



Działania i procedury w firmie projektowej lub integratorskiej

VII.
Rozwój
kompetencji
pracowników

VI.
Rozwój
kompetencji spółki

V.
Analiza procesów

IV.
Ciepłe powitania
(działania)



Spis procedur wspierających zarządzanie i procesy biznesowe spółki projektowej lub integratorskiej stawiającej wobec siebie coraz wyższe wymagania w procesie ciągłego doskonalenia organizacji.

1. Definiowanie strategii, wyznaczanie celów, planowanie działalności.
2. Działalność marketingu, sprzedaży i rozwoju biznesu.
3. Realizacja projektów i innych usług.
4. Obsługa posprzedażowa (działania serwisowe).
5. Analiza procesów sprzedaży, realizacji i serwisu.
6. Rozwój kompetencji spółki.
7. Rozwój kompetencji pracowników.
8. Administracja danymi, informacjami i wiedzą.

Słownik pojęć używanych przy opisie funkcjonalności Biznesowej Platformy Informatycznej (BPI) Profesal:

Obiekt Biznesowy – element modelu procesów biznesowych spółki. BPI Profesal gromadzi i przetwarza dane i informacje na temat następujących obiektów biznesowych: Osoba, Firma, Projekt, Zadanie, Zgłoszenie Serwisowe, Produkt i Zasób.

Powiązanie – połączenie Obiektów Biznesowych w celu zamodelowania procesów zachodzących w spółce.

Dane – parametry opisujące dany Obiekt Biznesowy.

Notatka – informacja wpisana przez użytkowników systemu opisująca dany Obiekt Biznesowy, dokumentująca zdarzenia lub uzasadniająca decyzje podjęte w trakcie procesu biznesowego spółki. Notatki mogą być powiązane z dowolnym Obiektem Biznesowym metodą „wiele do wielu”.

Dokument – elektroniczna wersja dokumentu użytego przez użytkownika w trakcie procesu biznesowego, który archiwizuje się w katalogu stworzonym dla dowolnego obiektu biznesowego, lub w innym katalogu. Dokumenty mogą być powiązane z dowolnym obiektem biznesowym lub notatką metodą „wiele do wielu”.

Baza wiedzy – zbiór artykułów ABW (Artykuły Bazy Wiedzy) opisujących problemy i ich rozwiązania użyte w spółce. Artykuły Bazy Wiedzy mogą być powiązane z dowolnym obiektem biznesowym, notatką lub dokumentem metodą „wiele do wielu”.

1. Definiowanie strategii, wyznaczanie celów i planowanie działalności.





Cel procedury:

Niniejsza procedura określa sposób definiowania strategii spółki, wyznaczania celów i planowania działalności, która pozwoli na zbudowanie przewagi konkurencyjnej, osiągnięcie satysfakcji z realizowanych usług przez klientów, oraz na osiągnięcie celów ekonomicznych przez pracowników i właścicieli spółki.

Zakres procedury:

Procedura dotyczy wszystkich aspektów działalności spółki.







Dane wejściowe procesu:

- Wyniki spółki w poprzednich okresach planowania; 
- Historyczna analiza projektów sprzedażowych, a zwłaszcza wskaźnik wygranych projektów względem wszystkich prowadzonych projektów sprzedażowych; 
- Analiza danych o projektach oraz analiza ewidencji czasu pracy do działań oraz marży osiągniętej na projektach w poprzednich okresach planowania; 
- Historia budowy kompetencji spółki i kompetencji pracowników. 

Przebieg procesu:

- Na podstawie dokumentów wejściowych analizuje się dane historyczne spółki;
- Określa się przyjęty okres planowania;
- Określa się teraźniejszy i przyszły portfel usług oferowanych przez spółkę, w tym oferowane technologie, metodologie realizacji usług oraz korzyści z oferowanych usług dla klienta spółki;
- Określa się cele na okres planowania, takie jak: obrót, docelową marżę do osiągnięcia na usługach, niezbędną ilość wygranych projektów, ilość realizowanych projektów lub innych usług, zysk spółki, itp.;
- Określa się cele rozwoju spółki, takie jak: nowe obszary działania spółki, nowe technologie, w których spółka chce zdobyć ekspertyzę, nowe rodzaje wdrożeń, nowe metody działania lub nowe narzędzia stosowane przez spółkę, nowe systemy biznesowe, itp.;
- Określa się cele rozwoju pracowników spółki, takie jak: wzrost ogólnych kompetencji, wzrost specyficznych kompetencji zgodnych z celami rozwoju spółki, wykształcenie u pracowników umiejętności niezbędnych dla wprowadzenia nowych technologii, metodologii, narzędzi lub systemów, itp.

Dane wyjściowe procesu:

- Dokument określający strategię spółki na przyjęty okres planowania; 
- Plan finansowy spółki oraz szczegółowy budżet na najbliższy okres planowania; 
- Zestawienie usług oferowanych przez spółkę, w tym zestawienie zakresu i technologii używanych podczas realizacji tych usług; 
- Plan działalności marketingowej, sprzedażowej i realizacyjnej spółki; 
- Plan rozwoju kompetencji spółki i pracowników; 
- Inne opracowania wyjaśniające i/lub uszczegóławiające powyższe dokumenty. 


