ProcesUp↗

RAPORT ZE SCANU PROCESU

# Werandika

## sklep internetowy · dom i ogród

Tak wygląda raport ze Scanu. Przykład oparty na typowym sklepie internetowym zatrudniającym 6 osób w biurze. **Nazwa firmy „Werandika" jest fikcyjna.**

| PROCES | ZAKRES | CZAS SCANU | DATA |
|---|---|---|---|
| od wpłynięcia zamówienia do faktury i odpowiedzi klientowi | biuro, 6 osób (magazyn poza zakresem) | 3 h 40 min, na miejscu | listopad 2026 |

---

ZAWARTOŚĆ


1. Podsumowanie dla właściciela (1 strona)
2. Firma, zakres i metoda
3. Mapa procesu dziś (AS-IS)
4. Obszar 1: przepisywanie zamówień
5. Obszar 2: wspólna skrzynka i reklamacje
6. Obszar 3: raport dla właściciela
7. Proces docelowy (TO-BE) i plan
8. Czego Scan nie obejmuje

RAPORT ZE SCANU · PODSUMOWANIE DLA WŁAŚCICIELA

ProcesUp

# Werandika · sklep internetowy, dom i ogród

Proces: od zamówienia do faktury i odpowiedzi klientowi · biuro, 6 osób · Scan 3 h 40 min · listopad 2026

Przykładowy raport. Nazwa firmy „Werandika" jest fikcyjna, dane oparte na typowym sklepie internetowym zatrudniającym 6 osób w biurze.

**W skrócie.** Biuro traci ok. 27 godzin tygodniowo na pracę, którą da się uprościć lub zautomatyzować. To ok. 0,7 etatu i ok. 85 tys. zł rocznie. Największa strata to ręczne przepisywanie zamówień do Subiekta. Największe ryzyko to reklamacje bez pilnowanego terminu.

**ok. 27 h**
tygodniowo powtarzalnej pracy w 3 obszarach

**ok. 85 tys. zł**
rocznie kosztuje ta praca (60 zł/h)

**ok. 18 h**
tygodniowo do odzyskania

**ok. 57 tys. zł**
rocznie wart jest odzyskany czas

| # | GDZIE UCIEKA CZAS | PRIORYTET | DZIŚ | KOSZT / ROK | DO ODZYSKANIA |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | **Przepisywanie zamówień**<br>Allegro, sklep i maile B2B wpisywane ręcznie do Subiekta. 9 korekt w miesiącu. | wysoki | 14,5 h / tydz. | ok. 45 tys. zł | **ok. 11 h / tydz.** |
| 2 | **Skrzynka i reklamacje**<br>70 maili dziennie bez przypisania. 3 z 23 reklamacji po terminie. | wysoki | 8,8 h / tydz. | ok. 27 tys. zł | **ok. 4,4 h / tydz.** |
| 3 | **Raport dla właściciela**<br>Składany ręcznie z 3 systemów, dane z tygodniowym opóźnieniem. | średni | 4 h / tydz. | ok. 12,5 tys. zł | **ok. 3,2 h / tydz.** |

**Ryzyko do pilnowania od zaraz:** na reklamację konsumenta trzeba odpowiedzieć w 14 dni. Brak odpowiedzi oznacza uznanie reklamacji (art. 7a ustawy o prawach konsumenta).

PIERWSZY KROK · 2–4 TYGODNIE

**Połączyć Shoper, Allegro i Subiekt nexo PRO przez jedno miejsce obsługi zamówień (Base.com).**

Oczekiwany efekt: ok. 11 h tygodniowo mniej przepisywania i mniej korekt. Miernik: czas obsługi zamówienia i liczba korekt w miesiącu.

KROK 2 · 1–2 TYG.
Zasady skrzynki i rejestr reklamacji z przypomnieniem w 10. dniu.

