



Warszawa, 16.06.2020

Mapowanie procesów w dziale sprzedaży – jeśli czegoś nie mierzysz, to też tego nie kontrolujesz.

Mikołaj Małecki

Agenda

Krok po kroku

1

Zarządzanie
procesowe

2

Mapowanie procesu
instrukcja obsługi

3

Case study

4

Zyski
z mapowania

Istota zarządzania procesem



Kiedy staje się oczywiste, że cele nie mogą zostać osiągnięte, nie dostosowuj celów, dostosuj **działania**.

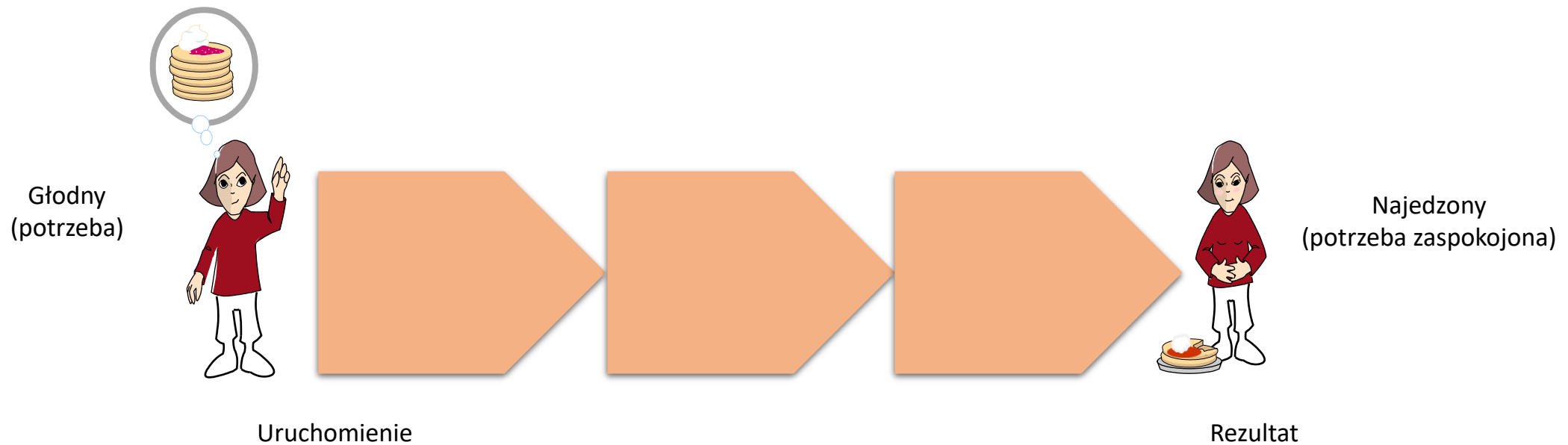
[Konfucjusz 551 p.n.e. – 479 p.n.e.]

Definicja zarządzania procesowego



Zarządzanie procesowe jest całością ciągłych i usystematyzowanych działań dotyczących planowania i monitorowania wykonania danego procesu (np. procesu sprzedaży) tak, aby w pełni zrealizować jego cele

Perspektywa procesu – koncentracja na kreowaniu wartości



Perspektywa procesu

Kiedy zarządzanie procesem ma wartość?

Niezarządza
ny proces



Doskonalon
y proces



Rozwinięty i
wdrożony, proces



Perspektywa procesu

Kryteria wdrożonego procesu



Mapowanie procesu jest koniecznością gdy:



Ujednolicamy
procesy



Wdrażamy system
monitorowania
procesów



Poszukujemy
rozbieżności w
procesie



Zmierzamy do
usprawnień i
oszczędności



Szkolimy
pracowników

Mapowanie – jak?

TOP-DOWN

Od ogółu do szczegółu

Etapy

Podprocesy

Działania

Zadania

Osoba
odpowiedzialna za
zadanie

Mapa opisuje
stan obecny nie
pożądany

Nie opisuje jak
„powinno być”

Narzędzia:

Kartki

Post it

Pisaki

Karty papierowe.

