

Karta Rekordu i Przeptywu Pracy CRM

Każde pole kosztuje cię czas przy każdym wpisie. Siedem pytań sprawdza, jaką decyzję obsługuje ten rekord, kto go wypełnia, skąd biorą się wartości i co się dzieje, gdy zostanie pusty.

PRACA ZESPOŁU · PIĘTNAŚCIE MINUT NA JEDEN REKORD

KIEDY SIĘGNAĆ

- + formularz ma czterdzieści pól i połowa jest pusta;
- + etapy opisują wasz proces, a nie postęp po stronie klienta;
- + dwie osoby rozumieją ten sam etap inaczej;
- + dane są uzupełniane na koniec kwartału, żeby się zgadzało;
- + automatyzacja przesuwa etapy i nikt nie wie kiedy.

WYPEŁNIJ 7 PÓL

01 JAKĄ DECYZJĘ OBSŁUGUJE

Kto i co ma dzięki temu rozstrzygać?

02 CO TEN REKORD OPISUJE

Firmę, sprawę, osobę, umowę — i w którym momencie powstaje?

03 CO ZNACZY KAŻDY ETAP

Po czym poznajecie, że sprawa faktycznie w nim jest?

04 KTO TO WYPEŁNIA I KIEDY

W trakcie pracy — czy z pamięci na koniec miesiąca?

05 SKĄD BIERZE SIĘ WARTOŚĆ

Z rozmowy, z systemu czy z domysłu?

06 CO, JEŚLI POLE ZOSTANIE PUSTE

Czy cokolwiek się stanie — i czy powinno?

07 DECYZJA

Zostawiacie, usuwacie pole, zmieniacie definicję etapu czy upraszczacie?

CO Z TEGO WYCHODZI

Pole nie obsługuje żadnej decyzji

Usuńcie je. Wróć do pytania 1 — każde pole kosztuje przy każdym wpisie i płaci za nie osoba, która ma najmniej czasu.

Etapy opisują wasz proces, a nie postęp klienta

Przepiszcie je. Etap, którego klient nie zauważa, nie mówi nic o tym, czy sprawa idzie do przodu.

Dane powstają na koniec kwartału

To nie są dane, tylko rekonstrukcja. Wróć do pytania 4 — i nie budujcie na tym prognozy.

Pole zostaje puste i nic się nie dzieje

Albo jest niepotrzebne, albo nikt nie pilnuje. Rozstrzygnijcie które — obie odpowiedzi mają konsekwencje.

Automatyzacja sama przesuwa etapy

Zapiszcie, co ją uruchamia. Cichy przeskok etapu psuje wszystkie liczby, które z tego etapu wynikają.
