ARVEXO

ПРИКЛАД. ЦИФРИ УМОВНІ

КНИГА ДІАГНОСТИКИ

«Умовна Дистрибуція»

Оптова дистрибуція · 85 людей · виручка 120 млн грн на рік · маржа 18%

5 520 000 грн/рік

маржі компанія втрачає в п’яти точках. Хвиля 1 закриває 2 928 000 грн/рік.

ДІАГНОСТИКУ ПРОВІВ

Дмитро Добронос, засновник ARVEXO

ДАТА

06.10.2026

ГРИФ

Конфіденційно. NDA від 14.09.2026

Зміст

01 Головний висновок 03

02 Як компанія працює зараз 04

03 Точки втрат 06

04 Операційна система компанії 12

05 Карта «як зараз / як буде» 13

06 Реєстр процесів 15

07 План трансформації хвилями 16

08 Окупність 17

09 Безпека і дані. Додатки 18

Як читати цю книгу

КОЛЬОРИ

- **Бурштиновий** — втрата або проблема: «як зараз», ціна втрати.
- **Ціан** — система: AI-агенти, код, «як буде».

МІТКИ

`факт` є у ваших вивантаженнях або документах

`розрахунок` формула з вашими цифрами

`оцінка` цифри немає, даємо обережну оцінку

Втрати рахуємо в маржі або прямих витратах, а не у виручці. Тільки з даних компанії, без середніх по ринку. Прострочену дебіторку показуємо окремо: це не втрата, а заморожені гроші.

ПРИКЛАД

Компанія втрачає 5,5 млн грн маржі на рік у п’яти точках

460 000 грн/міс
втрати на місяць

16 / 12
процесів описано / можна автоматизувати

210 год/міс
ручної роботи менеджерів заберуть AI-агенти

3,8 млн грн
простроченої дебіторки — заморожені гроші

Три найбільші втрати

Контракти, програні через повільну комерційну пропозицію	**1 728 000 грн/рік**
Клієнти, які тихо перестали замовляти	**1 296 000 грн/рік**
Знижки без контролю і старі ціни	**1 200 000 грн/рік**

ЩО ВПРОВАДЖУЄМО ПЕРШИМ

Хвиля 1: AI-агент КП і ліміти знижок. Ефект 2 928 000 грн/рік. Термін 4–6 тижнів.

Ролі: 210 год/міс рутини — це 1,3 ставки менеджера. Двох менеджерів, яких планували найняти під зростання, можна не наймати.

ГОЛОВНИЙ РИЗИК, ЯКЩО НІЧОГО НЕ ЗМІНЮВАТИ

40% обороту, 48 млн грн на рік, ведуть два старші менеджери. Історія їхніх клієнтів — в особистих Telegram. Якщо один піде, компанія втратить клієнтів так само, як у точці 5, тільки в кілька разів більше.

Джерело: розмова з власником, голосові і записи екрана 5 співробітників, вивантаження KeyCRM і BAS за 12 місяців.

ПРИКЛАД

Від запиту до оплати: 6 кроків, 4 системи, 3 ручні переноси

Так заявка клієнта проходить через компанію сьогодні. Бурштином позначено місця, де робота йде руками і де губляться гроші.

1 **Запит** — Telegram, пошта, сайт — менеджер передруковує

2 **Реєстрація** — KeyCRM

3 **КП** — Excel + BAS — вручну, 3 дні

4 **Знижка** — телефон — без ліміту

5 **Рахунок і відвантаження** — BAS, Нова пошта

6 **Оплата** — банк, BAS — прострочку видно пізно

Карта компанії

3	6	4	38	24	5	5
Керівництво	Продажі	Закупівлі	Склад	Логістика	Бухгалтерія	Адмін і IT

ДЕ ЖИВУТЬ ДАНІ

KeyCRM	запити, угоди, дати КП; заповнено на 60%
BAS	продажі, ціни, залишки, дебіторка
Excel	прайс, звіт власнику, план продажів
Telegram	домовленості з клієнтами, особисті чати менеджерів

ЩО ПРАЦЮЄ ДОБРЕ І ЧОГО НЕ ЧІПАЄМО

Склад і відвантаження: залишки в BAS точні, ТТН Нової пошти створюються з BAS автоматично. Тут автоматизація нічого не додасть.