Flipchart

Przykład procesu

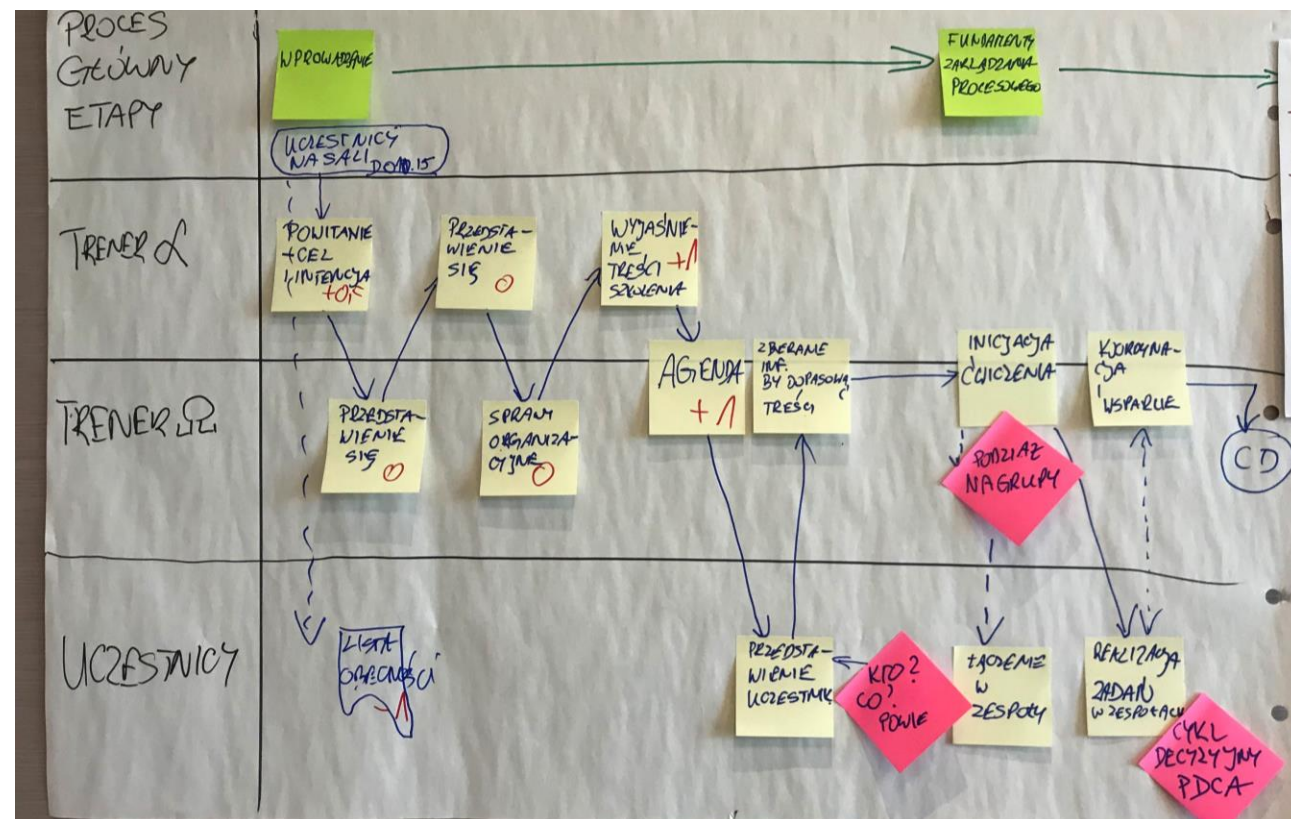
1 Narysuj najważniejsze operacje

2 Połącz za pomocą strzałek

3 Zachowuj kolejność

4 Procesy powracające

5 Rzeczywiste i uzgodnione



11 Kroki mapowania

1 Początek i koniec procesu



2 Najważniejsze operacje



3 Kolejność zadań



4 Właściciele/wykonawcy

11 Kroki mapowania

5 Dokumenty wejściowe

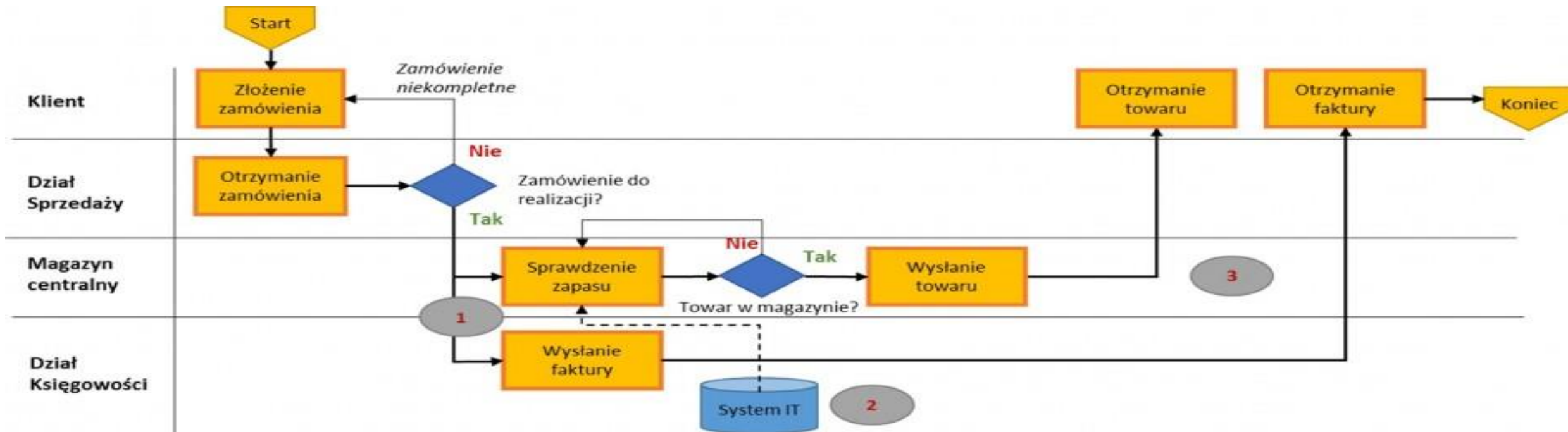


6 Dokumenty tworzone podczas procesu