KROK 3 · 1–2 TYG.
Raport poranny o 8:00 i 3–5 wskaźników dla właściciela.

DO DECYZJI
Wdrażamy krok 1 samodzielnie albo z ProcesUp? Raport zostaje u Państwa w obu przypadkach.

Liczby to szacunki z obserwacji i próbek z jednego dnia (koszt pracy 60 zł/h z narzutami, 52 tygodnie). Szczegóły i metoda: strony 3–9 raportu.

# Firma, zakres i metoda

## Firma w liczbach

| | |
|---|---|
| Branża | sklep internetowy, artykuły do domu i ogrodu |
| Asortyment | ok. 1 200 produktów |
| Zamówienia | ok. 40 dziennie: sklep 19, Allegro 18, klienci hurtowi (B2B) 3 |
| Przychód | ok. 3 mln zł rocznie (dane od właściciela) |

## Zespół biura (6 osób)

| | |
|---|---|
| Właściciel | decyzje, zakupy strategiczne, klienci B2B |
| Obsługa zamówień | 2 osoby |
| Obsługa klienta i reklamacje | 1 osoba |
| Zakupy i produkty | 1 osoba |
| Księgowość i płatności | 1 osoba |

## Systemy dziś

| | |
|---|---|
| Sklep | Shoper |
| Marketplace | Allegro, obsługiwane w panelu Allegro |
| Sprzedaż i magazyn | Subiekt nexo PRO |
| Ceny zakupu, raporty | Excel |
| Poczta | wspólna skrzynka Gmail „sklep@" |
| Pliki pracowników | prywatne dyski |

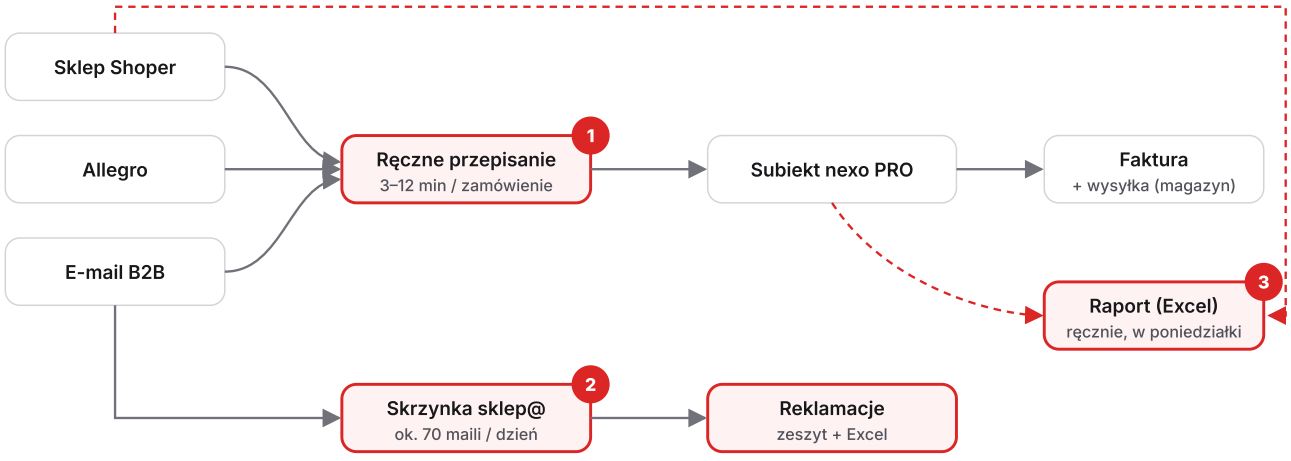
## Jak przeprowadziliśmy Scan

- ✔ rozmowa z właścicielem: 30 min
- ✔ obserwacja pracy na 2 stanowiskach: obsługa zamówień i obsługa klienta, ok. 2,5 h
- ✔ pomiar czasu na próbce 15 zamówień i 1 dnia poczty
- ✔ przegląd liczby zamówień i reklamacji z ostatnich 30 dni
- ✔ omówienie wniosków: 40 min

> **Założenia do wyliczeń.** Koszt godziny pracy 60 zł z narzutami (ustalony z właścicielem), 52 tygodnie w roku. Czasy to średnie z obserwacji i próbek, nie z pełnego pomiaru. W audycie potwierdzamy je na większej próbie.

