

GNOSERA

KNOWLEDGE FOR THE NEXT ERA - BY INDIGO

Το Σωστό Business Model

Πελάτης, αξία, έσοδα και δομή κόστους ως ενιαίο σύστημα

15 ΚΕΦΑΛΑΙΑ - 75 ΕΝΟΤΗΤΕΣ - 15 ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑ

FULL RESEARCH EDITION - 2026

GNOSERA by INDIGO

GNOSERA

KNOWLEDGE FOR THE NEXT ERA • BY INDIGO

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. Ο σχεδιασμός, η επιμέλεια, η διάρθρωση και η παρούσα ψηφιακή έκδοση αποτελούν αποκλειστική εκδοτική παραγωγή της INDIGO GROUP MON. ΙΚΕ. Απαγορεύεται η αντιγραφή, αναδημοσίευση, μεταπώληση, δημόσια ανάρτηση, τροποποίηση ή διανομή ολόκληρου ή μέρους του έργου χωρίς προηγούμενη έγγραφη άδεια του εκδότη. Η αγορά παρέχει μία προσωπική, μη μεταβιβάσιμη άδεια χρήσης στον αρχικό αγοραστή. Η άδεια δεν περιλαμβάνει δικαίωμα εμπορικής εκμετάλλευσης, αναπαραγωγής ή παραχώρησης σε τρίτους.

ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΣΗΜΕΙΩΣΗ

Εκπαιδευτικό επιχειρηματικό περιεχόμενο. Δεν αποτελεί εξατομικευμένη νομική, φορολογική ή επενδυτική συμβουλή.

Από τη γνώση στην απόφαση

Το βιβλίο είναι εφαρμοσμένο πρόγραμμα. Κάθε κεφάλαιο ολοκληρώνεται με απόφαση, εργαστήριο και checklist.

01 Κατανόηση

Ξεχώρισε το πρόβλημα, τα δεδομένα, τις παραδοχές και τα όρια.

02 Εφαρμογή

Δούλεψε πάνω σε πραγματική περίπτωση της δικής σου επιχείρησης.

03 Έλεγχος

Δοκίμασε κανονικά, οριακά και αποτυχημένα σενάρια.

04 Απόφαση

Κλιμάκωσε μόνο όταν αξία, ποιότητα και κίνδυνος είναι μετρήσιμα.

SNAPSHOT 2026

CUSTOMER VALUE DELIVERY ECONOMICS FIT

Το σωστό business model δεν είναι ένα συμπληρωμένο canvas. Είναι συνεπής μηχανισμός όπου ο κατάλληλος πελάτης λαμβάνει μετρήσιμη αξία, η επιχείρηση την παραδίδει επαναλήψιμα και η μονάδα οικονομικού αποτελέσματος παραμένει θετική.

ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΡΜΗΝΕΙΑ

Η μεθοδολογία συνδέει συγκεκριμένο τμήμα πελατών και πραγματικό πρόβλημα με αποδείξιμη αξία, κανάλι, τρόπο είσπραξης, πλήρες κόστος και δυναμικότητα. Κάθε κεφάλαιο καταλήγει σε αριθμητικό έλεγχο, μικρή δοκιμή, όριο παύσης και ενημερωμένο παραδοτέο.

ΚΑΝΟΝΑΣ ΠΗΓΩΝ

Μεταβαλλόμενοι ισχυρισμοί ελέγχθηκαν έως 21 Αυγούστου 2026. Επίσημες πηγές και πρωτογενή δεδομένα υπερισχύουν εμπορικών περιλήψεων. Πριν από νομική, φορολογική ή επενδυτική απόφαση απαιτείται επανέλεγχος από αρμόδιο επαγγελματία.

Διαδρομή 15 κεφαλαίων

01 Το μοντέλο ως σύστημα

02 Τμήματα πελατών

03 Εργασίες, δυσκολίες και οφέλη

04 Πρόταση αξίας

05 Κανάλια

06 Σχέσεις πελατών

07 Ροές εσόδων

08 Τιμολόγηση

Διαδρομή 15 κεφαλαίων

09 Βασικοί πόροι

10 Βασικές δραστηριότητες

11 Συνεργάτες και οικοσύστημα

12 Δομή κόστους

13 Οικονομικά μονάδας

14 Δοκιμή και εξέλιξη μοντέλου

15 Model fit και κλιμάκωση

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 01

Το μοντέλο ως σύστημα

Να οριστούν οι αλληλεξαρτήσεις που παράγουν οικονομικό αποτέλεσμα.

ΔΙΑΔΡΟΜΗ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ

- 1.1 Μονάδα αξίας
- 1.2 Κύκλος δημιουργίας αξίας
- 1.3 Κρίσιμες αλληλεξαρτήσεις
- 1.4 Περιορισμός συστήματος
- 1.5 Κριτήριο model fit

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ

Χάρτης συστήματος επιχειρηματικού μοντέλου

1.1 - ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗ ΕΝΟΤΗΤΑ

Μονάδα αξίας

Μετά την ενότητα, ο αναγνώστης μπορεί να εξηγήσει το «Μονάδα αξίας», να εφαρμόσει «λειτουργικό αποτέλεσμα μοντέλου = έσοδα - μεταβλητά κόστη - δεσμευμένα πάγια κόστη» και να τεκμηριώνει επιχειρηματική απόφαση στο Χάρτης συστήματος επιχειρηματικού μοντέλου.

ΤΙ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΚΑΤΑΛΑΒΕΙΣ

Το «Μονάδα αξίας» εξετάζει τις αλληλεξαρτήσεις πελάτη, αξίας, παράδοσης και οικονομικού αποτελέσματος. Το επιχειρηματικό μοντέλο είναι σύστημα αλληλεξαρτήσεων και όχι κατάλογος ιδεών. Η ενότητα συνδέει πραγματικό πελάτη, μηχανισμό αξίας, λειτουργική παράδοση, ταμειακή επίδραση και κίνδυνο μέσω της σχέσης «λειτουργικό αποτέλεσμα μοντέλου = έσοδα - μεταβλητά κόστη - δεσμευμένα πάγια κόστη».

