

Case Study Allied Telesyn

SFIDA

In un duro mercato high-tech, migliorare massimizzando l'uso delle risorse intellettuali della compagnia.

PROFILO DELLA COMPAGNIA

La Allied Telesyn è una compagnia di 650 milioni di dollari che sviluppa prodotti network IP-based.

ROI

- creato maggiore profitto nel 2002 che nei tre anni precedenti sommati;
- aumentata la produttività dei meeting: più risultati in minor tempo;
- migliore e più veloce conduzione di strategie di pianificazione;
- migliore abilità nel comunicare il processo del ciclo di vendita.

SOLUZIONE

Diffondere MindManager® nell'organizzazione per catturare e scambiare più efficientemente le informazioni e i documenti.

RISULTATI

In un momento economicamente svantaggioso Allied Telesyn ha usato MindManager® per triplicare il suo profitto mentre migliora l'abilità degli impiegati nel pensare strategicamente e nel lavorare efficientemente.

Gestione dei meeting e miglioramento dei processi

Howard Kamerer, capo Operating Officer della Allied Telesyn, società che produce attrezzature network, attribuisce il successo della compagnia all'efficiente collaborazione e alla concisa documentazione, ottenuti grazie all'uso di MindManager®.

“In nessun altro luogo l'uso efficiente del tempo è più prezioso che nella gestione dei meeting. Non devo usare dei memorandum, che ho bisogno di leggere due o tre volte per capire realmente” dice, “se uno dei miei manager prova a darmi 15 pagine di flowchart, semplicemente gli chiedo di tornare indietro e mapparmelo”. Questo perché Kamerer affida a MindManager®, il suo bisogno di comunicare chiaramente e brevemente.

Documenti concisi significano meeting più produttivi

“Io non ho tempo di sedere in un meeting ed ascoltare dai miei manager la spiegazione di ciò che vogliono fare” dice Kamerer, “invece chiedo loro di darmi le mappe, che posso visionare in anticipo. Una volta che inizia il meeting, posso concentrarmi non sul provare a capire quello che i manager vogliono fare, ma sull'aiutarli a farlo”.

Un giorno Kamerer ha ricevuto tre mappe dal nuovo vice presidente; ha impiegato 5 minuti per analizzarle e poi ha avuto tempo per discutere con il vice presidente, dandogli dei feedback ed esprimendo le sue opinioni sugli obiettivi e sui processi di lavoro del gruppo.

“Questo lavoro avrebbe richiesto giorni, data la sua complessità, per sondarlo e comprenderlo. Poi avrebbe impegnato il vice presidente per altri giorni ancora, per capire le mie raccomandazioni. MindManager® mi aiuta a fare in un ora il tipo di lavoro di pianificazione che solitamente mi impegnava più giorni”.

Profitti record in un'economia in discesa

Questa maggiore rapidità nei processi ha realmente ripagato la compagnia. Nell'anno passato, quando la congiuntura economica era sfavorevole come mai prima, Kamerer e il suo team hanno usato MindManager® per riorganizzare le sedi nord americane della Allied Telesyn, reclutando una nuova organizzazione di vendite e ridisegnando la serie dei prodotti della compagnia.

Portato a termine il processo, Kamerer e il suo team avevano creato maggior profitto nel 2002, che nei tre anni precedenti messi insieme.

Catturare le esperienze per raffinare i processi

Allied Telesyn usa MindManager® anche per documentare i processi. Per esempio, Kamerer e i manager addetti alle vendite, hanno creato una mappa che “cattura” ogni momento del complicato processo di vendita.

“Quando chiami un nuovo cliente” dice Kamerer, “che cosa fai dopo aver chiamato? Spedisci un catalogo? Una lettera? Prepari personalmente un meeting? Chiami per una

conferenza? Noi costruiamo una mappa che risponde a queste questioni e presenta un processo chiaro”. La compagnia usa questo documento conciso, facile da capire, per un primo addestramento degli addetti alle vendite.

Precedentemente, i membri del reparto vendite dovevano provare a capire un processo che era documentato in lunghi manuali e complicate flowcharts. Ora essi navigano intuitivamente in una singola mappa che contiene non solo le fasi del processo, ma i link a documenti di supporto.

Cambiamento della gestione

L’interfaccia visuale di MindManager® permette agli utenti di seguire un chiaro percorso. Se in qualsiasi punto, l’addetto o l’addetta alla vendita ha bisogno di maggiori informazioni, apre semplicemente i livelli nascosti della mappa.

Le mappe non solo sono facili da seguire, ma sono molto più flessibili dei tradizionali documenti di testo.

“Recentemente abbiamo perso una grande vendita a causa di un’interruzione imprevista” dice Kameron. “Il cliente è tornato indietro, ma noi avevamo bisogno di imparare dallo sbaglio e di essere sicuri che non sarebbe successo ancora”.

Questa fase del ciclo di vendita era già stata chiaramente documentata. La struttura visuale e flessibile di MindManager® ha permesso ai manager delle vendite di accedere rapidamente alla cosa giusta da fare, di vedere oltre questo problema particolare e poi di collegarsi ad un documento che spiegava più in dettaglio.

“Al contrario” Kameron ha precisato “se i tuoi processi di vendita sono raccolti in documenti di 50 pagine, come puoi correggerlo? Come attirare velocemente l’attenzione delle persone sui possibili trabocchetti?”.

Anticipare i problemi migliorando la visione strategica

Kameron dice che un suo piccolo gioco è di mappare periodicamente ogni suo dipartimento e vedere se può anticipare un problema prima che lo faccia uno dei suoi manager. Se lo comprende per primo, chiede al manager perché non è riuscito a prevederlo.

“I nuovi manager rimangono stupiti, perché riesco a *sbucciare la cipolla* più rapidamente di loro. Mi piacerebbe pensare che ciò accade perché sono una specie di genio, ma in realtà è perché il mapping mi rende capace di sviluppare rapidamente una prospettiva strategica nei processi.”

E’ quasi come pensare tridimensionalmente.

Il mapping è un’abilità molto utile, che continuamente cerco di far sviluppare a tutti i nostri impiegati”.

“La maggiore dote di un manager”, egli aggiunge “è la sua abilità ad analizzare e comunicare i processi, i concetti e le idee, e di capire più rapidamente le idee delle altre persone. Questo è esattamente ciò che MindManager® mi aiuta a fare”.