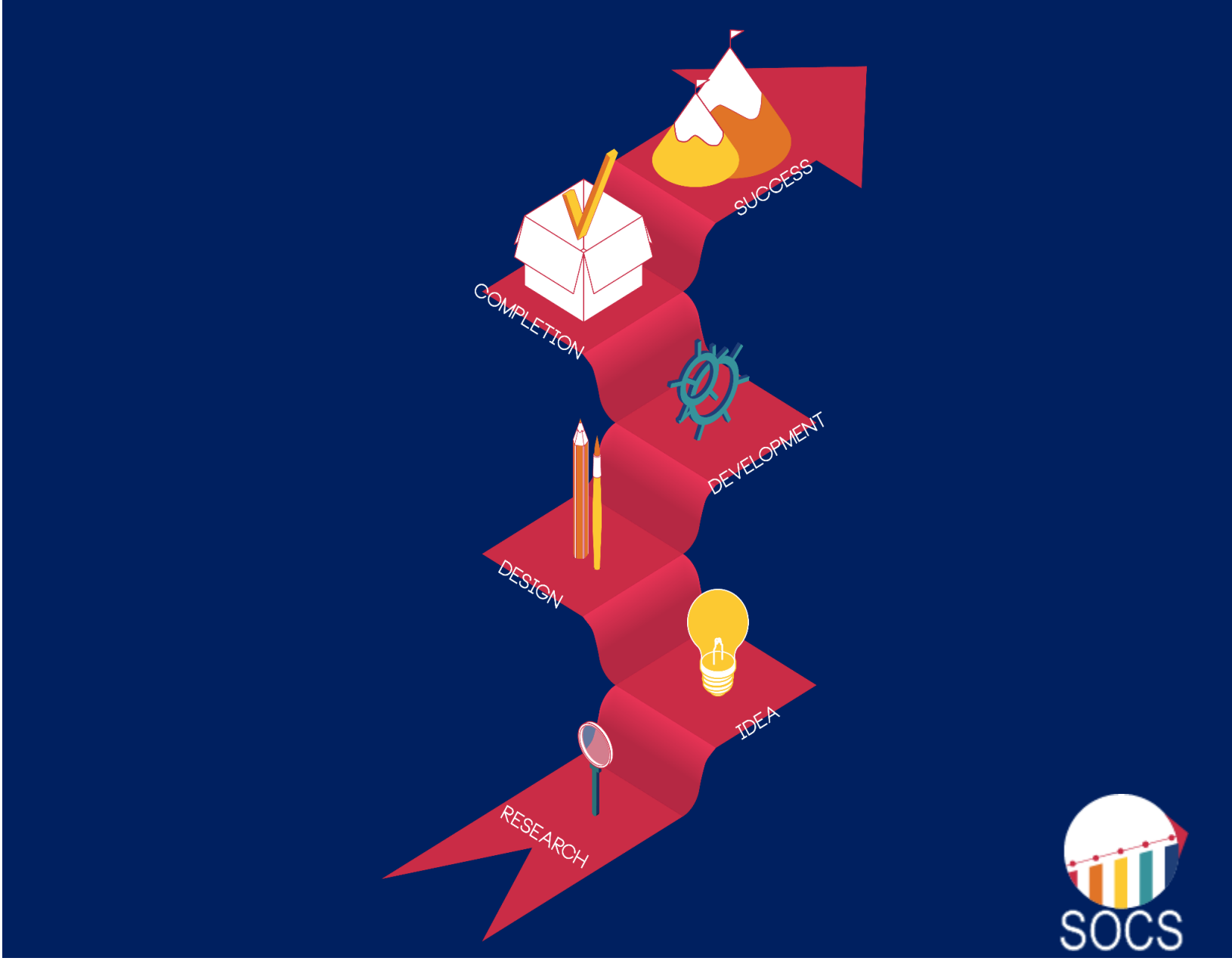


ИП1 Развитие на Бизнеса

Инструмент 1: Канава за бизнес модел със символи

Ръководство

Хафелекар, Австрия

10 Септември, 2020

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.
[Project number: 2019-1-ES01-KA202-064348]