Odpowiedzialność za proces:

Zarząd Spółki, na dedykowanym posiedzeniu zatwierdza wszystkie dokumenty przygotowane podczas procesu.

Za przygotowanie dokumentów do zatwierdzenia odpowiedzialni są:

- Wyznaczona przez zarząd osoba odpowiedzialna na planowanie strategiczne;
- Osoba odpowiedzialna za finanse spółki;
- Wszystkie osoby na stanowiskach kierowniczych w spółce odpowiedzialne są za dostarczenie i weryfikację poprawności danych oraz za ocenę i korektę dokumentów wyjściowych.

Inne uwagi:

- Dokumenty wyjściowe procesu powinny być zatwierdzone przez ciała nadzorcze spółki takie jak Rada Nadzorcza i/lub Walne Zgromadzenie Wspólników lub Akcjonariuszy, jeśli wymaga tego Statut lub Umowa Spółki.
- Dokumenty wyjściowe procesu powinny być skomunikowane i udostępnione pracownikom spółki. 
- Niektóre elementy dokumentów, zwłaszcza dokumenty finansowe, mogą być częściowo utajnione, jeśli stanowią one tajemnicę spółki.

2. Działalność marketingu, sprzedaży i rozwoju biznesu.








Cel procedury:

Niniejsza procedura określa sposób, w jaki spółka prowadzi działalność sprzedaży, marketingu i rozwoju biznesu tak, aby osiągnąć cele spółki wyznaczone na przyjęty okres planowania.








Zakres procedury:

Procedura dotyczy wszystkich działań marketingowych, sprzedażowych i rozwoju biznesu prowadzonych przez pracowników spółki.






Dane wejściowe procesu:

- Aktualna strategia spółki; 
- Plan finansowy spółki oraz szczegółowy budżet na najbliższy okres planowania; 
- Zestawienie usług oferowanych przez spółkę w tym zestawienie zakresu i technologii używanych w tych usługach; 
- Plan działalności sprzedażowej i marketingowej; 
- Historyczne wyniki sprzedaży spółki; 
- Analiza danych na temat zrealizowanych projektów; 
- Baza danych, baza informacji i baza wiedzy. 

Przebieg procesu:

- Na podstawie strategii spółki, planu działalności sprzedażowej oraz danych na temat zrealizowanych projektów, osoby odpowiedzialne za działalność marketingową przeprowadzają działania marketingowe mające na celu wygenerowanie popytu na usługi oferowane przez spółkę;
- Na podstawie strategii spółki i planu działalności sprzedażowej osoby odpowiedzialne za proces sprzedaży kontaktują się z klientami i potencjalnymi klientami oferując im usługi spółki za ceny, które pozwolą spółce osiągnąć cele biznesowe określone w budżecie (czyli ilość sprzedanych usług, obrót, marża, zysk, itp.);
- Przy pierwszym kontakcie z klientem lub potencjalnym klientem w którym mowa o nowej transakcji sprzedażowej dla spółki (ang. lead) osoba odpowiedzialna za proces sprzedaży zakłada nowy „Projekt Sprzedaży” i wpisuje go do bazy informacji; 
- Każdy kontakt z klientem, potencjalnym klientem lub inną osobą, istotny dla procesu sprzedaży i rozwoju spółki opisywany jest w bazie informacji jako notatka powiązana z projektem sprzedażowym, aby móc łatwo odtworzyć przebieg kontaktów i wykorzystać je w późniejszych działaniach sprzedażowych, wdrożeniowych lub posprzedażowych; 
- Każdy dokument wygenerowany przez pracownika lub klienta zostaje skonwertowany do wersji elektronicznej i odpowiednio zarchiwizowany, aby móc go później łatwo odtworzyć i wykorzystać jako źródło informacji w późniejszych działaniach sprzedażowych, realizacyjnych, posprzedażowych i/lub przy planowaniu następnych okresów działalności; 
- Osoby odpowiedzialne za kontakt z klientami dążą do zamknięcia transakcji i otrzymania zamówienia na usługi oferowane przez spółkę, które jest archiwizowane i stanowi początek etapu realizacji usługi; 
- Osoby odpowiedzialne za kontakt z klientami i osoby techniczne wspierające sprzedaż prowadzą ewidencję czasu poświęconego na poszczególne działania wynikające z projektów sprzedażowych; 
- W momencie pojawienia się problemów biznesowych związanych z projektami sprzedażowymi, rozwiązania szuka się w repozytorium Bazy Wiedzy spółki; 
- Jeśli w Bazie Wiedzy nie istnieje stosowne rozwiązanie napotkanego problemu, problem się eskaluje i wyznacza się osoby odpowiedzialne za jego rozwiązanie;
- Rozwiązanie problemu opisuje się w artykułach bazy wiedzy do ponownego zastosowania w przyszłości. 

Dane wyjściowe procesu:

- Zamówienia na realizację projektów wdrożeniowych i innych usług realizowanych przez spółkę; 
- Opis wszystkich kontaktów z klientami i potencjalnymi klientami w strukturze projektów sprzedażowych; 
- Zarchiwizowane dokumenty wygenerowane przez pracownika lub klienta spółki, istotne dla procesu sprzedażowego, etapu realizacji oraz procesu rozwoju biznesu; 
- Raport projektów sprzedaży pozwalający na analizę efektywności działań sprzedażowych pracowników spółki; 
- Rozwiązania problemów sprzedażowych zapisane w artykułach bazy wiedzy. 