7 Zasoby niezbędne do funkcjonowania procesu

Przykład zmapowanego procesu sprzedaży



PULSE

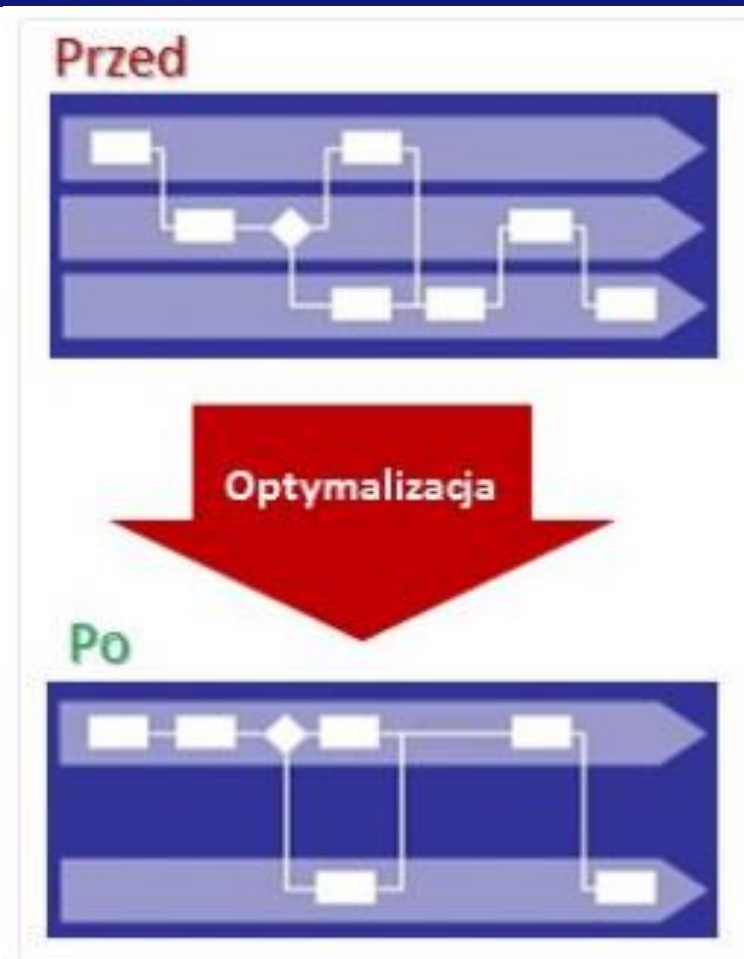
Metoda optymalizacji procesu

Tworzy podstawę kolejnych etapów pracy w celu optymalizacji problematycznych procesów w działaniach operacyjnych.
Służy do optymalizacji najbardziej newralgicznej przyczyny wpływającej na cel/problem

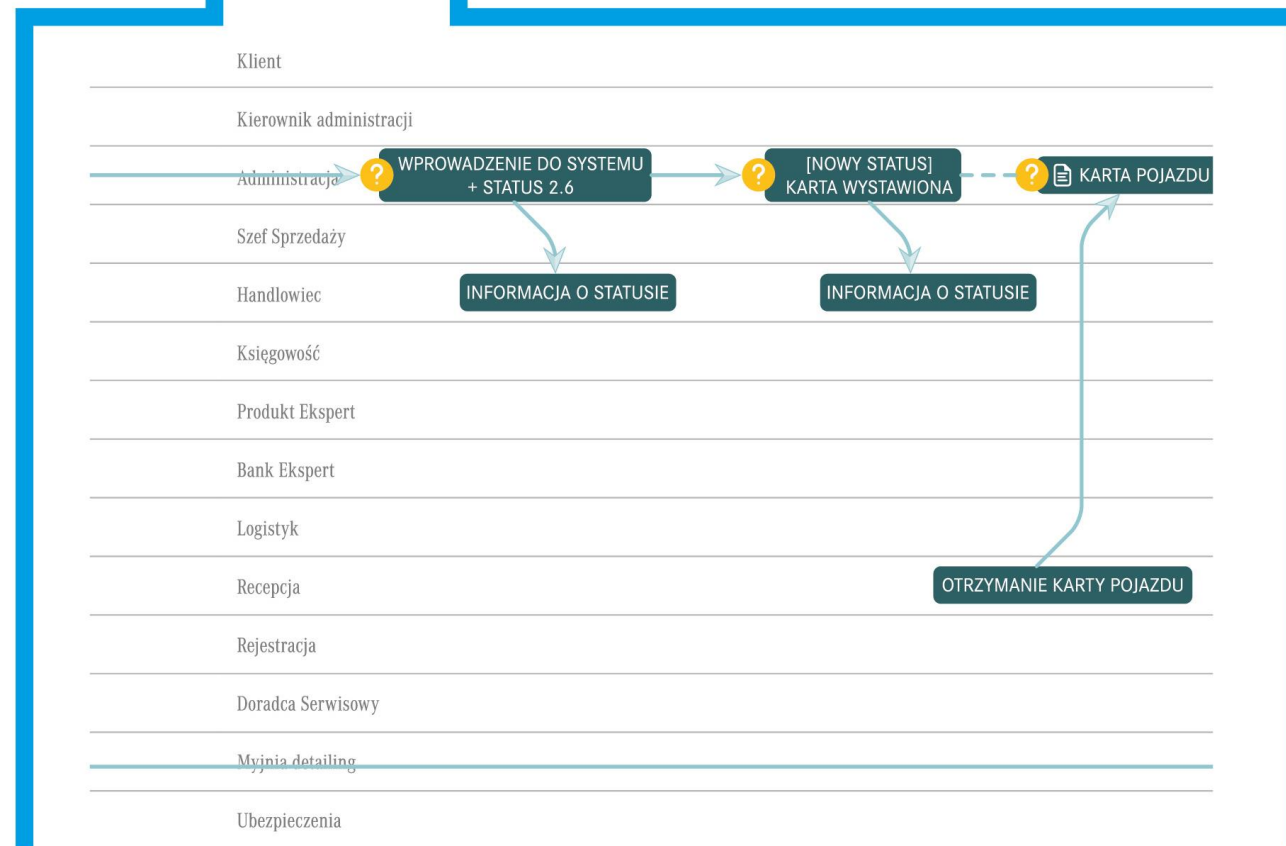
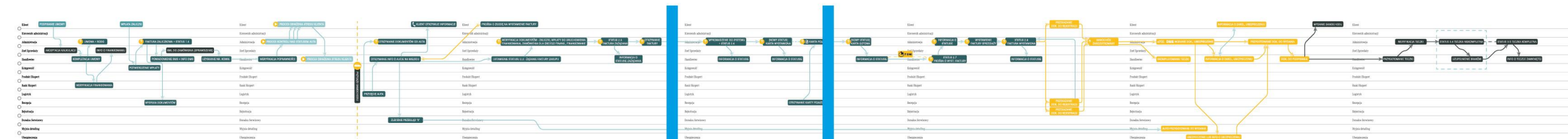


