Innonest
software

A CÉG, AMI NÉLKÜLED IS HALAD



ADMINISZTRÁCIÓ ÉS ÜGYVITEL

TARTALOM

Bevezetés 4

Egyértelmű folyamatok 6

Felelősség átadása 8

A vezető bevonása 9

A következő lépés 10

Vezetői áttekintés 11

Ismétlődő folyamatok 12

Helyettesíthetőség 13

Záró gondolatok 14

Kapcsolat 15

SZIA!
Találkoztunk már?

Cégvezetőknek készült sorozatunk második részét olvasod éppen.

Ha az elsőről lemaradtál, itt megtalálod.

LETÖLTÖM!

Ha viszont már elolvastad, akkor

ÖRÜLÜNK, HOGY ÚJRA ITT VAGY!

Az előző részben arról beszéltünk, hogyan lesz a cég növekedésével egyre több feladat, információ, döntés és visszakérdezés. Megnéztük, miért fárasztó, ha vezetőként minden rajtad keresztül halad, és hogyan segíthet egy átláthatóbb ügyvitel abban, hogy ne neked kelljen összetartanod a napi működés minden apró részletét.
Most pedig lépjünk eggyel tovább.
Önmagában az még nem old meg mindent, ha a feladatok, dokumentumok és ügyfélinformációk végre egy helyre kerülnek. A rendszer akkor kezd igazán működni, amikor a csapat is tudja, hogyan használja, egyértelműek a felelősségi körök, és a folyamatok akkor sem állnak meg, ha éppen nem vagy elérhető.
Nem az a cél, hogy a cégednek többé ne legyen szüksége rád, hanem az, hogy ne minden apró kérdésnél, jóváhagyásnál és következő lépésnél csak te tudd megadni a választ.

MIRŐL FOG SZÓLNI EZ AZ E-BOOK?

Ebben a részben azt nézzük meg, hogyan válhat a céged működése önállóbbá úgy, hogy közben vezetőként továbbra is átlásd, mi történik.
Beszélünk arról, hogyan teheted láthatóvá azokat a folyamatokat, amelyek ma még csak megszokásból vagy valakinek a fejében működnek. Megnézzük, mi a különbség aközött, hogy egyszerűen kiosztasz egy feladatot, vagy valódi felelősséget is adsz mellé.



Szó lesz arról is, hogyan határozhatod meg, milyen helyzetekben dönthetnek önállóan a kollégák, és mikor van valóban szükség a vezető bevonására. Mert nem minden kérdés vezetői kérdés, még akkor sem, ha jelenleg minden kérdés végül nálad köt ki.
Megmutatjuk, miért fontos, hogy egy ügy vagy feladat mellett mindig látható legyen a következő konkrét lépés, és hogyan maradhatsz képben állandó ellenőrzés nélkül.
Nem szeretnénk azt ígérni, hogy minden helyzetre létezik egy tökéletes módszer. Inkább olyan kérdéseket és egyszerű szempontokat adunk, amelyek segítségével felismerheted, hol függ még túlságosan tőled a működés, és hol érdemes először változtatni.
Egy jól működő cég nem attól halad, hogy a vezető egész nap mindenhol jelen van, hanem attól, hogy mindenki tudja, mi a feladata, hol találja a szükséges információkat, és mi következik ezután.

TEDD LÁTHATÓVÁ, HOGYAN MŰKÖDIK A CÉGED

Ami csak valakinek a fejében létezik, azt nehéz átadni.

Sok cégben a folyamatok nem azért működnek, mert pontosan ki vannak alakítva, hanem azért, mert a kollégák már megszokták őket.
Tudják, hogy egy új érdeklődés után kinek kell szólni. Tudják, melyik mappából kell elővenni az ajánlati sablont. Tudják, hogy egy bizonyos ügyfélnél mire kell különösen figyelni. Legalábbis addig, amíg mindenki bent van, senki nem felejt el semmit, és nem érkezik egyszerre túl sok feladat.
A megszokás azonban nem ugyanaz, mint egy jól követhető folyamat.
Ha egy munkafolyamatot csak szóban adnak tovább, vagy mindenki egy kicsit másképp végzi, akkor könnyen kialakulhat az a helyzet, hogy ugyanarról a feladatról öten ötféleképpen gondolkodnak.