Odpowiedzialność za proces:

- Osoba odpowiedzialna za koordynację przebiegu działań marketingowych, sprzedażowych i rozwoju biznesu (np. dyrektor ds. marketingu i sprzedaży);
- Sprzedawcy projektów wdrożeniowych i innych usług realizowanych przez spółkę;
- Inni pracownicy spółki biorący udział w działaniach sprzedażowych i marketingowych.

3. Realizacja projektów i innych usług.





Cel procedury:

Niniejsza procedura określa sposób, w jaki spółka prowadzi realizację projektów i innych oferowanych usług tak, aby zmaksymalizować satysfakcję klienta oraz osiągnąć cele spółki.








Zakres procedury:

Procedura dotyczy wszystkich działań związanych z realizacją projektów lub innych usług oferowanych przez spółkę.




Dane wejściowe procesu:

- Zamówienia od klientów wraz z historią kontaktów i dokumentami zarchiwizowanymi podczas procesu sprzedażowego; 
- Aktualna strategia spółki – część dotycząca sposobu realizacji zamówień klientów; 
- Formalne wymagania klienta oraz istotnych instytucji zewnętrznych; 
- Baza danych, baza informacji, baza wiedzy. 

Przebieg procesu:

- Na podstawie uzgodnień w trakcie negocjacji z klientem definiuje się projekt wdrożeniowy lub inny projekt realizacyjny i wybiera się Kierownika Projektu i Komitet Sterujący (lub inne ciało nadzorcze) oraz ustala się cel projektu;
- Kierownik Projektu ustala szczegółowy zakres, harmonogram i budżet projektu oraz tworzy zespół realizujący projekt;
- Komitet Sterujący zatwierdza szczegółowy zakres, harmonogram i budżet projektu oraz proponowany zespół;
- Kierownik Projektu wraz zespołem realizuje zadany projekt i raportuje postęp jego realizacji wpisując do bazy danych informacje na temat postępu projektowego, realizację budżetu kosztowego oraz prowadzi pełną kontrolę zmian zakresu, budżetu i harmonogramu projektu; 
- W momencie pojawienia się problemów związanych z realizacją projektu, pracownik zespołu projektowego szuka rozwiązania w repozytorium Bazy Wiedzy spółki; 
- Jeśli w Bazie Wiedzy nie istnieje stosowne rozwiązanie napotkanego problemu, problem się eskaluje do Komitetu Sterującego lub Kierownictwa Spółki w celu uzyskania odpowiednich zasobów w zakresie ekspertyzy lub budżetu dla jego rozwiązania; 
- Rozwiązanie problemu opisuje się w artykułach bazy wiedzy do ponownego zastosowania; 
- W przeciągu realizacji projektu wdrożeniowego członkowie zespołu prowadzą ewidencję czasu, który poświęcili na poszczególne zadania w ramach projektu; 
- Po zakończeniu realizacji projektu Zespół przygotowuje raport końcowy, potwierdza osiągnięcie celów zrealizowanego projektu do zatwierdzenia przez Komitet Sterujący; 
- Realizacja projektu wdrożeniowego kończy się podpisaniem formalnego dokumentu odbioru przez klienta zewnętrznego lub wewnętrznego. 

Dane wyjściowe procesu:

- Realizacja celów projektu;
- Rozwiązania problemów związanych z realizacją projektów zapisane w repozytorium Bazy Wiedzy; 
- Dokumentacja projektowa, a zwłaszcza dokumenty opisujące realizację i uzasadniające ewentualne zmiany zakresu, harmonogramu i budżetu projektu, które zaszyły w trakcie realizacji projektu; 
- Dokument odbioru zrealizowanego projektu podpisany przez klienta. 

Odpowiedzialność za proces:

- Kierownik Projektu odpowiada za wszystkie działania operacyjne podejmowane w ramach projektu;
- Komitet Sterujący odpowiada za nadzór strategiczny i decyzje zatwierdzające zmiany w zakresie, harmonogramie i budżecie projektu;
- Zespół projektowy odpowiada za realizację poszczególnych działań operacyjnych.

4. Obsługa posprzedażowa (działania serwisowe).




Cel procedury:

Niniejsza procedura określa, w jaki sposób prowadzi się działania serwisowe wdrożonych systemów tak, aby zminimalizować jej koszty dla usługodawcy i usługobiorcy.









Zakres procedury:

Procedura dotyczy wszystkich projektów i innych usług zrealizowanych przez spółkę.



Dane wejściowe procesu:

- Zgłoszenia serwisowe otrzymane przez spółkę od klientów; 
- Informacje i dokumenty opisujące proces sprzedaży i realizacji danego projektu; 
- Artykuły bazy wiedzy dokumentujące poprzednio rozwiązane problemy. 

