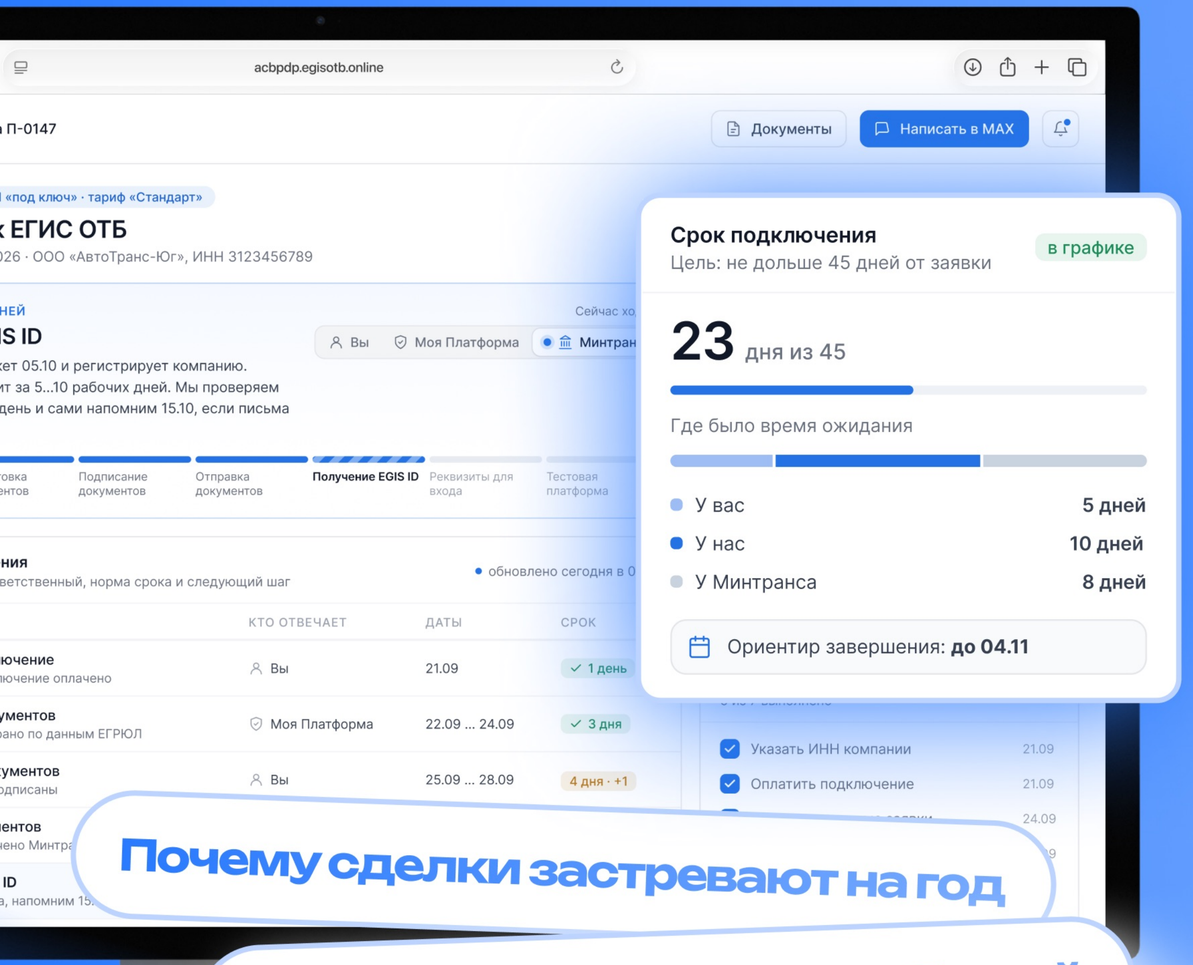
Групповой проект по методу А3
Группа БМБ2502
Защита: 13.10.2026

Регистрация перевозчика в АЦБПДП «под ключ»



Почему сделки застревают на год

и как сократить цикл до 45 дней

- Резидент «Сколково»
- Процесс компании MTK
- Проект студента 2 курса «Управления бизнесом»
- 270 клиентов в Saas

Команда проекта

Руководитель проекта
Александров Кирилл

Заказчик процесса
Генеральный директор
Моя Платформа

Участники
Александров Кирилл
Тимофеев Григорий
Дарья Белова
Софья Чигринец
Дарья Золотарева

Моя платформа

Закон обязывает, государство усложняет, компания помогает

01

Закон

Каждый автобусный перевозчик обязан передавать списки пассажиров в государственную базу (закон о транспортной безопасности 16-ФЗ). За нарушение компанию штрафуют на сумму от 50 до 100 тысяч рублей за рейс.

02

Регистрация

Чтобы передавать данные, надо один раз зарегистрироваться у государственного оператора. Процедура бумажная: заявка в двух экземплярах уходит почтой в Москву, ответ приходит обычным письмом, а статус заявки узнать негде.

03

Компания

«Моя Платформа» работает как онлайн-сервис, в котором перевозчик подаёт список пассажиров за минуту вместо 40 и платит за каждый поданный список. Клиенты сервиса: сотни перевозчиков по всей России.

04

Услуга, которую изучаем

Регистрация «под ключ» за 15 тысяч рублей: компания проходит бумажный путь за перевозчика. Обещает неделю, а на деле сделки тянутся месяцами. Это и есть проблемный процесс проекта.

Словарь

ЕГИС ОТБ: государственная система транспортной безопасности
АЦБПДП: база данных о пассажирах внутри неё · ЗИТ: ФГУП «ЗащитаИнфоТранс», оператор системы · рег. номер: 5-значный идентификатор перевозчика в системе

Карточка проекта

Моя платформа

Заказчик процесса	Генеральный директор ООО «Моя Платформа», владелец выручки и клиентской базы
Процесс	Регистрация перевозчика в АЦБПДП ЕГИС ОТБ «под ключ» (услуга «Подключение»)
Границы процесса	От создания сделки в CRM (лид без регистрации) до включённой передачи данных и первой подачи списка через платформу
Вход	Лид-перевозчик (ИП/ООО) без регистрации в ЕГИС ОТБ; данные компании
Выходы	Рег. номер и реквизиты получены, тест пройден; клиент подаёт списки через платформу; услуга оплачена; сделка закрыта
Руководитель проекта	Кирилл Александров, CPO и сооснователь «Моей Платформы»
Команда проекта	Тимофеев Григорий: данные CRM и метрики; Дарья Золотарева: голос клиента; Софья Чигринец: карта процесса; Дарья Белова: контрмеры и план

Обоснование выбора метода А3

- Проблема хроническая: 20 сделок без движения дольше 180 дней, повторяется с 2024 года
- Причины неявные, факторов больше двух: клиент, менеджер, CRM, внешний оператор, цена
- Влияет на ключевые показатели: конверсию канала, выручку, активацию клиентов SaaS
- Решение сложное и складывается из нескольких подпроектов: CRM, продукт, роли, логистика документов

Ключевой риск

Внешнее ограничение в лице ФГУП «ЗащитаИнфоТранс»: сроки его ответов не контролируются. Проект выстраивает процесс вокруг ограничения, а не «чинит» оператора. Второй риск связан с качеством данных CRM: возраст сделки не равен времени цикла.

Цели и плановый эффект

Показатель	Ед.	Сейчас	Цель
Время цикла: создание сделки → передача данных включена	дни	95 (медиана)	≤ 45
Открытые сделки без движения дольше 90 дней	%	65 (медиана)	≤ 10
Конверсия: сделка → успешно закрыта	%	18	≥ 50
Оплата получена до начала работ	% сделок	0	100
Выручка «в подвесе»: работа сделана, счёт не выставлен	₽	≈ 90 000	0
Активация в SaaS через 30 дней после регистрации	%	38	≥ 80

Моя платформа

План действий

1. **Открытие проекта**
   08.09 - 10.09
2. **Диагностика**
   11.09 - 22.09
3. **Целевые показатели**
   23.09 - 25.09
4. **План реализации**
   26.09 - 13.10
5. **Реализация (пилот)**
   14.10 - 06.11
6. **Анализ целей, стандарт**
   07.11 - 09.11

Моя платформа

Сделки по регистрации застревают, а не проваливаются

Что происходит?

