наличие, сроки, доставка, возврат, статус — одни и те же вопросы. Ночью и в выходные ответа нет, днём оператор отвечает сотый раз.

Если e-som: FAQ + эскалация человеку — классический первый пилот.

3. Чек-лист: найдите потери в своих процессах

Как пользоваться

Пройдите вопросы с командой. Каждое «да» — кандидат. Отметьте 2–3 самых болезненных пункта. Не автоматизируйте всё сразу.

Продажи и заявки

- Клиент ждёт первый ответ дольше 30 минут?
- Заявки из 3+ каналов (форма, мессенджеры, звонки)?
- Случалось, что заявку забыли?
- Нет единой картины: сколько в работе и где зависло?

Подбор

- Отклики вручную > 2–3 ч/нед?
- Одинаковые сообщения кандидатам руками?
- Собеседования — длинная переписка?
- Сильные кандидаты уходили из-за медленного ответа?

Финансы и документы

- Данные из счетов/актов в таблицы руками?
- Ошибки находятся после отправки?
- Сводка по деньгам собирается из нескольких источников?
- Дубли проверяются глазами?

Операционка и поддержка

- Ежедневные отчёты и статусы вручную?
- Напоминания о задачах — лично?
- Одинаковые вопросы клиентов отвечает человек?
- Ночью/в выходные клиенты без ответа?

4. Как посчитать потери в деньгах

Часы не убеждают. Переведите их в деньги.

1. Выберите один процесс из чек-листа.
2. Сколько часов в неделю у всех участников? Не «на глаз» — 3–4 дня замерьте.
3. $\$/\text{час} = (\text{зарплата} + \text{налоги}) / \text{рабочие часы месяца}$.
4. $\text{Часы/нед} \times \$/\text{час} \times 4.3 = \text{потери в месяц}$.
5. $\text{Recoverable} \approx \text{потери} \times \text{доля рутины} \times 0.7$ (сложные случаи остаются человеку).

Пример:

- 2 менеджера $\times$ 1.5 ч/день $\times$ 5 дней = 15 ч/нед
- $\$5/\text{час} \times 15 \times 4.3 \approx \$320/\text{мес}$ «грязных» потерь
- При 80% рутины: $\$320 \times 0.8 \times 0.7 \approx \$180/\text{мес recoverable}$
- Плюс невидимое: упущенные заявки и ошибки

Заполните таблицу (или калькулятор онлайн):

<https://www.unika.solutions/tools/loss-calculator>

Процесс | Людей | Ч/день | Дн/нед | \$/час | Боль 1–5 | % рутины

-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----						

Приоритет = recoverable $\times$ боль. Верхняя строка = кандидат на пилот.

CSV для Google Sheets: [unika.solutions/guides/loss-calculator-template.csv](https://www.unika.solutions/guides/loss-calculator-template.csv)

5. Ориентиры для бизнеса в Узбекистане

Цифры ниже — ориентиры для оценки порядка, не гарантия. Считайте на своих ставках.

Интернет-магазин (2 оператора поддержки)

- Типично: FAQ, статусы, наличие — 2–4 ч/день суммарно
- При \$4–6/час: порядка \$250–700/мес recoverable + ночные ответы

Услуги / B2B (2–3 менеджера)

- Типично: первый ответ, квалификация, follow-up
- При \$5–8/час + упущенные лиды: \$400–1 500/мес влияния

Агентство / сервис (5–15 человек)

- Типично: статусы, контент-черновики, клиентские апдейты
- Часто \$400–1 200/мес только на повторяющейся координации

Правило: если recoverable по одному процессу < \$150/мес — возможно, пилот ещё рано; начните с замера 2 недель. Если > \$300–400/мес — есть смысл идти в пилот.

6. Честные кейсы: что болело и что изменили

Кейс А · Внутренний процесс UNIKA (контент)

Болело: один человек искал темы, писал тексты, ставил задачи на визуал, планировал публикации. Контент выходил нерегулярно.

Изменили: помощник готовит черновики и структуру; человек правит смысл и тон.

Результат: ~10 ч/нед вернулись в работу; 3 канала ведутся стабильнее. Пилот ~2 недели. (Собственный процесс — без «чужого логотипа».)