Джерело: розмова з власником, оргструктура, голосові 5 співробітників, записи екрана менеджерів.

На кому тримається компанія

ЧАСТКА ОБОРОТУ ЗА МЕНЕДЖЕРАМИ, %



Джерело: BAS, продажі по відповідальних за 12 місяців. Разом 100% = 120 млн грн.

ЛЮДИНА	ЩО ЗНАЄ ТІЛЬКИ ВОНА	ЩО СТАНЕТЬСЯ, ЯКЩО ПІДЕ
Старші менеджери 1 і 2	Історію, ціни й домовленості 40% клієнтів	**Ризик до 48 млн грн обороту. Приклад уже був: точка 5.**
Керівник продажів	Хто яку знижку отримав і чому	**Знижки стануть ще менш керованими**
Головний бухгалтер	Кому і коли нагадувати про оплату	**Прострочена дебіторка росте**

ЩО З ЦИМ РОБИМО

Переносимо історію клієнтів з особистих чатів у цифровий мозок компанії (хвиля 2). Тоді клієнт належить компанії, а не менеджеру.

Примітка: імена співробітників у книзі замінено ролями. У реальній книзі імена своїх співробітників ви бачите, контрагентів — ні.

ТОЧКА ВТРАТ 1 3 5

Контракти, програні через повільну комерційну пропозицію

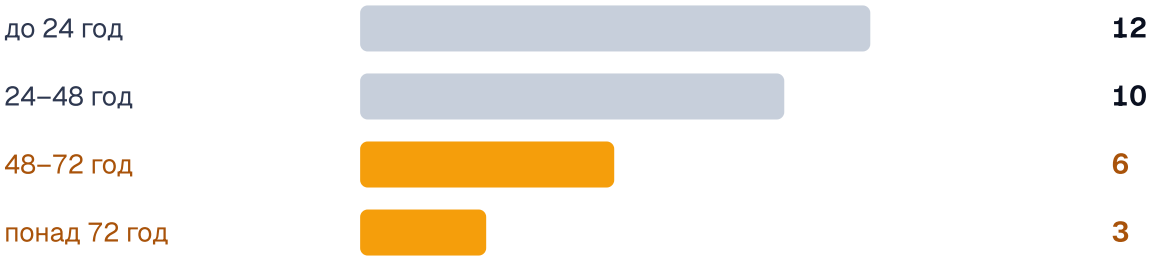
Великі запити чекають на КП два-три дні. За цей час клієнт отримує пропозицію від конкурента і підписує з ним.

ЦІНА **1 728 000 грн/рік** 144 000 грн/міс

РОЗРАХУНОК

4 контракти на рік × 2 400 000 грн обсягу × 18% маржі

ЧАС ВІД ЗАПИТУ ДО КП, ЗАПИТИ ПОНАД 1 МЛН ГРН, ШТ.



9 запитів чекали на КП понад 48 годин. 4 з них закриті з причиною «обрали іншого постачальника».

МІТКА

факт + розрахунок

ХВИЛЯ

1

ЧИМ ЗАКРИВАЄТЬСЯ

AI-агент КП. Готує КП з актуальних цін і залишків за 40 хвилин. Відправку підтверджує менеджер.

ДЖЕРЕЛО

KeyCRM: 31 запит понад 1 млн грн за 12 місяців, дати запиту і КП, причини відмови. Запис екрана менеджера: як збирається КП.

ТОЧКА ВТРАТ 2 3 5

Клієнти, які тихо перестали замовляти

Постійні клієнти випадають з графіка замовлень, і ніхто цього не помічає, доки не минає квартал.

ЦІНА **1 296 000 грн/рік** 108 000 грн/міс

РОЗРАХУНОК

`6 клієнтів × 1 200 000 грн на рік у середньому × 18% маржі`

КЛІЄНТ (НАЗВИ ЗАМАСКОВАНО)	ОБСЯГ НА РІК ДО ВІДТОКУ	ОСТАННЄ ЗАМОВЛЕННЯ
Клієнт К-0412	1 680 000 грн	4 міс тому
Клієнт К-0177	1 440 000 грн	5 міс тому
Клієнт К-0938	1 320 000 грн	4 міс тому
Клієнт К-0251	1 080 000 грн	6 міс тому
Клієнт К-0619	960 000 грн	5 міс тому
Клієнт К-0083	720 000 грн	4 міс тому
Разом	**7 200 000 грн**	

Жодному з шести клієнтів після останнього замовлення ніхто не дзвонив: у KeyCRM немає задач.