Przebieg procesu:

- Każde zgłoszenie serwisowe lub działanie posprzedażowe jest dokumentowane w bazie danych zgłoszeń serwisowych; 
- Do każdego zgłoszenia serwisowego wyznacza się osobę odpowiedzialną za rozwiązanie tego zgłoszenia; 
- Na podstawie zgłoszenia oraz dokumentacji procesu sprzedaży i realizacji projektu osoba odpowiedzialna za rozwiązanie stwierdza, że zgłoszenie istotnie dotyczy projektu przeprowadzonego przez spółkę i powinno być rozwiązane w ramach obsługi posprzedażowej; 
- Jeśli osoba odpowiedzialna za rozwiązanie zgłoszenia serwisowego nie zna jego rozwiązania, sprawdza w Bazie Wiedzy czy problem zawarty w zgłoszeniu był już rozwiązany, i jeśli znajdzie odpowiedni artykuł replikuje to rozwiązanie; 
- Jeśli w Bazie Wiedzy nie istnieje stosowne rozwiązanie napotkanego problemu, problem się eskaluje w celu uzyskania odpowiednich zasobów w zakresie ekspertyzy dla jego rozwiązania u innych pracowników spółki a później u dostawców sprzętu, oprogramowania lub ekspertyzy; 
- Rozwiązanie zgłoszenia serwisowego opisuje się w artykułach bazy wiedzy do ponownego zastosowania; 
- W przeciągu procesu rozwiązywania zgłoszenia serwisowego osoba odpowiedzialna za dane zgłoszenie i osoby wspomagające prowadzą ewidencję czasu, który poświęciły na rozwiązanie; 
- Rozwiązany problem dokumentuje się w systemie ewidencji zgłoszeń serwisowych. 

Dane wyjściowe procesu:

- Lista zgłoszeń serwisowych z ich aktualnym statusem; 
- Rozwiązania zgłoszeń serwisowych zapisane w repozytorium Bazy Wiedzy. 

Odpowiedzialność za proces:

- Osoby wyznaczone jako odpowiedzialne za rozwiązanie zgłoszenia serwisowego;
- Osoby wspomagające rozwiązywanie zgłoszeń serwisowych.

5. Analiza procesów sprzedaży, realizacji i serwisu.






Cel procedury:

Niniejsza procedura określa, w jaki sposób spółka przetwarza dane pozwalając na ciągłe doskonalenie oferowanych usług oraz zwiększenie przychodów ze sprzedaży usług przy minimalizacji ich kosztów.





Zakres procedury:

Procedura dotyczy wszystkich działań sprzedażowych, wdrożeniowych i serwisowych prowadzonych przez spółkę.



Dane wejściowe procesu:

- Wskaźnik wygranych projektów dzięki prowadzonym działaniom sprzedażowym; 
- Ewidencja marży osiągniętej na realizacji projektów wdrożeniowych i innych usług; 
- Czasochłonność działań sprzedażowych, realizacyjnych i serwisowych; 
- Historia realizacji i kontroli zmian zrealizowanych projektów; 
- Zestawienie zgłoszeń serwisowych otrzymanych od klientów w ramach obsługi posprzedażowej. 

Przebieg procesu:

- Poddaje się analizie wszystkie przegrane projekty sprzedażowe aby wywnioskować jakie działania należy w przyszłości podjąć, by zwiększyć wskaźnik wygranych projektów i zmaksymalizować wygenerowaną na projektach marżę; 
- Analizuje się czasochłonność i koszty działań sprzedażowych, realizacyjnych i serwisowych aby określić realną marżę osiągniętą na każdym projekcie lub usłudze i precyzyjnie wyznaczyć oferowane ceny na przyszłe projekty lub inne usługi; 
- Analizuje się przeprowadzone projekty wdrożeniowe aby skorygować działania i metody pracy celem udoskonalenia oferowanych usług i zmniejszenia kosztów ich realizacji; 
- Przeprowadza się szczegółową analizę zgłoszeń serwisowych pod kątem efektywności ich rozwiązania ze szczególnym uwzględnieniem użycia w tym celu Bazy Wiedzy, oraz możliwości zapobiegania najczęściej powtarzających się zgłoszeń. 