Efekt optymalizacji

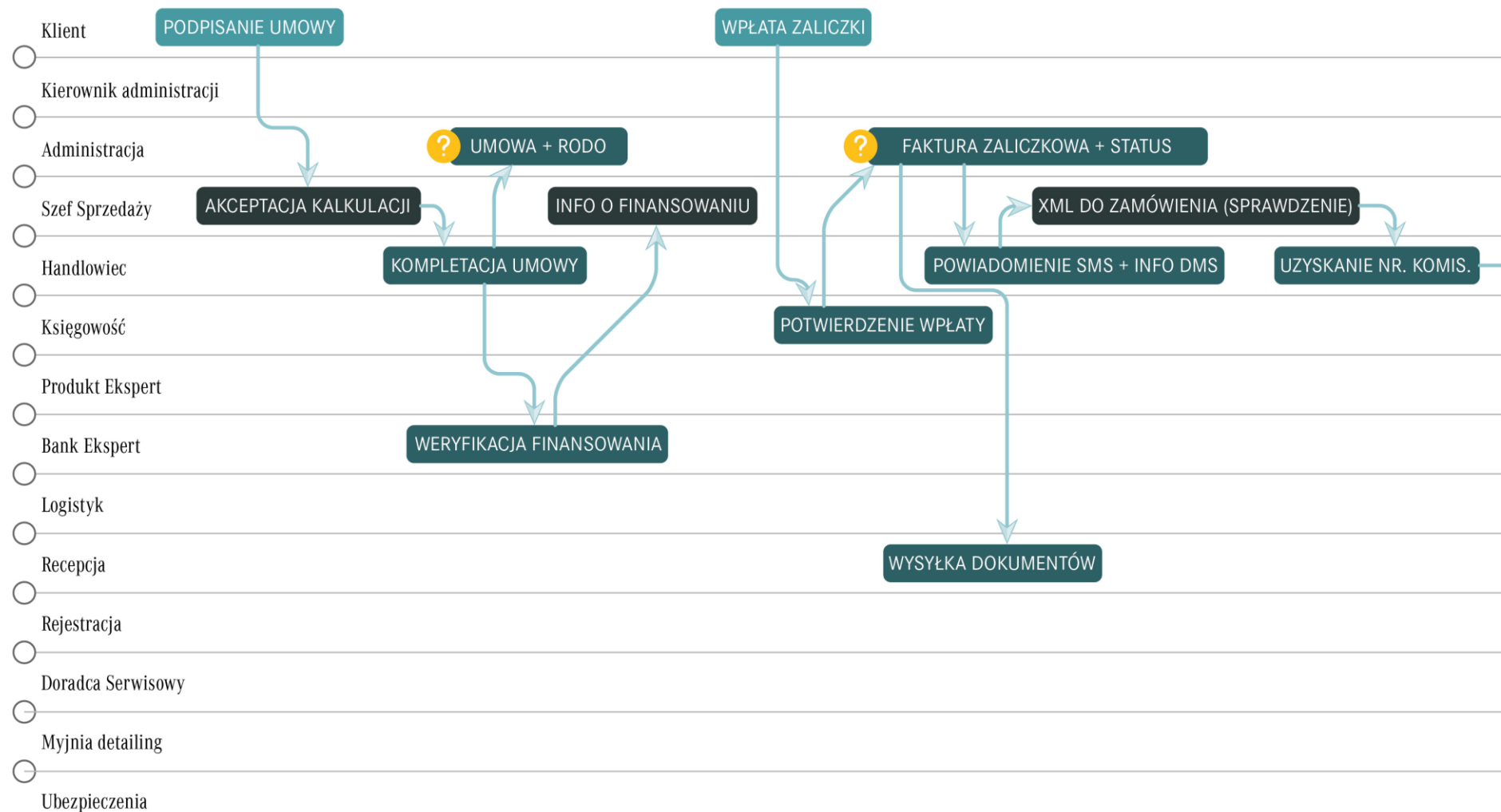
Przykład „przed” i „po”