МІТКА

факт + розрахунок

ХВИЛЯ

2

ЧИМ ЗАКРИВАЄТЬСЯ

AI-агент клієнтів. Бачить, що клієнт пропустив звичний цикл замовлення, і того ж дня ставить задачу менеджеру.

ДЖЕРЕЛО

BAS: продажі по клієнтах по місяцях за 12 місяців. Клієнт рахується втраченим, якщо не замовляв 3 цикли поспіль.

ТОЧКА ВТРАТ 3 3 5

Знижки без контролю і старі ціни

Знижку погоджують телефоном, без ліміту. Частина КП іде за прайсом, який вже не актуальний.

ЦІНА **1 200 000 грн/рік** 100 000 грн/міс

РОЗРАХУНОК

`0,7% виручки на знижках понад регламент + 0,3% на старих цінах = 1% × 120 000 000 грн`

ЩО ЗНАЙШЛИ	РОЗРАХУНОК	НА РІК
Знижки понад регламент 5%: у середньому на 2 п.п., на 35% обороту	2% × 35% = 0,7% виручки	**840 000 грн**
КП за прайсом, що застарів на 1–3 тижні після підвищення закупівельних цін	0,3% виручки	**360 000 грн**
Разом	**1% виручки**	**1 200 000 грн**

МІТКА

розрахунок

ХВИЛЯ

1

ЧИМ ЗАКРИВАЄТЬСЯ

Код, а не AI: ліміти знижок у BAS і KeyCRM, блокування старого прайсу. Знижку понад ліміт підтверджує керівник.

ДЖЕРЕЛО

BAS: прайс і фактичні ціни відвантажень за 12 місяців. Регламент знижок. Голосове керівника продажів.

ТОЧКА ВТРАТ 4 3 5

Ручна рутина менеджерів

Менеджери щодня переносять дані між системами і відповідають на одні й ті самі питання замість продавати.

ЦІНА **756 000 грн/рік** 63 000 грн/міс

РОЗРАХУНОК

`3 менеджери × 70 год/міс × 300 грн за годину × 12 місяців`

РУТИНА	ГОД/МІС	НА РІК
Прийом запитів з Telegram, пошти, сайту	60	216 000 грн
Перенесення даних KeyCRM ⇔ BAS	80	288 000 грн
Відповіді на типові питання клієнтів	70	252 000 грн
Разом	**210**	**756 000 грн**

Підготовку КП (96 год/міс) сюди не додаємо: її ефект уже пораховано в точці 1, щоб не рахувати двічі.

МІТКА

розрахунок + оцінка вартості години

ХВИЛЯ

3

ЧИМ ЗАКРИВАЄТЬСЯ

Гібрид: код переносить дані між KeyCRM і BAS, AI-агент приймає запити і відповідає на типові питання.

ДЖЕРЕЛО

Голосові і записи екрана 3 менеджерів. Вартість години: фонд оплати менеджера з ЄСВ ÷ робочі години.

ТОЧКА ВТРАТ 5 3 5

Пішов менеджер — пішли клієнти

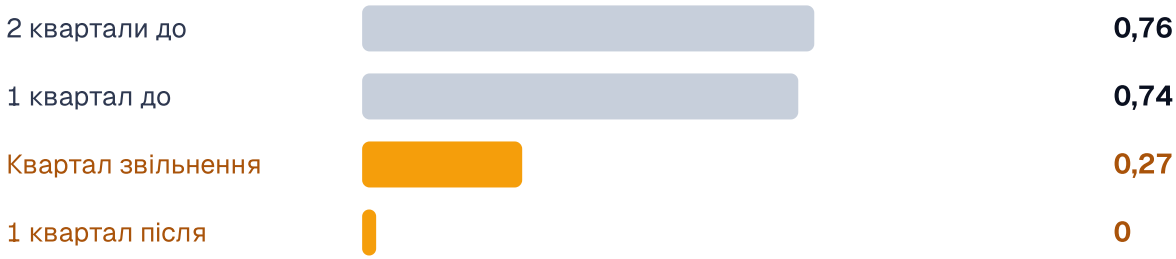
Історія клієнтів, домовленості й ціни живуть в особистому Telegram менеджера. Він іде — клієнти йдуть за ним.