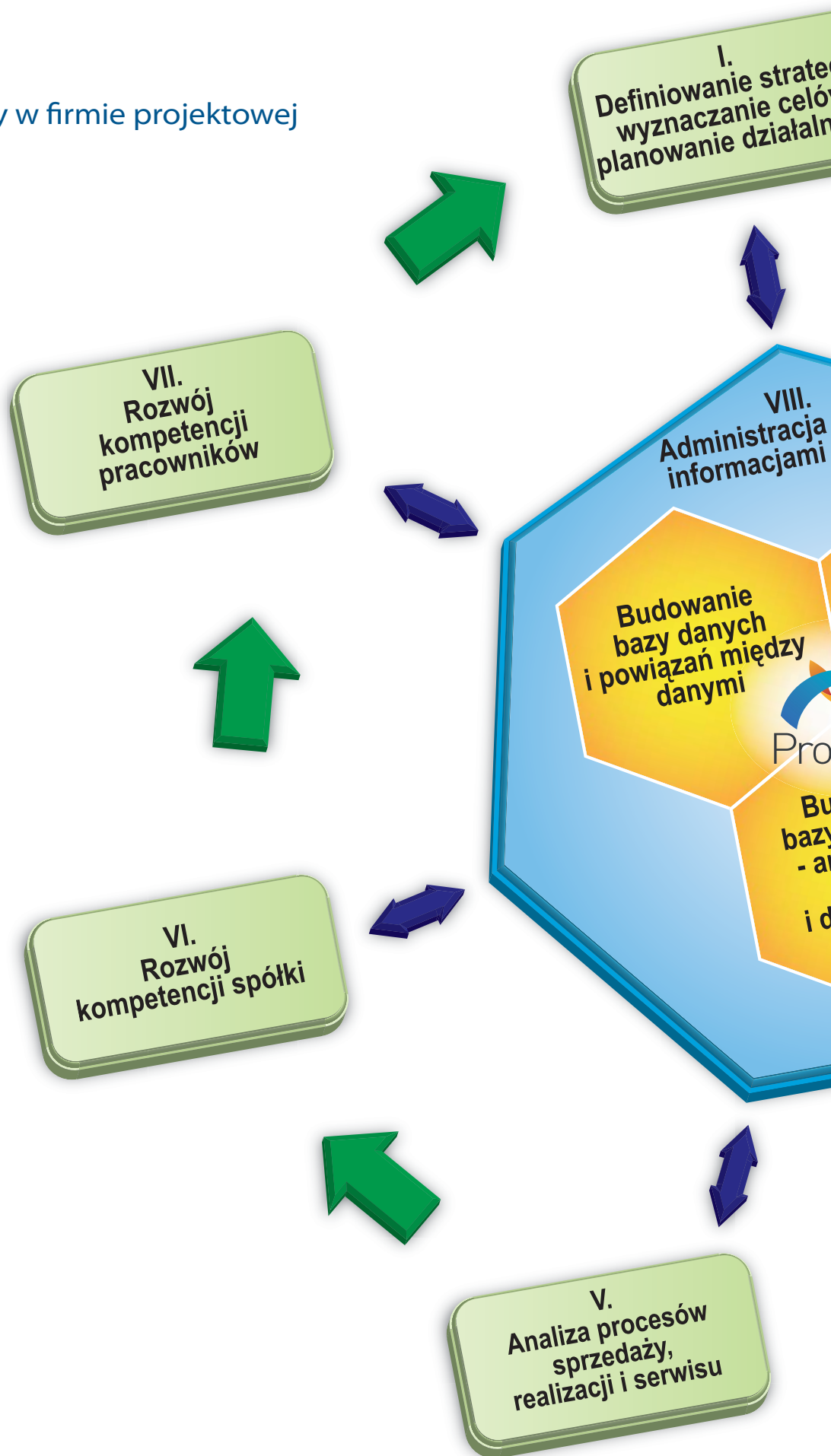
Dane wyjściowe procesu:

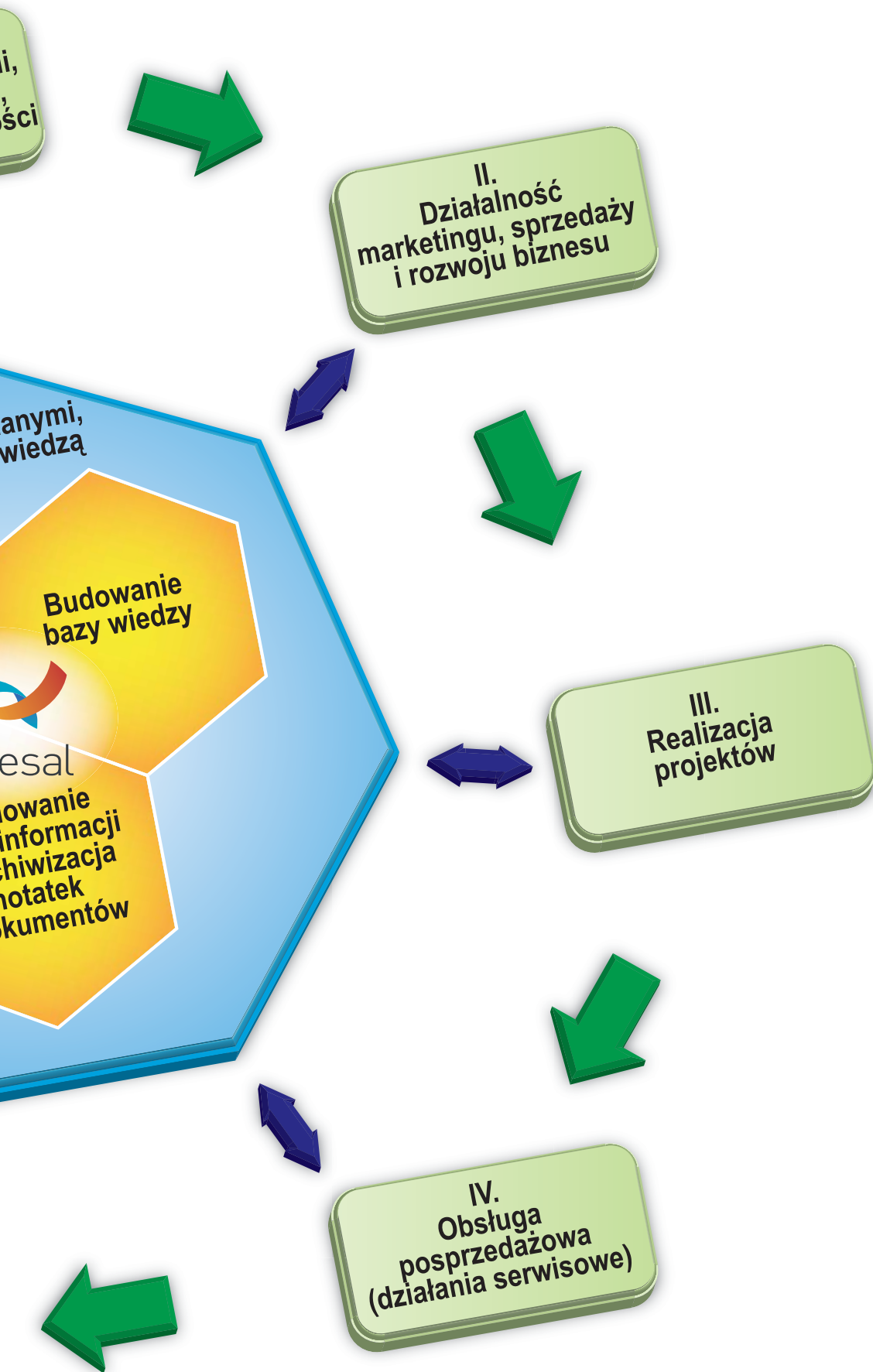
- Analiza działań sprzedażowych, realizacji i serwisu technicznego; 
- Zestawienie działań korygujących celem ciągłego doskonalenia usług spółki, wzrostu przychodów ze sprzedaży usług i minimalizacji ich kosztów. 

