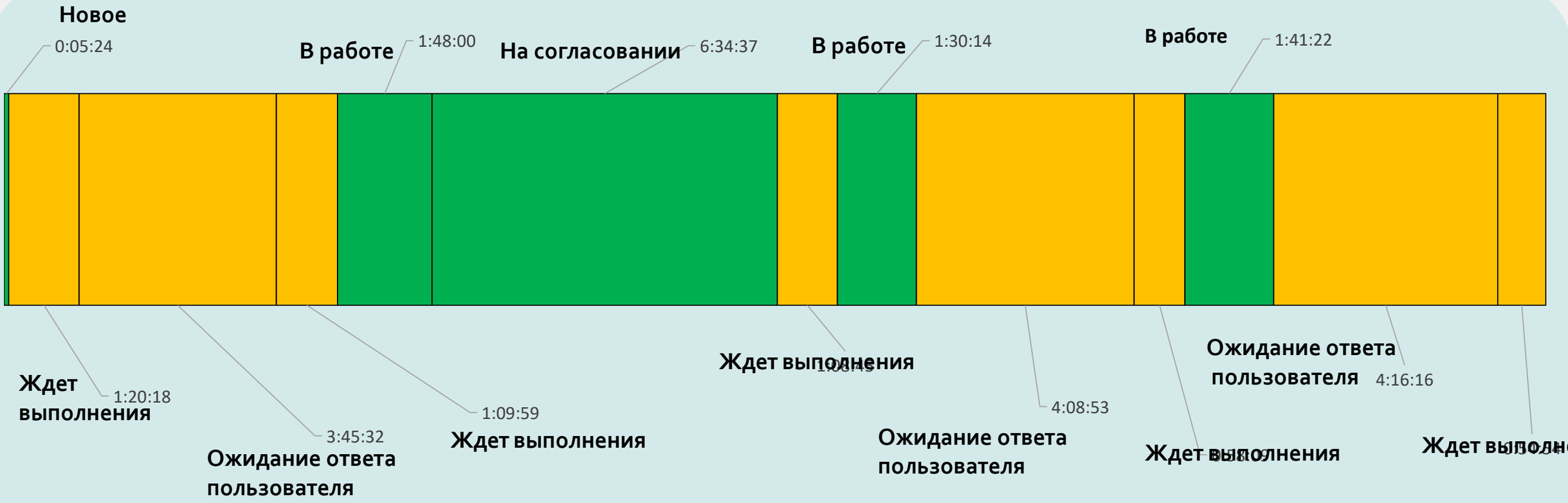
Поток ценности типовой заявки бизнес пользователя

Диаграмма построена на ~21000 созданных в 2025 году обращений

Неэффективное время. Пользователь просто ждет, ИТ в этот момент ни чего не делает.

Эффективное время работы с заявкой , ИТ в этот момент проводит работы



Проблемы:

- Слишком много вопросов пользователю, которые происходят после создания заявки
- Вопросы задаются порционно, а не комплексно и удлиняют время решения заявки
- Отсутствует проактивная позиция нацеленная на быстрое общение с обеих сторон

Последствия:

Заявки решаются в SLA и среднее время решения 8 часов, но в реальности, среднее время решения заявки ~ 30 рабочих часов