Заглавие:	*ИП 1 Бизнес развитие* Инструмент 1: Канава за бизнес модел със символи
Резултат от проекта (Интелектуален продукт - ИП 1)	*Ръководство за използване на Канавата за бизнес модел със символи*
Описание	*Цели и стъпки как да използвате канавата за бизнес модел със символи.*
Партньорска организация	*Хафелекар (Hafelekar)*
Отговорник за създаването на документа	Леони Камерландер, Пол Шобер
Дата на създаване	*10.09.2020*
Език	*Български*
Запазени права	*ShareAlike 3.0 Unported (CC BY-SA 3.0)*

Съдържание

Основни елементи 3
Група за подпомагане 4
Материал 5
Процес на прилагане 5
Етап 0 – Подготовка 5
Етап 1 – Посрещане и изясняване на темата 6
Етап 2 – Въведение в работата 7
Етап 3 – Клиент и продукт / услуга 8
Етап 4 – Ключови ресурси, дейности и партньори 9
Етап 5 –Разходи и Приходи 11
Етап 6 – Споразумение за бъдещи действия 12
..... 13
Приложение – Учебен материал 14
Приложение – Списък със Символи 16

Развитие на бизнеса

Основни елементи

Име на инструмента: **Канава за бизнес модел със символи**

Канавата за бизнес модел е създадена от Александър Остервалдер, схемата на базовия модел можете да свалите оттук: https://www.strategyzer.com (Creative Commons Attribution-ShareAlike 3.0 Unported (CC BY-SA 3.0)

Приложение Развитие на бизнеса

Основна Цел

Да създадете първоначален план, „обща картина“ за вашата бизнес идея, определяйки резултатите от иновациите на процесите и продуктите.

Области на приложение

Бизнес развитие за стартиращи предприятия, предприемачи, иновации на продукти и процеси за утвърдени МСП.

Рамка на инструмента

Канавата за Бизнес Модел е стратегически метод за планиране и създаване на нови компании. Той представлява визуална диаграма с елементи, описващи стойностното предложение на фирмата или продукта, инфраструктурата, клиентите и финансите. В този проект използваме инструмента с помощта на символи. Материалите позволяват различни сценарии и провокират креативност. Символите и ресурсите на този инструмент дават на клиентите един допълнителен език и метод за тълкуване и комуникация. По този начин идеите, мечтите и целите могат да бъдат показани наяве.

Този инструмент е проектиран за използване от всички видове стартъпи, предприемачи, за иновации на продукти и процеси в МСП. Може да се използва както индивидуално, така и в групи. Клиентите трябва да дойдат на консултантската сесия с новата си идея. Консултантската сесия с този метод отнема от 60 до 75 минути. Продължителността на сесията зависи от това дали вие (консултантът) работите само с клиента или с група за подпомагане. Ако работите сами, трите стъпки (фактически въпроси, възприятие, интерпретация) се извършват имплицитно. Вие преминавате през въпросите наум и задавате само тези, които са необходими. Когато работите с група, е важно да обясните и да обсъдите въпросите. Затова формулирайте всяка стъпка.

Група за подпомагане

Тази интервенция е много подходяща за прилагане в група. Например за стартиращи компании могат да се съберат от 3 до 5 клиента. Те могат да бъдат събрани в група и при другите консултации. Във вече установени компании различните отдели или екипи могат да се използват като група за подпомагане. Също така много полезно е и включването на бъдещи клиенти или доставчици. Това предлага разнообразни възможности за увеличаване на потенциала.

В случай на работа в група трябва да се изпълнят следните три стъпки на метода на работа със символи:

1. Фактологически Въпроси

Въпросите трябва да бъдат единствено фактологически. Няма място за интерпретации или изследващи въпроси (като: защо, може ли да разкажете повече и т.н.) Позволени са единствено прецизни въпроси относно това, което е казано (Не чух, не разбрах, може ли да повторите и т.н.)! Въпросите се задават директно на човека, който е говорил, и само той/тя отговаря.