ЦІНА **540 000 грн/рік** 45 000 грн/міс

РОЗРАХУНОК

клієнти з оборотом 3 000 000 грн на рік × 18% маржі

ЗАМОВЛЕННЯ 9 КЛІЄНТІВ ЗВІЛЬНЕНОГО МЕНЕДЖЕРА, МЛН ГРН ЗА КВАРТАЛ



До звільнення ці клієнти давали 3 000 000 грн обороту на рік. Через квартал після звільнення не замовляв жоден.

МІТКА

факт + розрахунок

ХВИЛЯ

2

ЧИМ ЗАКРИВАЄТЬСЯ

Цифровий мозок компанії: вся історія клієнта в одній базі, а не в особистих чатах. Агент клієнтів працює з цією історією.

ДЖЕРЕЛО

BAS: 9 клієнтів звільненого менеджера, замовлення до і після звільнення. Не перетинаються з точкою 2.

ПРИКЛАД

Зведена таблиця втрат

№	ТОЧКА ВТРАТ	ХВИЛЯ	НА МІСЯЦЬ	ГРН/РІК
1	Контракти, програні через повільну комерційну пропозицію	1	144 000 грн	**1 728 000**
2	Клієнти, які тихо перестали замовляти	2	108 000 грн	**1 296 000**
3	Знижки без контролю і старі ціни	1	100 000 грн	**1 200 000**
4	Ручна рутина менеджерів	3	63 000 грн	**756 000**
5	Пішов менеджер — пішли клієнти	2	45 000 грн	**540 000**
	Разом		**460 000 грн**	**5 520 000**

СТРУКТУРА ВТРАТ



Три з п’яти найбільших втрат — у продажах, а не в рутині: 4 224 000 грн з 5 520 000 грн.

ОКРЕМО: ЗАМОРОЖЕНІ ГРОШІ

Прострочена дебіторка: **3 800 000 грн**, з них 1 100 000 грн понад 60 днів. Це не втрата, а гроші, які компанія не може використати. Агент оплат (хвиля 2) нагадує клієнтам за графіком і щодня показує прострочку власнику. У суму втрат не входить.

Втрати пораховано в маржі та прямих витратах, не у виручці.

Операційна система компанії

Не набір окремих ботів, а одна система: дані в одному місці, агенти по задачах, оркестратор над ними і дашборд для власника.

ДАШБОРД ВЛАСНИКА

Продажі, КП у роботі, клієнти під ризиком, знижки понад ліміт, дебіторка. Без запитів до менеджерів.

ОРКЕСТРАТОР

Головний агент: розподіляє задачі між агентами і людьми, стежить за термінами.

Агент КП
КП з актуальних цін і залишків
ХВИЛЯ 1

Ліміти знижок
код у BAS і KeyCRM
ХВИЛЯ 1

Агент клієнтів
стежить за графіком замовлень
ХВИЛЯ 2

Агент оплат
нагадує, показує прострочку
ХВИЛЯ 2

Агент заявок
приймає запити 24/7
ХВИЛЯ 3

Агент звітності
звіт власнику без Excel
ХВИЛЯ 3

ЦИФРОВИЙ МОЗОК КОМПАНІЇ

Єдина база знань і даних: BAS, KeyCRM, прайс, пошта, історія кожного клієнта.

ДЕ ЗАВЖДИ ЗАЛИШАЄТЬСЯ ЛЮДИНА

Відправка КП клієнту, знижка понад ліміт, договір, платіж, будь-яка відправка назовні. Без підтвердження людини агент технічно не може це зробити.

