



Технологический аудит – зачем он нужен и как его проводить?

Игорь Лакеев



# 4 вопроса

---

1. Что такое Технологический Аудит и зачем он нужен?
2. Как выглядит Технологический Аудит с точки зрения заказчика?
3. Можно ли проводить Технологический Аудит своими силами?
4. В чем польза от регулярного Технологического Аудита?

# 1. Что такое Технологический Аудит и зачем он нужен?

**ТА – это комплекс мероприятий,  
цель которых определить пути  
продвижения компании на  
рынке за счет своего  
технологического развития**

# ГОСТ Р 57194.3-2016

4.1.2 Основной целью технологического аудита является оценка способности организации разрабатывать и/или внедрять новые технологии, работать с технологическими партнерами, формировать направления развития предприятия для наиболее успешной интеграции или передачи новых технологий либо оценка результатов интеллектуальной деятельности, предназначенных для передачи принимающей стороне при осуществлении трансфера технологий.

# RSM-CERT.COM

Технологический аудит представляет собой процедуру оценки эффективности использования ресурсов предприятия. В процессе технологического аудита определяются сильные и слабые стороны организации. По результатам проведения аудита **даются рекомендации** по технологическому развитию и оптимизации деятельности организации.



# В ходе ТА выявляются



Ключевая  
компетенция



Технологические  
ресурсы



Состояние  
команды

# Цели технологического аудита

## 1

Понять структуру организации и динамику процессов

## 2

Выявить текущие проблемы и возможности их устранения

## 3

Выработать единое представление о способах достижения поставленных целей

**Выходной результат:** набор исполнимых рекомендаций с численной оценкой эффекта по оптимизации процессов и/или запуску новых продуктов и услуг





**”...Нужно бежать со всех ног,  
чтобы только оставаться на  
месте, а чтобы куда-то попасть,  
надо бежать как минимум вдвое  
быстрее!...”** Л. Кэрролл “Алиса в стране чудес”

# Конкурентные преимущества



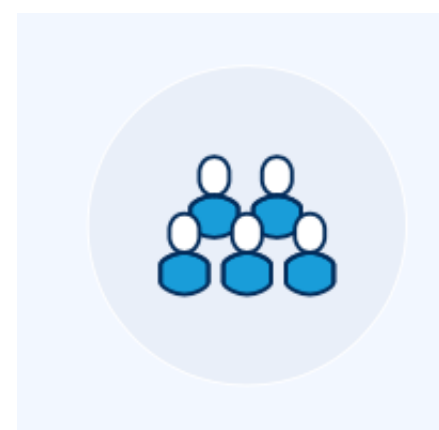
Денежный ресурс



Нематериальные активы



Объекты основных средств



Человеческий потенциал

Технологический Аудит – это инструмент, с помощью которого можно провести оценку эффективности использования этих активов и готовности команды к изменениям, получить рекомендации и предложения, которые позволят сохранить либо получить новые конкурентные преимущества.

## 2. Как выглядит ТА с точки зрения заказчика?

# Кейс 2019-2020



# Коротко о бизнес модели



от 50 тыс. рублей до 1 млн рублей



от 24 до 48 месяцев



ставка по займам от 3 % в месяц

Основной продукт -  
займ по 3 документам  
под залог авто, которое  
остается у владельца



# Лидер в сегменте залогового кредитования



Вы рэнкингах национального рейтингового агентства первые по размеру портфеля из тех, что выдают займы с обеспечением



На конец 2019 года размер портфеля составлял более 3 млрд рублей



Каждый квартал портфель увеличивался примерно на 9%

# Федеральная компания



Присутствие в 68 регионах:  
2 своих и 1900 партнерских  
офисов



16000 займов  
со средним чеком  
233 тыс. рублей



16000 активных  
клиентов



Увеличение  
портфеля на 47%



Рыночная стоимость  
автомобиля в портфеле  
8 миллиардов



# Компания генерирует 70% клиентского трафика



С партнерами работает по модели агентского вознаграждения. Это избавляет от необходимости управления расходами на аренду и обслуживание офисов



