



# نهج اللين لعمليات البيع وما بعد البيع

## لمحة عامة

في عمليات البيع وما بعد البيع هناك طريقة واحدة مشتركة لزيادة المبيعات يتم تطبيقها حول العالم وفي جميع الصناعات، وغالبًا ما يشار إليها باسم «قانون الأعداد الكبيرة». وهو ينص على أنه من أجل زيادة المبيعات، فإن الطريقة الأكثر فاعلية هي زيادة أنشطة المبيعات طوال عملية البيع. وهذا ما قد يؤدي في الواقع إلى مزيد من المبيعات، ولكنه يخصص القليل من الاهتمام أو لا يهتم أبدًا بمدى كفاءة العمليات.

## التحديات

في عمليات البيع وما بعد البيع، تُعتبر المعلومات المدخل إلى تقديم خدمة أفضل لعملائك. خصائص المنتج / الخدمة، أي المعلومات، تتغير بشكل متكرر وسريع؛ وفي النتيجة، غالبًا ما تستند القرارات على معلومات قديمة، الأمر الذي يؤدي في نهاية المطاف إلى أخطاء و/ أو أوجه تقصير في العملية. وهناك تحد رئيس آخر ألا وهو أن الهدر في هذه العمليات نادرًا ما يكون ظاهرًا مباشرة. أضف إلى ذلك أن العدد الكبير من الواجهات التنظيمية، التي غالبًا ما تتسم بالمهام والمسؤوليات غير الواضحة، يعالج على أساس يومي. وهناك أيضًا العديد من الشركات التي تعطي الحوافز لموظفي المبيعات لديها كي يبيعوا المنتجات والخدمات بصرف النظر عن مدى تأثير هذا النوع من نشاط المبيعات على تدفقات القيمة في الشركة.

إن أحد التحديات الرئيسية في عمليات البيع وما بعد البيع هو تغيير مهمة المبيعات من مجرد البيع إلى مهمة إدارة العملاء، بما يحقق التوازن ما بين الاحتياجات الحقيقية للعميل والقدرات التشغيلية الفعلية للشركة.

## أماكن التركيز

يمكن تحديد الهدر في عمليات البيع وما بعد البيع وتصنيفه وتقليصه مما يخلق إمكانات ضخمة لتحقيق الوفرة. يمكن تطبيق مبادئ الين وأساليب كايزن وإعادة هندسة المناهج عند إجراء تحسينات على عمليات البيع وما بعد البيع. إن التطبيقات الناجحة تقلص من الوقت المخصص لإتمام عملية البيع، وتحسن نوعية العملية، وتحد من التكلفة، وبالتالي تؤدي إلى زيادة رضا العملاء.

### مكامن الهدر التي غالبًا ما يتم تحديدها في عمليات البيع وما بعد البيع:

#### النقل والمناولة

السفر عند إجراء مكالمات المبيعات، مرفقات مفرطة للبريد الإلكتروني، عمليات سحب متعددة، موافقات متعددة.

#### المخزون

ملفات ووثائق بانتظار المعالجة، مواد ترويجية زائدة تم إرسالها إلى العملاء، إصدار كميات من تقارير المبيعات، مطبوعات المبيعات المخزنة.

#### الحركة

البحث عن البيانات والمعلومات، حركة الموظفين من / إلى الفاكس فالة الناسخة فالملفات المركزية، افتقاد المعايير (على سبيل المثال، البحث عن مواد ليس لديها مكان محدد).

#### الانتظار

الانتظار للقاء العملاء، انتظار الحصول على الموافقات، انتظار المعلومات (مثل استجابة العملاء للتسعير).

#### الإفراط في الإنتاج

طباعة أوراق العمل قبل أن تكون هناك حاجة إليها فعليًا، إجراء نسخ إضافية من التقارير أو المواد الترويجية، كتابة المقترحات قبل أن يتم طلبها (مثل احتياجات العملاء غير الواضحة، الكتابة الاحتياطية تحسبًا...)، جدولة مكالمات / اجتماعات المبيعات غير الضرورية.