ΜΕΘΟΔΟΣ

Ορισμός και πεδίο: όρισε τι ακριβώς μετράται, ποια δεδομένα εξαιρούνται και ποιο έγγραφο αποτελεί πηγή. Όρισε τμήμα πελατών, χρονική περίοδο, μονάδα αξίας και ιδιοκτήτη δεδομένων. Για το «Μονάδα αξίας», ξεχώρισε γεγονότα από υποθέσεις, χρησιμοποίησε πραγματικά τιμολόγια, ώρες, παραγγελίες ή συνεντεύξεις και εφάρμοσε «λειτουργικό αποτέλεσμα μοντέλου = έσοδα - μεταβλητά κόστη - δεσμευμένα πάγια κόστη». Σύγκρινε βασικό, δυσμενές και οριακό σενάριο, πρόσθεσε δύο όρια κινδύνου και κατέγραψε ποιο αποτέλεσμα οδηγεί σε συνέχιση, αλλαγή ή παύση.

ΠΡΑΚΤΙΚΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ

- Όρισε τη μονάδα ανάλυσης και το πραγματικό αποτέλεσμα που πρέπει να παράγει το «Μονάδα αξίας».
- Εφάρμοσε «λειτουργικό αποτέλεσμα μοντέλου = έσοδα - μεταβλητά κόστη - δεσμευμένα πάγια κόστη» με κοινή περίοδο και τεκμηριωμένες πηγές.
- Διαχώρισε παρατήρηση, υπόθεση, εκτίμηση και διοικητική απόφαση.
- Συμπερίλαβε χρόνο, κεφάλαιο κίνησης, επαυξητικό κόστος και δυσμενές σενάριο.
- Κατάγραψε υπεύθυνο, όριο παύσης και επόμενο έλεγχο στο Χάρτη συστήματος επιχειρηματικού μοντέλου.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Ελληνική μικρή επιχείρηση εξετάζει το «Μονάδα αξίας» για 42 πελάτες με μέσο καθαρό έσοδο 84 €. Τα έσοδα είναι 3.528 €, τα επαυξητικά κόστη 1.005,48 € και η συνεισφορά 2.522,52 €. Εφαρμόζει «λειτουργικό αποτέλεσμα μοντέλου = έσοδα - μεταβλητά κόστη - δεσμευμένα πάγια κόστη» πριν ενημερώσει το Χάρτη συστήματος επιχειρηματικού μοντέλου.

RED FLAG

Σταμάτησε όταν λείπει σαφές τμήμα πελατών, η αξία μετριέται μόνο με δηλωμένη πρόθεση, τα έσοδα συγχέονται με είσπραξη, τα κόστη είναι ελλιπή ή δεν υπάρχει ιδιοκτήτης απόφασης. Ειδικά για το «Μονάδα αξίας»: ένας καλαίσθητος καμβάς (canvas) δεν αποδεικνύει ότι το σύστημα παράγει θετική ταμειακή ροή.

1.2 - ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗ ΕΝΟΤΗΤΑ

Κύκλος δημιουργίας αξίας

Μετά την ενότητα, ο αναγνώστης μπορεί να εξηγήσει το «Κύκλος δημιουργίας αξίας», να εφαρμόζει «λειτουργικό αποτέλεσμα μοντέλου = έσοδα - μεταβλητά κόστη - δεσμευμένα πάγια κόστη» και να τεκμηριώνει επιχειρηματική απόφαση στο Χάρτης συστήματος επιχειρηματικού μοντέλου.

ΤΙ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΚΑΤΑΛΑΒΕΙΣ

Το «Κύκλος δημιουργίας αξίας» εξετάζει τις αλληλεξαρτήσεις πελάτη, αξίας, παράδοσης και οικονομικού αποτελέσματος. Το επιχειρηματικό μοντέλο είναι σύστημα αλληλεξαρτήσεων και όχι κατάλογος ιδεών. Η ενότητα συνδέει πραγματικό πελάτη, μηχανισμό αξίας, λειτουργική παράδοση, ταμειακή επίδραση και κίνδυνο μέσω της σχέσης «λειτουργικό αποτέλεσμα μοντέλου = έσοδα - μεταβλητά κόστη - δεσμευμένα πάγια κόστη».

ΜΕΘΟΔΟΣ

Υπολογισμός: υπολόγισε τη σχέση με την ίδια περίοδο, νόμισμα και βάση κόστους. Όρισε τμήμα πελατών, χρονική περίοδο, μονάδα αξίας και ιδιοκτήτη δεδομένων. Για το «Κύκλος δημιουργίας αξίας», ξεχώρισε γεγονότα από υποθέσεις, χρησιμοποίησε πραγματικά τιμολόγια, ώρες, παραγγελίες ή συνεντεύξεις και εφάρμοσε «λειτουργικό αποτέλεσμα μοντέλου = έσοδα - μεταβλητά κόστη - δεσμευμένα πάγια κόστη». Σύγκρινε βασικό, δυσμενές και οριακό σενάριο, πρόσθεσε δύο όρια κινδύνου και κατέγραψε ποιο αποτέλεσμα οδηγεί σε συνέχιση, αλλαγή ή παύση.

ΠΡΑΚΤΙΚΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ

- Όρισε τη μονάδα ανάλυσης και το πραγματικό αποτέλεσμα που πρέπει να παράγει το «Κύκλος δημιουργίας αξίας».
- Εφάρμοσε «λειτουργικό αποτέλεσμα μοντέλου = έσοδα - μεταβλητά κόστη - δεσμευμένα πάγια κόστη» με κοινή περίοδο και τεκμηριωμένες πηγές.
- Διαχώρισε παρατήρηση, υπόθεση, εκτίμηση και διοικητική απόφαση.
- Συμπερίλαβε χρόνο, κεφάλαιο κίνησης, επαυξητικό κόστος και δυσμενές σενάριο.
- Κατάγραψε υπεύθυνο, όριο παύσης και επόμενο έλεγχο στο Χάρτης συστήματος επιχειρηματικού μοντέλου.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Για το «Κύκλος δημιουργίας αξίας», 45 κατάλληλοι πελάτες χάνουν κατά μέσο όρο 7 ώρες τον χρόνο με πλήρες κόστος 30 € ανά ώρα. Το ετήσιο μετρήσιμο πρόβλημα ανέρχεται σε 9.450 €. Η ομάδα εφαρμόζει «λειτουργικό αποτέλεσμα μοντέλου = έσοδα - μεταβλητά κόστη - δεσμευμένα πάγια κόστη» και δεν μετατρέπει ολόκληρο το θεωρητικό όφελος σε τιμή.