Доля повторных клиентов в выдачах растет. На конец 2019 года она достигла 38%

# Постановка задачи

## Текущее состояние:

- У руководителей Sales и Collections большой объем операционных задач
- Планка по ключевым метрикам повышается каждый месяц
- Сложности с выполнением плана

## Целевое состояние:

- Сохранить темп роста компании
- Найти точки роста, ранжировать их от quick wins до долгосрочных проектов и оценить их возможный эффект

# Подготовка



Подписание  
договора/NDA



Встреча  
с заказчиком



Информационное  
мероприятие

# Проведение



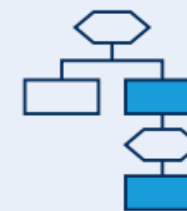
Проведение  
и обработка  
результатов  
анкетирования



Составление  
плана интервью,  
назначение времени



Проведение интервью



Обработка,  
визуализация  
и верификация  
собранных данных

# Подготовка рекомендаций



Формирование гипотез



Оценка гипотез



Формирование  
рекомендаций

# Подготовка рекомендаций



Формирование  
рекомендаций

## Что входит в рекомендации:

- Приблизительная стоимость внедрения
- Потенциальный эффект от внедрения решений
- Кейсы успешного внедрения решений в других компаниях
- Список потенциальных поставщиков данных решений

# CarMoney.Sales

- 1 Привлечен лид
- 2 Заявка заполнена
- 3 Получено предварительное одобрение
- 4 Назначена встреча у партнера
- 5 Клиент приехал на встречу
- 6 Партнер проверил документы и авто
- 7 Получено финальное одобрение
- 8 Клиент подписал документы
- 9 Клиент получил деньги на карту или наличными



# CarMoney.Sales



# Рекомендация – IVR?



Низкое качество лидов



Нежелательные звонки

# Рекомендация – каскадное обогащение



Гипотеза: с помощью каскадного обогащения по мере увеличения стоимости обогащения информацией лидов можно повысить конверсию лид -> заявка на M% не выходя за пределы по стоимости привлечения клиента

# CarMoney.Sales

- 1 Привлечен лид
- 2 **Заявка заполнена**
- 3 **Получено предварительное одобрение**
- 4 Назначена встреча у партнера
- 5 Клиент приехал на встречу
- 6 Партнер проверил документы и авто
- 7 Получено финальное одобрение
- 8 Клиент подписал документы
- 9 Клиент получил деньги на карту или наличными

## Падение конверсии при переходе с этапа 2 на этап 3

**Причина:** отправка поданных заявок на уточнение из-за плохих фотографий авто

## Рекомендация — автоконтроль качества фото

**Причина:** внедрение автоконтроля качества фото в мобильном приложении позволит:

- Уменьшить time to yes на X минут
- Повысить конверсию «заявка — предварительное одобрение» на Y%

# CarMoney.Sales

- 1 Привлечен лид
- 2 Заявка заполнена
- 3 **Получено предварительное одобрение**
- 4 **Назначена встреча у партнера**
- 5 **Клиент приехал на встречу**
- 6 Партнер проверил документы и авто
- 7 Получено финальное одобрение
- 8 Клиент подписал документы
- 9 Клиент получил деньги на карту или наличными

## Рекомендация — технологии анализа аудио



В компании есть техническая возможность различать голоса оператора и клиента.



На основе этих записей можно оценить, с какой вероятностью клиент возьмет займ

**Гипотеза:** анализируя аудиозаписи разговора, можно классифицировать клиента и уточнить стратегию обзвона, что позволит увеличить конверсию «предварительное одобрение — встреча» на N% и «встреча — доезд» на M%

# Аналитические исследования и обзоры рынка

Позволяет отказаться от нерентабельных гипотез и выбрать те, которые целесообразно прорабатывать дальше



**СБЕРБАНК**  
акселератор

500

Стартап Synpatic предлагал различные сценарии использования своих технологий по анализу аудиозаписей для бизнеса

Наши аналитики стали искать все ближайšie аналоги команды Synpatic для того, чтобы:

- Посмотреть практические кейсы и постараться найти что-то похожее на нашу задачу
- Связаться с этими командами напрямую и запросить более детальные консультации