Перевозчик заказывает у нас регистрацию «под ключ», мы начинаем работу, и сделка надолго замирает. Большинство открытых сделок месяцами стоят на месте, а до конца доходит лишь малая часть

Где?

В отдельной воронке в Bitrix24, через которую мы продаём регистрацию в государственной базе пассажиров. Сюда приходят перевозчики, которые ещё ни разу не регистрировались в системе

Когда?

С самого запуска услуги в конце 2024 года. Пока заявок было много, сделки копились и зависали. Сейчас новых заявок стало намного меньше, а старые так и не закрыты: воронка одновременно забита и пересыхает

Кто вовлечён?

Перевозчики: небольшие компании и ИП без своего айтишника, им трудно разобраться с бумагами самим. Наши менеджеры, причём почти все сделки держатся на одном человеке. И государственный оператор, от которого зависят сроки

Почему это важно?

Регистрация открывает клиенту вход в наш основной сервис. Пока она не закончена, клиент не может у нас работать и платить. Каждая зависшая сделка означает потерянного клиента и недополученные деньги, а обещание «за неделю» подрывает доверие

Как проявляется?

Клиент отправляет документы и замолкает. В CRM у сделки не записан следующий шаг, и о ней забывают. Работа сделана, а счёт месяцами не выставлен. Звонки клиентов остаются без ответа

Хроническая проблема с измеримой ценой

Моя платформа

≈ 2.3 млн ₽

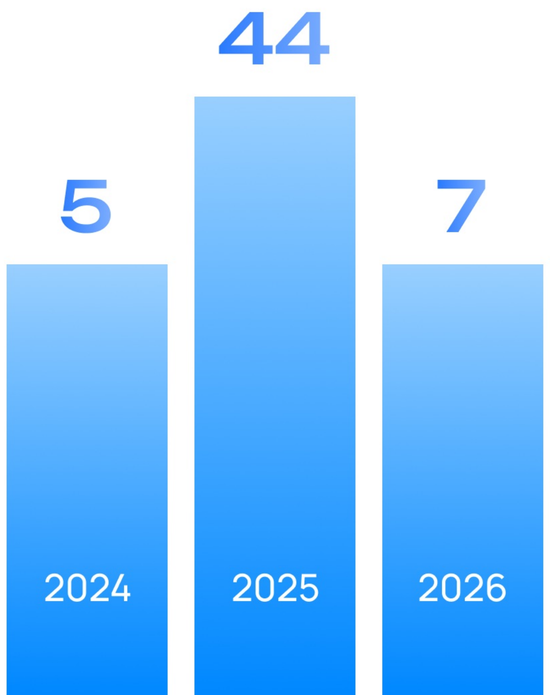
упущенная выручка сервиса
из-за операционных проблем
в воронке подключения
к АЦБПДП ЕГИС ОТБ

20 из 31

открытых сделок без движения
дольше 180 дней (65 %)

18%

сделок доведено до успеха
в обещаемый срок
по договору оферты



Хронические сделки по годам

Проблема живёт с первого месяца воронки: половина сделок 2025 года до сих пор открыта. В 2026 приток упал в 6 раз, а значит, канал теряет и пропускную способность, и вход.

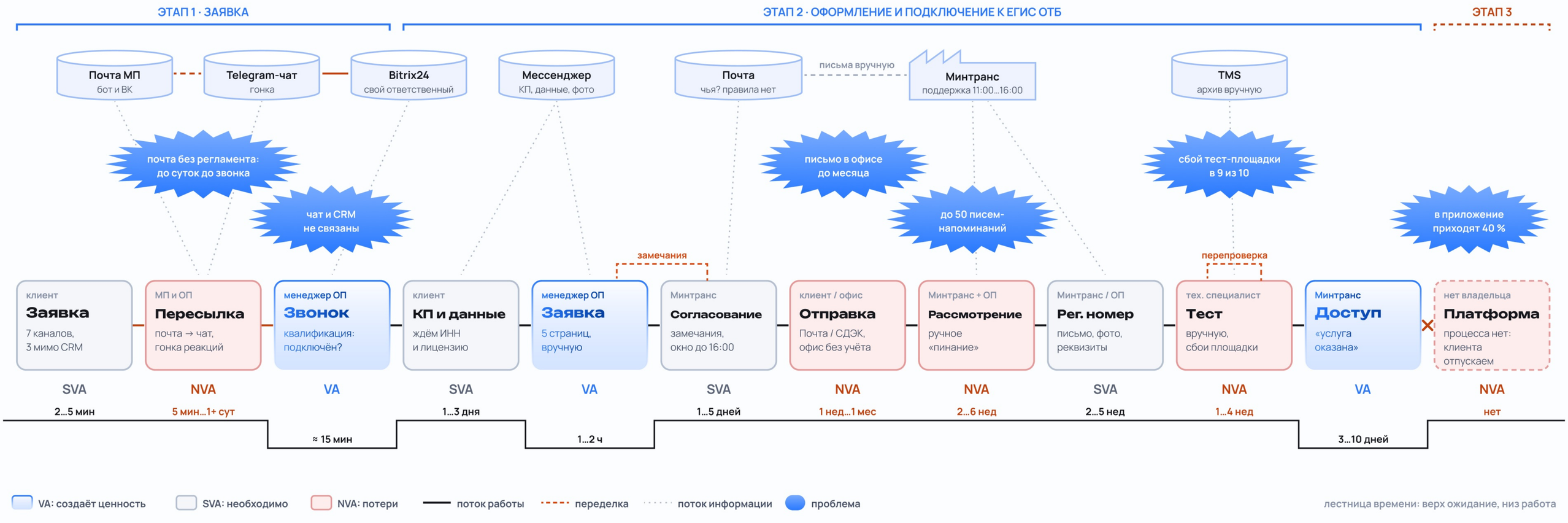
Финансовое выражение

≈ 2.100 000 ₽: упущенная выручка Saas из-за операционных проблем в воронке Подключения к АЦБПДП ЕГИС ОТБ

≈ 315.000 ₽: упущенная выручка в воронке Подключения к АЦБПДП ЕГИС ОТБ

Месяцы ожидания, 4-5 часов ценности, обрыв в конце

Моя платформа



≈ 1,5–6 мес
время цикла: от заявки до открытого доступа

≈ 4–5 ч
активная работа команды за весь цикл

до 50
ручных писем Минтрансу на одну заявку

≈ 40%
подключённых приходят в приложение

Четыре участка, где сделки теряют недели

Моя платформа

Участок	Что происходит	Оценка	Потеря
Приём обращения	BotHelp и ВК проходят через почту и ручную пересылку. Ответственный в CRM может отличаться от менеджера в чате.	До звонка от 5 минут до суток и более. Ручной ввод в 3 из 7 каналов.	Ожидание и повторный перенос данных
Бумажный пакет	Клиент подписывает документы. СДЭК доставляет пакет в московский офис, откуда его передают ЗИТ.	Пакет в офисе до 30 дней. До 50 напоминаний оператору на заявку.	Ожидание внутренней передачи
Реквизиты и тест	Архив приходит клиенту или компании. После ошибки специалист пишет ЗИТ и повторяет тест.	Ошибка в 9 из 10 случаев, повтор занимает от 1 до 4 недель.	Повторная работа и внешнее ожидание
Работа в приложении	После рабочего доступа и уведомления нет обязательного перехода к пакету и запуску в SaaS.	Приложением пользуются около 40 процентов подключённых.	Обрыв перехода в основной продукт