Odpowiedzialność za proces:

- Za ewidencję projektów sprzedażowych odpowiedzialne są osoby prowadzące działania sprzedażowe w spółce;
- Za monitorowanie czasochłonności i kosztów działań sprzedażowych, realizacyjnych i serwisowych odpowiedzialne są osoby włączone w te działania;
- Za przeprowadzenie analizy danych odpowiedzialna jest osoba wyznaczona przez zarząd spółki.

Działania i procedury w firmie projektowej lub integratorskiej





6. Rozwój kompetencji spółki.

Cel procedury:

Niniejsza procedura określa jak przeprowadza się działania dotyczące rozwoju kompetencji spółki celem poszerzenia, pogłębienia i udoskonalenia oferty spółki oraz poprawy jej organizacji.






Zakres procedury:

Procedura dotyczy wszystkich działań dotyczących rozwoju kompetencji lub udoskonalenia organizacji spółki.


Dane wejściowe procesu:

- Plan dotyczący rozwoju kompetencji spółki i pracowników; 
- Dokumentacja projektów sprzedażowych, realizacyjnych oraz serwisu technicznego prowadzonego przez spółkę. 

Przebieg procesu:

- Na podstawie planu rozwoju kompetencji spółki i pracowników ustala się projekty rozwojowe i/lub organizacyjne i wybiera się Kierownika Projektu, Komitet Sterujący (lub inne ciało nadzorcze) oraz ustala się cel projektu; 
- Kierownik Projektu ustala szczegółowy zakres, harmonogram i budżet projektu oraz proponuje zespół realizujący projekt; 
- Komitet Sterujący zatwierdza szczegółowy zakres, harmonogram i budżet projektu oraz proponowany zespół;
- Kierownik Projektu wraz zespołem realizuje zadany projekt i raportuje postęp jego realizacji wpisując do bazy danych informacje na temat postępu projektowego, realizację budżetu kosztowego oraz prowadzi pełną kontrolę zmian zakresu, budżetu i harmonogramu projektu; 
- Jeżeli celem projektu jest wprowadzenie nowego systemu lub nowych technologii w spółce, to materiały i instrukcje dokumentuje się w systemie lub repozytorium Bazy Wiedzy dla późniejszych użytkowników; 
- Zespół przygotowuje raport końcowy, który potwierdza osiągnięcie celów zrealizowanego projektu do zatwierdzenia przez Komitet Sterujący. 

Dane wyjściowe procesu:

- Osiągnięte cele projektu;
- Dokumentacja projektowa (cele, zakres, harmonogram oraz budżet) oraz raport końcowy zrealizowanego projektu. 

Odpowiedzialność za proces:

- Kierownik Projektu odpowiada za wszystkie działania operacyjne podejmowane w ramach projektu;
- Komitet Sterujący odpowiada za nadzór strategiczny i decyzje dotyczące kontynuowania projektu;
- Zespół projektowy odpowiada za realizację poszczególnych działań operacyjnych.

7. Rozwój kompetencji pracowników.



Cel procedury:

Niniejsza procedura określa jak przeprowadza się działania dotyczące rozwoju kompetencji pracowników celem umożliwienia rozwoju kompetencji spółki i ciągłego doskonalenia jej oferty.





Zakres procedury:

Procedura dotyczy wszystkich działań odnoszących się do rozwoju kompetencji pracowników spółki.



Dane wejściowe procesu:

- Plan dotyczący rozwoju kompetencji spółki i pracowników; 
- Analiza danych z badań ewaluacyjnych. 

Przebieg procesu:

- Na podstawie planu rozwoju kompetencji spółki i pracowników ustala się priorytety rozwojowe dla poszczególnych pracowników spółki oraz budżet przeznaczony na rozwój; 
- Każdy pracownik uzgadnia ze swoim bezpośrednim przełożonym, w jaki sposób zrealizuje swoje priorytety rozwojowe tworząc indywidualny harmonogram rozwoju swoich kompetencji w ramach budżetu określonego przez zarząd spółki; 
- Pracownik za zgodą swojego bezpośredniego przełożonego realizuje indywidualny harmonogram rozwoju kompetencji rejestrując swoje działania i osiągnięcie celów rozwojowych w stosownym harmonogramie; 
- Dział Kadr (HR) monitoruje i administruje realizację harmonogramu rozwoju kompetencji pracowników spółki. 