ПРИКЛАД

Як зміниться робота відділу продажів

ЯК ЗАРАЗ	ЯК БУДЕ	ЯКА РУТИНА ЗНИКАЄ	ЩО ЗАЛИШАЄТЬСЯ ЗА ЛЮДИНОЮ
КП збирають з Excel і BAS три дні	Агент КП готує чернетку за 40 хвилин, менеджер перевіряє і відправляє	не шукає ціни й залишки	переговори і рішення по клієнту
Знижку погоджують телефоном, без ліміту	Знижка в межах ліміту — одразу. Понад ліміт — тільки з підтвердженням керівника	не дзвонить керівнику щоразу	керівник вирішує винятки
Клієнт зник — помітили через квартал	Агент клієнтів бачить пропущений цикл і того ж дня ставить задачу менеджеру	не тримає графік у голові	розмова з клієнтом
Історія клієнта в Telegram менеджера	Історія в цифровому мозку компанії, доступ за ролями	не шукає листування	стосунки з клієнтом
Запити вручну переносять у KeyCRM	Агент заявок приймає запит з будь-якого каналу і створює угоду	не передруковує	кваліфікація великих запитів

210 год/міс
рутини переходить до агентів

40 хв
замість 3 днів на КП

той самий день
реакція на клієнта, що випав з графіка

Для команди готуємо окрему коротку версію: що змінюється в їхній роботі і як їх навчимо. Мова там: менше рутини, більше корисної роботи.

ПРИКЛАД

Для власника: вакансія чи AI-агент

На 2027 рік компанія планувала найняти ще двох менеджерів під зростання на 20%. Порахували, що закриває система.

ДВІ НОВІ ВАКАНСІЇ

2 × (35 000 грн оклад + 22% ЄСВ) × 12

1 024 800 грн/рік

Плюс 2–3 місяці на пошук і 3 місяці на вхід у роботу. Знання знову осідають у людях.

АГЕНТИ ХВИЛЬ 1 І 3

210 год/міс рутини + 96 год/міс на КП = 306 год/міс

≈ 1,9 ставки

Працюють 24/7, не звільняються і не забирають клієнтів. Знання залишаються в компанії.

ВИСНОВОК

Зростання на 20% можна пройти чинною командою. Вартість двох вакансій, 1 024 800 грн/рік, порівнюйте з комерційною пропозицією на хвилі 1 і 3. У книзі вартість впровадження не вказуємо.

Розрахунок ставки: 160 робочих годин на місяць. 306 ÷ 160 ≈ 1,9. розрахунок

ПРИКЛАД

16 процесів, 12 автоматизуємо

№	ПРОЦЕС	ВІДДІЛ	ЩО РОБИТЬСЯ РУКАМИ	ГОД/МІС	ЧИМ ЗАКРИВАЄТЬСЯ	ХТО ПЕРЕВІРЯЄ	ХВИЛЯ
01	**Прийом запитів з Telegram, пошти, сайту**	Продажі	Менеджер переносить запит у KeyCRM	60	Гібрид	Менеджер	3
02	**Підготовка КП**	Продажі	Ціни з Excel, залишки з BAS, шаблон Word	96	AI-агент	Менеджер	1
03	**Погодження знижок**	Продажі	Дзвінок керівнику, ліміту немає	14	Код	Керівник продажів	1
04	**Оновлення прайсу**	Закупівлі	Excel, розсилка менеджерам	12	Код	Закупівельник	1
05	**Контроль повторних замовлень**	Продажі	Не робиться	—	AI-агент	Менеджер	2
06	**Історія клієнта**	Продажі	В особистих Telegram менеджерів	—	Гібрид	Керівник продажів	2
07	**Нагадування про оплату**	Бухгалтерія	Дзвінки вибірково, коли згадали	16	AI-агент	Бухгалтер	2
08	**Перенесення даних KeyCRM ⇔ BAS**	Продажі	Вручну, щодня	80	Код	—	3
09	**Відповіді на типові питання клієнтів**	Продажі	Наявність, статус, рахунок — менеджер	70	AI-агент	Менеджер вибірково	3
10	**Виставлення рахунків**	Бухгалтерія	З BAS вручну за заявкою	22	Код	Бухгалтер	3
11	**Тижневий звіт власнику**	Керівництво	Excel щопонеділка	24	Код	—	3
12	**Чернетки договорів**	Продажі	Шаблон Word, правки вручну	10	Гібрид	Керівник продажів	3
13	ТТН і відправлення	Склад	Нова пошта, працює добре	—	Не автоматизуємо	—	—
14	Залишки й резерви	Склад	BAS, працює	—	Не автоматизуємо	—	—
15	Переговори з ключовими клієнтами	Продажі	Людина	—	Не автоматизуємо	—	—
16	Вибір постачальників	Закупівлі	Рішення закупівельника	—	Не автоматизуємо	—	—

5
закриває звичайний код

4
AI-агенти

3
гібрид: код + агент

4
не автоматизуємо: вже працює або це рішення людини

AI-агента ставимо тільки там, де потрібне розуміння тексту чи контексту. Де вистачає правила, пишемо код: він дешевший і не помиляється.

