

MONIMUTKAISEN ASIAN YKSINKERTAISTAMINEN

Samlinkilla oli kaksi tunnistettua haastetta. Asiakastyytyväisyys erityisesti myyntiin liittyen oli ollut laskussa jo usean vuoden aikana. Samaan asiaan liittyen oli aistittavissa myös sisäistä tyytymättömyyden kasvua. Jotta tilanne saataisiin hallintaan, oli tunnistettava asiat jotka eivät toimi ja rakentaa tästä tilanneanalyysistä johdettuna uusi konsepti myynnin toiminnalle.

Tunnistetaan olennaiset asiat

Uuden toimintamallin onnistumisen kannalta oli tärkeä päättää missä vika on, ja miten se korjataan. Yhdessä todettiin, että suurimmat haasteet ja sitä pullonkaulata olivat ajassa ja kommunikaatiossa. Tarjousten tekeminen kesti asiakkaan kannalta yksinkertaisesti liian pitkään. Samalla epäselvä kommunikaatio asioiden edistymisestä aiheutti hämmennystä niin asiakkaissa kuin asiantuntijoissa.

Kaaoksesta järjestykseen

Työ aloitettiin käymällä läpi nykyinen tapa tehdä tarjouksia. Nopeasti huomattiin, että kyse ei ollut prosessin puutteesta, vaan lähinnä runsaudenpulasta. Monimutkainen ja epäselvä tapa tehdä asioita johti kaaokseen josta kärsivät niin asiakkaat kuin asiantuntijat. Asioita päätettiin yksinkertaistaa reippaalla kädellä.

Luo tunneside asiaan

Oleellinen osa projektin onnistumisesta oli luoda asialle tunneside ja saada ihmiset muuttamaan toimintatapojaan haluttuun suuntaan. Jotta tämä saadaan aikaan, luotiin koko projektille oma nimi ja visuaalinen ilme: Konsepti-14. Nimessä olevat luvut tulevat tarjousprosessissa käytettävästä ajasta. Tästä lähtien jokainen Samlinkilla tietää, miten pitkään tarjousta saa työstää, ennen kuin se tulee luovuttaa asiakkaalle.

SAMLINK PÄHKINÄNKUORESSA

- liikevaihto 90 miljoonaa eura
- henkilöstö 495
- toimintaa Suomessa (Espoo ja Jyväskylä)
- toimitusjohtaja Heikki Sirve

YHTEISTYÖ KÄYTÄNNÖSSÄ

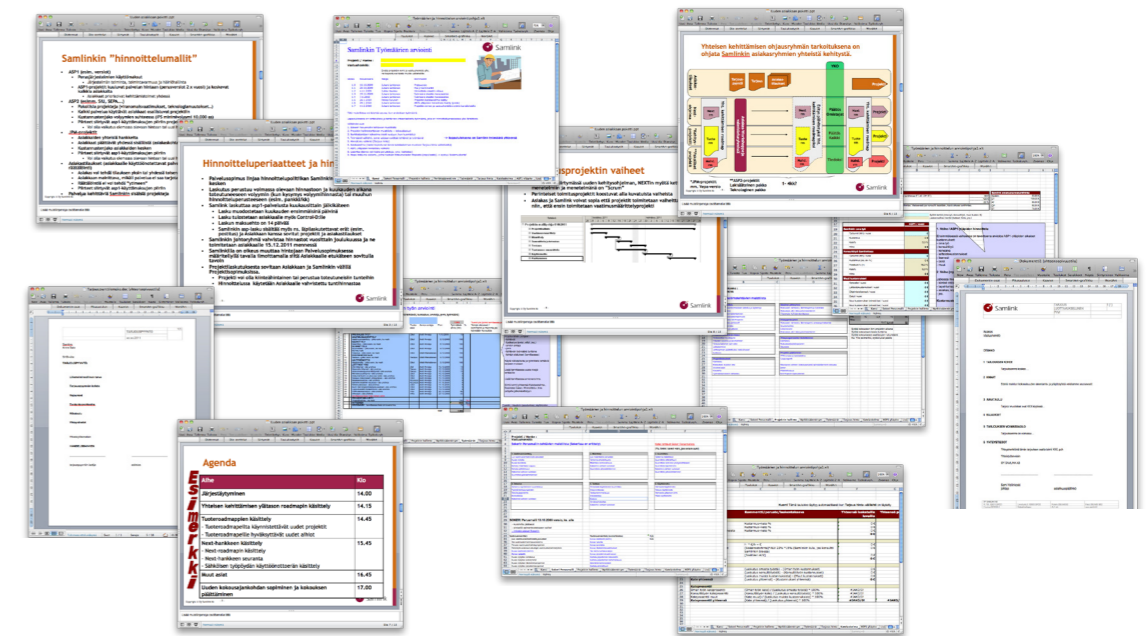
Reeperbahnin kokemus vaativista palveluutoilu- ja myynnin johtamisen haasteista oli parasta lääketä Samlinkin tilanteen ratkaisemiseksi. Mallinnettu työskentelytapa mahdollisti haasteiden ratkomisen nopeassa aikataulussa ilman, että Samlinkin asiantuntijoiden kallisarvoista työaikaa rasitettiin liikaa. Projekti eteni seuraavasti:

- Määrittely
- Skenaariotyöskentely
- Konseptisuunnittelu
- Konsepti-14 tuotteistus ja dokumentointi
- Jalkautus valmennuksella

YHTEISTYÖN TULOKSET

Konsepti-14 tulokset alkavat näkyvät jo käytännössä, niin asioiden selkeytenä kuin sisäisen ja ulkoisen asiakastyytyväisyyden kasvuna. Samlink on jo saanut palautetta siitä, että he toimivat ammattimaisemmin ja läpinäkyvämmiin. Konsepti-14 on juurtunut Samlinkissä jo käsitteeksi. Sen tuntevat nekin jotka eivät suoraan ole tekeemisissä myyntiprosessin kanssa.

Samlinkin tarjousprosessi ennen:



Samlinkin tarjousprosessi jälkeen:

