Потери при передаче: где уходит время

Шесть видов потерь, ставка часа, три сценария и живая выручка как база

Счёт

Шесть видов потерь дают 167.6 ч в месяц и 80 448 ₽ при ставке 480 ₽/ч. Это 1.99% живой выручки интернет-магазина за октябрь (4 034 686 ₽).

Вид потери	Эпизодов/мес	Часов на эпизод	Часов/мес	Стоимость, ₽	Кто теряет
Ожидание подтверждения	46	0.6	27.6	13 248 ₽	оба отдела
Переделка из-за неполного входа	28	1.4	39.2	18 816 ₽	принимающий
Дубль функции: два отдела делают одно	12	2.2	26.4	12 672 ₽	оба
Возврат «не тот товар» (склад «Претензия»)	19	1.8	34.2	16 416 ₽	поддержка и склад
Ручной перенос между системами	62	0.35	21.7	10 416 ₽	операции
Поиск «где заказ»	74	0.25	18.5	8 880 ₽	склад и поддержка
ИТОГО	241		167.6	80 448 ₽	

Что убирать первым

Сценарий	Убрано потерь	Часов/мес	Деньги/мес	Что делаем
Ничего	0%	167.6	80 448 ₽	как сейчас
Стыки и приёмка	30%	117.3	56 314 ₽	регламент стыков, подтверждение приёмки
Стыки + один вход	50%	83.8	40 224 ₽	+ единый объект передачи вместо трёх каналов
Стыки + вход + отказ от дубля	65%	58.7	28 157 ₽	+ одна функция живёт в одном отделе

Что подтверждено живыми вызовами

Живой факт 08.11.2026	Что это значит для потерь
В 1С Розница есть отдельный склад «Претензия склад»	переделка вынесена в учёт, но не в процесс: товар лежит, причина не меняется
Каналы «соцсети», «мессенджеры», «рассылки»: 73 визита, 0 покупок	внимание потрачено, передача в заказ не произошла
8 складов в справочнике	передача между складами — самый частый стык
Запросы Вебмастера: 172 запроса, у 4 из 5 топовых 0 кликов	передача «показ → клик» не настроена: спрос есть, отклика нет

Данные кейса сконструированы. Живые числа (Метрика, Вебмастер, 1С) — замер 08.11.2026, лог в logi/live.log. Нормы и формулы настоящие.

Данные кейса сконструированы. Нормы, формулы и структура документа — настоящие.