

Mapa Systemu Operacyjnego Sprzedaży

Zanim ktoś powie „zmieniamy proces”, trzeba wiedzieć, co dziś jest procesem, a co obejściem. Osiem pytań opisuje jeden system sprzedaży: gdzie się kończy, kto za co odpowiada, co gubi się na stykach i skąd to wiecie.

DWADZIEŚCIA MINUT NA JEDEN SYSTEM

KIEDY SIĘGNAĆ

- + każdy zespół opisuje ten sam proces inaczej;
- + narzędzie jest wdrożone, a ludzie pracują obok niego;
- + zmiana w jednym miejscu psuje coś w drugim i nikt tego nie przewidział;
- + nie wiadomo, kto jest właścicielem etapu, kryterium albo definicji;
- + ktoś planuje zmianę procesu na podstawie opisu sprzed roku.

WYPEŁNIJ 8 PÓŁ

01 CZEGO DOTYCZY TA MAPA

Który zespół, segment i sposób sprzedaży — a co zostaje poza?

02 JAK TO DZIAŁA NAPRAWDĘ

Jak wygląda dzisiejsza praca, łącznie z obejściami?

03 KTO ZA CO ODPOWIADA

Kto jest właścicielem każdego etapu i każdej definicji?

04 GDZIE SĄ STYKI

Co przechodzi między zespołami — i co się na tych przejściach gubi?

05 SKĄD TO WIECIE

To opis z dokumentu czy z obserwacji pracy?

06 CO SIĘ NIE SPINA

Gdzie proces mówi jedno, a dane pokazują drugie?

07 CO SIĘ ZMIENI PRZY ZMIANIE

Na co wpłynie ruch, który planujecie?

08 DECYZJA

Opisujecie dalej, zawężacie zakres, zmieniacie coś czy zostawiacie?

CO Z TEGO WYCHODZI

Opis pochodzi z dokumentu, a nie z obserwacji

Wróć do pytania 5. Proces opisany w prezentacji i proces wykonywany to zwykle dwa różne procesy.

Obejść nie ma na mapie

Dopiszcie je w pytaniu 2. To one pokazują, gdzie system nie działa — i to one padną pierwsze przy zmianie.

Etap nie ma właściciela

To miejsce, w którym zmiana się zatrzyma. Właściciel bez nazwiska znaczy tyle co brak właściciela.

Mapa obejmuje całą sprzedaż

Zawężcie ją. Mapa wszystkiego nie pokazuje niczego i nie da się na jej podstawie niczego poprawić.

Dane przeczą opisowi procesu

Uwierzcie danym i zapiszcie rozbieżność. To najcenniejsza rzecz, jaka może wyjść z tej mapy.