Innonest software

EGYÉRTELMŰ FOLYAMATOK

NEM KELL MINDENT TÚLBONYOLÍTANI

A folyamatok rögzítése nem azt jelenti, hogy minden apró mozdulatról hosszú szabályzatot kell írnod.
Először elég néhány egyszerű kérdést tisztázni:

- Mi indítja el a folyamatot?
- Melyek a legfontosabb lépései?
- Ki felel az egyes lépésekért?
- Mikor tekinthető valóban befejezettnek?
- Hol találhatók a hozzá tartozó információk?
- Mi történik, ha valami eltér a megszokottól?

Például egy új érdeklődésnél legyen egyértelmű, ki veszi fel a kapcsolatot az ügyféllel, hol rögzíti az információkat, mikorra kell elkészíteni az ajánlatot, és ki követi nyomon, hogy érkezett-e válasz.
Ha ezek láthatók, máris kevesebb információ marad szóbeli egyeztetésekben, üzenetekben vagy valakinek az emlékezetében.

A JÓ FOLYAMAT NEM MEREV, HANEM KÖVETHETŐ

Nem az a cél, hogy minden helyzet pontosan ugyanúgy történjen. Az ügyfelek és a feladatok sem egyformák.
A cél az, hogy legyen egy közös alap, amelyhez a csapat vissza tud nyúlni. Így mindenki tudja, honnan indul, merre halad, és mikor kell eltérni a megszokott folyamattól vagy vezetői döntést kérni.



NE CSAK FELADATOT, FELELŐSSÉGET IS ADJ ÁT

„KÜLDD EL AZ AJÁNLATOT” – DE MI TÖRTÉNIK UTÁNA?

Egy feladat átadása és egy teljes folyamat felelősségének átadása között nagy különbség van.
Ha azt mondod, hogy „küldd el az ajánlatot”, a kolléga elkészíti és elküldi. Valószínűleg késznek is tekinti a feladatot.
De ki figyel arra, hogy az ügyfél válaszolt-e? Ki keresi újra, ha napokig nem jelentkezik? Ki rögzíti a módosításokat és a következő lépést?
Ha ezekkel mindig neked kell foglalkoznod, akkor a feladat egy részét átadtad, a felelősséget viszont nem.

LEGYEN VILÁGOS AZ ELVÁRT EREDMÉNY.



A kolléga tudja:

- meddig tart a feladata;
- milyen döntéseket hozhat meg;
- mikor kell egyeztetnie;
- hogyan jelezze, ha elakadt.

Ez nem azt jelenti, hogy magára hagyod. Éppen ellenkezőleg: világos kereteket adsz neki.
Ne feltétlenül azt mondd el, hogy te pontosan hogyan csinálnád. Inkább azt mondd el, milyen eredményre van szükség.
Ha a cél egyértelmű, de minden apró lépést neked kell meghatároznod, az még nem önállóság. Csak egy részletesebb utasítás.

A FELELŐSSÉGHEZ DÖNTÉSI LEHETŐSÉG IS TARTOZIK.

MIKOR KELL VALÓBAN BEVONNI TÉGED?

NEM MINDEN KÉRDÉS VEZETŐI KÉRDÉS

„Ezt elküldhetem?"
„Mit válaszoljak neki?"
„Szerinted visszahívhatom?"
Egy-egy ilyen kérdés nem tűnik soknak. De amikor egész nap érkeznek, alig marad időd arra, amit valóban el szerettél volna végezni.
Ilyenkor könnyű azt gondolni, hogy a csapat nem elég önálló. Sokszor azonban egyszerűen nem tudják, miben dönthetnek nélküled.

LEGYENEK EGYÉRTELMŰ DÖNTÉSI KERETEK

Érdemes elkülöníteni három helyzetet.
Önállóan intézhető: hétköznapi ügyek, amelyeknél világosak a szabályok, és nincs jelentős kockázat.
Egyeztetést igényel: a kolléga viszi a feladatot, de egy meghatározott ponton szükség van a véleményedre.
Vezetői döntést igényel: például jelentős pénzügyi eltérés, komoly ügyfélpanasz vagy szokatlan helyzet.
Nem az elnevezés számít, hanem az, hogy mindenki tudja, mikor mi a teendő.
Az önállóság nem azt jelenti, hogy mindenki azt csinál, amit szeretne. Akkor működik jól, ha a keretek világosak.

NEM AZ A CÉL, HOGY SOHA NE KÉRDEZZENEK

Hanem az, hogy ne mindig ugyanazokat az alapvető kérdéseket kelljen megválaszolnod újra és újra.



EGYÉRTELMŰ LÉPÉSEK

A „FOLYAMATBAN” NEM MOND EL TÚL SOKAT

- Hol tart az ajánlat?
- Folyamatban van.
- És az ügyfél ügye?
- Az is folyamatban van.