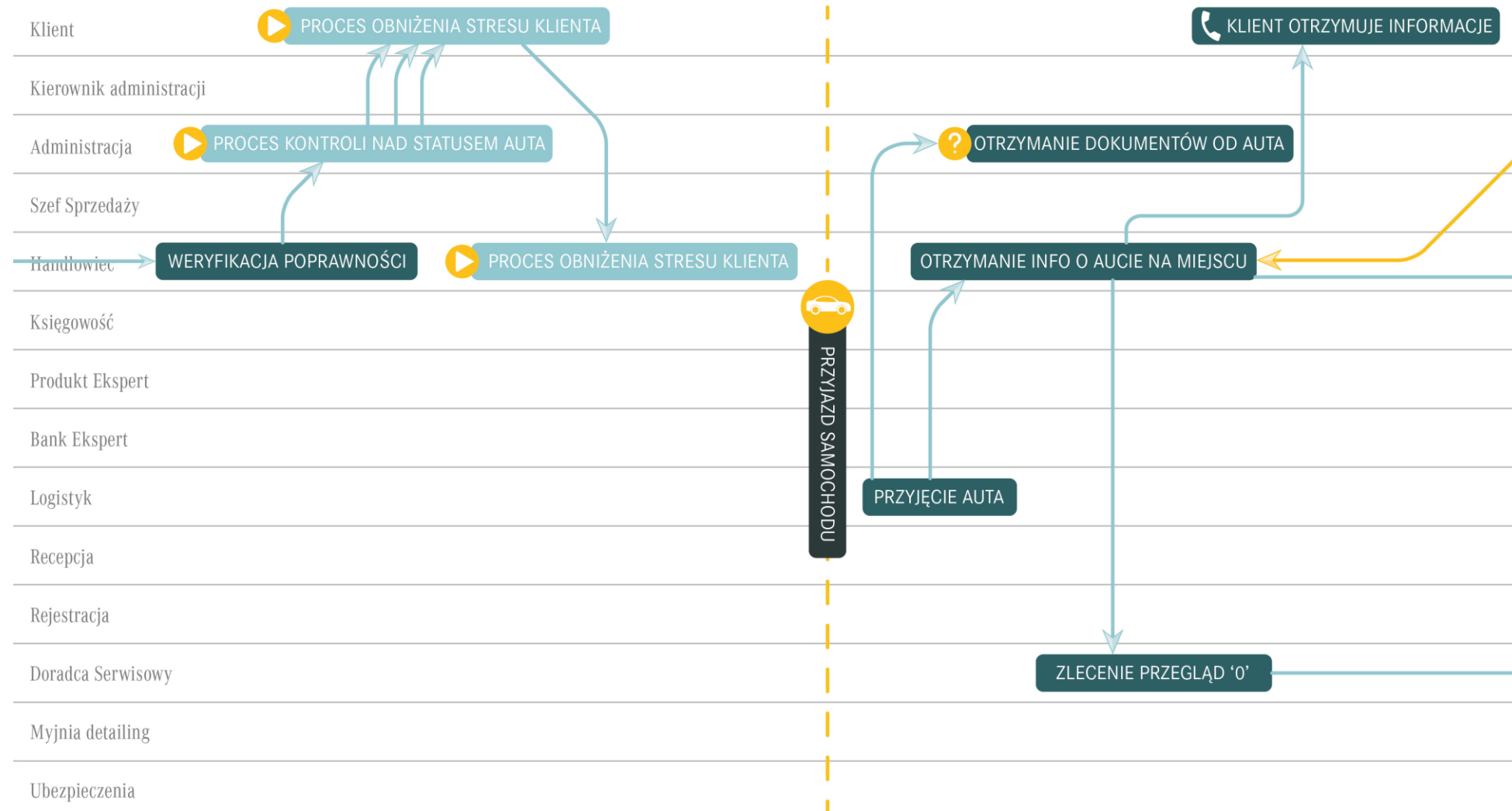
Case study – proces administracja



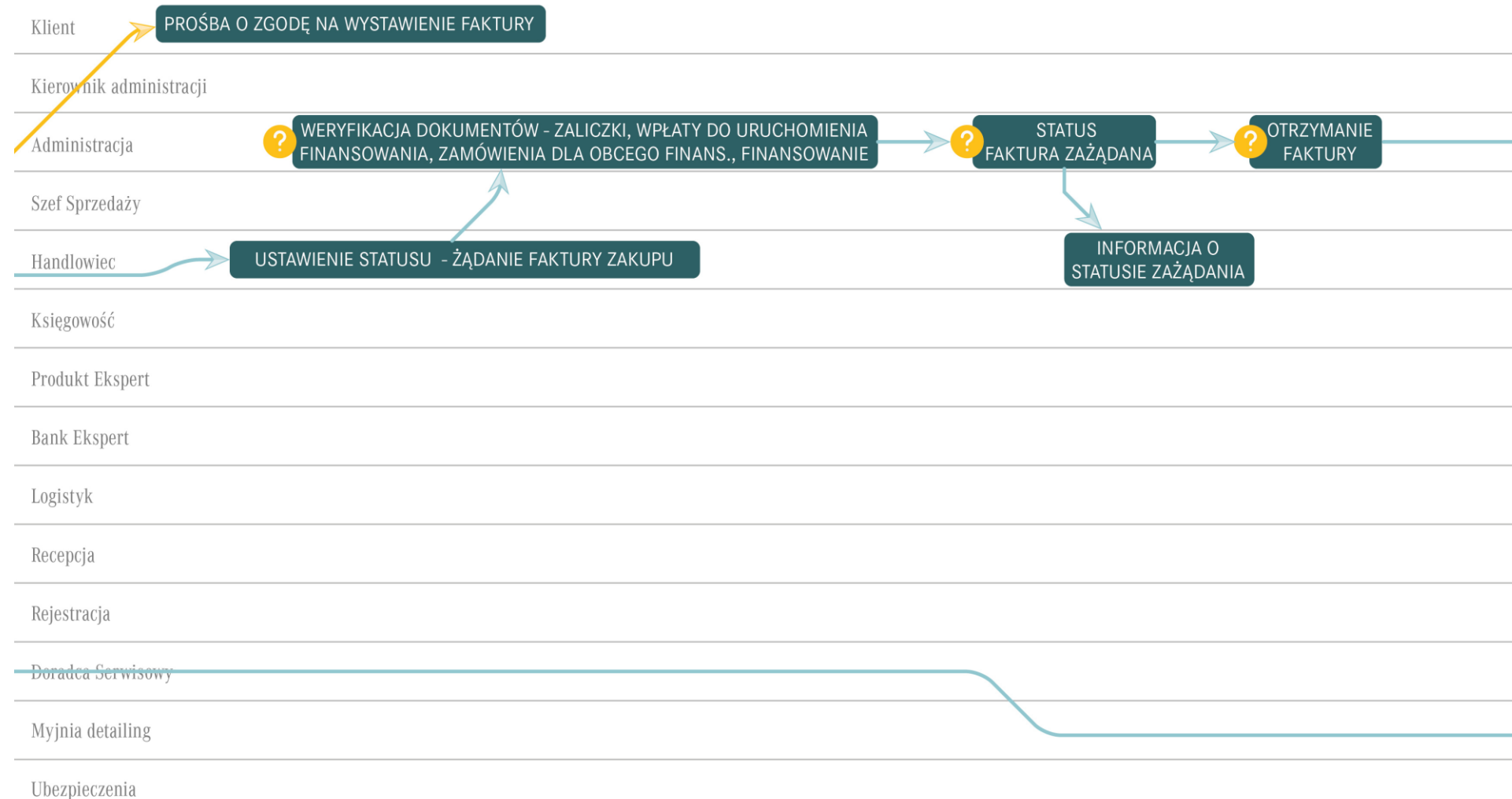
Case study – proces administracja



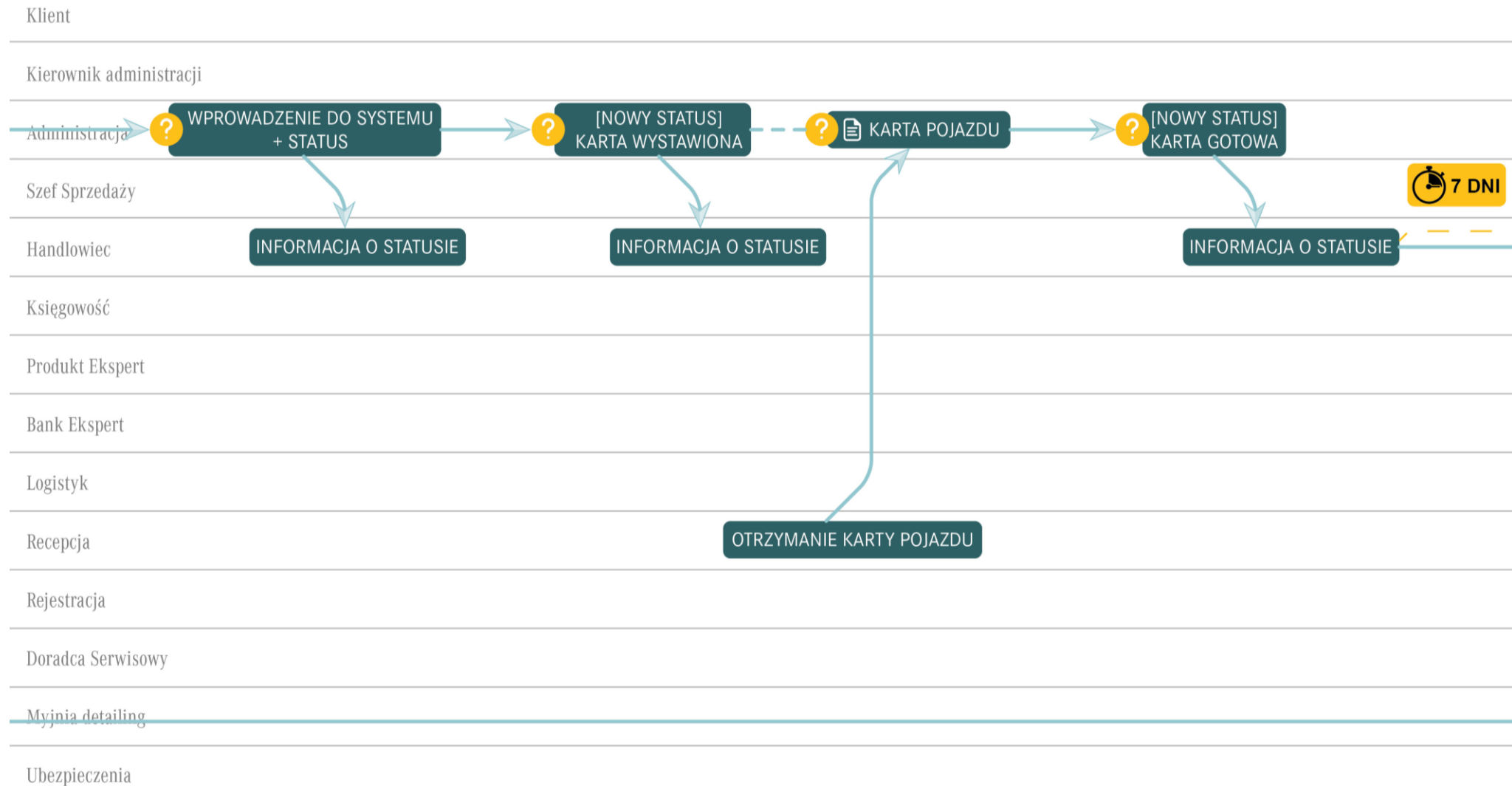
Case study - proces administracja



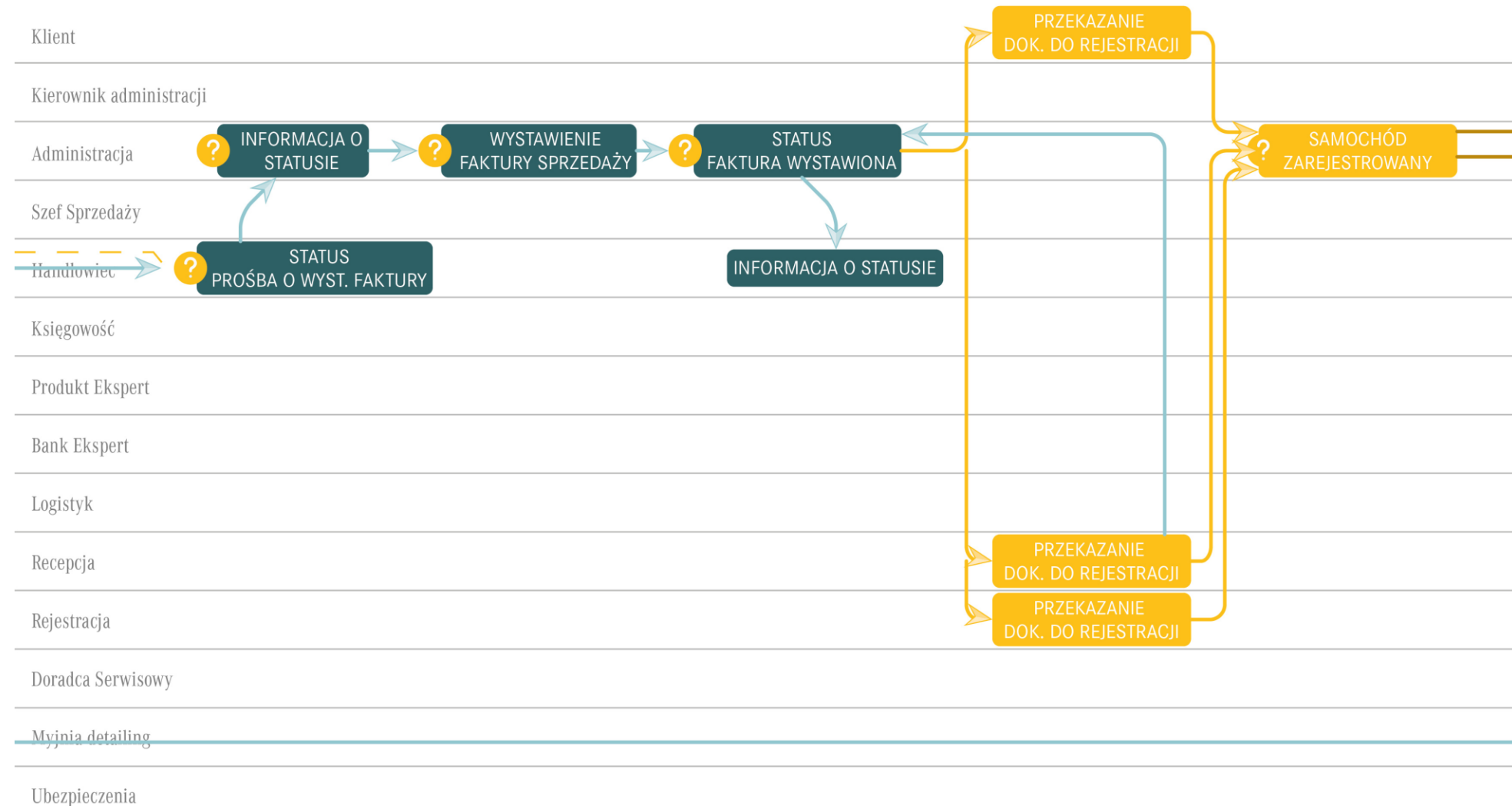
Case study – proces administracja