2. Възприемане

На този етап, групата за подпомагане споделя на клиента какво е възприела от презентацията. Възприятията се отнасят единствено към чутото и наблюдаваното (вербално и невербално). Само фактите имат значение! (Напр. „Видях, че..“, „Чух, че..“, „Забелязах, че..“)

3. Интерпретация

В етапа на интерпретация хората в групата за подпомагане изразяват как са изтълкували видяното и чутото. Интерпретациите могат да включват перспективи за причините, фактите, последствията и въздействията, решенията, емоциите, трудностите и т.н.

При наличието на група консултантът и членовете на групата за подпомагане обсъждат само помежду си, като не адресират клиента директно нито вербално, нито с поглед. Те говорят помежду си, все едно клиентът въобще не е там. Дори позицията на тялото на консултантът и групата за подпомагане трябва да го показва.

Материал

- Комплект от символи (съгласно Приложението) или около 200 произволно подбрани символи
- Четири големи листа хартия (личност, подарък, ключ, разходи и приходи)
- Седем малки листа хартия (стойностно предложение, връзки, сегменти, канали, дейности, партньори, ресурси)

Процес на прилагане

Етап 0 – Подготовка

- Подсигурете удобно пространство, където екипът да се настани удобно.
- Изградете неформална обстановка (напр. с възглавници, седалки, килим) и без бариери (като маси и бюра), за да може подът да се използва за работа.
- В този момент консултантът трябва да помисли дали е уместно или не да има още двама души, които да интегрират процеса на улесняване като подкрепа. Ако консултантът избере тази опция, трябва да проучи с клиента тази възможност: ако клиентът се съгласи да прецени кои хора биха могли да поемат тази роля (други консултанти от организацията, партньори, заинтересовани страни, колеги... това зависи от специфичния контекст на интервенцията).

бележки:

Етап 1 – Посрещане и изясняване на темата

Видео: 01:22

- Приветствайте клиента и го попитайте за неговата бизнес идея или цел.
- Накратко обяснете методологията на работа със символи и канавата за бизнес модел.

Примерни въпроси и коментари:

→ Каква е вашата бизнес идея?
→ Бихте ли могли да дадете име на вашата идея?
→ Днес започваме да мислим как можем да стартираме тази идея.

бележки:

Етап 2 – Въведение в работата

Видео: 01:50

- На този етап консултантът започва с първите два листа (Продукт / Услуга и Клиент). Листът с клиента (с рисунка на човек) е полезен, за да се установи какъв е профилът на клиента или целевата група. Използваме различните канали за одобрение: чрез ума (когнитивно ниво), сърцето, стомаха, ръцете, краката.
- До него сложете листа с Продукт / Услуга (с рисунка на подарък). Нека клиентът обясни основната полза или добавената стойност на услугата/продукта си. Помолете клиента да избере някои символи и го оставете сам за следващите 5 минути.
- Това е перфектното време да инструктирате групата за подпомагане.

Примерни въпроси и коментари:

→ За кого е услугата ви?
→ Моля, идентифицирайте клиента си възможно най-ясно.
→ Помислете за много конкретна визия за вашата услуга или продукт.
→ Сега бих ви помолил да изберете някои символи, представящи услугата или продукта и клиента.

бележки:

Етап 3 – Клиент и продукт / услуга

Видео: 03:54

- Нека клиентът представи всички символи.
- Добавете карта с термина ***Стойностно предложение*** и обяснете какво е това. Нека клиентът избере символи за тази карта.
- Добавете още три карти - ***Сегменти (потребителски), Връзки (с клиенти), Канали (за дистрибуция)*** и ги обяснете. Също така оставете клиента отново да обясни и да избере символи.

Примерни въпроси и коментари:

→ Опишете всеки символ, какво означава той?
→ Как ще създадете стойност за вашите клиенти (това означава да предложите нещо, от което клиентът наистина се интересува)?
→ Какво мислите, какво стойностно предложение може да направите?
→ Как влизате в контакт с клиентите си?
→ Как предоставяте вашата услуга?
→ Кои са ключовите канали, които бихте могли да използвате за вашите услуги?
→ Как изграждате връзки с клиентите си?