RED FLAG

Σταμάτησε όταν λείπει σαφές τμήμα πελατών, η αξία μετριέται μόνο με δηλωμένη πρόθεση, τα έσοδα συγχέονται με είσπραξη, τα κόστη είναι ελλιπή ή δεν υπάρχει ιδιοκτήτης απόφασης. Ειδικά για το «Κύκλος δημιουργίας αξίας»: ένας καλαίσθητος καμβάς (canvas) δεν αποδεικνύει ότι το σύστημα παράγει θετική ταμειακή ροή.

1.3 - ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗ ΕΝΟΤΗΤΑ

Κρίσιμες αλληλεξαρτήσεις

Μετά την ενότητα, ο αναγνώστης μπορεί να εξηγήσει το «Κρίσιμες αλληλεξαρτήσεις», να εφαρμόζει «λειτουργικό αποτέλεσμα μοντέλου = έσοδα - μεταβλητά κόστη - δεσμευμένα πάγια κόστη» και να τεκμηριώνει επιχειρηματική απόφαση στο Χάρτης συστήματος επιχειρηματικού μοντέλου.

ΤΙ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΚΑΤΑΛΑΒΕΙΣ

Το «Κρίσιμες αλληλεξαρτήσεις» εξετάζει τις αλληλεξαρτήσεις πελάτη, αξίας, παράδοσης και οικονομικού αποτελέσματος. Το επιχειρηματικό μοντέλο είναι σύστημα αλληλεξαρτήσεων και όχι κατάλογος ιδεών. Η ενότητα συνδέει πραγματικό πελάτη, μηχανισμό αξίας, λειτουργική παράδοση, ταμειακή επίδραση και κίνδυνο μέσω της σχέσης «λειτουργικό αποτέλεσμα μοντέλου = έσοδα - μεταβλητά κόστη - δεσμευμένα πάγια κόστη».

ΜΕΘΟΔΟΣ

Δυσμενές σενάριο: άλλαξε μία μόνο παραδοχή και μέτρησε την απώλεια, τη ρευστότητα και τον χρόνο ανάκαμψης. Όρισε τμήμα πελατών, χρονική περίοδο, μονάδα αξίας και ιδιοκτήτη δεδομένων. Για το «Κρίσιμες αλληλεξαρτήσεις», ξεχώρισε γεγονότα από υποθέσεις, χρησιμοποίησε πραγματικά τιμολόγια, ώρες, παραγγελίες ή συνεντεύξεις και εφάρμοσε «λειτουργικό αποτέλεσμα μοντέλου = έσοδα - μεταβλητά κόστη - δεσμευμένα πάγια κόστη». Σύγκρινε βασικό, δυσμενές και οριακό σενάριο, πρόσθεσε δύο όρια κινδύνου και κατέγραψε ποιο αποτέλεσμα οδηγεί σε συνέχιση, αλλαγή ή παύση.

ΠΡΑΚΤΙΚΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ

- Όρισε τη μονάδα ανάλυσης και το πραγματικό αποτέλεσμα που πρέπει να παράγει το «Κρίσιμες αλληλεξαρτήσεις».
- Εφάρμοσε «λειτουργικό αποτέλεσμα μοντέλου = έσοδα - μεταβλητά κόστη - δεσμευμένα πάγια κόστη» με κοινή περίοδο και τεκμηριωμένες πηγές.
- Διαχώρισε παρατήρηση, υπόθεση, εκτίμηση και διοικητική απόφαση.
- Συμπερίλαβε χρόνο, κεφάλαιο κίνησης, επαυξητικό κόστος και δυσμενές σενάριο.
- Κατέγραψε υπεύθυνο, όριο παύσης και επόμενο έλεγχο στο Χάρτης συστήματος επιχειρηματικού μοντέλου.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Σενάριο απόκτησης: για το «Κρίσιμες αλληλεξαρτήσεις» το πλήρες κόστος νέου πελάτη είναι 134 € και η μηνιαία συνεισφορά 63,24 €. Η απλή περίοδος αποπληρωμής είναι 2,12 μήνες. Με «λειτουργικό αποτέλεσμα μοντέλου = έσοδα - μεταβλητά κόστη - δεσμευμένα πάγια κόστη» ελέγχεται αν το κανάλι αντέχει χαμηλότερη διατήρηση και καθυστέρηση είσπραξης.

RED FLAG

Σταμάτησε όταν λείπει σαφές τμήμα πελατών, η αξία μετρίεται μόνο με δηλωμένη πρόθεση, τα έσοδα συγχέονται με είσπραξη, τα κόστη είναι ελλιπή ή δεν υπάρχει ιδιοκτήτης απόφασης. Ειδικά για το «Κρίσιμες αλληλεξαρτήσεις»: ένας καλαίσθητος καμβάς (canvas) δεν αποδεικνύει ότι το σύστημα παράγει θετική ταμειακή ροή.

1.4 - ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗ ΕΝΟΤΗΤΑ

Περιορισμός συστήματος

Μετά την ενότητα, ο αναγνώστης μπορεί να εξηγήσει το «Περιορισμός συστήματος», να εφαρμόζει «λειτουργικό αποτέλεσμα μοντέλου = έσοδα - μεταβλητά κόστη - δεσμευμένα πάγια κόστη» και να τεκμηριώνει επιχειρηματική απόφαση στο Χάρτης συστήματος επιχειρηματικού μοντέλου.

ΤΙ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΚΑΤΑΛΑΒΕΙΣ

Το «Περιορισμός συστήματος» εξετάζει τις αλληλεξαρτήσεις πελάτη, αξίας, παράδοσης και οικονομικού αποτελέσματος. Το επιχειρηματικό μοντέλο είναι σύστημα αλληλεξαρτήσεων και όχι κατάλογος ιδεών. Η ενότητα συνδέει πραγματικό πελάτη, μηχανισμό αξίας, λειτουργική παράδοση, ταμειακή επίδραση και κίνδυνο μέσω της σχέσης «λειτουργικό αποτέλεσμα μοντέλου = έσοδα - μεταβλητά κόστη - δεσμευμένα πάγια κόστη».