Из 18 потерь - 15 под нашим контролем

Моя платформа

№	Потеря	Этап	Вид потери (8 видов)	Зона	Корень	Чем бьёт по процессу
1	Гонка «кто быстрее поставит реакцию»	1	Лишние движения	наша	П2	Заявку берёт самый быстрый менеджер
2	Ответственный назначается дважды	1	Переделка / брак	наша	П1	Ручная правка ответственного в CRM
3	Почта и менеджер продукта – ручной шлюз	1	Ожидание	наша	П1	Лид из бота и ВК ждёт до суток
4	Два способа завести лид	1	Переделка / брак	наша	П2	Теряется источник заявки
5	Квиз: только в чате и без имени	1	Транспортировка	наша	П1	Перенос в CRM руками, звонок вслепую
6	Открытая линия не видна в чате	1	Ожидание	наша	П1	Лид ждёт 1-4 часа
7	Входящие звонки «по кругу»	1	Ожидание	наша	П2	Пропущенные звонки
8	Приложение – тупик для неподключённых	1	Переделка / брак	наша	П1	Лиды из приложения теряются
9	Два несвязанных хранилища заявок	1	Избыточная обработка	наша	П1	Нет единой картины, дубли
10	Квалификация только на звонке	1	Лишние движения	наша	П1	Лишние звонки и вопросы
11	Нет правила, чья почта в заявке	2	Переделка / брак	наша	П3	Письма теряются при отпуске
12	Окно поддержки Минтранса 11:00–16:00	2	Ожидание	внешняя	–	Правки после 16:00 теряют день
13	Офис в Москве – «чёрный ящик»	2	Ожидание	наша	П2	Письмо лежит до месяца
14	Ручное «пинание» Минтранса	2	Потенциал людей	смешанная	П3	Письма вместо продаж
15	Два бумажных письма	2	Транспортировка	внешняя	–	Недели на доставку
16	Нестабильная тестовая площадка	2	Переделка / брак	внешняя	П4	Повторные тестовые рейсы
17	Короткий путь через нашу учётную запись	2	Избыточная обработка	наша	П5	Делаем работу за клиента
18	Обрыв после «услуга оказана»	3	Излишние запасы	наша	П5	Клиент «лежит» без пакета

18 потерь в процессе

15 можно убрать самостоятельно

Фокус:
быстрое устранение потерь
и рост эффективности процесса

Результат:
меньше ожиданий, меньше ручной работы,
больше заявок и продаж

Цель: регистрация вдвое быстрее и до результата

Моя платформа

Цель

Регистрация перевозчика в АЦБПДП ЕГИС ОТБ занимает до 45 дней вместо 95, и до успеха доходит каждая вторая сделка, а не каждая пятая.
Следствие: 8 из 10 зарегистрированных работают в нашем сервисе

≤ 45 дн	от создания сделки до включённой передачи данных (сейчас 95 дней)
≥ 50 %	сделок доходят до успеха (сейчас 18 %)
100 %	открытых сделок стоят без движения дольше 90 дней (сейчас 65 %)
0 ₽	выручки «в подвесе»: работа сделана, счёт не выставлен (сейчас ≈ 90 000 ₽)
≥ 80 %	следствие: работают в сервисе через 30 дней (сейчас 38 %)

S M A R T

Конкретная: что именно меняем
Саму услугу «регистрация под ключ» в АЦБПДП ЕГИС ОТБ: от создания сделки до включённой передачи данных. У каждой сделки есть следующий шаг, хозяин и срок, а оплата идёт до начала работ

Измеримая: как поймём, что получилось
Шесть чисел из Bitrix24 на дашборде. Главное число: медиана дней от создания сделки до включённой передачи данных. Следствие: доля клиентов, работающих в сервисе через 30 дней

Достижимая: почему это реально
Сроки ЗащитаИнфоТранса мы не ускорим, но 15 из 18 потерь наши: ожидание в офисе, ручные напоминания, сделки без следующего шага. Поэтому цель 45 дней, а не обещанная неделя

Значимая: зачем это бизнесу
Зависшая сделка означает потерянного клиента сервиса: ≈ 2,3 млн ₽ упущенной выручки и ≈ 90 000 ₽ невыставленных счетов. Регистрация открывает клиенту вход в основной продукт

Ограничена во времени: к какому сроку
13 недель на внедрение с проверкой на 4-й, 8-й и 13-й неделе. Через 90 дней после запуска сравниваем цифры с замером «до»; время цикла подтверждаем на сделках, открытых после запуска

18 причин сводятся к пяти корням



Пять симптомов, пять корневых причин

Моя платформа

Проблема	Почему 1	Почему 2	Почему 3	Почему 4	Почему 5	Корень → меры
Лид из чат-бота и ВК ждёт звонка до суток	Заявка доходит до продаж только после ручной пересылки из почты	Бот и лид-форма ВК отправляют заявки на почту, а не в CRM	Каналы подключали по одному, без требования вести всё в CRM	Нет правила, что CRM служит единственной точкой входа	За входящий поток целиком никто не отвечает	Нет единой точки входа и учёта K1 K4 K5 K7 K8
Письмо клиента лежит в офисе до месяца	Сотрудник передаёт письма, когда доходят руки, или он в отпуске	Отправления нигде не фиксируются, ожидание не видно	У шага нет срока и показателя	Нет регламента и назначенного владельца шага	Процесс держится на договорённостях, а не на правилах	Нет владельца шага и SLA K2 K3 K6
До 50 писем-напоминаний Минтрансу на заявку	Ответа нет неделями, напоминаем вручную	Пишут, когда вспомнят: графика нет	Не видно, сколько заявка уже ждёт ответа	Переписка в личных и клиентских ящиках, не в сделке	Почта заменяет систему учёта заявок	Почта вместо системы K4 K9 K15
Потери известны команде, но не устраняются	Руководство не видит масштаба: «9 из 10» и «до суток» взяты по памяти	Длительность шагов и конверсии не измеряются	Нет реестров и отчётов по процессу	Bitrix24 не ведёт стадии и сроки подключения	Процесс не описан и не управляется как процесс	Нет данных о процессе K5 K14 K16
В приложение приходят только ≈ 40 % подключённых	После «услуга оказана» клиента никто не ведёт дальше	Шага перехода и продажи пакета в процессе нет	Цель процесса звучит как «подключить», а не «перевести на платформу»	Подключение идёт в мессенджере и почте, вне продукта	Продукт не участвует в подключении, привычки нет	Воронка кончается на услуге, а не на выручке K10 K11 K12 K13

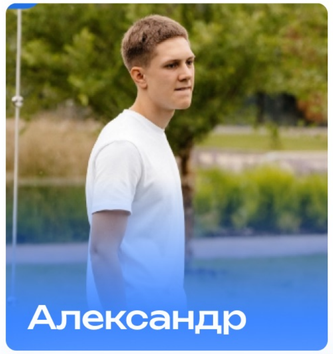
Каждая цепочка идёт от видимого симптома к причине, после устранения которой симптом не вернётся.
Белые метки на синем: контрмеры из реестра. Симптомы взяты с карт текущего состояния

Менеджер отдела продаж подтвердил: сделки тонут в ручной работе, а не в сроках Минтранса

Моя платформа

Что подтвердил менеджер по продажам?

Заявки приходят в разные места и переносятся в CRM руками	да	
Нет правила, кто берёт клиента, и хозяина у шагов	да	
Переписка с Минтрансом идёт вручную с личной почты	да	
Сроки этапов никто не измеряет	да	без цифр
После выдачи доступа клиента отпускают	да	
Клиент замолкает после документов, а напомнить некому	да	
Счёт выставляют поздно: работа сделана, оплаты нет	да	в CRM
Почти все сделки держатся на одном менеджере	да	в CRM



Менеджер по продажам

Отдел продаж | закрыл 41 сделку | 2 года в штате

- Сам переносит лиды из чата, квиза и почты в CRM
- Ведёт клиента от звонка до писем в Минтранс
- Сроки и следующий шаг держит в голове

ВОРОНКА В BITRIX24 2024-2026

18% сделок доведено до успеха

65% открытых стоят без движения

95 дней медиана цикла вместо недели

Контрмеры целятся в то, что подтвердил менеджер: единый вход, хозяин и срок у каждой сделки, общий ящик, оплата до начала работ. Цифр по срокам у него нет, поэтому план начинается с замера