Що впроваджуємо першим

1 Швидкі перемоги

4–6 тижнів · оцінка

2 928 000 грн/рік

ЩО РОБИМО

AI-агент КП. Ліміти знижок і блокування старого прайсу в BAS і KeyCRM.

ЯК МІРЯЄМО

Час від запиту до КП; частка великих запитів без КП за 24 год; середня знижка проти ліміту.

2 Клієнти й історія

6–8 тижнів · оцінка

1 836 000 грн/рік

ЩО РОБИМО

Цифровий мозок з історією клієнтів. Агент клієнтів. Агент оплат.

ЯК МІРЯЄМО

Скільки клієнтів, що випали з графіка, повернули; днів до реакції; дебіторка понад 30 днів.

3 Операційна система

6–8 тижнів · оцінка

756 000 грн/рік

ЩО РОБИМО

Оркестратор. Дашборд власника. Агент заявок, перенесення даних, типові відповіді.

ЯК МІРЯЄМО

Години рутини менеджерів до і після; звіт власнику без Excel.

ЩО ПОТРІБНО ВІД КОМПАНІЇ

- Доступи до KeyCRM API і обміну з BAS
- Одна відповідальна людина: керівник продажів, 3–4 год на тиждень
- Рішення власника про ліміти знижок до старту хвилі 1
- Старші менеджери передають історію своїх клієнтів у хвилі 2

РИЗИКИ І ЩО З НИМИ РОБИМО

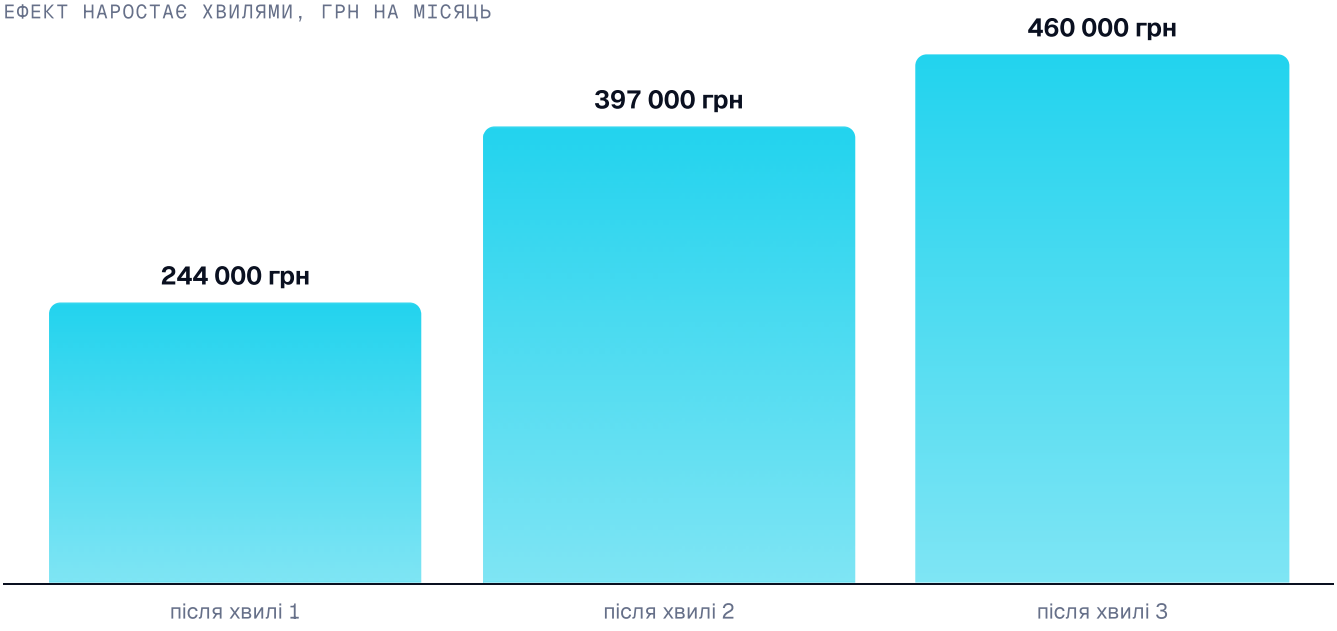
- **Менеджери не хочуть прозорості.** Показуємо, що зникає рутина, а не вони. Навчаємо до запуску.
- **KeyCRM заповнений на 60%.** Чистимо базу клієнтів у хвилі 1.
- **Агент помилиться в ціні.** Відправку КП технічно підтверджує менеджер.