ΜΕΘΟΔΟΣ

Κανόνας απόφασης: μετέτρεψε το αποτέλεσμα σε όριο αγοράς, μεγέθους θέσης, αναμονής ή απόρριψης. Όρισε τμήμα πελατών, χρονική περίοδο, μονάδα αξίας και ιδιοκτήτη δεδομένων. Για το «Περιορισμός συστήματος», ξεχώρισε γεγονότα από υποθέσεις, χρησιμοποίησε πραγματικά τιμολόγια, ώρες, παραγγελίες ή συνεντεύξεις και εφάρμοσε «λειτουργικό αποτέλεσμα μοντέλου = έσοδα - μεταβλητά κόστη - δεσμευμένα πάγια κόστη». Σύγκρινε βασικό, δυσμενές και οριακό σενάριο, πρόσθεσε δύο όρια κινδύνου και κατέγραψε ποιο αποτέλεσμα οδηγεί σε συνέχιση, αλλαγή ή παύση.

ΠΡΑΚΤΙΚΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ

- Όρισε τη μονάδα ανάλυσης και το πραγματικό αποτέλεσμα που πρέπει να παράγει το «Περιορισμός συστήματος».
- Εφάρμοσε «λειτουργικό αποτέλεσμα μοντέλου = έσοδα - μεταβλητά κόστη - δεσμευμένα πάγια κόστη» με κοινή περίοδο και τεκμηριωμένες πηγές.
- Διαχώρισε παρατήρηση, υπόθεση, εκτίμηση και διοικητική απόφαση.
- Συμπερίλαβε χρόνο, κεφάλαιο κίνησης, επαυξητικό κόστος και δυσμενές σενάριο.
- Κατέγραψε υπεύθυνο, όριο παύσης και επόμενο έλεγχο στο Χάρτη συστήματος επιχειρηματικού μοντέλου.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Έλεγχος τιμής: το «Περιορισμός συστήματος» έχει επαυξητικό κόστος 33 € ανά μονάδα. Για περιθώριο στόχο 55%, η κατώτατη βιώσιμη τιμή είναι 73,33 € πριν από ΦΠΑ και κόστος απόκτησης. Η απόφαση τεκμηριώνεται με «λειτουργικό αποτέλεσμα μοντέλου = έσοδα - μεταβλητά κόστη - δεσμευμένα πάγια κόστη», όχι με αντιγραφή τιμής ανταγωνιστή.

RED FLAG

Σταμάτησε όταν λείπει σαφές τμήμα πελατών, η αξία μετρίεται μόνο με δηλωμένη πρόθεση, τα έσοδα συγχέονται με είσπραξη, τα κόστη είναι ελλιπή ή δεν υπάρχει ιδιοκτήτης απόφασης. Ειδικά για το «Περιορισμός συστήματος»: ένας καλαίσθητος καμβάς (canvas) δεν αποδεικνύει ότι το σύστημα παράγει θετική ταμειακή ροή.

1.5 - ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗ ΕΝΟΤΗΤΑ

Κριτήριο model fit

Μετά την ενότητα, ο αναγνώστης μπορεί να εξηγήσει το «Κριτήριο model fit», να εφαρμόζει «λειτουργικό αποτέλεσμα μοντέλου = έσοδα - μεταβλητά κόστη - δεσμευμένα πάγια κόστη» και να τεκμηριώνει επιχειρηματική απόφαση στο Χάρτης συστήματος επιχειρηματικού μοντέλου.

ΤΙ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΚΑΤΑΛΑΒΕΙΣ

Το «Κριτήριο model fit» εξετάζει τις αλληλεξαρτήσεις πελάτη, αξίας, παράδοσης και οικονομικού αποτελέσματος. Το επιχειρηματικό μοντέλο είναι σύστημα αλληλεξαρτήσεων και όχι κατάλογος ιδεών. Η ενότητα συνδέει πραγματικό πελάτη, μηχανισμό αξίας, λειτουργική παράδοση, ταμειακή επίδραση και κίνδυνο μέσω της σχέσης «λειτουργικό αποτέλεσμα μοντέλου = έσοδα - μεταβλητά κόστη - δεσμευμένα πάγια κόστη».

ΜΕΘΟΔΟΣ

Παρακολούθηση: κατέγραψε πηγή, ημερομηνία, έκδοση εγγράφου και επόμενο έλεγχο. Όρισε τμήμα πελατών, χρονική περίοδο, μονάδα αξίας και ιδιοκτήτη δεδομένων. Για το «Κριτήριο model fit», ξεχώρισε γεγονότα από υποθέσεις, χρησιμοποίησε πραγματικά τιμολόγια, ώρες, παραγγελίες ή συνεντεύξεις και εφάρμοσε «λειτουργικό αποτέλεσμα μοντέλου = έσοδα - μεταβλητά κόστη - δεσμευμένα πάγια κόστη». Σύγκρινε βασικό, δυσμενές και οριακό σενάριο, πρόσθεσε δύο όρια κινδύνου και κατέγραψε ποιο αποτέλεσμα οδηγεί σε συνέχιση, αλλαγή ή παύση.

ΠΡΑΚΤΙΚΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ

- Όρισε τη μονάδα ανάλυσης και το πραγματικό αποτέλεσμα που πρέπει να παράγει το «Κριτήριο model fit».
- Εφάρμοσε «λειτουργικό αποτέλεσμα μοντέλου = έσοδα - μεταβλητά κόστη - δεσμευμένα πάγια κόστη» με κοινή περίοδο και τεκμηριωμένες πηγές.
- Διαχώρισε παρατήρηση, υπόθεση, εκτίμηση και διοικητική απόφαση.
- Συμπερίλαβε χρόνο, κεφάλαιο κίνησης, επαυξητικό κόστος και δυσμενές σενάριο.
- Κατάγραψε υπεύθυνο, όριο παύσης και επόμενο έλεγχο στο Χάρτη συστήματος επιχειρηματικού μοντέλου.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Δοκιμή ταμείου: 19 τιμολόγια των 575 € για το «Κριτήριο model fit» δεσμεύουν 10.925 € όταν η είσπραξη καθυστερεί 45 ημέρες. Η επιχείρηση εφαρμόζει «λειτουργικό αποτέλεσμα μοντέλου = έσοδα - μεταβλητά κόστη - δεσμευμένα πάγια κόστη», ορίζει όριο πίστωσης και ελέγχει το δυσμενές σενάριο πριν κλιμακώσει.