# Mapa procesu dziś (AS-IS)

Ten sam klient i to samo zamówienie pojawiają się w 3–4 miejscach. Każde przejście między nimi to ręczna praca i ryzyko błędu.




Czerwone pola i linie przerywane: ręczna praca i przepisywanie danych. Numery = obszary z raportu.

### 1 Zamówienia

Trzy kanały, każdy obsługiwany osobno. Wszystko trafia do Subiekta ręcznie.

### 2 Poczta i reklamacje

Jedna skrzynka dla wszystkich. Nie wiadomo, kto odpowiada za wiadomość i do kiedy.

### 3 Raport

Liczby zbierane ręcznie z Shopera, Allegro i Subiekta. Właściciel widzi je z tygodniowym opóźnieniem.

1

OBSZAR 1 · PRIORYTET: WYSOKI

# Przepisywanie zamówień

## Co zaobserwowaliśmy

- Zamówienia z Allegro są przepisywane z panelu Allegro do Subiekta: dane klienta, produkty, dostawa.
- Zamówienia ze sklepu Shoper również trafiają do Subiekta ręcznie. Shoper nie jest połączony z Subiektem.
- Zamówienia hurtowe przychodzą mailem jako tekst lub zdjęcie listy. Ceny są sprawdzane w osobnym Excelu.
- W ostatnich 30 dniach 9 zamówień wymagało korekty: zły produkt, zła ilość lub błędny adres.

## Ile to kosztuje

| CZYNNOŚĆ | ILE RAZY | CZAS | TYGODNIOWO |
|---|---|---|---|
| Zamówienie z Allegro → Subiekt | 18 / dzień | ok. 4 min | **6,0 h** |
| Zamówienie ze sklepu → Subiekt | 19 / dzień | ok. 3 min | **4,8 h** |
| Zamówienie B2B z maila → Subiekt | 3 / dzień | ok. 12 min | **3,0 h** |
| Korekta błędu (dokument, kontakt z klientem) | ok. 2 / tydz. | ok. 20 min | **0,7 h** |

**Razem: ok. 14,5 h tygodniowo · ok. 750 h i 45 tys. zł rocznie.** Do odzyskania ok. 75%: ok. 11 h tygodniowo, ok. 34 tys. zł rocznie. Część pracy przy zamówieniach B2B zostanie.

## Dlaczego tak się dzieje

Sklep i Allegro zostały uruchomione w różnym czasie i nikt nie połączył ich z Subiektem. Przepisywanie „zawsze tak wyglądało", więc jego koszt nie był liczony. Zamówienia B2B nie mają jednego wzoru.

## Rekomendacja

- ✔ Połączyć Shoper, Allegro i Subiekt nexo PRO przez Base.com: zamówienia w jednym panelu, dokumenty sprzedaży tworzone automatycznie (integracja z Subiektem nexo PRO).
- ✔ Dla klientów B2B: prosty formularz lub plik zamówienia z cennikiem, zamiast wolnego tekstu w mailu.
- ✔ Alternatywa: dedykowany integrator Shoper ↔ Subiekt nexo PRO (np. Sellintegro). Wybór po porównaniu kosztów w audycie.