От причин к контрмерам

Моя платформа

Корневая причина	Что меняем	Целевой результат (Контроль)	
П1 Нет единой точки входа и учёта	K1 Вебхуки чат-бота, лид-формы ВК и квиза сразу в Bitrix24 K4 Общий ящик компании во всех заявках, подключён к CRM K5 Воронка «Подключение» в Bitrix24: 13 стадий и SLA K7 Телефония в Bitrix24: карточка клиента, перезвон ≤ 10 мин K8 ИНН в форме и ИИ-бриф: заявка готова к первому звонку	**≤ 15 мин** до первого звонка в любом канале	Доля лидов в SLA; заявок вне CRM 0; раз в неделю сверяем почту и Bitrix24
П2 Нет владельца шага и SLA	K2 Бот «Беру»: нажатие назначает в CRM и чате, таймеры 5 / 15 мин K3 Регламенты с Р-01 по Р-09: у каждого шага владелец и показатель K6 Реестр отправлений с трек-номером, SLA офиса, дублёр	**≤ 1 раб. дня** от доставки в офис до передачи в Минтранс	Нарушения SLA ежедневно уходят руководителю ОП; дни в офисе по каждому треку
П3 Почта вместо системы	K4 Общий ящик: вся переписка с Минтрансом хранится в сделке K9 ИИ-агенты: разбор ответов Минтранса и напоминания по графику K15 ИИ-проверка фото писем и сканов, документы из данных сделки	**0 писем** ручных напоминаний Минтрансу	Журнал взаимодействия: все напоминания от агента; доля верно разобранных писем
П4 Нет данных о процессе	K5 История стадий в Bitrix24: время каждого шага по каждой заявке K14 Монитор тестовой площадки и реестр сбоев для эскалации K16 Дашборд метрик и отчёт ИИ-аналитика по понедельникам	**14 метрик** собираются без ручной работы	Отчёт по понедельникам; ежемесячный разбор нарушений и обновление целей
П5 Воронка кончается на услуге, а не на выручке	K10 Страница подключения в приложении: статус, сроки, действия клиента K11 Флоу для неподключённых: заявка прямо из приложения K12 Демо-выпускной: синхронизация, первый рейс, выбор пакета K13 Агент допродажи по остатку пакета, звонок удержания	**≥ 70 %** первый рейс в приложении за 14 дней после доступа	Было ≈ 40 %. Конверсию из демо в пакет и оплату считаем отдельно

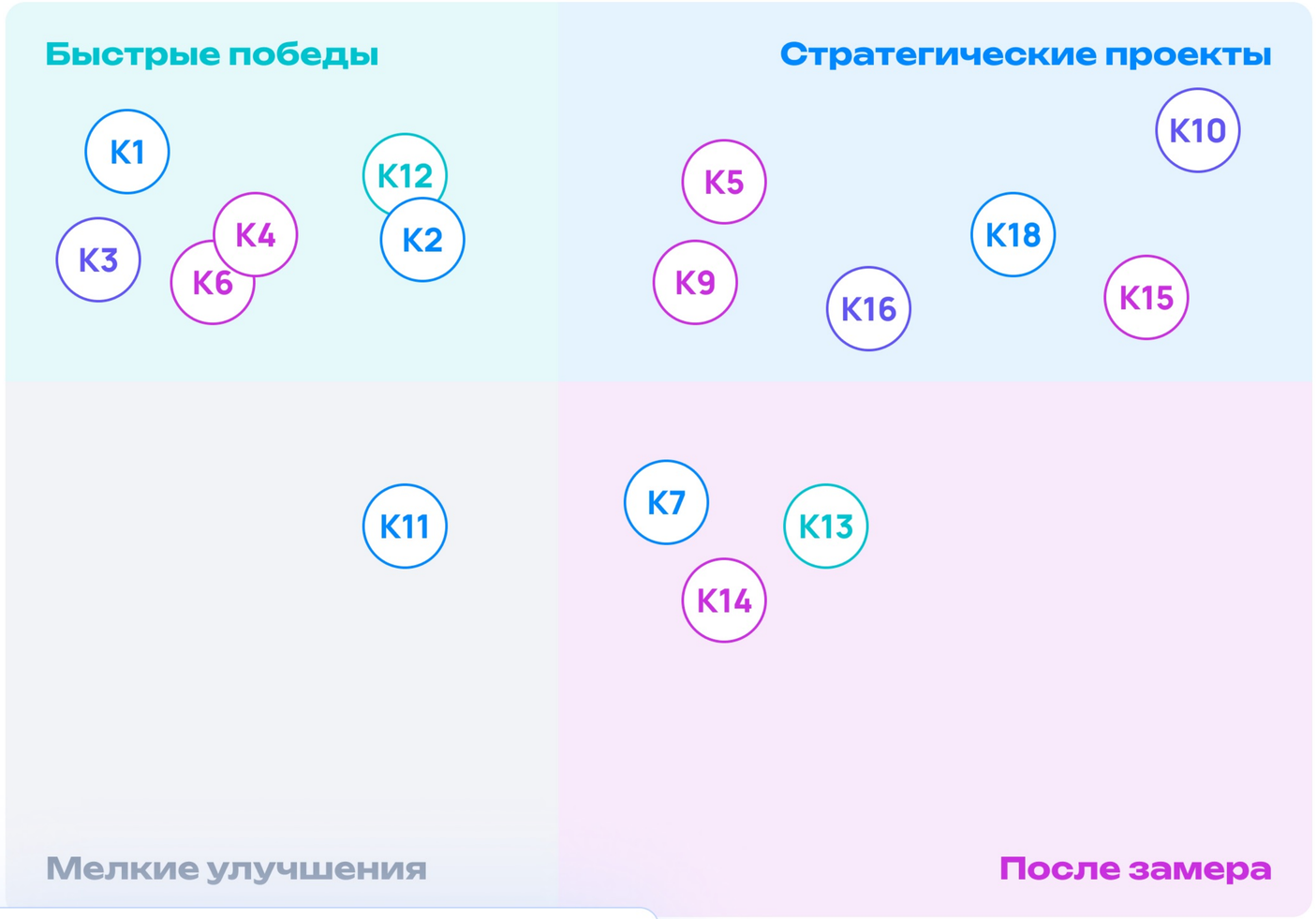
ПОРЯДОК ПРОВЕРКИ

Замер 2 недели → Внедрение мер → Сравнение до и после

Цели фиксируем после замера; если метрика ухудшилась, чиним механизм до расширения.

Моя платформа

Шесть быстрых побед закрывают вход и офис



Быстрые победы (делаем первыми)

- K1 Вебхуки бота, ВК, квиза в Bitrix24
- K3 Регламенты с Р-01 по Р-09 и владельцы
- K4 Общий ящик во всех заявках
- K6 Реестр отправлений, дублёр офиса
- K2 Бот «Беру», SLA 5 / 15 мин
- K12 Демо-выпускной и бандл

Стратегические (основной бюджет)

- K10 Страница подключения в приложении
- K5 Воронка «Подключение» в Bitrix24
- K8 ИНН в форме и ИИ-бриф заявки
- K9 Агенты почты и напоминаний
- K16 Дашборд и еженедельный отчёт
- K15 ИИ-проверка фото и сканов

После замера (по его данным)

- K7 Телефония в Bitrix24
- K13 Агент допродажи и удержание
- K14 Монитор тест-площадки

Мелкие улучшение

- K11 Флоу для неподключённых

Берём 12 контрмер из 16: четыре - после замера

Моя платформа

К1 Вебхуки в Bitrix24

ЧТО BotHelp, лид-форма ВК и квиз шлют заявку прямо в CRM с источником и UTM-метками

ЗАЧЕМ Убирает ручной шлюз через почту, главную причину ожидания звонка до суток. Настройка без разработки

Нед 1…3 · админ Bitrix24

К2 Бот «Беру» и SLA 5 / 15 мин

ЧТО Карточка лида в Telegram: нажатие назначает в CRM и чате; нет нажатия 5 мин: по очереди, нет звонка 15 мин: эскалация

ЗАЧЕМ Снимает гонку реакций и двойное назначение ответственного: звонок гарантирован каждому лиду

Нед 3…5 · руководитель ОП

К3 Регламенты с Р-01 по Р-09

ЧТО Короткие правила по шагам: владелец, срок, показатель; лимит работы через нашу учётную запись 30 дней

ЗАЧЕМ Без хозяина и срока у шага любые инструменты не работают. Ничего не стоит, кроме времени

Нед 1…3 и 5…8 · менеджер продукта

К4 Общий ящик во всех заявках

ЧТО Почта ответственного в каждой заявке: один ящик компании, подключённый к сделкам Bitrix24

ЗАЧЕМ Письма и архив Минтранса больше не уходят мимо нас. Закрывает две причины и служит фундаментом для агентов

Нед 1 · специалист по подключению

К6 Реестр отправлений и дублёр

ЧТО Трек-номер в сделке, задача офису при доставке, SLA 1 рабочий день, дублёр на время отпуска

ЗАЧЕМ Срочный путь перестаёт быть самым медленным: уходит ожидание до месяца в офисе

Нед 1…2 · офис-менеджер

К12 Демо-выпускной и бандл

ЧТО Финал подключения: демо с синхронизацией, первым рейсом и выбором пакета; бандл «подключение + пакет»

