



7 sekretów automatyzacji biznesu

Marcin Kądziołka

WSTĘP

Co zyskasz?

W tym raporcie pokażę Ci w krótkich 7 krokach co możesz zrobić, żeby w pełni zautomatyzować swój biznes.

Skąd to wiem?

Nie, nie z mądrych książek i nie ze studiów. Jestem informatykiem, który z biznesem ani z zarządzaniem ludźmi nie miał nic wspólnego. Czy wyssałem wiedzę z mlekiem matki? Również nie. Wszystko co tutaj przedstawię wynika z praktyki.

Czy to działa?

Zajmuję się biznesem od 15 lat. Na początku w ogóle mi to nie wychodziło. Pracowałem dużo i ciężko, a efekty były mizerne. Dopiero gdy zrozumiałem, że chodzi o stworzenie SYSTEMU, zautomatyzowanie go i zatrudnienie w nim ludzi, to wtedy nagle wszystko zaczęło mieć sens.

W 2004 roku założyliśmy z moim współnikiem wydawnictwo Złote Myśli. Ten biznes był tworzony z myślą właśnie o pełnej automatyzacji. W chwili gdy piszę te słowa jest to milionowy biznes, z ponad 170 tysiącami klientów i mający ponad 230 tysięcy fanów na Facebooku.

Ciekawe? Czytaj dalej...

SEKRET 1 - CO POWINIENIEŚ ROBIĆ

Czyli czym powinien zajmować się właściciel firmy?

Na początku wiadomo - musisz zajmować się wszystkim. Jednak jak najszybciej musisz się z tego wypłatać, ponieważ jest to droga donikąd. To czym powinieneś się zajmować, to budowanie firmy jako systemu - jakie zachodzą w niej procesy, co od czego zależy i jak wszystko poukładać, żeby jak najsprawniej realizować zadania, przed którymi Twoja firma jest stawiana.

A jakie to są zadania? Ano zaspokajanie potrzeb Twojego klienta. Tylko tyle i aż tyle.

Przedsiębiorczość to znajdowanie i zaspokajanie potrzeb ludzi w zamian za pieniądze. Jeśli na tym się będziesz skupiał, na wymyślaniu jak możesz te potrzeby zaspokajać lepiej, a jednocześnie w coraz tańszy sposób, to Twoja droga do sukcesu będzie prosta, jasna i szeroka.

Jednocześnie musisz jak ognia unikać występowania wewnątrz jakichkolwiek procesów. Musisz myśleć o sobie jako o twórcy pewnej maszyny, którą jest Twoja firma, a nie jak o jednym z trybików tej maszyny.

Od takiego podejścia się wszystko zaczyna. Dopóki nie będziesz w 100% przekonany, że musisz się uwolnić od pracy WEWNĄTRZ Twojej firmy, to nigdy nie osiągniesz stanu, gdy będzie ona w zadowalającym Cię stopniu zautomatyzowana.

Z drugiej strony, jak już oswoisz się z tym konceptem, że Ty projektujesz tylko pewne procesy i dbasz o rozwój Twojego biznesu nawiązując partnerstwo strategiczne, budując relację z kontrahentami i wymyślając kolejne elementy Twojego biznesu, to do automatyzacji brakuje Ci tylko pewnej wiedzy technicznej, jak to wszystko poukładać.

A wiedza techniczna już jest łatwa do znalezienia. Najważniejsze to wiedzieć CO powinieneś zrobić. Wtedy będziesz w stanie znaleźć odpowiednie JAK.

SEKRET 2 - BUDUJ ZESPÓŁ

Czyli samemu niczego wielkiego nie osiągniesz

Biznes robi się z ludźmi. Zarówno jeśli mówimy o kontaktach pomiędzy firmami, jak też jeśli chodzi o tworzenie firmy. Nie jesteś w stanie być fantastycznym we wszystkim. Owszem, powinieneś być rewelacyjny w marketingu, świetny w sprzedaży, genialny w komunikacji międzyludzkiej, przyda się też trochę wiedzy technicznej.

Ale nie jesteś w stanie być najlepszy w każdej dziedzinie biznesu. Dlatego też musisz budować zespół, czy tego chcesz, czy nie.

Tylko skąd wiedzieć, kogo powinieneś zatrudnić w pierwszej kolejności? Ano taką osobę, która najbardziej pomoże rozwinąć Twój biznes. Taką, która ma umiejętności i cechy, których Tobie ewidentnie brakuje.

Prawdopodobnie jeśli jesteś przedsiębiorcą, to nie masz problemu z wymyślaniem nowych rzeczy i patrzeć na rzeczy długofalowo i w wielkiej skali. Za to problemem może być skupianie się na szczegółach i dbanie o codzienne drobiazgi.

W takim wypadku pierwszą osobą, którą powinieneś zatrudnić, to właśnie ktoś, kto w drobiazgach czuje się jak ryba w wodzie.