Dane wyjściowe procesu:

- Zrealizowane harmonogramy rozwoju kompetencji; 
- Dane dotyczące działań dotyczących rozwoju kompetencji pracowników spółki. 

Odpowiedzialność za proces:

- Pracownik spółki i jego bezpośredni przełożony są odpowiedzialni za ułożenie i realizację indywidualnych harmonogramów rozwoju kompetencji;
- Dział kadr (HR) jest odpowiedzialny za monitorowanie i administrację realizacji indywidualnych harmonogramów rozwoju kompetencji pracowników spółki.

8. Administracja danymi informacjami i wiedzą.

Cel procedury:

Niniejsza procedura określa sposób administracji wszystkich istotnych danych, informacji, dokumentów i wiedzy generowanej w czasie działalności spółki celem stosownego wsparcia jej przyszłych działań.

Zakres procedury:

Procedura dotyczy wszystkich działań spółki.

Dane wejściowe procesu:













- Wszystkie dane, informacje, dokumenty i wiedza istotna dla spółki wygenerowana w trakcie jej działalności.

Przebieg procesu:

Administracja danymi, informacjami i wiedzą polega na wprowadzaniu danych dotyczących obiektów biznesowych (takich jak: osoby, firmy, produkty, projekty, zadania, zlecenia serwisowe czy zasoby) oraz notatek, dokumentów i artykułów bazy wiedzy oraz wiązanie ich metodą „wiele do wielu” wg. następującego schematu:




a. Budowanie bazy danych i powiązań między danymi;

Aby efektywnie wspierać wszystkie działania spółki projektowej lub integratorskiej wszyscy pracownicy spółki gromadzą i zachowują następujące dane i powiązania między danymi: 



- Ogólne dane o wszystkich osobach związanych z działalnością spółki, w tym o: pracownikach spółki, pracownikach klientów, dostawców, instytucji współpracujących i innych. Dla każdej osoby należy zachować jej dane teleadresowe¹, informacje o roli, jaką pełniła w kontakcie ze spółką oraz inne informacje, które umożliwią w przyszłości kontakt z tą osobą; 
 - » Powiązania osób: osoby w bazie wiąże się z firmami, w których one pracują lub pracowały, zapisując ich stanowisko w tej firmie; z produktami i usługami spółki, z których korzystały lub doprowadziły do ich zakupu/sprzedaży; projektami; zadaniami lub działaniami posprzedażowymi, w których brały udział oraz zasobami spółki, które używały lub serwisowały; 
- Dane o wszystkich firmach i instytucjach związanych z działalnością spółki, w tym o: klientach, dostawcach, firmach i instytucjach współpracujących ze spółką. Dla każdej firmy należy zachować dane teleadresowe i handlowe oraz rolę, jaką dana firma lub instytucja pełniła przy działaniach spółki; 
 - » Powiązania firm: firmy wiąże się z innymi firmami stowarzyszonymi (firmami matkami, firmami córkami lub oddziałami danej firmy), osobami, które w nich pracują, projektami, zadaniami i działaniami serwisowymi, w których ta firma bierze udział oraz zasobami spółki, które dana firma dostarcza, używa lub serwisuje; 
- Dane o projektach sprzedażowych, realizacyjnych i organizacyjnych, zadaniami i działaniami serwisowych, które podjęła spółka, czyli: cel, planowany i rzeczywisty harmonogram, budżet oraz rzeczywiste koszty poniesione podczas projektu/zadania/zlecenia oraz opis działań; 
 - » Powiązania projektów, zadań i zleceń serwisowych: projekty, zadania i zlecenia serwisowe wiąże się z osobami i firmami włączonymi w realizację projektu, usługami i produktami, których dotyczy dany projekt oraz zasobami używanymi w trakcie projektu; 
- Dane o usługach lub produktach, które oferuje spółka, czyli opis i specyfikację produktu i/lub usługi oraz ich cennik; 
 - » Powiązania usług i produktów: usługi i produkty wiąże się z pracownikami którzy pracowali nad sprzedażą tych usług lub produktów i realizacją usług, osobami lub firmami, które te usługi lub produkty zakupiły, projektami, które prowadzą do sprzedaży usług lub produktów i realizacji usług, zadaniami, które doprowadziły do zmiany lub udoskonalenia usług lub produktów itp.; 
- Dane o zasobach, które posiada lub zamierza posiadać spółka, czyli opis i specyfikację zasobu oraz historię jego używania; 
 - » Powiązania zasobów: zasoby wiąże się z osobami, które go używały, firmami, które go dostarczyły lub serwisowały oraz projektami, zadaniami lub działaniami posprzedażowymi, w których te zasoby zostały użyte; 
- Dane o czasie pracy rejestrowanym do działań, takich jak: zadania, projekty lub zlecenia serwisowe; 
- Dane kosztowe zadań lub projektów; 