**И нашли 35 компаний**

# Публичная защита



Донести ценность



Ответить на вопросы



Зафиксировать план работ по проекту



# Условия проведения

- 1 Искреннее желание и поддержка руководителя
- 2 Проведение независимыми сторонними специалистами
- 3 Вовлечение персонала с гарантиями анонимности интервью
- 4 Публичное подведение итогов аудита

## 2. Можно ли проводить ТА своими силами?

# 6 принципов проведения ТА

- 1 Компетентность и добросовестность
- 2 **Беспристрастность**
- 3 Профессиональная осмотрительность
- 4 Конфиденциальность
- 5 **Независимость**
- 6 Объективность свидетельствования

ГОСТ Р 57194.3-2016 **Технологический аудит**

# Беспристрастность

«Обязательство собирать достоверные и точные данные технологического аудита.

Заключения, выводы и рекомендации по результатам технологического аудита должны достоверно и точно отражать проведенную работу по технологическому аудиту».

ГОСТ Р 57194.3-2016 **Технологический аудит**

# Независимость

«Обязательность отсутствия у технологического аудитора при формировании его мнения административной, финансовой, имущественной, родственной или какой-либо иной заинтересованности в делах проверяемой организации (области технологического аудита), а также любой зависимости от третьих лиц.

Аудиторы должны быть независимыми от деятельности проверяемой организации во всех случаях и всегда выполнять свою работу таким образом, чтобы быть свободными от предубеждений и конфликтов интересов.

При проведении технологических аудитов аудиторы должны быть независимыми от руководителей подразделений и направлений деятельности, которые они проверяют. Аудиторы должны сохранять объективное мнение в течение всего процесса технологического аудита для обеспечения того, чтобы выводы и заключения аудита основывались только на свидетельствах технологического аудита».

ГОСТ Р 57194.3-2016 **Технологический аудит**



## 4. В чем польза от регулярного Технологического Аудита?



# ВкусВилл

«Летом 2017 года я был уверен, что компания ВкусВилл технологически развита, и мало решений, которые могут улучшить нашу работу. Но ТехАудит выявил более 40 проектов, которые сейчас постепенно внедряются».  
(2018 год)

**Андрей Кривенко**

Основатель и идейный лидер ВкусВилл



# Оценка уровня автоматизации

6 месяцев работы

6 отделов

500+ процессов и подпроцессов

2 сотрудника компании «ТехАудит»