бележки:

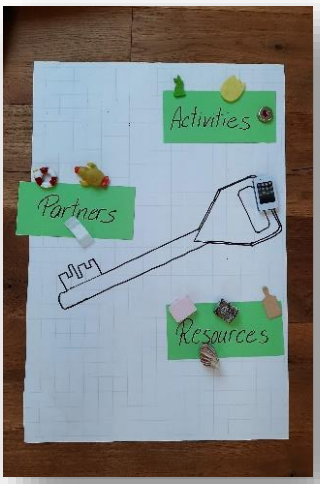
Етап 4 – Ключови ресурси, дейности и партньори

Видео: 13:40

- Изваждате следващия лист хартия: с ***Ключа***
- След това поставяте листовете с термините (***Ресурси, Дейности, Партньори***) и ги обяснявате последователно.
- Оставете клиента да работи със символите и листите сам за още 5 минути.

Примерни въпроси и коментари

→ Как можете да произведете този продукт?
→ Как можете да предоставите услугата?
→ Сега нека обсъдим ключовите ресурси, дейности и партньори.
→ Как ще може да доставяте услугата / продукта си?
→ Ще ви оставим да поработите сам отново.



бележки:

Задълбочен анализ на ключовите ресурси, дейности и партньори

Видео: 15:45 (стъпка 2)

- Нека клиентът да обясни новодобавените символи.
- Говорете отново за всяка част в детайли и насочете вниманието на клиента към важните моменти.
- Изградете заедно с клиента връзката от тези елементи към останалите в канавата на бизнес модела.

Примерни въпроси и коментари

→ Помислете по-задълбочено върху детайлите, свързани с това как ще управлявате бизнеса си.
→ Ще ви дам няколко примера за ресурси: офис, програма за връзка с клиенти, софтуер за управление на данни, оборудване, свързано с дейностите ви.
→ Имате ли необходимите знания, за да предложите на пазара подобен продукт / услуга? Трябва ли да изготвите някакви материали?
→ Какво друго би могло да бъде важно?
→ Може да изберете символ за изграждане на контакти? ….. Какво означава той?
→ Имате ли нужда някой да ви помага?
→ Виждам, че много ясно сте решили и това е чудесно.

бележки:

Етап 5 –Разходи и Приходи

Видео: 22:00 (стъпка 3)

- Нека клиентът избере символи за разходите и приходите.
- Нека клиентът обясни избраните символи.
- Задайте специфични въпроси и обърнете внимание на клиента на важните моменти.

Примерни въпроси и коментари:

→ Последна стъпка, от една страна имате приходи (откъде идват парите), от друга страна имате разходи.
→ Помислете една или две минути за основните си разходи и приходи.
→ Откъде идват парите за вашия бизнес?
→ Кои разходи ще вземете пред вид?
→ Как ще подсигурите парите за стартиране на вашия бизнес?