ЗАЧЕМ Закрывает обрыв воронки в момент наибольшего доверия. Почти без разработки, пилот в 1-й месяц

Нед 3…5 · руководитель ОП

К5 Воронка «Подключение»

ЧТО 13 стадий этапа 2 в Bitrix24: обязательные поля, SLA каждой стадии и история переходов

ЗАЧЕМ Каждая заявка видна: стадия, срок, следующий шаг. Основа для агентов, дашборда и страницы в приложении

Нед 2…5 · админ Bitrix24

К8 ИНН в форме и ИИ-бриф

ЧТО ИНН вторым шагом формы; по нему ЕГРЮЛ, лицензия и черновик заявки в Минтранс ещё до звонка

ЗАЧЕМ Менеджер звонит с готовой заявкой: исчезают 1…3 дня сбора данных, растёт конверсия

Нед 6…10 · разработка, менеджер продукта

К9 Агенты почты и напоминаний

ЧТО ИИ разбирает ответы Минтранса, двигает стадии и пишет напоминания по графику; человек подтверждает

ЗАЧЕМ Вместо 50 ручных писем на заявку ноль. Время ожидания Минтранса видно и становится аргументом

Нед 5…8 · разработка

К10 Страница подключения в приложении

ЧТО Стадии, сроки, «на чьей стороне мяч» и все 7 действий клиента в приложении

ЗАЧЕМ Прозрачность держит регламенты, визиты формируют привычку: главный рычаг активации с 40 % до 70 %

Нед 4…12 · менеджер продукта, разработка

К16 Дашборд и отчёт по понедельникам

ЧТО 14 метрик из Bitrix24 и приложения, ежедневные нарушения SLA, отчёт ИИ-аналитика раз в неделю

ЗАЧЕМ Без данных нельзя доказать эффект мер и удержать регламенты через полгода

Нед 4…7 · менеджер продукта

К11 Флоу для неподключённых

ЧТО Перевозчик без рег. номера в приложении попадает на страницу подключения, а не в тупик

ЗАЧЕМ Возвращает лидов по прямой ссылке, которые сейчас теряются полностью. Дёшево поверх К10

Нед 9…11 · разработка

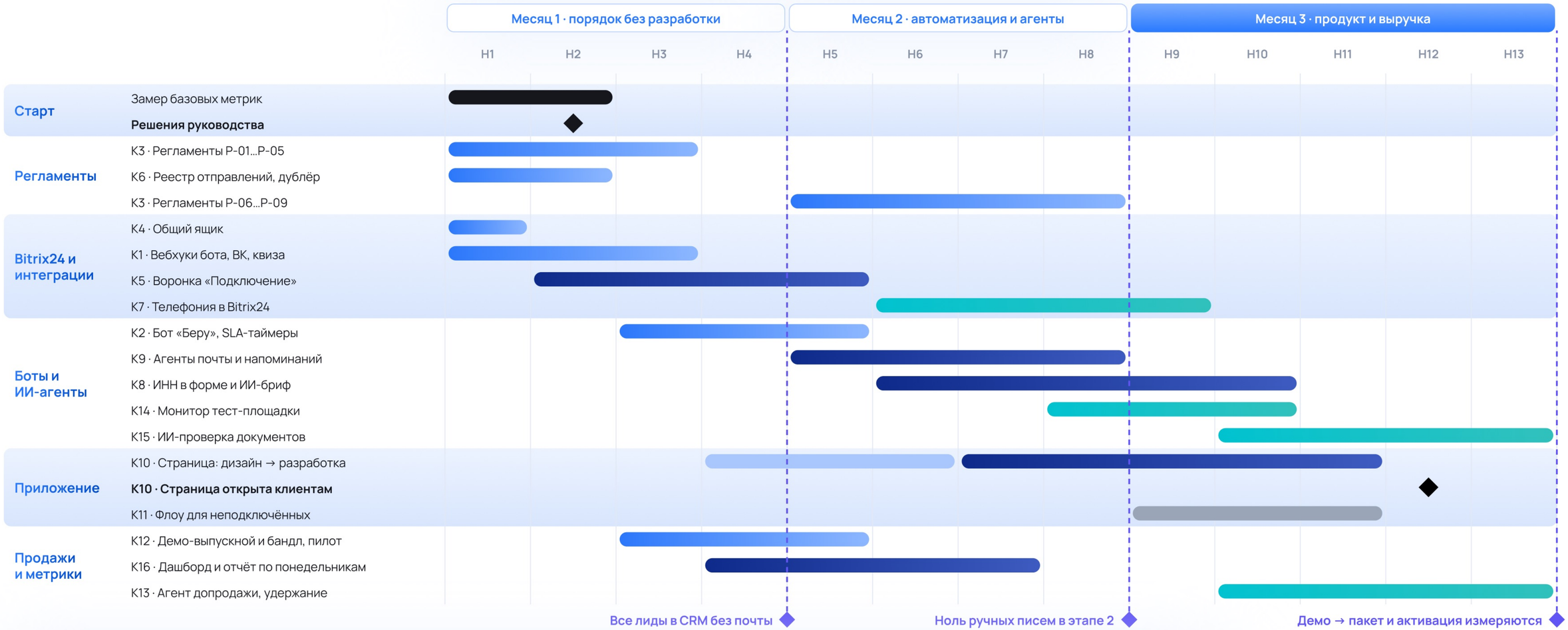
Откладываем до замера

К7 телефония в Bitrix24 · К13 агент допродажи · К14 монитор тест-площадки · К15 ИИ-проверка документов

Эффект не выше 3 при затратах 3: берём в работу, только если двухнедельный замер покажет, что проблема крупнее экспертной оценки.
Сроки на карточках указаны в неделях от старта, как на диаграмме Ганта

Сначала порядок, затем агенты, затем продукт

Моя платформа



быстрые победы · стратегические · мелкие улучшения · после замера · дизайн K10 · веха · ворота фазы: условие перехода

H: неделя от старта
светлая часть K10: дизайн

Моя платформа

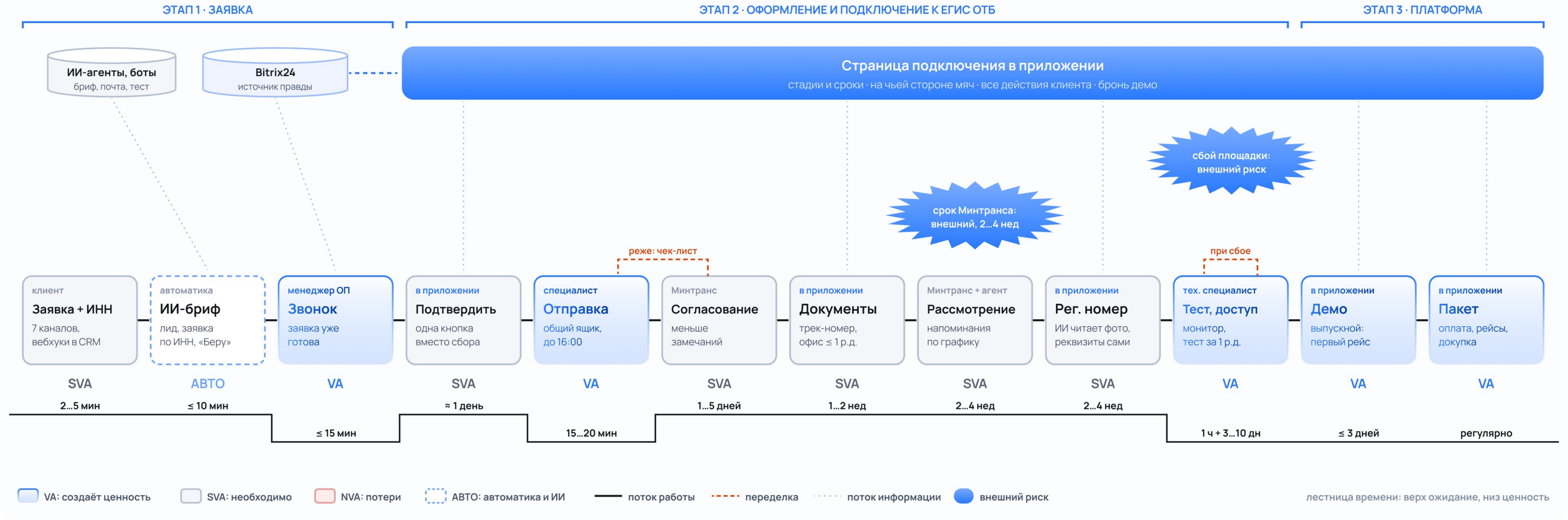
Быстрее всего ускорим вход, дороже всего обойдётся этап 3

