Карта одного процесса

Выберите одну повторяющуюся операцию. Заполняйте карту вместе с человеком, который выполняет работу, и владельцем процесса. Не включайте персональные данные клиентов, пароли и токены доступа.

Поле	Что записать
Процесс	Что должно произойти от начала до завершения
Событие	Как обнаружить начало: заявка, заказ, документ, изменение статуса
Входные данные	Какие сведения нужны; в какой системе находится источник
Действие	Что делает человек или система
Владелец	Какая роль отвечает за результат и исключение
Завершение	Какое наблюдаемое подтверждение означает, что шаг выполнен
Ожидание	Какие сроки действительно согласованы; что делать при превышении
Исключения	Повторное событие, недоступная система, ошибочные данные, отмена
Проверка	Какие реальные примеры и граничные случаи нужны для приёмки
Первый этап	Что входит в запуск; что сознательно остаётся за его границами

Как сравнить кандидатов на первый запуск

Для каждого процесса запишите частоту, ручное время, цену ошибки, доступность данных, владельца и количество исключений. Сначала выбирайте понятный повторяемый маршрут с наблюдаемым результатом. Не складывайте условные баллы в обещание окупаемости.

Учебный пример вывода диагностики

Задача: понять, почему часть новых заявок может остаться без следующего действия. Это условная ситуация, а не наблюдение в компании клиента.

Часть вывода	Пример записи
Маршрут для проверки	Заявка попадает в CRM → назначается менеджер → он отвечает клиенту → фиксирует следующий шаг.
Гипотеза о разрыве	Если менеджер отсутствует, заявка может остаться назначенной без ответа. Гипотезу нужно проверить.
Подтверждение	Просмотреть выборку заявок: время поступления, назначение, первый ответ и случаи без действия. Записать размер выборки и период.
Вариант без разработки	Назначить резервную роль и правило проверки заявок, по которым нет следующего действия.
Вариант с изменением системы	Настроить контроль отсутствия ответа и передачу заявки резервному ответственному.
Критерий проверки	Сравнить долю заявок с подтверждённым действием в согласованный срок. Исходное значение и срок определяются по данным компании.

Это иллюстрация метода, а не клиентский кейс или обещание эффекта. В реальной диагностике подтверждённые наблюдения, гипотезы, ограничения, ожидаемый эффект и бюджет разделяются. Выводы можно передать собственной команде или другому подрядчику.

IT WHITE - https://itwhite.ru/business-process-audit/