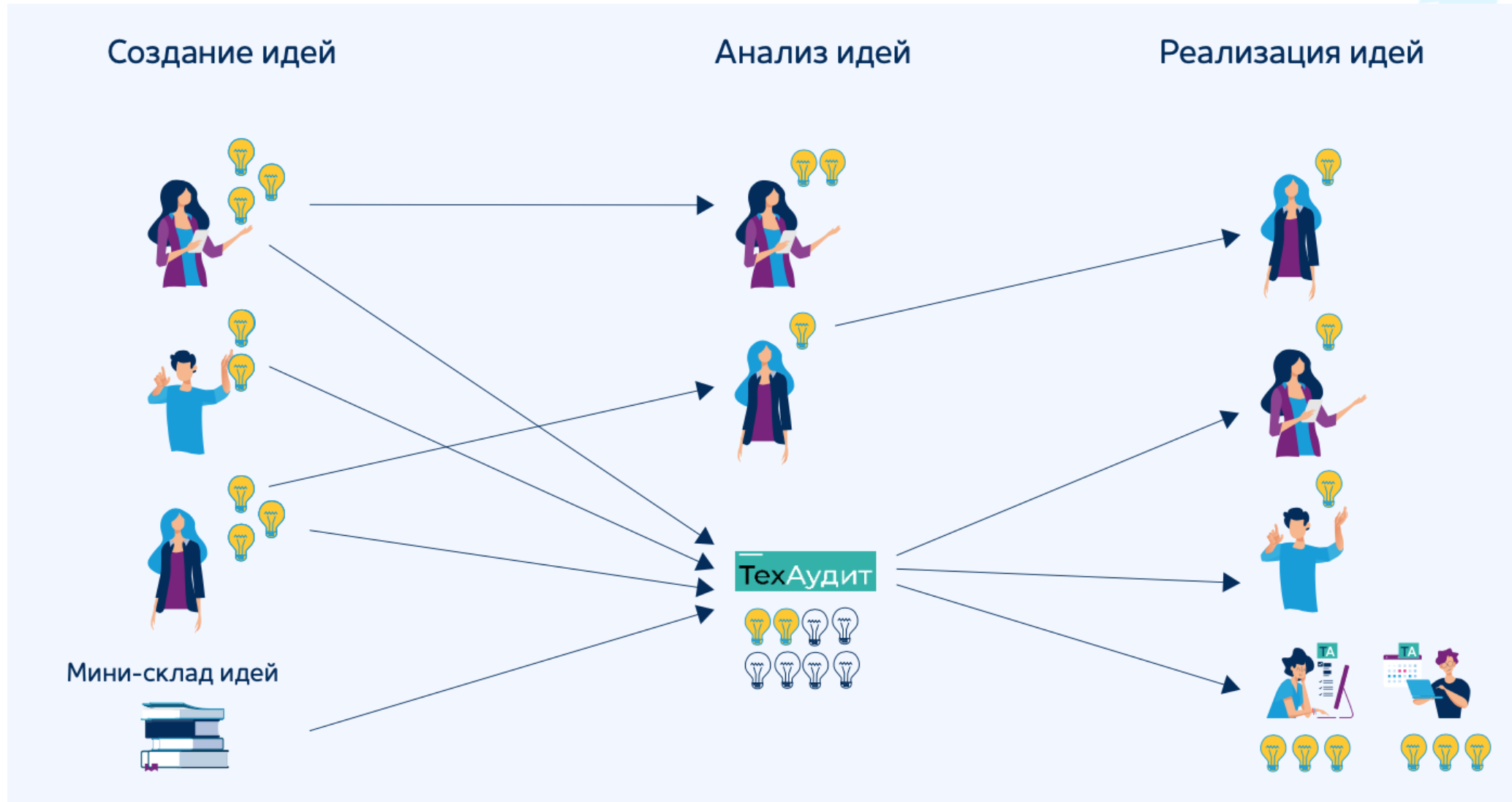
Первая очередь автоматизации — 12 предложений