Показатель	Сейчас	Через 90 дней
Первый звонок, чат-бот и ВК	от 3 часов до суток и дольше	≤ 15 мин
Каналы с ручным вводом в CRM	3 из 7	0
Лиды из приложения	теряются	в воронке этапа 2
Заявка на подключение	1 или 2 часа плюс сбор данных	готова к 1-му звонку
Письмо в офисе Москвы	до 1 месяца	≤ 1 рабочего дня
Ручные напоминания Минтрансу	до 50 на заявку	0
Активация в приложении	≈ 40 %	≥ 70 % (ориентир)
Переход на платформу	процесса нет	процесс есть, конверсия видна

Сроки Минтранса мы не контролируем, но убираем собственную долю ожидания и видим каждую заявку

Одна система, приложение в центре, процесс до оплаты

Моя платформа



≈ 1,5–4,5 мес
время цикла до доступа (было 1,5–6 мес)

≈ 2 ч
активная работа команды (было 4–5 ч)

0
ручных писем Минтрансу (было до 50)

≥ 70%
активация в приложении (было ≈ 40%)

Восемь качественных изменений процесса

Моя платформа

Вход заявок

Было: заявки в почте, чате и CRM вперемешку

Стало: единая точка входа: все 7 каналов сами создают лид в Bitrix24

Распределение лидов

Было: «кто быстрее поставит 💙», ответственный дважды

Стало: бот «Беру» назначает по правилу, SLA 5 / 15 минут и эскалация

Первый звонок

Было: менеджер собирает данные клиента с нуля

Стало: менеджер звонит с готовой заявкой, собранной по ИНН

Ответственность

Было: процесс держится на договорённостях

Стало: у каждого шага владелец, срок и показатель на дашборде

Работа с Минтрансом

Было: личные ящики и ручные напоминания

Стало: общий ящик в сделке, ИИ-агенты разбирают ответы и напоминают

Роль приложения

Было: появляется только после подключения

Стало: центр процесса: все действия клиента в приложении с первого дня

Прозрачность

Было: статус заявки знает только менеджер

Стало: клиент видит стадии, сроки и на чьей стороне мяч

Финал процесса

Было: после «услуга оказана» клиента отпускаем

Стало: демо-выпускной, первый рейс и пакет: подключение ведёт к выручке

Выводы по проекту

Моя платформа

Что показала диагностика

- 3 этапа и 7 каналов, данные в пяти несвязанных системах
- 18 потерь и 5 корневых причин, большинство в нашей зоне
- 4 или 5 часов ценности за срок от 1,5 до 6 месяцев; в приложение приходят ≈ 40 %

Что предлагаем изменить

- Единая точка входа в Bitrix24 и распределение лидов по правилу
- Регламенты с владельцами, общий ящик и ИИ-агенты вместо ручных писем
- Приложение как центр подключения, в финале демо-выпускной и пакет

Ориентиры на 90 дней после запуска

- Первый звонок ≤ 15 минут в любом канале
- 0 ручных писем Минтрансу, письмо в офисе ≤ 1 рабочего дня
- Активация в приложении ≥ 70 % вместо ≈ 40 %

Как проверить результат

- Базовый замер 2 недели до старта: выгрузка Bitrix24, сверка почты и CRM, 10 заявок этапа 2
- Три ворота на 4-й, 8-й и 13-й неделе: переход к следующей фазе только при выполнении условия
- Те же метрики до и после на дашборде; если метрика ухудшилась, чиним механизм до расширения

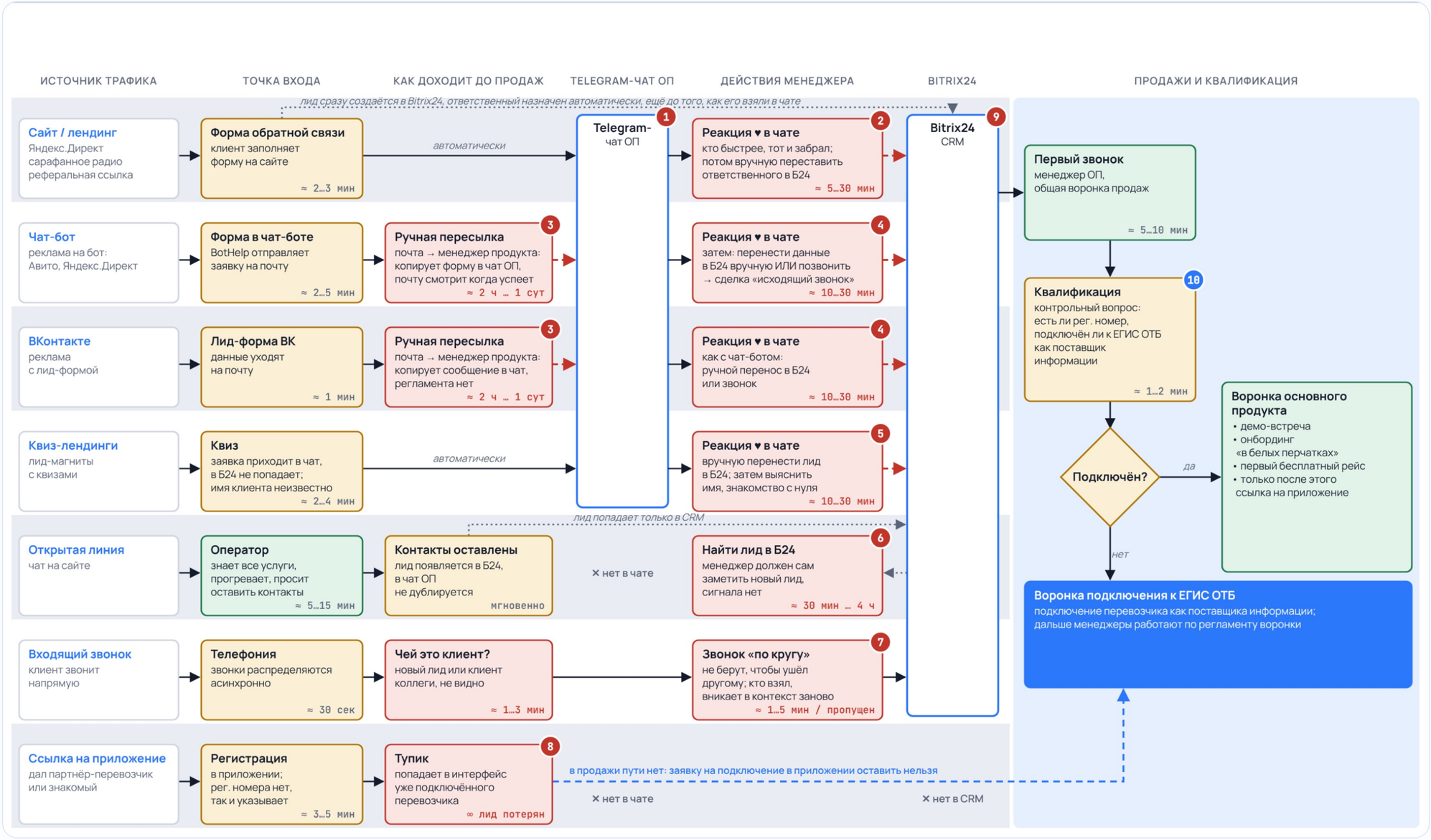
Чему научились

- Сначала карта, потом решения: время теряется в ожидании, а не в работе людей
- Спрашивать «почему» до корневой причины, а не латать симптомы по одному
- Без данных нет аргументов: процесс нужно измерять, прежде чем его менять

