

Projektowe podejście do wdrożenia systemu informatycznego w firmie

Odpowiednie zaplanowanie harmonogramu prac projektu znacząco wpływa na jego przebieg. To oczywiste, ale cały diabeł jak zawsze tkwi w szczegółach. Na co więc powinniśmy szczególnie zwrócić uwagę podczas planowania projektu, aby przebieg prac był jak najbardziej sprawny?

Po dokonaniem wyborze dostawcy systemu informatycznego, kluczową rzeczą przy podpisaniu umowy jest ustalenie szczegółowego harmonogramu prac. Ten czasami jest z góry narzucany przez klienta, a czasami powstaje na bazie przeprowadzonej przez dostawcę analizy procesów biznesowych klienta.

Dokładna analiza ułatwia cały projekt

Głównym powodem powstania projektu jest osiągnięcie korzyści biznesowej przez klienta. Te mogą być bardzo różne. Zaczynając od strategicznych, przez technologiczne, operacyjne, społeczne czy środowiskowe. Celem dostawcy musi być ich odpowiednie poznanie przed rozpoczęciem projektu, aby na jego zakończenie klient otrzymał produkt, który chciał.

- *Dobór odpowiednich projektów i efektywne zarządzanie nimi mogą znacząco wpłynąć na rozwój i sukces firmy lub instytucji. Analiza procesów biznesowych klienta zrobiona przed rozpoczęciem projektu znacząco wpływa na sprawność jego przebiegu. Bazując na naszym ogromnym doświadczeniu, sami także proponujemy najkorzystniej-*

sze rozwiązania dla klienta. Natomiast na koniec dnia, ostateczna decyzja zawsze należy do klienta – zaznacza Filip Kolendo, wiceprezes zarządu Primesoft Polska.

Najbardziej świadome swoich potrzeb są większe organizacje. We współpracy z nimi zdarzają się przypadki, gdzie od razu dostawca otrzymuje przedmiot zamówienia i niemal z miejsca może przystąpić do prac projektowych. W średnich podmiotach sytuacja, w której klient zbierze wszystkie potrzeby organizacji i przedstawi je dostawcy zdarza się w 30-40% przypadków.

Project manager – konieczność czy zbędny luksus?

Kluczową postacią całego projektu przeważnie jest project manager ze strony klienta. W dużych organizacjach taki człowiek pojawia się wraz z początkiem projektu i z miejsca zostaje koordynatorem całego procesu. W mniejszych firmach często zdarza się tak, że osobą dedykowaną do projektu zostaje człowiek najbardziej zainteresowany jego wprowadzeniem.

- *Zły wybór project managera to jest najgorsza rzecz, jaka może przytrafić się projektowi. Mam tu na myśli przede wszystkim kompetencje, a nie czas który taka osoba poświęca na projekt. Niekompetentny PM (ang. Project Manager) może rozsadzić prace wszystkich pozostałych osób. Natomiast jeśli ma odpowiednie kwalifikacje, ale może działać w mniejszym wymiarze czasowym, to co najwyżej niektóre prace nieco się przeciągną - uważa Filip Kolendo.*



Primesoft Polska jako dostawca systemu V-Desk do elektronicznego obiegu dokumentów w organizacjach, do każdego projektu dedykuje również własnego project managera. Jest on nie tylko osobą kontaktową w relacjach z klientem, ale również decyzyjną.

Szkolenie użytkowników, czyli ostatni etap projektu

Bardzo ważnym elementem całego projektu jest odpowiednie szkolenie użytkowników systemu. Każdy projekt musi zakończyć się takim instruktażem. W przeciwnym wypadku trudno będzie osiągnąć satysfakcję z użytkowania wdrożonego systemu.

- Nie wyobrażam sobie, aby jakkolwiek projekt miał się skończyć inaczej niż szkoleniem użytkowników. System jest konstruowany według potrzeb klienta, ale to dostawca go buduje, dostosowuje, testuje i zna najlepiej. To zadaniem dostawcy jest odpowiednie przeszkolenie przyszłych użytkowników. Również pod kątem zmian w procesach organizacji, które wprowadza nowy system - twierdzi Hubert Klupieć, szef działu implementacji systemu V-Desk w Primesoft Polska.

Formuła instruktażu jest uzależniona od liczby użytkowników systemu. Najczęściej jest ich wielu, więc stosuje się metodę train the trainers, czyli szkoleni są kluczowi użytkownicy, którzy zdobytą wiedzę przekazują pozostałym pracownikom. Jeśli jest ich mniej,

to wystarczające jest wspólne szkolenie dla wszystkich użytkowników.

Drugą grupą, która musi przejść szkolenie są administratorzy systemu, którzy muszą potrafić samodzielnie obsługiwać system w pewnym zakresie. Dzięki temu jeśli coś będzie do zmiany albo coś drobnego wydarzy się w systemie, to odpowiednio przeszkolony administrator będzie w stanie samemu nad tym zapanować i nie będzie musiał czekać na reakcję dostawcy.

Formuła szkoleń zależy przede wszystkim od decyzji klienta. Jeśli niemożliwe jest zebranie wszystkich pracowników w jednym miejscu, to konieczne jest zrobienie szkolenia w formie online. Jeśli jednak można zebrać wszystkich zainteresowanych w jednym miejscu, to zdecydowanie rekomenduje się przeprowadzenie instruktażu w formie stacjonarnej.

Wsparcie poprojektowe

Zakończeniem projektu jest wdrożenie produkcyjnego systemu. Kiedy po zazwyczaj 30 dniach (termin uzależniony od złożoności procesu) okazuje się, że system jest stabilny i wszystko działa poprawnie, w Primesoft Polska rozwiązywany jest zespół projektowy, a klient trafia pod skrzydła osoby z działu supportu. Każdy klient ma indywidualnego opiekuna, do którego w każdej chwili może się zgłosić ze swoim problemem.

- Już przy podpisywaniu umowy klient i dostawca precyzyjnie ustalają SLA (ang. Service Level Agreement), czyli czas reakcji jaki ma dostawca na podjęcie działań w stosunku do ewentualnego błędu w systemie. Te są klasyfikowane i dzielone w zależności od stopnia zagrożenia dla pracy systemu. Najważniejsze, aby każdy rodzaj błędu miał przypisany czas na podjęcie działań w celu jego usunięcia. Z naszego doświadczenia wiemy, że najlepiej jak rozróżnia się dwa rodzaje błędów, choć czasem klient życzy sobie, aby było ich więcej - dodaje Hubert Klupieć.

V-Desk

Inteligentny elektroniczny obieg dokumentów

Usprawniaj procesy i digitalizuj:



FAKTURY



UMOWY



DELEGACJE



HR I KADRY



ZAKUPY



KORRESPONDENCJĘ

Z V-Desk by Primesoft Polska



Oszczędzaj czas i zasoby



Popraw efektywność



Zadbaj o bezpieczeństwo dokumentów



Łatwo zarządzaj dokumentami



Umożliwiaj pracę zdalną



Zapewnij zgodność z wymaganiami prawno-podatkowymi

Dowiedz się więcej

Umów się z ekspertem