RED FLAG

Σταμάτησε όταν λείπει σαφές τμήμα πελατών, η αξία μετριέται μόνο με δηλωμένη πρόθεση, τα έσοδα συγχέονται με είσπραξη, τα κόστη είναι ελλιπή ή δεν υπάρχει ιδιοκτήτης απόφασης. Ειδικά για το «Κριτήριο model fit»: ένας καλαίσθητος καμβάς (canvas) δεν αποδεικνύει ότι το σύστημα παράγει θετική ταμειακή ροή.

ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ 01

Εργαστήριο επιχειρηματικού μοντέλου: Το μοντέλο ως σύστημα

Εφάρμοσε το κεφάλαιο σε μία πραγματική επιχείρηση και ολοκλήρωσε το Χάρτης συστήματος επιχειρηματικού μοντέλου.

ΒΗΜΑΤΑ

1. Επίλεξε ένα πραγματικό τμήμα πελατών, προϊόν ή ροή και κλείδωσε περίοδο, μονάδα και αρχική μέτρηση.
2. Κατάγραψε κρίσιμη υπόθεση, διαθέσιμα τεκμήρια και το αντίθετο στοιχείο που θα την απορρίψει.
3. Εφάρμοσε «λειτουργικό αποτέλεσμα μοντέλου = έσοδα - μεταβλητά κόστη - δεσμευμένα πάγια κόστη» σε βασικό, δυσμενές και οριακό σενάριο.
4. Εκτέλεσε τη μικρότερη ασφαλή δοκιμή με υπεύθυνο, κύρια μέτρηση και δύο όρια προστασίας.
5. Κατέγραψε συνέχιση, αλλαγή ή παύση, οικονομική επίδραση και ημερομηνία επανελέγχου.

ΠΑΡΑΔΟΤΕΟ

Ολοκληρωμένο Χάρτης συστήματος επιχειρηματικού μοντέλου με πραγματικά δεδομένα, σενάρια, απόφαση και επόμενο σημείο έγκρισης.

CHECKLIST 01

Έλεγχος πριν από την επόμενη απόφαση

Χάρτης συστήματος επιχειρηματικού μοντέλου

- ☐ Το τμήμα πελατών, η μονάδα αξίας, η περίοδος και ο ιδιοκτήτης δεδομένων είναι σαφή.
- ☐ Η αρχική μέτρηση προέρχεται από πραγματικές συναλλαγές, ώρες, συμπεριφορά ή τεκμηριωμένη έρευνα.
- ☐ Οι βασικές παραδοχές διαχωρίζονται από επαληθευμένα γεγονότα.
- ☐ Η σχέση «λειτουργικό αποτέλεσμα μοντέλου = έσοδα - μεταβλητά κόστη - δεσμευμένα πάγια κόστη» αναπαράγεται από τρίτο πρόσωπο.
- ☐ Έχουν συμπεριληφθεί άμεσα κόστη, χρόνος, κεφάλαιο κίνησης και επιπτώσεις δυναμικότητας.
- ☐ Υπάρχουν βασικό, δυσμενές και οριακό σενάριο με όριο παύσης.
- ☐ Η δοκιμή μετρά πραγματική συμπεριφορά και όχι μόνο δηλωμένη πρόθεση.
- ☐ Νομικές, φορολογικές, καταναλωτικές και ιδιωτικές υποχρεώσεις έχουν ανατεθεί για έλεγχο όπου απαιτείται.
- ☐ Έχει αντιμετωπιστεί η ειδική προειδοποίηση: ένας καλαίσθητος καμβάς (canvas) δεν αποδεικνύει ότι το σύστημα παράγει θετική ταμειακή ροή.
- ☐ Το Χάρτης συστήματος επιχειρηματικού μοντέλου έχει υπεύθυνο, ημερομηνία, πηγές, απόφαση και επόμενο σημείο έγκρισης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 02

Τμήματα πελατών

Να επιλεγούν ομάδες με κοινή ανάγκη, συμπεριφορά και economics.

ΔΙΑΔΡΟΜΗ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ

2.1 Λειτουργική τμηματοποίηση

2.2 Ιδανικός πελάτης

2.3 Αρνητικό segment

2.4 Αγοραστής και χρήστης

2.5 Trigger αγοράς

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ

Πίνακας αξιολόγησης τμημάτων πελατών

2.1 - ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗ ΕΝΟΤΗΤΑ

Λειτουργική τμηματοποίηση

Μετά την ενότητα, ο αναγνώστης μπορεί να εξηγήσει το «Λειτουργική τμηματοποίηση», να εφαρμόζει «ελκυστικότητα τμήματος πελατών = συχνότητα ανάγκης × αξία προβλήματος × προσβασιμότητα × πιθανότητα πληρωμής» και να τεκμηριώνει επιχειρηματική απόφαση στο Πίνακα αξιολόγησης τμημάτων πελατών.

ΤΙ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΚΑΤΑΛΑΒΕΙΣ

Το «Λειτουργική τμηματοποίηση» εξετάζει τη λειτουργική τμηματοποίηση και την επιλογή ιδανικού και αρνητικού πελάτη. Το επιχειρηματικό μοντέλο είναι σύστημα αλληλεξαρτήσεων και όχι κατάλογος ιδεών. Η ενότητα συνδέει πραγματικό πελάτη, μηχανισμό αξίας, λειτουργική παράδοση, ταμειακή επίδραση και κίνδυνο μέσω της σχέσης «ελκυστικότητα τμήματος πελατών = συχνότητα ανάγκης × αξία προβλήματος × προσβασιμότητα × πιθανότητα πληρωμής».

ΜΕΘΟΔΟΣ

Ορισμός και πεδίο: όρισε τι ακριβώς μετράται, ποια δεδομένα εξαιρούνται και ποιο έγγραφο αποτελεί πηγή. Όρισε τμήμα πελατών, χρονική περίοδο, μονάδα αξίας και ιδιοκτήτη δεδομένων. Για το «Λειτουργική τμηματοποίηση», ξεχώρισε γεγονότα από υποθέσεις, χρησιμοποίησε πραγματικά τιμολόγια, ώρες, παραγγελίες ή συνεντεύξεις και εφάρμοσε «ελκυστικότητα τμήματος πελατών = συχνότητα ανάγκης × αξία προβλήματος × προσβασιμότητα × πιθανότητα πληρωμής». Σύγκρινε βασικό, δυσμενές και οριακό σενάριο, πρόσθεσε δύο όρια κινδύνου και κατέγραψε ποιο αποτέλεσμα οδηγεί σε συνέχιση, αλλαγή ή παύση.

ΠΡΑΚΤΙΚΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ

- Όρισε τη μονάδα ανάλυσης και το πραγματικό αποτέλεσμα που πρέπει να παράγει το «Λειτουργική τμηματοποίηση».
- Εφάρμοσε «ελκυστικότητα τμήματος πελατών = συχνότητα ανάγκης × αξία προβλήματος × προσβασιμότητα × πιθανότητα πληρωμής» με κοινή περίοδο και τεκμηριωμένες πηγές.
- Διαχώρισε παρατήρηση, υπόθεση, εκτίμηση και διοικητική απόφαση.
- Συμπερίλαβε χρόνο, κεφάλαιο κίνησης, επαγγελματικό κόστος και δυσμενές σενάριο.
- Κατέγραψε υπεύθυνο, όριο παύσης και επόμενο έλεγχο στο Πίνακα αξιολόγησης τμημάτων πελατών.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Ελληνική μικρή επιχείρηση εξετάζει το «Λειτουργική τμηματοποίηση» για 46 πελάτες με μέσο καθαρό έσοδο 91 €. Τα έσοδα είναι 4.186 €, τα επαγγελματικά κόστη 1.213,94 € και η συνεισφορά 2.972,06 €. Εφαρμόζει «ελκυστικότητα τμήματος πελατών = συχνότητα ανάγκης × αξία προβλήματος × προσβασιμότητα × πιθανότητα πληρωμής» πριν ενημερώσει το Πίνακα αξιολόγησης τμημάτων πελατών.

RED FLAG

Σταμάτησε όταν λείπει σαφές τμήμα πελατών, η αξία μετρείται μόνο με δηλωμένη πρόθεση, τα έσοδα συγχέονται με είσπραξη, τα κόστη είναι ελλιπή ή δεν υπάρχει ιδιοκτήτης απόφασης. Ειδικά για το «Λειτουργική τμηματοποίηση»: η γενική αγορά δεν είναι τμήμα πελατών όταν δεν μοιράζεται αφορμή αγοράς, αγοραστική και τρόπο αγοράς.

2.2 - ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗ ΕΝΟΤΗΤΑ

Ιδανικός πελάτης

Μετά την ενότητα, ο αναγνώστης μπορεί να εξηγήσει το «Ιδανικός πελάτης», να εφαρμόζει «ελκυστικότητα τμήματος πελατών = συχνότητα ανάγκης × αξία προβλήματος × προσβασιμότητα × πιθανότητα πληρωμής» και να τεκμηριώνει επιχειρηματική απόφαση στο Πίνακα αξιολόγησης τμημάτων πελατών.

ΤΙ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΚΑΤΑΛΑΒΕΙΣ

Το «Ιδανικός πελάτης» εξετάζει τη λειτουργική τμηματοποίηση και την επιλογή ιδανικού και αρνητικού πελάτη. Το επιχειρηματικό μοντέλο είναι σύστημα αλληλεξαρτήσεων και όχι κατάλογος ιδεών. Η ενότητα συνδέει πραγματικό πελάτη, μηχανισμό αξίας, λειτουργική παράδοση, ταμειακή επίδραση και κίνδυνο μέσω της σχέσης «ελκυστικότητα τμήματος πελατών = συχνότητα ανάγκης × αξία προβλήματος × προσβασιμότητα × πιθανότητα πληρωμής».

ΜΕΘΟΔΟΣ

Υπολογισμός: υπολόγισε τη σχέση με την ίδια περίοδο, νόμισμα και βάση κόστους. Όρισε τμήμα πελατών, χρονική περίοδο, μονάδα αξίας και ιδιοκτήτη δεδομένων. Για το «Ιδανικός πελάτης», ξεχώρισε γεγονότα από υποθέσεις, χρησιμοποίησε πραγματικά τιμολόγια, ώρες, παραγγελίες ή συνεντεύξεις και εφάρμοσε «ελκυστικότητα τμήματος πελατών = συχνότητα ανάγκης × αξία προβλήματος × προσβασιμότητα × πιθανότητα πληρωμής». Σύγκρινε βασικό, δυσμενές και οριακό σενάριο, πρόσθεσε δύο όρια κινδύνου και κατέγραψε ποιο αποτέλεσμα οδηγεί σε συνέχιση, αλλαγή ή παύση.

ΠΡΑΚΤΙΚΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ

- Όρισε τη μονάδα ανάλυσης και το πραγματικό αποτέλεσμα που πρέπει να παράγει το «Ιδανικός πελάτης».
- Εφάρμοσε «ελκυστικότητα τμήματος πελατών = συχνότητα ανάγκης × αξία προβλήματος × προσβασιμότητα × πιθανότητα πληρωμής» με κοινή περίοδο και τεκμηριωμένες πηγές.
- Διαχώρισε παρατήρηση, υπόθεση, εκτίμηση και διοικητική απόφαση.
- Συμπερίλαβε χρόνο, κεφάλαιο κίνησης, επαυξητικό κόστος και δυσμενές σενάριο.
- Κατέγραψε υπεύθυνο, όριο παύσης και επόμενο έλεγχο στο Πίνακα αξιολόγησης τμημάτων πελατών.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Για το «Ιδανικός πελάτης», 49 κατάλληλοι πελάτες χάνουν κατά μέσο όρο 8 ώρες τον χρόνο με πλήρες κόστος 30 € ανά ώρα. Το ετήσιο μετρήσιμο πρόβλημα ανέρχεται σε 11.760 €. Η ομάδα εφαρμόζει «ελκυστικότητα τμήματος πελατών = συχνότητα ανάγκης × αξία προβλήματος × προσβασιμότητα × πιθανότητα πληρωμής» και δεν μετατρέπει ολόκληρο το θεωρητικό όφελος σε τιμή.

RED FLAG

Σταμάτησε όταν λείπει σαφές τμήμα πελατών, η αξία μετριέται μόνο με δηλωμένη πρόθεση, τα έσοδα συγχέονται με είσπραξη, τα κόστη είναι ελλιπή ή δεν υπάρχει ιδιοκτήτης απόφασης. Ειδικά για το «Ιδανικός πελάτης»: η γενική αγορά δεν είναι τμήμα πελατών όταν δεν μοιράζεται αφορμή αγοράς, αγοραστή και τρόπο αγοράς.