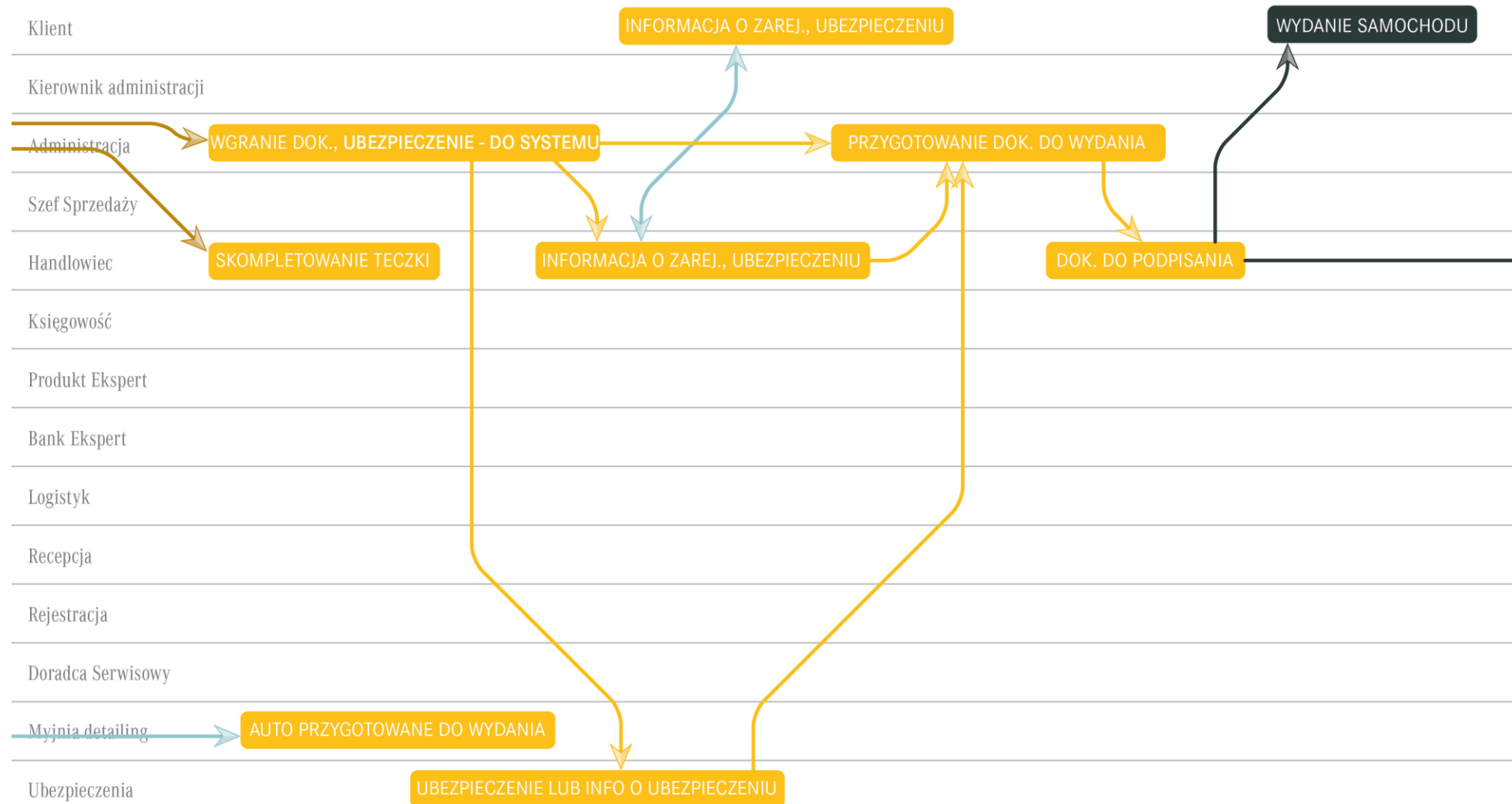
Case study - proces administracja



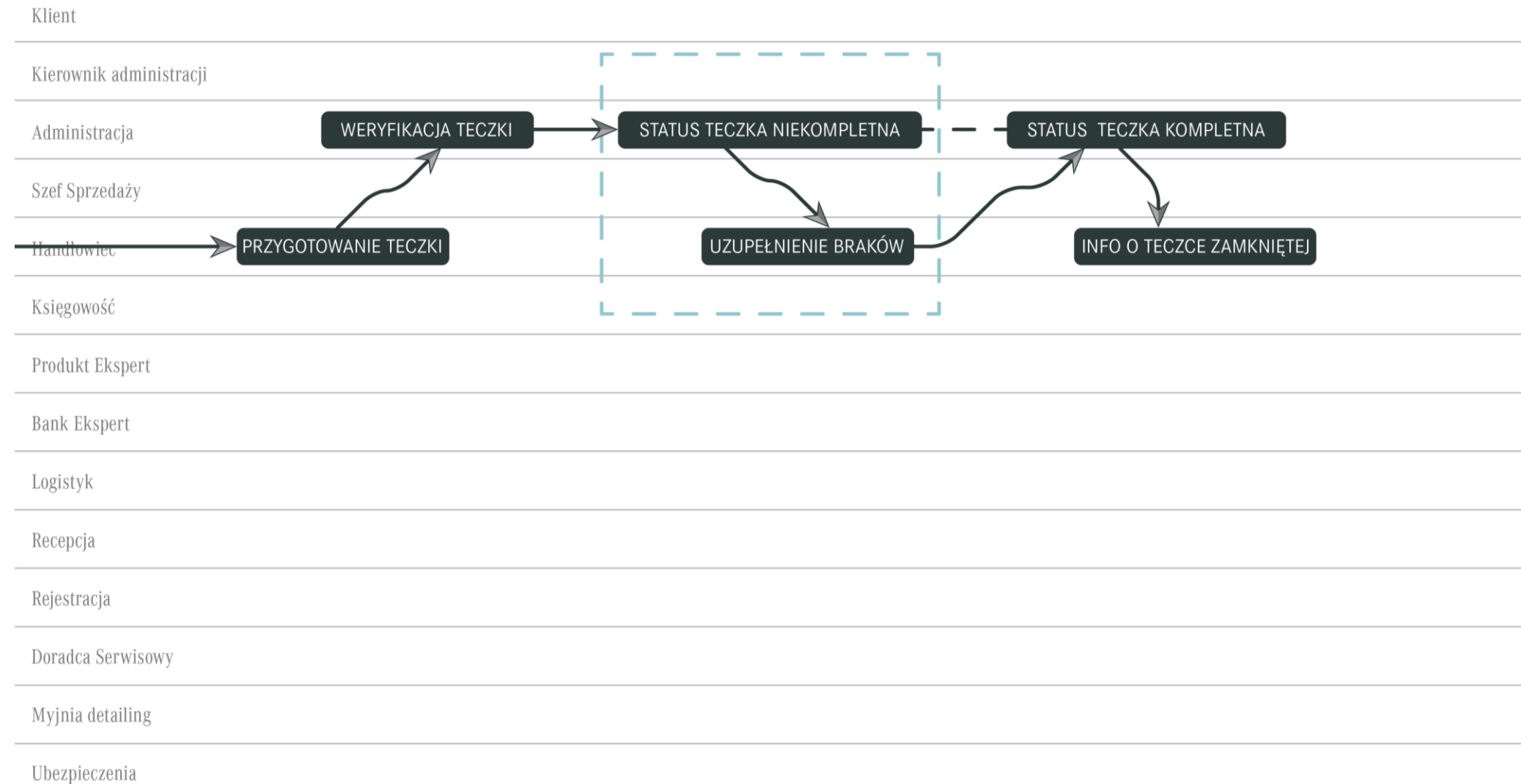
Case study - proces administracja



Case study - proces administracja



Case study – proces administracja



Zyski z mapowania procesu w administracji

Obszary

Kontrola marży od etapu zamówienia do wydania - raportowanie odchyleń i powodów ich powstania - dodatkowe „oczy” Szefa Sprzedaży

Automatyzacja procesu - komunikacja do klienta o etapach realizacji zamówienia (sms/mail), integracja w DMS statusów zamówionego pojazdu wraz z ustawieniem alertów

Jakość bazy danych - brak dubli, zgodność z KRS, zgody RODO

Zastępowalność pracowników, czytelność i jasność procesu, zmniejszenie ilości błędów i niepotrzebnych kontaktów

Poprawa cash flow - monitorowany czas realizacji transakcji od fa zakupu (pobranie karty pojazdu) do wydania, terminowe rozliczanie wsparć i bonusów (wyłapywanie niedopłat)



Warszawa, 16.06.2020



Dziękuję!

Mikołaj Małecki