Ez elsőre megnyugtatónak tűnhet. A „folyamatban” azonban jelentheti azt is, hogy valaki éppen dolgozik rajta, az ügyfél válaszára vártok, vagy egy hete senki nem foglalkozott vele. Egy státusz önmagában nem mindig elég.

MI TÖRTÉNIK EZUTÁN?

Minden nyitott ügy mellett legyen látható a következő konkrét lépés.
Nem az, hogy „foglalkozni kell vele”, hanem például:
„Visszahívni az ügyfelet kedden.”
„Bekérni a hiányzó dokumentumot.”
„Elküldeni a módosított ajánlatot.”
Ha a következő lépés egyértelmű, nem kell minden alkalommal újra végiggondolni, hol tartottatok.

A VÁRAKOZÁSNAK IS LEGYEN HATÁRIDEJE

Teljesen természetes, hogy egy folyamat időnként az ügyfél, a beszállító vagy egy kolléga válaszára vár. De mikor kell újra kapcsolatba lépni vele? Meddig érdemes várni a dokumentumra? Mikor kell jelezni, hogy egy ügy már túl régóta vár jóváhagyásra? Egy egyszerű utánkövetési határidő sok elfelejtett ügyet megelőzhet. Az Innonestben a feladatokhoz felelős és határidő is megadható, így könnyebb látni, ki mire vár, és mi következik ezután.

NÉZD MEG, HOGYAN SEGÍTHET AZ INNONEST A CÉGED MŰKÖDÉSÉBEN!

RENDSZERES RÁNÉZÉS, NEM ÁLLANDÓ ELLENŐRZÉS

Sok cégvezető azért kérdez rá folyamatosan a feladatokra, mert attól tart, hogy különben valami biztosan elakad.
Ha az információk több helyen vannak, a státuszok nem egyértelműek, és a problémákat csak szóban jelzik, valóban nehéz másképp képben maradni.
Az állandó ellenőrzés azonban hosszú távon mindenkit fáraszt.
Neked egész nap apró részletek között kell ugrálnod. A kollégák pedig könnyen úgy érezhetik, hogy minden lépésüket figyelik.

LEGYEN RITMUSA AZ ÁTTEKINTÉSNEK

Naponta elég lehet megnézni a sürgős, lejárt vagy elakadt feladatokat.
Hetente már a nagyobb képet érdemes átnézni: mely munkák csúsznak, milyen ajánlatok várnak válaszra, és hol nincs meghatározva a következő lépés.
Havonta pedig magát a működést is vizsgáld meg.
Hol akadt el többször ugyanaz a folyamat? Melyik feladat függ túlságosan egyetlen embertől? Mit lehetne egyszerűsíteni?

NEM KELL MINDENT LÁTNOD

A vezető számára leginkább az fontos, ami eltér a megszokottól, csúszik vagy döntést igényel.
Így nem minden apró lépésnél kell jelen lenned. Oda tudsz figyelni, ahol valóban szükség van rád.



ISMÉTLŐDŐ FOLYAMATOK

AMI ISMÉTLŐDIK, ANNAK LEGYEN RENDSZERE

HÁNYSZOR KEZDTED MÁR EL UGYANAZT NULLÁRÓL?

Új ajánlatkérés érkezik, és valaki előkeresi a legutóbbi hasonló dokumentumot.
Új ügyféllel indul a közös munka, és valakinek fejben kell összeszednie, milyen adatokat kell bekérni.
Lezárul egy munka, és újra felmerül, kinek kell előkészítenie a számlázást.
Ezek a feladatok külön-külön nem tűnnek hosszúnak. Ha azonban rendszeresen ismétlődnek, rengeteg időt visznek el.
Ráadásul minden újrakezdésnél ott a lehetőség, hogy kimarad egy lépés, vagy valaki másképp végzi el ugyanazt a feladatot.

NEM MINDENHEZ KELL AUTOMATIZMUS

Sokszor már egy jól kialakított sablon vagy ellenőrzőlista is elég.
Hasznos lehet például:

- ajánlatkészítésnél;
- új ügyfelek adatainak bekérésénél;
- teljesítés előtti ellenőrzésnél;
- lezárt munkák adminisztrációjánál;
- rendszeresen ismétlődő belső feladatoknál.

A cél nem az, hogy a működés személytelenné váljon.
Ha a rutinfeladatokra kevesebb energia megy el, több figyelem marad azokra a helyzetekre, amelyek valóban egyedi gondolkodást igényelnek.