2.3 - ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗ ΕΝΟΤΗΤΑ

Αρνητικό segment

Μετά την ενότητα, ο αναγνώστης μπορεί να εξηγήσει το «Αρνητικό segment», να εφαρμόζει «ελκυστικότητα τμήματος πελατών = συχνότητα ανάγκης × αξία προβλήματος × προσβασιμότητα × πιθανότητα πληρωμής» και να τεκμηριώνει επιχειρηματική απόφαση στο Πίνακα αξιολόγησης τμημάτων πελατών.

ΤΙ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΚΑΤΑΛΑΒΕΙΣ

Το «Αρνητικό segment» εξετάζει τη λειτουργική τμηματοποίηση και την επιλογή ιδανικού και αρνητικού πελάτη. Το επιχειρηματικό μοντέλο είναι σύστημα αλληλεξαρτήσεων και όχι κατάλογος ιδεών. Η ενότητα συνδέει πραγματικό πελάτη, μηχανισμό αξίας, λειτουργική παράδοση, ταμειακή επίδραση και κίνδυνο μέσω της σχέσης «ελκυστικότητα τμήματος πελατών = συχνότητα ανάγκης × αξία προβλήματος × προσβασιμότητα × πιθανότητα πληρωμής».

ΜΕΘΟΔΟΣ

Δυσμενές σενάριο: άλλαξε μία μόνο παραδοχή και μέτρησε την απώλεια, τη ρευστότητα και τον χρόνο ανάκαμψης. Όρισε τμήμα πελατών, χρονική περίοδο, μονάδα αξίας και ιδιοκτήτη δεδομένων. Για το «Αρνητικό segment», ξεχώρισε γεγονότα από υποθέσεις, χρησιμοποίησε πραγματικά τιμολόγια, ώρες, παραγγελίες ή συνεντεύξεις και εφάρμοσε «ελκυστικότητα τμήματος πελατών = συχνότητα ανάγκης × αξία προβλήματος × προσβασιμότητα × πιθανότητα πληρωμής». Σύγκρινε βασικό, δυσμενές και οριακό σενάριο, πρόσθεσε δύο όρια κινδύνου και κατέγραψε ποιο αποτέλεσμα οδηγεί σε συνέχιση, αλλαγή ή παύση.

ΠΡΑΚΤΙΚΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ

- Όρισε τη μονάδα ανάλυσης και το πραγματικό αποτέλεσμα που πρέπει να παράγει το «Αρνητικό segment».
- Εφάρμοσε «ελκυστικότητα τμήματος πελατών = συχνότητα ανάγκης × αξία προβλήματος × προσβασιμότητα × πιθανότητα πληρωμής» με κοινή περίοδο και τεκμηριωμένες πηγές.
- Διαχώρισε παρατήρηση, υπόθεση, εκτίμηση και διοικητική απόφαση.
- Συμπερίλαβε χρόνο, κεφάλαιο κίνησης, επαυξητικό κόστος και δυσμενές σενάριο.
- Κατάγραψε υπεύθυνο, όριο παύσης και επόμενο έλεγχο στο Πίνακα αξιολόγησης τμημάτων πελατών.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Σενάριο απόκτησης: για το «Αρνητικό segment» το πλήρες κόστος νέου πελάτη είναι 148 € και η μηνιαία συνεισφορά 67,58 €. Η απλή περίοδος αποπληρωμής είναι 2,19 μήνες. Με «ελκυστικότητα τμήματος πελατών = συχνότητα ανάγκης × αξία προβλήματος × προσβασιμότητα × πιθανότητα πληρωμής» ελέγχεται αν το κανάλι αντέχει χαμηλότερη διατήρηση και καθυστέρηση είσπραξης.

RED FLAG

Σταμάτησε όταν λείπει σαφές τμήμα πελατών, η αξία μετρίεται μόνο με δηλωμένη πρόθεση, τα έσοδα συγχέονται με είσπραξη, τα κόστη είναι ελλιπή ή δεν υπάρχει ιδιοκτήτης απόφασης. Ειδικά για το «Αρνητικό segment»: η γενική αγορά δεν είναι τμήμα πελατών όταν δεν μοιράζεται αφορμή αγοράς, αγοραστή και τρόπο αγοράς.

2.4 - ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗ ΕΝΟΤΗΤΑ

Αγοραστής και χρήστης

Μετά την ενότητα, ο αναγνώστης μπορεί να εξηγήσει το «Αγοραστής και χρήστης», να εφαρμόζει «ελκυστικότητα τμήματος πελατών = συχνότητα ανάγκης × αξία προβλήματος × προσβασιμότητα × πιθανότητα πληρωμής» και να τεκμηριώνει επιχειρηματική απόφαση στο Πίνακα αξιολόγησης τμημάτων πελατών.

ΤΙ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΚΑΤΑΛΑΒΕΙΣ

Το «Αγοραστής και χρήστης» εξετάζει τη λειτουργική τμηματοποίηση και την επιλογή ιδανικού και αρνητικού πελάτη. Το επιχειρηματικό μοντέλο είναι σύστημα αλληλεξαρτήσεων και όχι κατάλογος ιδεών. Η ενότητα συνδέει πραγματικό πελάτη, μηχανισμό αξίας, λειτουργική παράδοση, ταμειακή επίδραση και κίνδυνο μέσω της σχέσης «ελκυστικότητα τμήματος πελατών = συχνότητα ανάγκης × αξία προβλήματος × προσβασιμότητα × πιθανότητα πληρωμής».

ΜΕΘΟΔΟΣ

Κανόνας απόφασης: μετέτρεψε το αποτέλεσμα σε όριο αγοράς, μεγέθους θέσης, αναμονής ή απόρριψης. Όρισε τμήμα πελατών, χρονική περίοδο, μονάδα αξίας και ιδιοκτήτη δεδομένων. Για το «Αγοραστής και χρήστης», ξεχώρισε γεγονότα από υποθέσεις, χρησιμοποίησε πραγματικά τιμολόγια, ώρες, παραγγελίες ή συνεντεύξεις και εφάρμοσε «ελκυστικότητα τμήματος πελατών = συχνότητα ανάγκης × αξία προβλήματος × προσβασιμότητα × πιθανότητα πληρωμής». Σύγκρινε βασικό, δυσμενές και οριακό σενάριο, πρόσθεσε δύο όρια κινδύνου και κατέγραψε ποιο αποτέλεσμα οδηγεί σε συνέχιση, αλλαγή ή παύση.

ΠΡΑΚΤΙΚΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ

- Όρισε τη μονάδα ανάλυσης και το πραγματικό αποτέλεσμα που πρέπει να παράγει το «Αγοραστής και χρήστης».
- Εφάρμοσε «ελκυστικότητα τμήματος πελατών = συχνότητα ανάγκης × αξία προβλήματος × προσβασιμότητα × πιθανότητα πληρωμής» με κοινή περίοδο και τεκμηριωμένες πηγές.
- Διαχώρισε παρατήρηση, υπόθεση, εκτίμηση και διοικητική απόφαση.
- Συμπερίλαβε χρόνο, κεφάλαιο κίνησης, επαυξητικό κόστος και δυσμενές σενάριο.
- Κατέγραψε υπεύθυνο, όριο παύσης και επόμενο έλεγχο στο Πίνακα αξιολόγησης τμημάτων πελατών.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Έλεγχος τιμής: το «Αγοραστής και χρήστης» έχει επαυξητικό κόστος 35 € ανά μονάδα. Για περιθώριο στόχο 55%, η κατώτατη βιώσιμη τιμή είναι 77,78 € πριν από ΦΠΑ και κόστος απόκτησης. Η απόφαση τεκμηριώνεται με «ελκυστικότητα τμήματος πελατών = συχνότητα ανάγκης × αξία προβλήματος × προσβασιμότητα × πιθανότητα πληρωμής», όχι με αντιγραφική τιμή ανταγωνιστή.

RED FLAG

Σταμάτησε όταν λείπει σαφές τμήμα πελατών, η αξία μετρίεται μόνο με δηλωμένη πρόθεση, τα έσοδα συγχέονται με είσπραξη, τα κόστη είναι ελλιπή ή δεν υπάρχει ιδιοκτήτης απόφασης. Ειδικά για το «Αγοραστής και χρήστης»: η γενική αγορά δεν είναι τμήμα πελατών όταν δεν μοιράζεται αφορμή αγοράς, αγοραστή και τρόπο αγοράς.

2.5 - ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗ ΕΝΟΤΗΤΑ

Trigger αγοράς

Μετά την ενότητα, ο αναγνώστης μπορεί να εξηγήσει το «Trigger αγοράς», να εφαρμόζει «ελκυστικότητα τμήματος πελατών = συχνότητα ανάγκης × αξία προβλήματος × προσβασιμότητα × πιθανότητα πληρωμής» και να τεκμηριώνει επιχειρηματική απόφαση στο Πίνακα αξιολόγησης τμημάτων πελατών.

ΤΙ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΚΑΤΑΛΑΒΕΙΣ

Το «Trigger αγοράς» εξετάζει τη λειτουργική τμηματοποίηση και την επιλογή ιδανικού και αρνητικού πελάτη. Το επιχειρηματικό μοντέλο είναι σύστημα αλληλεξαρτήσεων και όχι κατάλογος ιδεών. Η ενότητα συνδέει πραγματικό πελάτη, μηχανισμό αξίας, λειτουργική παράδοση, ταμειακή επίδραση και κίνδυνο μέσω της σχέσης «ελκυστικότητα τμήματος πελατών = συχνότητα ανάγκης × αξία προβλήματος × προσβασιμότητα × πιθανότητα πληρωμής».

ΜΕΘΟΔΟΣ

Παρακολούθηση: κατέγραψε πηγή, ημερομηνία, έκδοση εγγράφου και επόμενο έλεγχο. Όρισε τμήμα πελατών, χρονική περίοδο, μονάδα αξίας και ιδιοκτήτη δεδομένων. Για το «Trigger αγοράς», ξεχώρισε γεγονότα από υποθέσεις, χρησιμοποίησε πραγματικά τιμολόγια, ώρες, παραγγελίες ή συνεντεύξεις και εφάρμοσε «ελκυστικότητα τμήματος πελατών = συχνότητα ανάγκης × αξία προβλήματος × προσβασιμότητα × πιθανότητα πληρωμής». Σύγκρινε βασικό, δυσμενές και οριακό σενάριο, πρόσθεσε δύο όρια κινδύνου και κατέγραψε ποιο αποτέλεσμα οδηγεί σε συνέχιση, αλλαγή ή παύση.

ΠΡΑΚΤΙΚΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ

- Όρισε τη μονάδα ανάλυσης και το πραγματικό αποτέλεσμα που πρέπει να παράγει το «Trigger αγοράς».
- Εφάρμοσε «ελκυστικότητα τμήματος πελατών = συχνότητα ανάγκης × αξία προβλήματος × προσβασιμότητα × πιθανότητα πληρωμής» με κοινή περίοδο και τεκμηριωμένες πηγές.
- Διαχώρισε παρατήρηση, υπόθεση, εκτίμηση και διοικητική απόφαση.
- Συμπερίλαβε χρόνο, κεφάλαιο κίνησης, επαυξητικό κόστος και δυσμενές σενάριο.
- Κατάγραψε υπεύθυνο, όριο παύσης και επόμενο έλεγχο στο Πίνακα αξιολόγησης τμημάτων πελατών.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Δοκιμή ταμείου: 20 τιμολόγια των 610 € για το «Trigger αγοράς» δεσμεύουν 12.200 € όταν η είσπραξη καθυστερεί 45 ημέρες. Η επιχείρηση εφαρμόζει «ελκυστικότητα τμήματος πελατών = συχνότητα ανάγκης × αξία προβλήματος × προσβασιμότητα × πιθανότητα πληρωμής», ορίζει όριο πίστωσης και ελέγχει το δυσμενές σενάριο πριν κλιμακώσει.

RED FLAG

Σταμάτησε όταν λείπει σαφές τμήμα πελατών, η αξία μετριέται μόνο με δηλωμένη πρόθεση, τα έσοδα συγχέονται με είσπραξη, τα κόστη είναι ελλιπή ή δεν υπάρχει ιδιοκτήτης απόφασης. Ειδικά για το «Trigger αγοράς»: η γενική αγορά δεν είναι τμήμα πελατών όταν δεν μοιράζεται αφορμή αγοράς, αγοραστή και τρόπο αγοράς.