2

OBSZAR 2 · PRIORYTET: WYSOKI (RYZYKO PRAWNE)

# Wspólna skrzynka i reklamacje

## Co zaobserwowaliśmy

- Do skrzynki „sklep@" trafia ok. 70 maili dziennie: pytania o zamówienia, zwroty, reklamacje, oferty hurtowe.
- Wiadomości nie mają przypisanej osoby. W ciągu godziny obserwacji 3 maile zostały otwarte i zaczęte przez dwie osoby jednocześnie.
- Przy co drugim mailu trzeba szukać zamówienia w trzech miejscach: Shoper, Allegro, Subiekt.
- Reklamacje są zapisywane w zeszycie i w Excelu. W październiku na 23 reklamacje 3 dostały odpowiedź po 14 dniach.

## Ile to kosztuje

| CZYNNOŚĆ | ILE RAZY | CZAS | TYGODNIOWO |
|---|---|---|---|
| Podwójne czytanie i ustalanie, kto odpowiada | codziennie | ok. 45 min | **3,8 h** |
| Szukanie danych zamówienia do odpowiedzi | ok. 30 maili / dzień | ok. 2 min | **5,0 h** |

**Razem: ok. 8,8 h tygodniowo · ok. 27 tys. zł rocznie.** Do odzyskania ok. 50%: ok. 4,4 h tygodniowo, ok. 14 tys. zł rocznie.

Ryzyko: przedsiębiorca musi odpowiedzieć na reklamację konsumenta w ciągu 14 dni od jej otrzymania. Brak odpowiedzi w terminie oznacza, że reklamacja zostaje uznana (art. 7a ustawy o prawach konsumenta). Dotyczyło to 3 z 23 reklamacji w październiku.

## Dlaczego tak się dzieje

Skrzynka jest wspólna, ale nie ma zasad: kto bierze sprawę, jak to oznacza i do kiedy odpowiada. Reklamacje nie mają terminu w żadnym systemie, więc termin pilnuje pamięć jednej osoby.

## Rekomendacja

- ✓ Każda sprawa z poczty dostaje właściciela i termin: skrzynka zespołowa z przypisywaniem albo rejestr spraw (np. w Iskrze).
- ✓ Rejestr reklamacji z datą wpływu i automatycznym przypomnieniem w 10. dniu.
- ✓ Po wdrożeniu kroku 1 dane zamówienia są w jednym miejscu, więc szukanie skraca się samo.

3

OBSZAR 3 · PRIORYTET: ŚREDNI

# Raport dla właściciela

## Co zaobserwowaliśmy

- W poniedziałek osoba z księgowości zbiera dane z panelu Shopera, panelu Allegro i Subiekta do jednego Excela.
- Raport pokazuje sprzedaż z poprzedniego tygodnia. Bieżących danych właściciel nie ma.
- W ciągu tygodnia właściciel dopytuje o pojedyncze liczby, co zajmuje dodatkowy czas zespołu.

## Ile to kosztuje

| CZYNNOŚĆ | ILE RAZY | CZAS | TYGODNIOWO |
|---|---|---|---|
| Składanie raportu tygodniowego | 1 / tydz. | ok. 3 h | **3,0 h** |
| Odpowiedzi na pytania właściciela o liczby | kilka / tydz. | łącznie | **ok. 1,0 h** |

**Razem: ok. 4 h tygodniowo · ok. 12,5 tys. zł rocznie.** Do odzyskania ok. 80%: ok. 3,2 h tygodniowo, ok. 10 tys. zł rocznie. Zysk jakościowy: dane z wczoraj zamiast z zeszłego tygodnia.