ELŐSZÖR AZT EGYSZERŰSÍTSD, AMI A LEGTÖBBSZÖR VISSZATÉR

Nem kell egyszerre mindent átalakítani. Egyetlen jól működő folyamat is sok felesleges munkától kímélhet meg. Kezdd azzal, ami a legtöbbször ismétlődik vagy a legtöbb időt viszi el, majd haladj tovább lépésről lépésre. Így a változás nem plusz teherként jelenik meg, hanem fokozatosan válik a mindennapi működés természetes részévé.

MI TÖRTÉNIK, HA VALAKI NINCS BENT?

EGY SZABADSÁG NEM ÁLLÍTHATJA MEG A FOLYAMATOKAT

Minden cégben előfordul, hogy valaki szabadságra megy, megbetegszik vagy néhány napig nem érhető el.
Ez természetes.
Az már kevésbé természetes, amikor ilyenkor senki nem tudja, hol tartanak a feladatai, melyik ügyfélnek mit ígért, vagy hol található egy fontos dokumentum. Ilyenkor elkezdődik az e-mailek, üzenetek és mappák átnézése. Végül pedig érkezik a telefon:
„Csak egy gyors kérdés…"

A HELYETTESÍTHETŐSÉG NEM AZT JELENTI, HOGY BÁRKI BÁRKIT PÓTOLHAT

Minden kollégának megvan a saját tapasztalata és tudása.
Azt viszont biztosítani lehet, hogy más is lássa:

- mely ügyek vannak folyamatban;
- mi történt eddig;
- milyen határidők közelednek;
- hol vannak a dokumentumok;
- mi a következő lépés.

Tedd fel magadnak a kérdést:
Ha holnap valaki egy hétig nem lenne elérhető, mely feladatai állnának meg teljesen?
A válaszból gyorsan kiderül, hol függ még túlságosan egyetlen embertől a működés.
Az Innonestben az ügyfelekhez kapcsolódó adatok, dokumentumok, munkalapok és feladatok egy helyen kezelhetők. Így egy folyamat átvételekor nem kell mindent különböző helyekről összerakni.

ZÁRÓ GONDOLATOK

NEM ATTÓL VAGY JÓ VEZETŐ, HOGY MINDENHOL OTT VAGY

Cégvezetőként könnyű azt érezni, hogy a folyamatos jelenléted tartja mozgásban a vállalkozást.
Te válaszolsz a kérdésekre, te emlékszel a korábbi döntésekre, és te veszed észre, ha egy feladat elakadt.
Lehet, hogy jelenleg valóban sok minden azért működik, mert ott vagy.
Ez azonban nem jelenti azt, hogy ennek mindig így kell maradnia.

A CÉL NEM A TELJES KIVONULÁS

Nem kell minden döntést átadnod, és nem kell egyik napról a másikra átszervezned a céget.
Először tegyél egyértelművé egy gyakran ismétlődő folyamatot. Határozd meg, ki felel érte, és mely döntéseket hozhatja meg önállóan a csapat.
Elég, ha fokozatosan csökkented azoknak a helyzeteknek a számát, amelyekben egy feladat vagy folyamat csak a te közreműködéseddel tud továbbhaladni. A változás eleinte talán nem lesz látványos.
Csak kevesebb kérdés érkezik. Egy ügy nélküled is továbbhalad. Egy kolléga önállóan megold egy helyzetet. Szabadság alatt pedig senki nem hív fel egy elveszett dokumentum miatt.

AKKOR MŰKÖDIK JÓL A RENDSZER, HA NÉLKÜLED IS HALADNAK A FOLYAMATOK

Az Innonest nem vezeti helyetted a céged, és nem hozza meg helyetted a fontos döntéseket.
Abban viszont segíthet, hogy mindenki tisztábban lássa, mi a feladata, hol tart egy folyamat, és mi következik ezután.

KERESS MINKET BIZALOMMAL!



hello@innonest.hu
1031 Budapest, Záhony utca 7.
www.innonest.hu

Egy önállóbban működő cég nem egyik napról a másikra alakul ki.
Sokszor elég egyetlen folyamattal kezdeni. Azzal, amelyik ma a legtöbb visszakérdezést, keresgélést vagy elakadást okozza.
Az Innonest segíthet abban, hogy a feladatok, ügyféladatok, dokumentumok és napi folyamatok átláthatóbb rendszerbe kerüljenek.
Így nem neked kell minden információt fejben tartanod, a csapat pedig könnyebben látja, mi a következő lépés.

Nézd meg, hogyan segíthet az Innonest a céged működésében!

MEGNÉZEM!

Innonest software