

מסמך ממצאים לדוגמה — מה בדיוק מקבלים אחרי שיחת אבחון

48 שעות אחרי שיחת האבחון מגיע מסמך ממצאים: שמונה פתרונות אפשריים לעסק, ולכל אחד הבעיה שהוא פותר, רמת הפירמידה, הזמן שהוא חוסך בשבוע, זמן הבנייה, העלות התפעולית החודשית ומה נדרש ממך. זהו מסמך כזה במלואו, על עסק לדוגמה — כדי שתדע מראש מה אתה מקבל.

על איזה עסק המסמך הזה

מכון טיפולים קטן עם שני מטפלים וכ-40 פניות בשבוע, שמנהל יומן דיגיטלי אך מתאם תורים ידנית בוואטסאפ. עסק לדוגמה, לא לקוח — אבל התהליך, המבנה ואופן החישוב זהים לחלוטין למסמך אמיתי.

א. מה נמדד לפני

כל מסמך נפתח במספרים של היום, כי בלעדיהם אי אפשר להוכיח שיפור אחר כך. הנתונים נאספים בשיחה עצמה, מתוך תיאור של שבוע עבודה רגיל.

פניות בשבוע, מוואטסאפ ומטלפון	זמן ממוצע לתיאום תור אחד
40	8 דק'
שבועיות על תיאום בלבד	אי-הגעות וביטולים ללא מילוי מחדש

ב. הכשל המרכזי

לא חוסר זמן, אלא **היעדר מקור אמת יחיד**: התור קיים ביומן, הפרטים בוואטסאפ, וההיסטוריה בראש של המטפלת. שלושת הכשלים שהעסק חווה — שכחה, אי-הגעות, וחוסר ידיעה מי לקוח חדש — כולם נגזרים מאותה נקודה אחת.

ג. שמונה פתרונות אפשריים, לפי סדר עדיפות

#	הפתרון	רמה	חוסך בשבוע	בנייה	תפעול לחודש
1	קליטת פניות מכל הערוצים למאגר אחד	3	כשעה	יום	נמוכה
2	מענה מיידי אוטומטי עם זמן חזרה	3	כשעה	חצי יום	נמוכה
3	תזכורת 24 שעות לפני תור	3	—	חצי יום	לפי הודעות
4	רשימת המתנה שממלאת חלון שהתפנה	3	—	יום	נמוכה
5	הבחנה בין מטופל חדש לחוזר	3	כחצי שעה	חצי יום	נמוכה
6	סוכן AI לשאלות על מחירים והכנות	1	כשעה וחצי	יומיים	בינונית
7	מעקב אחרי סיום סדרת טיפולים	3	—	יום	נמוכה
8	דוח שבועי אוטומטי למנהלת	3	כחצי שעה	חצי יום	אפסית

העמודה החשובה היא "חוסך בשבוע", לא "רמה". פתרון ברמה 1 שחוסך שעה וחצי עדיף על פתרון ברמה 4 שחוסך רבע שעה.

ד. ההמלצה לסבב ראשון

1. פתרונות 1 ו-2 — מקור אמת יחיד ומענה מיידי. בלעדיהם אין על מה לבנות, והם יום וחצי עבודה

2. פתרונות 3 ו-4 — התזכורת ורשימת ההמתנה. כאן נמצא הכסף האמיתי, כי חלון ריק הוא הפסד ישיר

3. את 5 עד 8 דוחים לסבב שני, אחרי מדידה של 30 יום. הם טובים, אבל לא לפני שהבסיס עובד

מה שנמדד אחרי 30 יום

אחוז הפניות שנרשמו אוטומטית, זמן התגובה הראשון הממוצע, מספר החלונות שמולאו מחדש, ושעות התיאום שנחסכו בפועל. ארבעה מספרים, מול אותם ארבעה שנמדדו לפני.

ה. מה נדרש מבעל העסק

- גישה ליומן הדיגיטלי ולמספר הוואטסאפ העסקי
- אישור לנוסח ההודעות שיוצאות ללקוחות — בקול של העסק
- שעה אחת של הדרכה לצוות בסיום
- פגישת מדידה אחרי 30 יום

ו. מה שלא נכנס למסמך — ולמה

בשיחה עלו גם אתר חדש, מערכת ניהול מלאה ואפליקציה למטופלים. **שלושתם לא נכנסו למסמך**, כי אף אחד מהם לא פותר את הכשל שזוהה, וכל אחד מהם עולה פי כמה מהסבב כולו. מסמך ממצאים טוב נמדד גם במה שהוא ממליץ לא לעשות.

שאלות שבעלי עסקים שואלים

+

המסמך הזה באמת בחינם?

+

כמה זמן לוקח לקבל אותו?



להמשיך קריאה

שירותים

ארבע רמות הפתרון בפירוט

שיטת העבודה

ארבעת שלבי העבודה במלואם

יצירת קשר

לקביעת שיחת אבחון

לקביעת שיחת אבחון

45 דקות, ללא עלות. בסופה אתה מקבל מסמך ממצאים – גם אם לא נמשיך יחד.

לקביעת שיחת אבחון