Z kolei jeśli jesteś ekspertem w swojej dziedzinie i mocno skupiasz się na produkcie lub usłudze, to prawdopodobnie będzie Ci ciężko robić dobry marketing i myśleć o kolejnych sposobach na pozyskiwanie klientów. W takim przypadku szukaj osoby, która ma właśnie te cechy, których Tobie brakuje.

I zawsze patrz na charakter danej osoby. Jest to dużo ważniejsze niż same umiejętności. Pamiętaj, że wszystkiego można się nauczyć, natomiast zmiana charakteru jest bardzo ciężka, jeśli nie niemożliwa.

SEKRET 3 - OKREŚL PROCESY

Czyli co tak naprawdę dzieje się w Twojej firmie?

Jeśli nie jesteś świadomy, jakie procesy zachodzą w Twojej firmie i nie masz ich w jakichś sposób spisanych, to nie będziesz w stanie ani ich zautomatyzować, ani ulepszać. Ciężko Ci też będzie przekazać zadania związane z takim procesem komuś innemu.

Gdy spojrzysz na swoją firmę jako na zbiór procesów, które w niej zachodzą, to szybko zauważysz, że na takim ogólnym poziomie nie ma ich zbyt dużo.

Jakiś proces pozyskiwania klientów, jakiś proces wytwarzania produktu, jakiś proces jego dostarczania, plus jeszcze kilka innych, pobocznych.

Jeśli je wszystkie zwizualizujesz w postaci diagramów, to po pierwsze sam pewnie zauważysz, co można w nich uprościć, a po drugie możesz je pokazać Twoim współpracownikom. Dzięki temu każdy z nich będzie wiedział, że jest częścią większej całości i jego praca jest ważna - zyskujesz element motywacji zespołu.

Zresztą niech Cię nie przeraża słowo diagram - to takie poważne słowo na określenie kilku prostokątów, kółek i strzałek. Prostej metody na wizualizację procesów.

Jest to zdecydowanie lepszy sposób niż jakiś opis słowny, bo od razu widać o co chodzi i jak dany proces przebiega.

A gdy już masz zwizualizowane najważniejsze procesy, to możesz przejść do sekretu nr 4.

SEKRET 4 - STOSUJ PROCEDURY

Czyli po co procedury w małej firmie?

Nie wiem jak Tobie, ale mi procedury kojarzą się z korporacją, biurokracją, brakiem elastyczności i temu podobnymi rzeczami. A na pewno nie z małą, prężną, dynamicznie rozwijającą się firmą.

Jednak również w takiej niewielkiej firmie procedury są niezwykle istotne, jeśli chcesz budować zautomatyzowany biznes.

Dlaczego? Przynajmniej z dwóch powodów.

Po pierwsze jeśli masz procedury, to znaczy, że dane zadanie zawsze wykonywane jest tak samo. Dzięki temu jesteś w stanie utrzymać stałą jakość pracy Twojej i Twojego zespołu.

Jest to niezwykle istotne, gdy dynamicznie zwiększasz skalę swojej działalności i nagle zamiast 10 zamówień obsługujesz 100 dziennie, a za kilka miesięcy już 500. Bez jasnych procedur każdy drobiazg i niedogranie urasta do rangi dużego problemu.

Po drugie, jeśli masz procedury, to jesteś w stanie dużo szybciej szkolić nowych pracowników. Dzięki temu nie jest problemem duplikacja i skalowanie Twojego biznesu.

W pierwszym miesiącu obsługą klienta może się zajmować jedna osoba, w kolejnym już trzy a za pół roku piętnaście, jeśli jest takie zapotrzebowanie ze strony rynku. Bez procedur każde wdrożenie nowej osoby trwa, a wszelkie nietrafione decyzje, jeśli chodzi o dobór ludzi, będą dla Ciebie bardzo bolesne.

Nie ma się więc co obrażać na procedury, tylko czym prędzej zastosować je do najważniejszych i najczęściej wykonywanych procesów w Twojej firmie.

SEKRET 5 - AUTOMATYZUJ

Czyli od czego mamy maszyny i komputery?

Gdy masz rozpisane procesy, to możesz zdecydować które z nich albo które ich fragmenty zacząć automatyzować.

Automatyzacja może przebiegać na wielu różnych płaszczyznach. Czasami musisz kupić jakąś maszynę, czasem wystarczy komputer i dobre oprogramowanie, a czasem jest to zupełnie nieopłacalne i lepiej zatrudnić osobę, która będzie taką pracę wykonywała.

Generalna zasada jest taka, że długoterminowo przeważnie automatyzacja jest korzystniejsza. W biznesie zawsze musisz dbać o niskie koszty, a zwykle koszty zatrudnienia kolejnych pracowników nie są małe.

W dodatku dochodzą koszty związane z zarządzaniem powiększającym się zespołem. Na początku jest to koszt Twojego czasu, ale później będziesz musiał mieć kierowników poszczególnych działów, więc dochodzi koszt wynagrodzenia także tych osób.