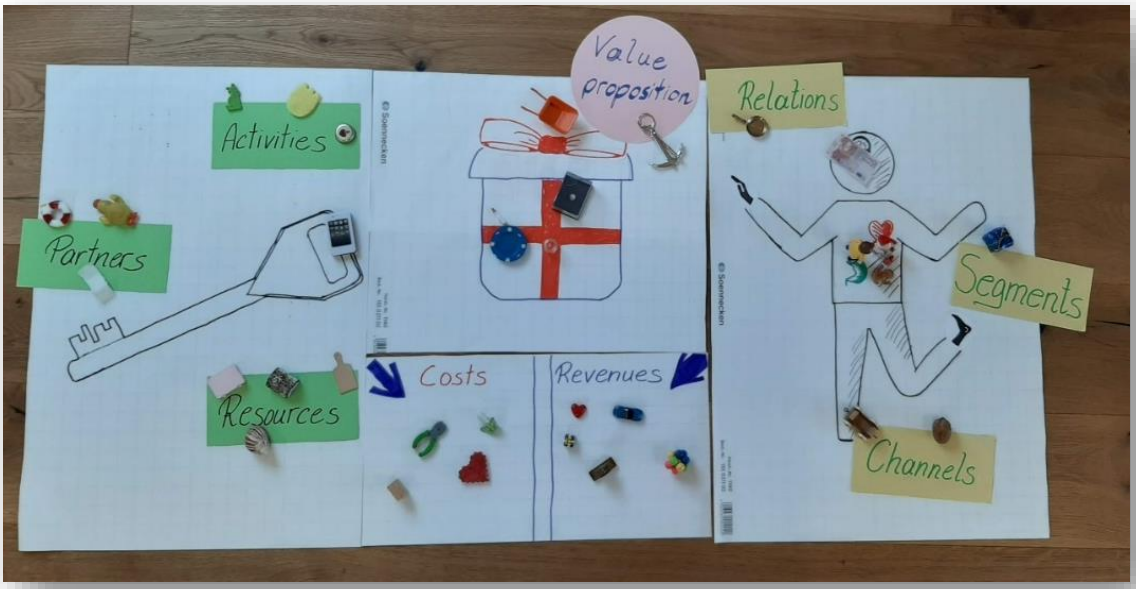
бележки:

Етап 6 – Споразумение за бъдещи действия

Видео: 28:16

Тази фаза води до дискусия между клиента и консултанта или групата относно по-нататъшни стъпки и необходимата подкрепа за постигане на целите на бизнеса. Те трябва да се споразумеят за съвсем конкретни действия. В крайна сметка клиентът трябва да се ангажира с бъдещи действия от негова страна. Следните идеи служат като вдъхновение:

- Да си направи снимки на канавата със символи.
- Да попълни канавата на бизнес модела на хартия (консултантът може да го сподели).
- Да използва таблица в MS Excel за изчисляване на разходите и приходите.



бележки:

Най-доброто за старта на Вашия бизнес!

Приложение – Стъпки за консултиране

Етап 0 - Подготовка
Осигурете си удобно пространство, неформална среда

Етап 1 – Посрещане и тема
Тема: Заглавие / цел на бизнеса

Фаза 2 – Въведение в работата
Покажете два листа (клиент и продукт/услуга)
5 минути за самостоятелна работа / Паралелно: инструктаж на групата за подпомагане

Прилагане

Етап 3 – Клиент и продукт / услуга
Повторете заглавието и обяснете всички символи, добавете 4 карти (стойностно предложение, сегменти, връзки, канали)

Етап 4 – Ключови ресурси, дейности и партньори
а) Покажете „ключа“, добавете 3 карти (ресурси, дейности, партньори)
б) Анализ на ключовите ресурси, дейности и партньори, насочете вниманието към важни въпроси.

Етап 5 – Разходи и Приходи
Покажете последния лист и оставете клиента да избере символи за приходи и разходи. Обяснявайте и задавайте конкретни въпроси.

Последващи действия

Етап 6 – Споразумение за действие
Следващи стъпки: направете снимка, разпишете плана за действие и канавата за бизнес модела, ...

Приложение – Учебен материал

Учебният материал, необходим за улесняване на работата с Канавата за Бизнес Модел със символи, е описан подробно по-долу:

Символи:

Нуждаете се от комплект от символи (съгласно описаните в Приложението) или около 200 произволно избрани символи.

Същите символи могат да бъдат използвани и повече от един път, защото нямат фиксирано значение и никога не знаете тълкуването на човека срещу вас, преди той самият да ви го обясни.

В приложението ще откриете списъка със символите.