## Dlaczego tak się dzieje

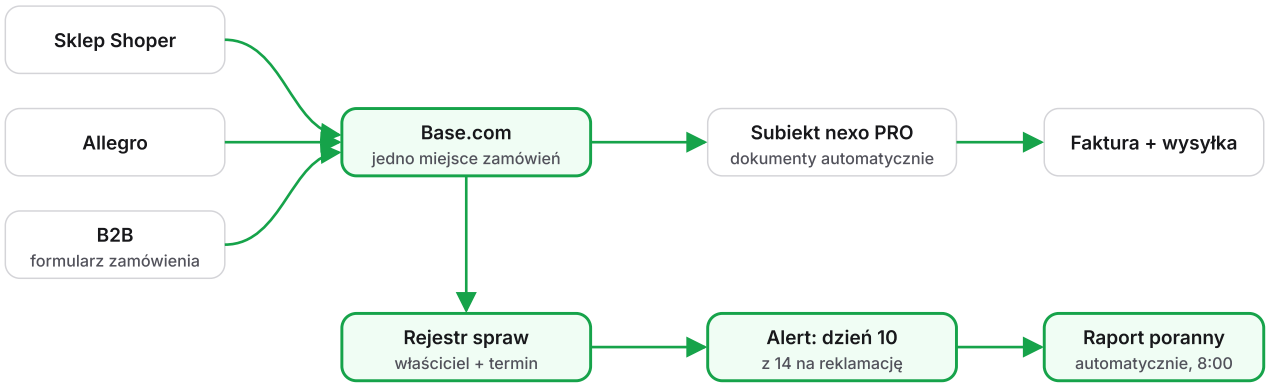
Dane są w trzech systemach i żaden nie pokazuje całości. Excel jest jedynym miejscem, gdzie te dane się spotykają.

## Rekomendacja

- ✔ Po kroku 1 sprzedaż ze wszystkich kanałów jest w jednym miejscu, więc raport może powstawać automatycznie.
- ✔ Raport poranny o 8:00: sprzedaż wczoraj, zamówienia niewysłane, reklamacje z terminem, np. w Iskrze.
- ✔ Ustalić 3–5 wskaźników, które właściciel naprawdę ogląda.

# Proces docelowy (TO-BE) i plan

Dane wpisane raz. Każda sprawa ma właściciela i termin. Właściciel widzi liczby bez pytania.




| KROK | CO ROBIMY | CZAS | PO CZYM POZNAMY EFEKT |
|---|---|---|---|
| 1 | Połączenie Shoper + Allegro + Subiekt nexo PRO przez Base.com, formularz zamówień B2B | 2–4 tyg. | czas obsługi zamówienia, liczba korekt |
| 2 | Zasady skrzynki, rejestr reklamacji z alertem w 10. dniu | 1–2 tyg. | 0 reklamacji po terminie, czas odpowiedzi |
| 3 | Raport poranny i 3–5 wskaźników dla właściciela | 1–2 tyg. | raport codziennie o 8:00, bez pracy ręcznej |

> Czasy wdrożenia są orientacyjne i zależą od konfiguracji kont i dostępności zespołu. Koszty narzędzi i wdrożenia nie są częścią Scanu. Przygotowujemy je w ofercie po decyzji o dalszych krokach.

## Czego Scan nie obejmuje

Scan trwa do 4 godzin, więc pokazuje najważniejsze miejsca strat, a nie pełny obraz firmy. Liczby w raporcie to szacunki z obserwacji i próbek.

- Magazyn, kompletacja i wysyłka: nie były obserwowane.
- Marże, ceny zakupu i finanse firmy.
- Bezpieczeństwo IT, uprawnienia i kopie zapasowe.
- Zgodność z RODO i dokumentacja prawna.
- Dokładny koszt licencji i wdrożenia narzędzi.

## Co sprawdzimy w audycie

- ✓ Pomiar czasów na pełnym tygodniu, nie na próbce.
- ✓ Pełna mapa procesu razem z magazynem.
- ✓ Porównanie 2–3 sposobów integracji i ich kosztów.
- ✓ Plan wdrożenia z kolejnością, odpowiedzialnymi i wskaźnikami.

**Dalsze kroki**
Raport zostaje u Państwa. Pierwszy krok można wdrożyć samodzielnie albo z nami.

**ProcesUp sp. z o.o.**
Aleja Niepodległości 14A/527, 65-048 Zielona Góra
tel. 572 158 005