#### الإفراط في المعالجة

إعادة إدخال البيانات (على سبيل المثال بسبب استخدام أنظمة كمبيوتر متعددة)، إعداد تقارير نفقات السفر، أنشطة إغلاق نهاية الشهر، كتابة مقترحات معقدة.

#### العيوب

تفويت / إلغاء المكالمات / اجتماعات المبيعات، أخطاء في المقترحات أو المعلومات، انعدام الدقة في توقعات المبيعات، أخطاء في الفواتير، أخطاء في إدخال الطلبات.

## الحلول اللينة

تحسين جودة المعلومات والحد من التعقيدات وتجنب عقليّة الصومعة والتركيز على العملاء من شأنه أن يحسّن عمليات البيع وما بعد البيع التي تشكّل مدخلاً لزيادة المبيعات وإرضاء العملاء.

نحن نقوم بتنفيذ الحلول اللينة في عمليات البيع وما بعد البيع بطريقة مماثلة للوظائف الأخرى. ويجب أن تتناسب الحلول مع التحدّيات.



### السحب

- تمكين نهج «الذي يدخل / يشتري أولاً يخرج / يباع أولاً» (FIFO) على مستوى الكمية المعدّة
- خفض مستويات المخزون في جميع العمليات
- تجنب الإفراط في الإنتاج
- زيادة رؤية الاختناقات في العملية

### تدقّق القطعة الواحدة

- تمكين نهج «الذي يدخل / يشتري أولاً يخرج / يباع أولاً» (FIFO) على مستوى منتج / خدمة واحدة
- خلق الشفافية في المهلة الحقيقية للعملية
- تقليص المهلة
- خفض مستويات المخزون طوال العملية
- زيادة الجودة
- إعادة تنظيم العمليات في التسلسل الصحيح

### النبض

- شفافية العملية
- التوزيع المتوازن لعبء العمل عبر الموارد
- مرونة العملية
- القدرة على تخطيط قدرة الموارد و/ أو تحسين التوقعات
- الكفاءة المثلى في استخدام الموارد

### صفرة الأخطاء

- تتيح تحليل سبب جذور المشكلة وحلّها
- تجنّب المشاكل المتفاقمة خلال العملية
- تزييد من الجودة
- تتيح ثقافة مفتوحة من حل المشاكل مقابل توجيه أصابع الاتهام

## التحسينات الملموسة

### المهلة

- مشروع اللين «الطريق إلى السوق» أدى إلى تقليص المهلة الزمنية بدءاً من تلقّي طلبات مبيعات البقالة التقليدية وصولاً إلى تسليم الطلبات والفوترة بنسبة 60%

### الجودة

- أدت تحسينات اللين في تدفّق معلومات عمليات بيع السلع الاستهلاكية سريعة التداول (FMCG)، إلى تحسين دقّة التوقّعات في تدابير المبيعات وتخطيط العمليات (S&OP) بنسبة 25%

### التكاليف

- تحسين عملية تخطيط مسار مهندسي صيانة المعدات الطبية زاد زيارات الصيانة ما بعد البيع بنسبة 34%
- عملية اللين الجديدة للفحص القياسي لمهندس صيانة المعدات الطبية زادت إيرادات ما بعد البيع بنسبة 27%
- عمليات اللين لترويج المنتجات المنزلية قلّصت مساحة منطقة التخزين الخلفية اللازمة بنسبة 50%
- برنامج خفض المخزون الرأسمالي العامل عبر تطبيق اللين خفّض 5.8 مليون دولار أمريكي مقابل ببطء حركة وحدات حفظ المخزون في فانات وشاحنات المبيعات
- تفرّج التجارة لمورّع المواد الغذائية الذي يستخدم مفاهيم اللين خفّض المخزون الإجمالي في التجارة بنسبة 53% بينما زاد المبيعات بنسبة 39%

إذا كنت مهتما بمعرفة المزيد عن خدماتنا اللينة بشأن هذا الموضوع، الرجاء التواصل معنا على:

**الهاتف**

+971 4 368 2124

**البريد الإلكتروني**

info@fourprinciples.com

**دبي الامارات العربية المتحدة**

مدينة دبي للاعلام

ميني رقم 8

مكتب رقم 212

P.O. Box 502621

دبي - الامارات العربية المتحدة