Четири големи листа хартия с нарисувани / написани

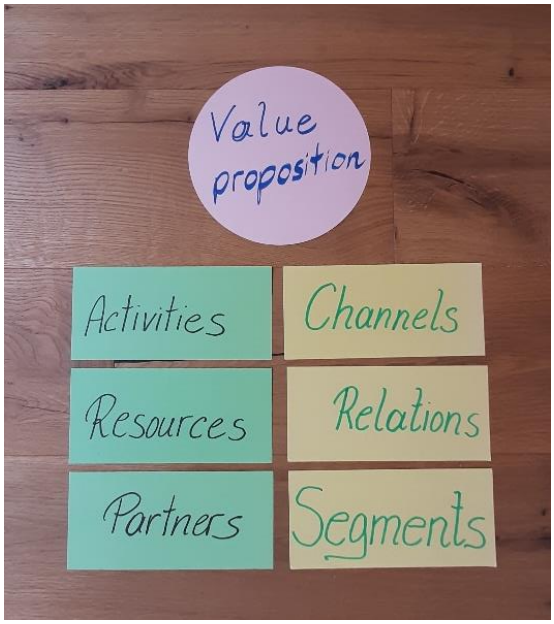
- Човек (размер: 50x70)
- Подарък (размер: 25x70)
- Ключ (размер: 50x70cm)
- Разходи & Приходи (размер: 25x70)

Всички листи общо са големи колкото 1,5 листа тип флипчарт. Можете да използвате нашите снимки като шаблон, за да ги рисувате сами или да ги разпечатате в правилния размер.

Седем допълнителни карти

Тези седем карти са необходими за по-ясно описание на отделните полета. Те също могат да бъдат разпечатани или написани от вас. Както можете да видите на снимката, за картите трябва да се използват три различни цвята. Те са с размер около 20x10см.

Допълнително описание	
Да се използва заедно с листа	**карта**
Продукт / услуга (с рисунка на подарък)	**Стойностно предложение**
Клиент (с рисунка на човек)	**Връзки**
Клиент (с рисунка на човек)	**Сегменти**
Клиент (с рисунка на човек)	**Канали**
Ключови елементи (с рисунка на ключ)	**Дейности**
Ключови елементи (с рисунка на ключ)	**Партньори**
Ключови елементи (с рисунка на ключ)	**Ресурси**



Обстановка за провеждане на консултацията

Създайте неформална среда (например с възглавници, седалки, килими) без бариери (като бюра или маси), за да можете да използвате пода като работна основа. Необходима е по една възглавница за всеки човек, за да може всеки да седи удобно.

Приложение – Списък със Символи

Примери за Символи (около 200)

(Източник: Wilfried Schneider: Working instructions 2008)

Автобус, акула, ангел

Банан, банкноти, баркод, батерия, бебешки кукли, белезници, билет, бонбони, брадвичка, букет, бутилка, бутон

Вагон, везна, вестник, верига, вещица, вино, винт, влак, врата, въже

Гайка, глобус, гривна, гребен, гума, гъба, гълъб

Делфин, дърво, дявол, дядо Коледа,

Електрическа крушка

Жаба, животни (различни фигурки)

Замък, звезда, змия, знаме, знаци: плюс, минус и равно, зъбни колела

Играчки, икона,

Календар, камбана, камък, кана, кафе, кибрит, ключ, книга, компас, компютър, кон, конус, кораб, коркова тапа, корона, котва, котка, крава, круша, кръст, кутия, куче, къщи

Лебед, лейка, лекар, лекарство, лимони, линейка, лодка, лула, люлка

Магаре, метла, мечка, мобилен телефон, молив, монети, мотор, мълния, мъниста

Награда, несесер, ножица,

Обувки, овца, огледало, ограда, око, очила

Парче желязо, парфюм, патица, пеперуда, пиано, пиле, пистолет, подкова, пожарна кола, прасе, презерватив, призрак, прилеп, прибори за хранене, прозорец, пръстени, пътни значи, пясъчен часовник

Различни магнити: знак за €, , "За!" и "Против!", писмо, пощенска кутия, пазаруване, удивителен знак, радио, раница, рицар, риба, решетка, робот, ръка

Самолет, скейтборд, скелет, слънце, спринцовка, стол, стъкло, стълба, сърце

Тенджера, торта, трион, трофей, тръба, тухла

Усмивка, устройство за памет (флашка)

Фар, фигури на мъж, жена и деца, фуния

Хеликоптер, хляб

Чанта, часовник, чаша, червило, череп, черупки, човешки фигури

Цвете, цифри от 0 до 9

Щипка за коса, щипка за дрехи

Ябълка, яйце