Кейс В · Аноним · Агентство / услуги, Ташкент ~15 чел

Болело: заявки из формы, Telegram и Instagram; часть без ответа; заметки у разных менеджеров; руководитель не видел воронку.

Изменили: единый поток — фиксация, ответственный, напоминание, сводка.

Результат пилота (3 недели): 0 забытых заявок в тестовом потоке; целевое время первого ответа — 2 часа в рабочие часы.

Кейс С · Аноним · E-com, Ташкент ~10–12 чел

Болело: 2–3 ч/день на «есть размер?», доставка, возврат; ночью — тишина.

Изменили: помощник по правилам магазина + эскалация человеку на спорное.

Результат пилота (~2 недели): ~3 ч/день рутины снято в замеры; ~80% типовых вопросов закрывает помощник; первый ответ 24/7 на FAQ.

7. Что сделать на этой неделе — без нас

Три действия. Можно начать сегодня.

1) Baseline 3 дня

Запишите по процессу №1: время первого ответа / число забытых заявок / часы на FAQ. Без «как было» нельзя доказать эффект пилота.

2) Правила «когда отвечает помощник / когда человек»

На полстраницы: тональность, что можно обещать, когда эскалация. Это и есть основа безопасного пилота.

3) Соберите 20–50 типовых Q&A или шаблонов в один документ

Чем чище база — тем меньше «галлюцинаций» и переделок.

После этого вы либо уже готовы к пилоту с подрядчиком, либо видите, что процесс ещё не описан — и это тоже результат.

8. Как проходит внедрение: разбор, пилот, запуск

Шаг 1: Разбор — 1–2 встречи

Находим повторяющиеся задачи, считаем потери в \$, выбираем один измеримый сценарий.

Результат: карта потерь. Полезна даже если дальше не идёте.

Шаг 2: Пилот — обычно 2–3 недели

Один сценарий на реальных данных, логи, human-in-the-loop, метрики до/после.

Результат: понятный эффект до масштабирования.

Шаг 3: Запуск и поддержка

Оставляем только то, что сработало; обучение команды; доработки.

Результат: работающий процесс, не презентация.

9. 7 ошибок при автоматизации

1. Автоматизировать всё сразу

Начните с одного сценария, докажите пользу, потом расширяйте.

2. Покупать «коробку», а не задачу

Экономию даёт сценарий под ваш процесс, не количество функций.

3. Убирать человека из цепочки

Спорные и критичные случаи — человеку. Автоматизация помогает, не заменяет контроль.

4. Верить «всё за две недели» без оговорок

Срок зависит от данных и согласований. Сначала пилот, потом выводы.

5. Не фиксировать метрики до запуска

Без baseline нельзя доказать эффект.

6. Игнорировать порядок в данных

Хаос в FAQ и правилах = слабый помощник. Сначала минимальный порядок.

7. Бросать процесс после запуска

Первые недели: логи, правки, привыкание команды.

10. FAQ и следующий шаг

Сколько занимает запуск?

Выводы — после разбора. Пилот обычно 2–3 недели. Дальше — по сложности.

Почему нет фиксированной цены в гайде?

Цена зависит от данных, интеграций и эскалаций, не от «числа агентов». Вилку называем после короткого разбора.

А если помощник напишет ерунду?

Human-in-the-loop, правила, логи, тестовый период. Критичное — не автоматически.

Можно ли начать только с калькулятора?

Да. Посчитайте сами, выберите процесс №1, сделайте baseline — и приходите с цифрами.

UNIKA Solutions — практичная автоматизация для бизнеса в Узбекистане и CIS. Сначала считаем эффект, потом пилот, контроль человеком.

Два следующих шага (на выбор):

А) Калькулятор + таблица

<https://www.unika.solutions/tools/loss-calculator>

CSV: [unika.solutions/guides/loss-calculator-template.csv](https://www.unika.solutions/guides/loss-calculator-template.csv)

Пришлите скрин — разберём 20 минут.

В) Сразу разбор процессов

[unika.solutions/contact](https://www.unika.solutions/contact)

Контакты:

Сайт: <https://www.unika.solutions>

Telegram: @digital_nick111

Телефон: +998 (88) 009-85-99

IT Park, Ташкент

Разбор ни к чему не обязывает. Платите за работающий результат, не за схему.