ПРИЛОЖЕНИЕ А1 · КПСЦ СЕЙЧАС · ОТ 5 МИНУТ ДО СУТОК+

Этап 1: получение и квалификация заявки

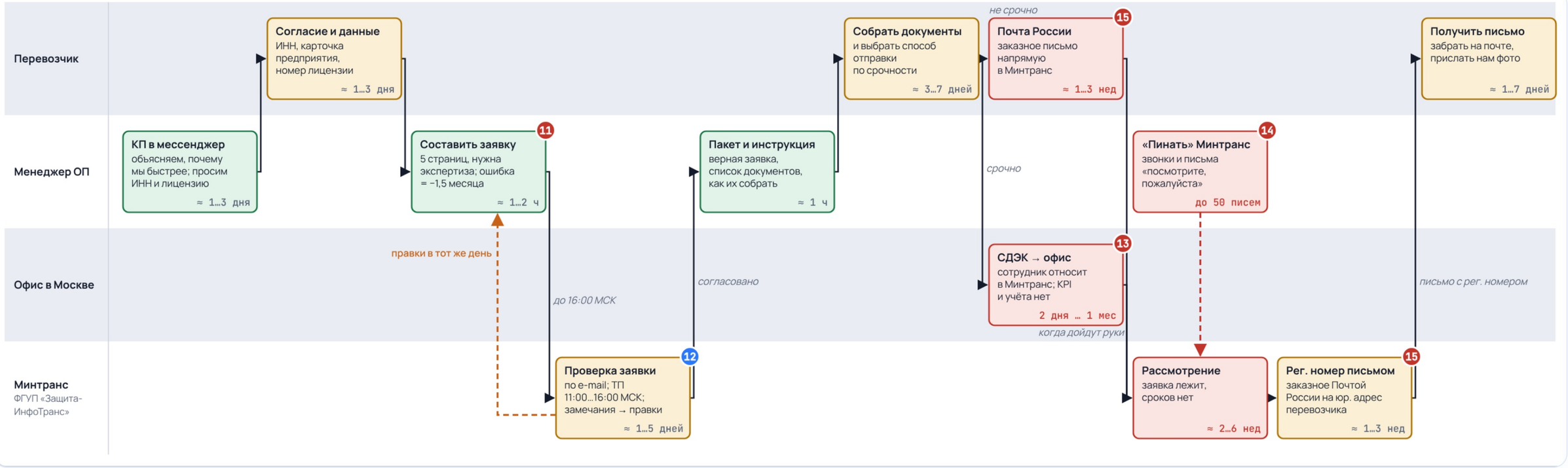
VA: создаёт ценность
NVA: потери
SVA: нужно, без ценности
автоматика или ИИ-агент



ПРИЛОЖЕНИЕ А5 · КПСЦ СЕЙЧАС · ≈ 1…4 МЕСЯЦА

Этап 2а: согласование заявки и рег. номер

VA: создаёт ценность
NVA: потери
SVA: нужно, без ценности
автоматика или ИИ-агент



≈ 1…4 мес.

до регистрационного номера: почти весь путь держится на почте и двух бумажных письмах (15)

до 50

писем и звонков Минтрансу на одну заявку, без графика напоминаний (14)

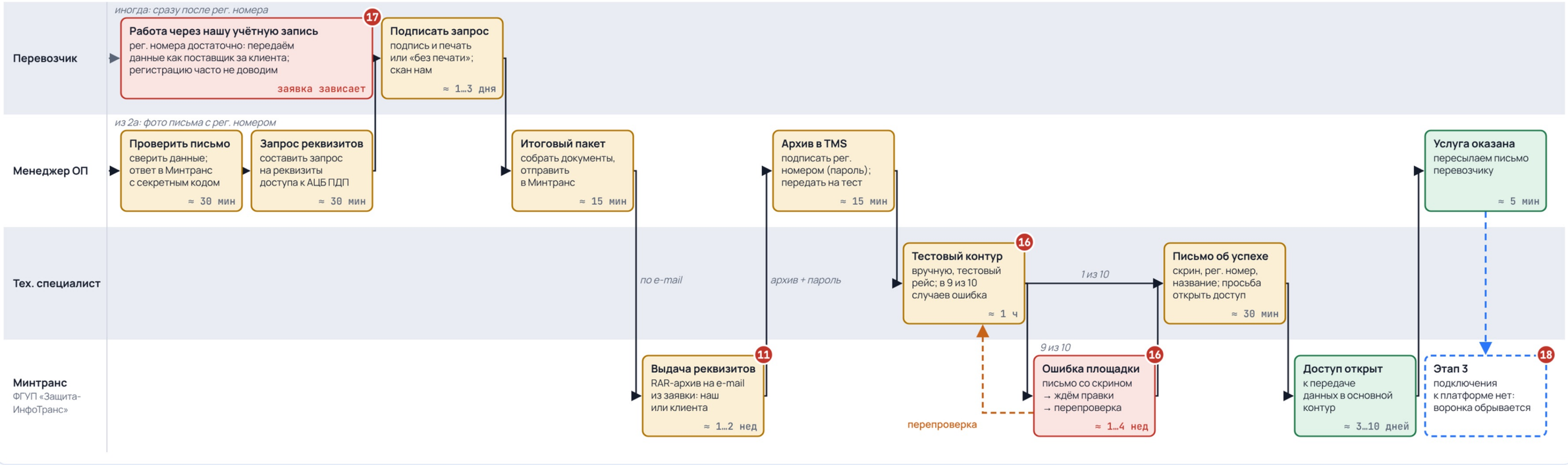
до 1 мес.

может пролежать пакет в московском офисе: срочный путь через СДЭК становится самым медленным (13)

ПРИЛОЖЕНИЕ А6 · КПСЦ СЕЙЧАС · ≈ 2…8 НЕДЕЛЬ

Этап 2б: реквизиты и тестовая площадка

VA: создаёт ценность
NVA: потери
SVA: нужно, без ценности
автоматика или ИИ-агент



≈ 2…8 нед.

от регистрационного номера до открытого доступа к передаче данных

9 из 10

заявок упираются в ошибку тестового контура, цикл «скрин, правка, перепроверка» идёт неделями (16)

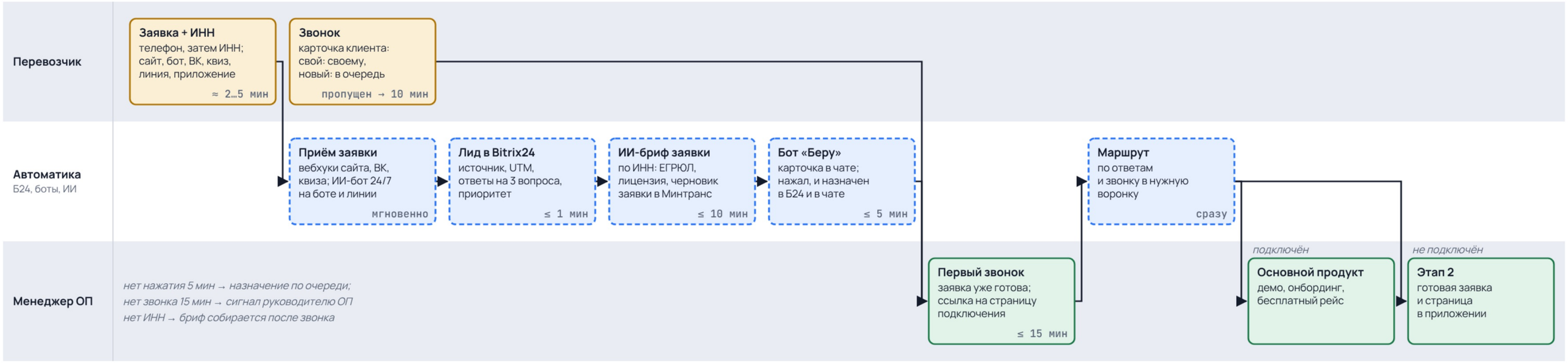
№ 17

работа через нашу учётную запись: клиенту удобно, и регистрацию до конца не доводят

ПРИЛОЖЕНИЕ А11 · КПСЦ ПОСЛЕ · ≤ 15 МИНУТ ДО ЗВОНКА

Этап 1: единый вход для всех каналов

VA: создаёт ценность
NVA: потери
SVA: нужно, без ценности
автоматика или ИИ-агент



≤ 15 мин

до первого звонка из любого из семи каналов

0

ручных пересылок: вебхуки сразу заводят лид в Bitrix24 с источником и UTM-метками