Dlatego wszędzie tam, gdzie to tylko możliwe, najpierw lepiej rozejrzyj się za możliwościami zastosowania maszyny zamiast człowieka.

Poszukaj w internecie, zobacz jak to robi konkurencja, rozejrzyj się. Dobrą inspiracją są duże firmy. Zwróć uwagę na wielkie sieci handlowe, jak wiele elementów jest tam zautomatyzowanych. Jak wszechobecne są kody kreskowe. Może coś z tego zastosujesz w Twojej firmie :)

SEKRET 6 - DELEGUJ ZADANIA

Czyli podziel się obowiązkami z innymi

Gdy masz już zespół, to musisz nauczyć się delegować zadania. Bez tego Twój zespół będzie się nudził, a Ty dalej będziesz tyrał jak wół.

I weź pod uwagę, że delegowanie zadań, to nie jest mówienie innym co mają robić. O nie.

Podstawowa różnica pomiędzy delegowaniem, a zrzucaniem swoich obowiązków na innych jest przekazywanie wraz z zadaniem całej odpowiedzialności za nie oraz brak mówienia JAK coś ma być zrobione.

Jeśli poprawnie delegujesz zadanie, to osoba która ma to zadanie wykonać wie dokładnie jaki ma być efekt końcowy, wie na kiedy dane zadanie ma być wykonane, wie że jest za nie odpowiedzialna, wie jakimi zasobami dysponuje i w jaki sposób ma raportować wykonanie tego zadania.

Ważne jest też pokazywanie DLACZEGO ta osoba ma zadanie wykonać. I tu z pomocą przychodzi wizualizacja procesu z sekretu nr 3. Znajomość procesu od początku do końca od razu uzmysławia, że nawet niewielkie zadanie jest częścią składową czegoś większego, ważnego. A przecież każdy z nas chce się czuć ważny.

Jak widzisz delegowanie znacząco się różni od powiedzenia komuś CO ma zrobić i w jaki sposób. Gdy narzucasz komuś sposób wykonania zadania, to nigdy nie wykorzystasz prawdziwych talentów Twoich współpracowników, a za to będziesz wywoływał w nich frustrację.

Co jednak zrobić, gdy na początku nie jesteś jeszcze super biegły we wszystkim o czym piszę. O tym traktuje sekret nr 7.

SEKRET 7 - UCZ SIEBIE I TWÓJ ZESPÓŁ

Czyli dlaczego tylko niektóre firmy wygrywają?

Wiadomo, że nikt z nas nie jest chodzącą alfą i omegą. No OK, przynajmniej ja nie jestem :)

Ciągle musimy się uczyć czegoś nowego, żeby nadażyć nad zmieniającym się światem.

Sekretem budowania firmy, która działa samodzielnie jest otaczanie się ludźmi, którzy potrafią samodzielnie myśleć, podejmować inteligentne decyzje i cały czas się rozwijają.

Oczywiście procedury niezwykle im w tym pomagają, bo zdejmują ciężar odpowiedzialności za codzienne decyzje. Jednak czasem pojawi się sytuacja niestandardowa, która wymaga podjęcia jakichś nietypowych działań.

W takich warunkach najlepiej sprawdzają się osoby, które są po prostu świetnie wyszkolone.

Dlatego jeśli chcesz mieć pewność, że Twoja firma sprawnie działa, nawet w warunkach ciągłych zmian rynkowych, to powinieneś stale poszerzać swoją wiedzę i dzielić się tą wiedzą ze swoim zespołem.

Wprowadzenie cyklicznych spotkań, gdzie zapewniasz szkolenia z komunikacji, sprzedaży czy marketingu przydadzą się całemu zespołowi, niezależnie od tego, czym dana osoba się zajmuje.

To są wszystko najważniejsze aspekty działalności każdej firmy, więc im głębsze będzie zrozumienie tych tematów, tym bardziej zgrany zbudujesz zespół. Po prostu ludzie będą się lepiej rozumieli.

Dlatego też wykorzystuj każdą okazję, żeby zwiększyć poziom wiedzy Twojej i Twojego zespołu.

ZAKOŃCZENIE

Mam nadzieję, że nawet tak krótkie przedstawienie kolejnych kroków służących automatyzacji da Ci inspirację do działania i do zamiany Twojej firmy w dobrze naoliwioną maszynę.

A być może już masz taką właśnie firmę. W takim wypadku gratuluję, bo z pewnością doskonale wiesz, jakie to jest uczucie, gdy możesz spokojnie zająć się rozwojem biznesu wiedząc, że cały system po prostu działa, przynosząc Ci pieniądze.

Jeśli masz jakiegokolwiek pytania związane z automatyzacją biznesu, to pisz śmiało na adres **mk@zlotemysli.pl**

Pozdrawiam Cię serdecznie,



Marcin Kądziołka