1. Od każdej osoby prywatnej i/lub podającej prywatne dane teleadresowe należy uzyskać zgodę na przetwarzanie danych zgodnie ze stosowną Ustawą

b. Budowanie bazy informacji (notatek i dokumentów);

- Wszystkie dane gromadzone według niniejszej procedury są opisane i udokumentowane stosownymi notatkami i dokumentami. Każda notatka i/lub dokument w formie elektronicznej jest powiązany z jednym lub wieloma obiektami, których dotyczy, czyli: osobami, firmami, usługami/produktami, projektami, zadaniami, działaniami posprzedażowymi lub zasobami; 
- Każda rozmowa z klientem lub inną osobą współpracującą ze spółką, spotkanie sprzedażowe lub organizacyjne, działanie projektowe lub zadaniowe jest opisane notatkami tak, aby później można było odtworzyć jego uzasadnienie i przebieg oraz stosownie kontynuować działania spółki; 
- Do każdej osoby, firmy, zasobu, projektu, zadania lub zlecenia serwisowego wiąże się dokumenty w wersji elektronicznej, które można później odtworzyć i użyć w przyszłych działaniach spółki. 



c. Budowanie bazy wiedzy;

- Każde rozwiązanie problemu biznesowego dotyczącego produktu lub usługi, projektu sprzedażowego lub realizacyjnego, zadania, zlecenia serwisowego lub zasobu gromadzi się w artykułach bazy wiedzy do późniejszego wykorzystania; 
 - » Powiązania artykułów bazy wiedzy: artykuły bazy wiedzy wiąże się z każdym obiektem, którego dany artykuł dotyczy, czyli z: usługami i produktami, projektami sprzedażowymi, realizacyjnymi lub organizacyjnymi, działaniami posprzedażowymi, zasobami lub firmami i osobami, które to rozwiązanie opracowały lub zastosowały. 

Dane wyjściowe procesu:

- Dane, informacje, dokumenty i artykuły bazy wiedzy zarchiwizowane do późniejszego wykorzystania. 

Odpowiedzialność za proces:

- Administrator danych wyznaczony przez zarząd spółki odpowiedzialny jest za koordynację procesu administracji danymi, informacjami i wiedzą, ustalanie stosownych pod-procedur i konwencji nazewnictwa oraz kodowania danych lub informacji; 
- Wszyscy pracownicy spółki odpowiedzialni są za wprowadzanie i aktualizację danych w ramach administracji danymi, informacjami i wiedzą. 

Profesal – Zwrot na Inwestycji.

ROZNY BUDŻET WYNAGRODZEŃ: tys. pln
Roczne wynagrodzenie całej załogi z ZUS i PDOF

WYDATKI (tys. pln)

Licencje:

Zależy od ilości użytkowników i rodzaju licencji, dowiedz się od przedstawiciela handlowego Profesal*

Instalacja i konfiguracja:

Okolo 3 dni pracy instalatora IT dla Profesal Soft

Sprzęt informatyczny

Serwer i oprogramowanie (jeśli spółka jeszcze nie posiada), dowiedz się od przedstawiciela handlowego Profesal*

Koszt organizacyjny

Szkolenie załogi i początkowe obniżenie efektywności pracy - dla Profesal Soft okolo 2 dni pracy całej organizacji = 1% rocznego budżetu wynagrodzeń

Suma kosztów:

2+3+4+5

KORZYŚCI (tys. pln)

Zwiększenie efektywności pracy załogi

10% do 20% rocznego budżetu wynagrodzeń

1 x 10% do 20%

Zwiększenie efektywności działań marketingowych

10 do 20% marży rocznej

marża x 10% do 20%

Suma korzyści:

7+8

WYNIKI

Czas zwrotu z inwestycji (miesiące)

6/9 x 12 miesięcy

Korzyść po 12 miesiącach od wdrożenia

9-6

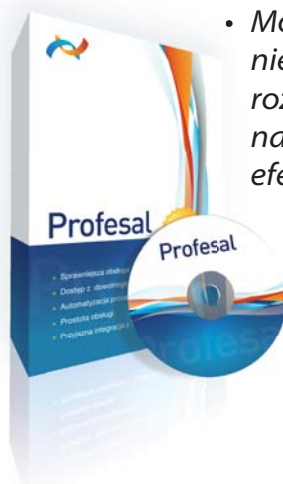
* tel. +12 424 00 40



Biznesowa Platforma Informatyczna

Profesal staje się źródłem niekwestionowanej i wymiernej przewagi konkurencyjnej dla firmy projektowej lub integratorskiej

- Obejmuje swym zakresem wszystkie działania firmy projektowej lub integratorskiej.
- W docelowej konfiguracji spełnia funkcjonalność systemu klasy ERP wspierając zarządzanie działalnością przedsiębiorstwa, z elementami systemu CRM wspierającym wszelkie relacje z klientami.
- Jest elastyczna i konfigurowalna, dzięki czemu idealnie dostosowuje się do indywidualnych potrzeb każdej firmy.
 - Można ją wdrożyć za stosunkowo niewielką kwotę, a następnie rozbudowywać dzięki natychmiastowej poprawie efektywności organizacyjnej.



www.profesal.pl



*PROFESAL Sp. z o.o.
ul. Smoleńsk 29
31-112 Kraków*

*tel. 12 424 00 40
fax 12 424 00 09
e-mail profesal@profesal.pl
www.profesal.pl*