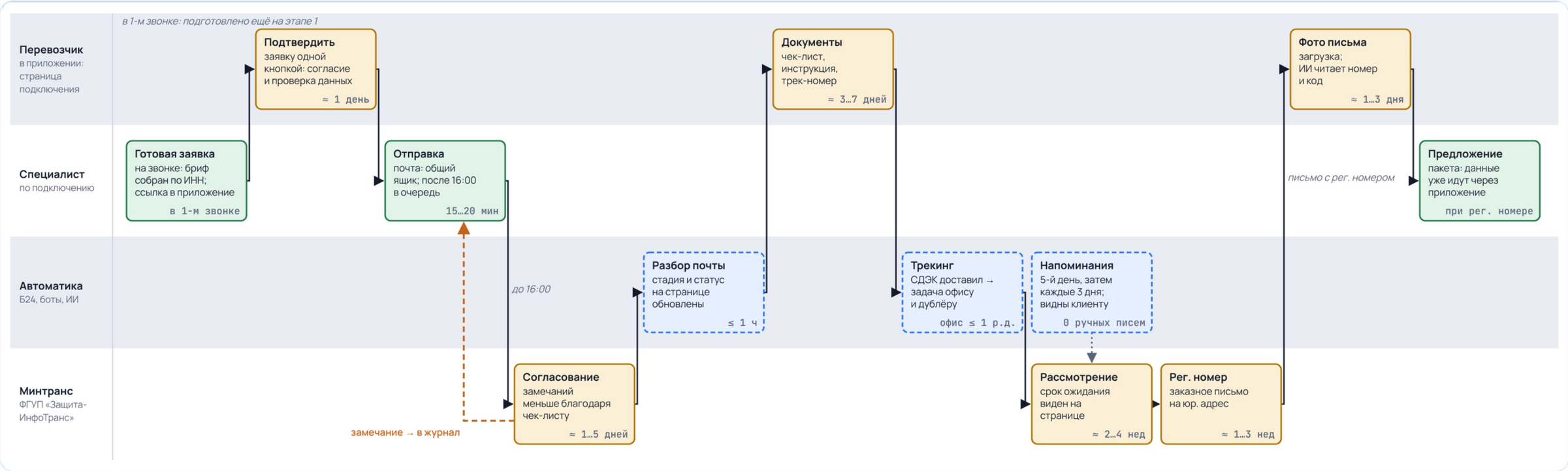
5 / 15 мин

бот «Беру»: нет нажатия 5 минут, назначение по очереди; нет звонка 15 минут, сигнал руководителю ОП

ПРИЛОЖЕНИЕ А12 · КПСЦ ПОСЛЕ · ≈ 1…3 МЕСЯЦА

Этап 2а: заявка и регистрационный номер

VA: создаёт ценность
NVA: потери
SVA: нужно, без ценности
автоматика или ИИ-агент



≈ 1…3 мес.

до регистрационного номера; нижнюю границу задают Минтранс и почта

0 писем

вручную: автонапоминания на 5-й день, затем каждые 3 дня, клиент видит их на странице

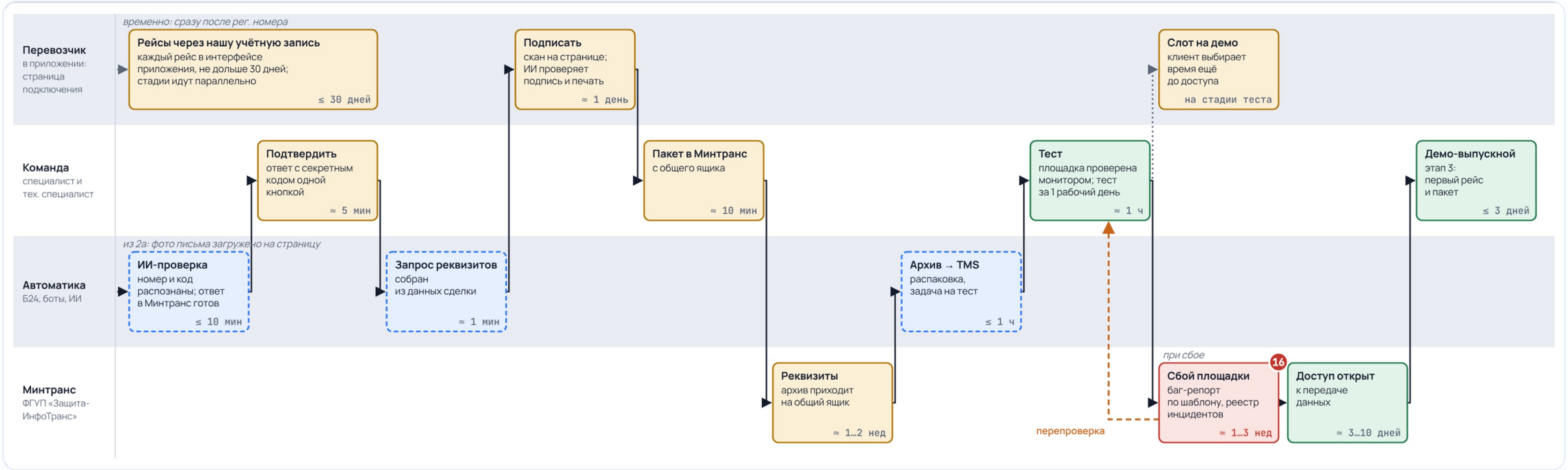
≤ 1 р. д.

офису на доставку пакета: трекинг СДЭК, задача офису и дублёр

ПРИЛОЖЕНИЕ А13 · КПСЦ ПОСЛЕ · ≈ 2…6 НЕДЕЛЬ

Этап 2б: реквизиты доступа и тест

VA: создаёт ценность
NVA: потери
SVA: нужно, без ценности
автоматика или ИИ-агент



≈ 2…6 нед.

до открытого доступа вместо 2…8 недель сейчас

≤ 10 мин

на проверку фото письма: ИИ распознаёт номер и секретный код, ответ Минтрансу готов

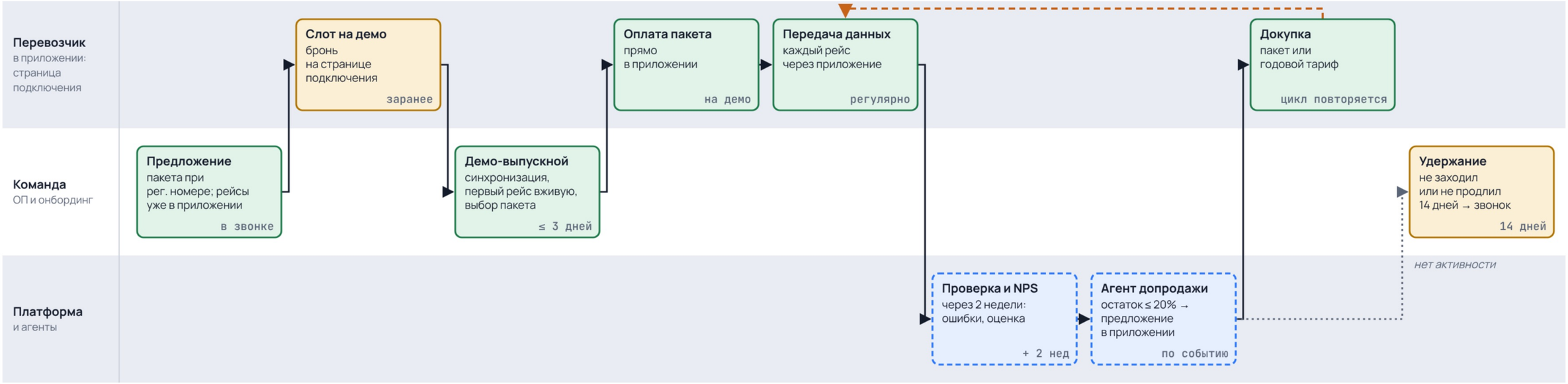
№ 16

сбой тестовой площадки остаётся единственной крупной потерей: баг-репорт по шаблону и реестр инцидентов

ПРИЛОЖЕНИЕ А14 · КПСЦ ПОСЛЕ · ДЕМО ≤ 3 ДНЕЙ

Этап 3: демо-выпускной и цикл покупки

VA: создаёт ценность
SVA: нужно, без ценности
NVA: потери
автоматика или ИИ-агент



≤ 3 дней

от открытия доступа до демо-выпускного: синхронизация, первый рейс вживую, выбор пакета

+2 нед.

проверка и NPS, затем агент допродажи предлагает пакет при остатке списков ≤ 20 %

14 дней

без активности или продления: звонок команды, чтобы удержать клиента