Вторая очередь автоматизации — более 30 предложений

Технологический  
аудит

Долгосрочное  
сотрудничество

# Ускорение жизненного цикла идеи от зарождения до реализации



# Регулярный аудит = постоянный источник новых идей и конкурентных преимуществ

Тактические проекты



Обзор **сокоматов** для торговых точек и подбор поставщика



Поиск digital решений для **замены** пластиковых карт лояльности



Обзор решений по **автоматизации** процессов горячей линии

# Регулярный аудит = постоянный источник новых идей и конкурентных преимуществ

Стратегические проекты



Исследование программ лояльности топ-100 ритейлеров мира



Обзор кейсов роботизации распределительного центра



Анализ практик экологичности упаковки западных ритейл-сетей

# Регулярный аудит = постоянный источник новых идей и конкурентных преимуществ

Проекты  
любого  
объема

Мы проанализировали

## 160 ТЫСЯЧ

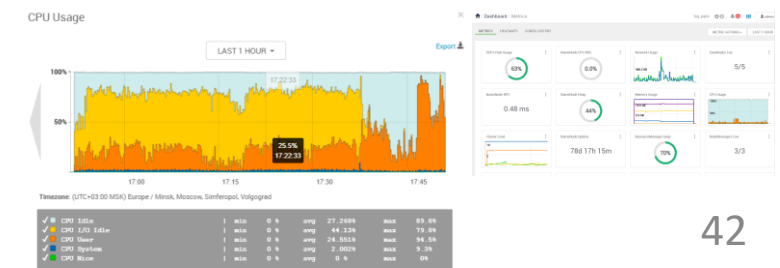
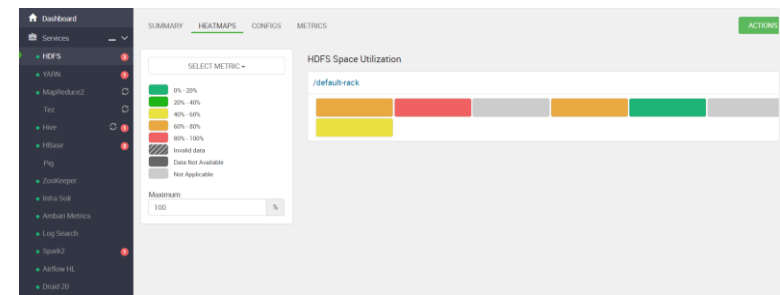
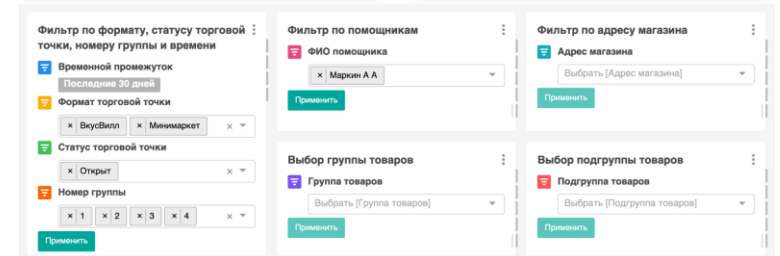
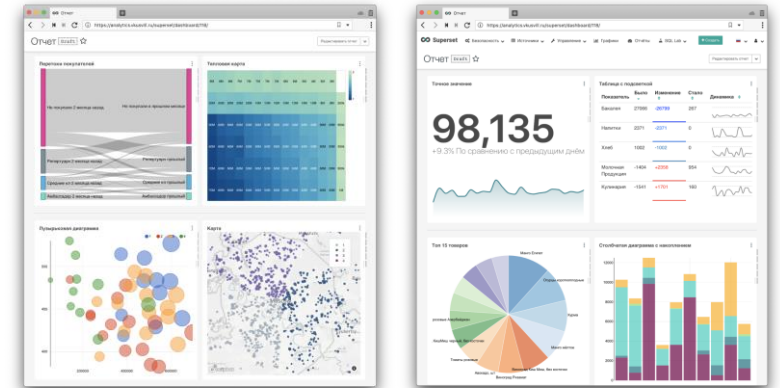
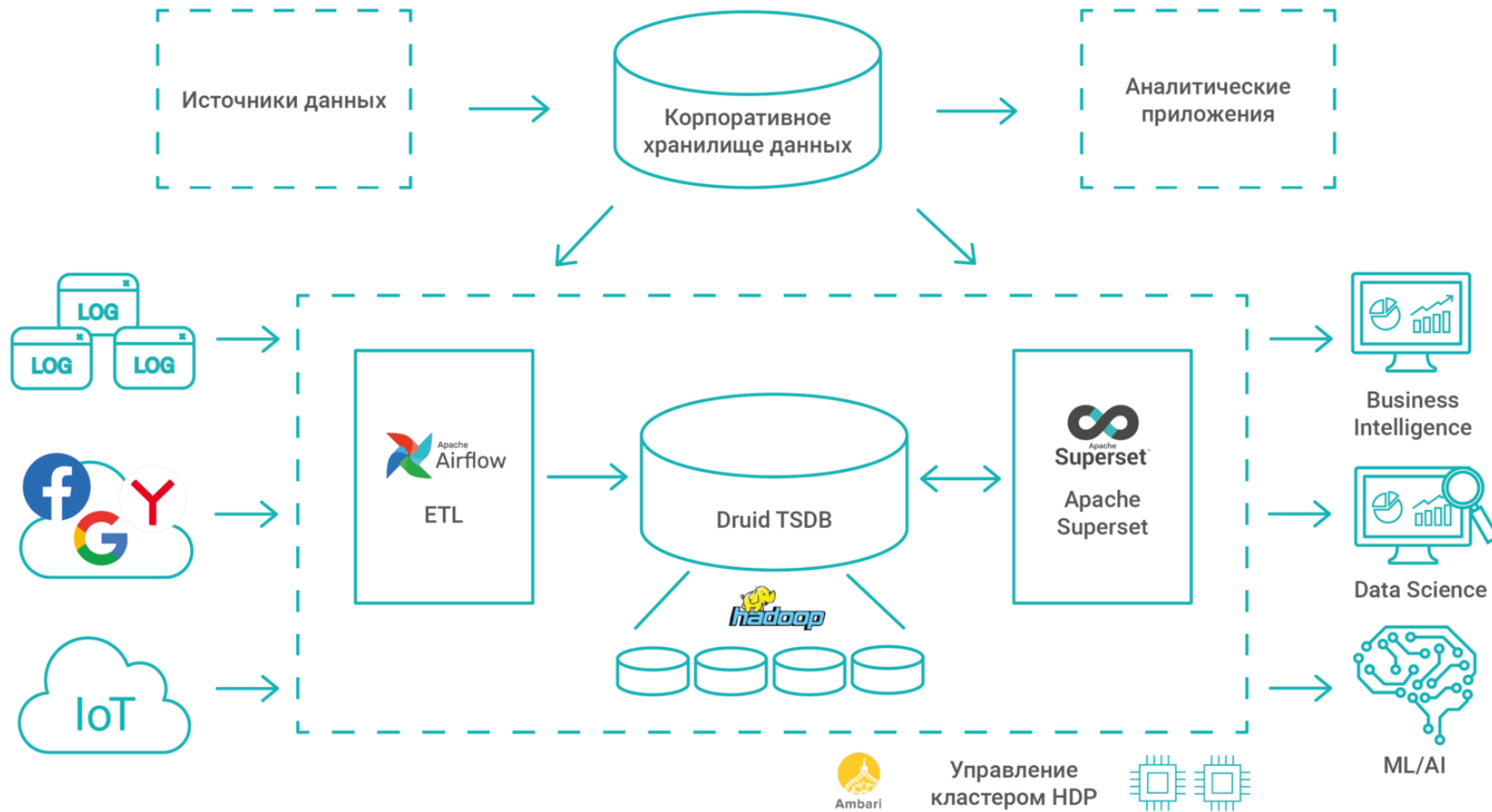
патентов в Retail и нашли