ПРИКЛАД

Ефект по хвилях

ХВИЛЯ		ГОД/МІС	ЕФЕКТ НА РІК	НА МІСЯЦЬ
1	Швидкі перемоги	96	**2 928 000 грн**	244 000 грн
2	Клієнти й історія	—	**1 836 000 грн**	153 000 грн
3	Операційна система	210	**756 000 грн**	63 000 грн
	Разом	**306**	**5 520 000 грн**	**460 000 грн**

ЕФЕКТ НАРОСТАЄ ХВИЛЯМИ, ГРН НА МІСЯЦЬ



ЯК МІРЯЄМО

У кожне рішення вбудовуємо замір «скільки було / скільки стало»: КП, повернені клієнти, середня знижка, години рутини. Дашборд показує це власнику щотижня.

ЧОГО ТУТ НЕМАЄ

Вартості впровадження. Вона в окремій комерційній пропозиції. Окупність рахуємо так: вартість хвилі ÷ ефект на місяць. Книга залишається вашою, з ким би ви не впроваджували.

ПРИКЛАД

Безпека і дані

ЯК ОБРОБЛЯЛИ

ПІБ, телефони й email контактних осіб клієнтів замінено токенами до обробки AI. Ціни, знижки й маржу не маскували: без них втрати не порахувати.

ДОСТУП У СИСТЕМІ

Власник — усе. Керівник продажів — продажі й знижки. Менеджер — свої клієнти. Бухгалтер — оплати. Агенти бачать тільки дані своєї задачі.

AI НІКОЛИ БЕЗ ЛЮДИНИ

Відправка КП, знижка понад ліміт, договір, платіж, видалення даних.

Додаток 1. Реєстр отриманих матеріалів

ДЖЕРЕЛО	ЩО	ПЕРІОД	ОБСЯГ
KeyCRM	угоди, запити, дати КП, причини відмови	12 міс	1 846 угод
BAS	продажі по клієнтах по місяцях	12 міс	412 клієнтів
BAS	прайс і фактичні ціни, знижки	12 міс	9 730 рядків
BAS	дебіторка за термінами	на 30.09	1 файл
Голосові	власник, керівник продажів, 3 менеджери	—	5 × 15–25 хв
Записи екрана	КП, перенесення даних, рахунок	—	3 × 10–15 хв
Документи	регламент знижок, шаблони КП і договору, оргструктура	—	7 файлів

Додаток 2. Глосарій простими словами

AI-агент
Програма, яка виконує роботу співробітника: читає запит, готує КП, ставить задачу. Працює 24/7. Важливе підтверджує людина.

Цифровий мозок компанії
Єдина база знань і даних компанії, з якою працюють агенти.

Оркестратор
Головний агент. Розподіляє задачі між агентами і людьми і стежить за термінами.

Інтеграція
Зв’язок між системами, щоб дані переходили самі, без передруковування.

ARVEXO

ПРИКЛАД. ЦИФРИ УМОВНІ

ЩО ДАЛІ

Таку книгу ми збираємо про вашу компанію

01

Розмова, 30 хвилин, безкоштовно

Розберемо, як у вас іде заявка від клієнта до оплати, і назвемо 1–2 ймовірні точки втрат.

02

NDA і матеріали за нашим списком

Від власника 1–2 години, від ключових людей приблизно по годині, вивантаження за 12 місяців.

03

Книга діагностики

Від 5 робочих днів після отримання матеріалів. Фінальна зустріч 60–90 хвилин. Книга ваша.

TELEGRAM І WHATSAPP

+380 50 582 83 39

ЗАСНОВНИК

Дмитро Добронос

ВІДПОВІДАЮ

протягом 2 годин у робочі дні