## 350+

новых идей  
для проектов

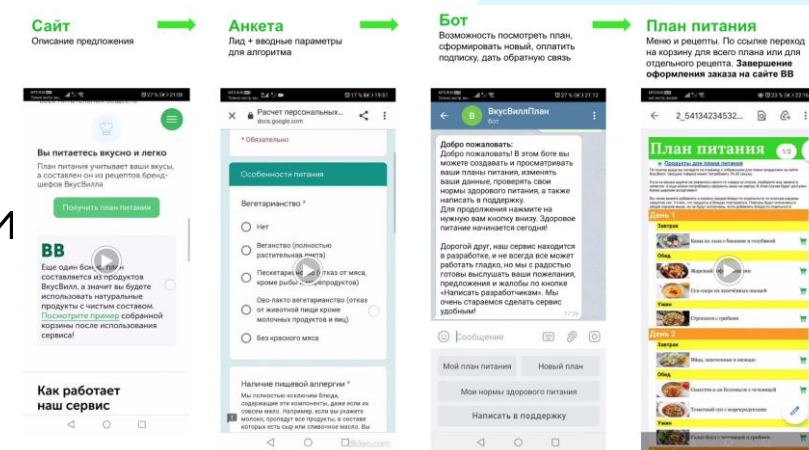


# Регулярный аудит = постоянный источник новых идей и конкурентных преимуществ



# Не только оптимизация, но и новые источники прибыли – кейс [mealplan.vkusvill.ru/](http://mealplan.vkusvill.ru/)

1. Сформулировали идею сервиса
2. Проанализировали 178 разных опытов реализации подобного сервиса
3. Разработали дизайн-проект и пошаговый план реализации MVP для проверки ключевых гипотез
4. Приступили к реализации, уже получили первых платящих клиентов





# Ваши вопросы





**Спасибо  
за внимание**

Email: [ilakeev@techaudit.info](mailto:ilakeev@techaudit.info)

[www.techaudit.info](http://www.techaudit.info)

