



## Działania i procedury w firmie szkoleniowej

VII.  
Rozwój  
kompetencji  
pracowników



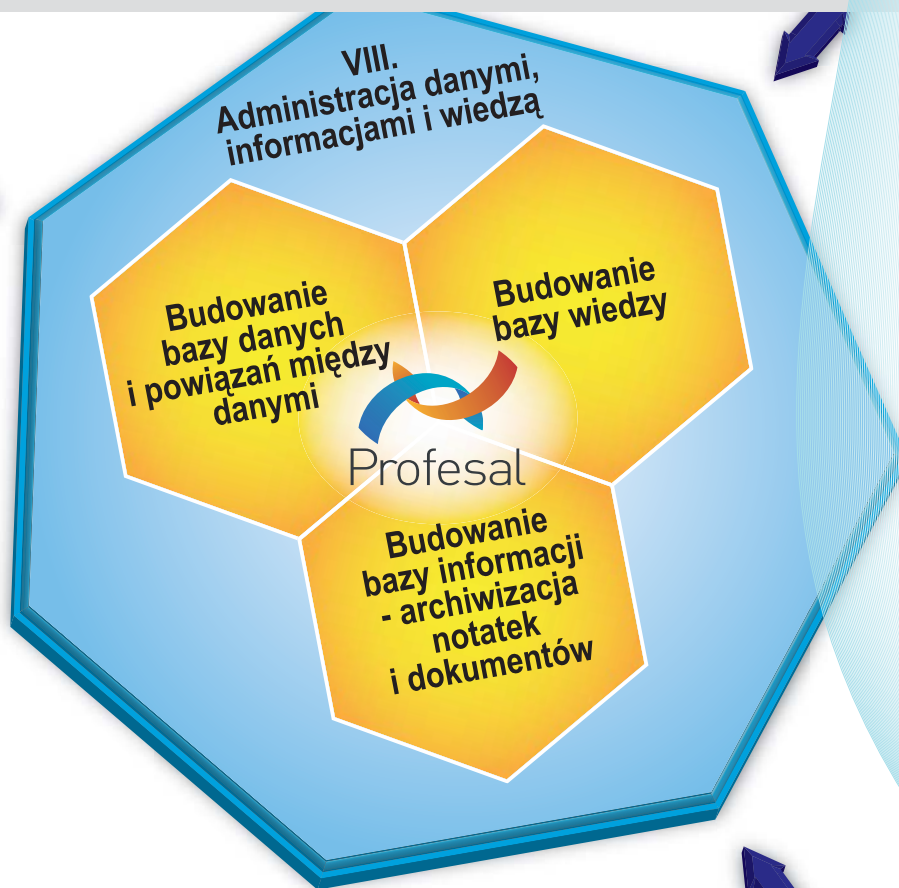
VI.  
Rozwój  
kompetencji spółki



V.  
Rozwój



Analiza  
osobowości



Spis procedur wspierających zarządzanie i procesy biznesowe spółki szkoleniowej:

1. Definiowanie strategii, wyznaczanie celów, planowanie działalności.
2. Działalność marketingu, sprzedaży i rozwoju biznesu.
3. Realizacja projektów szkoleniowych i innych usług.
  4. Analiza danych o osobach szkolonych.
  5. Analiza danych z badań ewaluacyjnych.
    6. Rozwój kompetencji spółki.
    7. Rozwój kompetencji pracowników.
    8. Administracja informacją i wiedzą.

# 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 w okresie horyzontu planowania i osiągnięcia satysfakcji z oferowanych usług przez klientów, oraz osiągnięcia 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 ilość wygranych projektów względem wszystkich prowadzonych projektów sprzedażowych; 
- Analiza danych o osobach szkolonych w poprzednich okresach planowania; 
- Analiza danych z badań ewaluacyjnych; 
- Historia budowy kompetencji spółki i kompetencji pracowników; 

## **Przebieg procesu:**

- Na podstawie dokumentów wejściowych analizuje się dane historyczne spółki;
- Określa się przyjęty horyzont planowania;
- Określa się teraźniejszy i przyszły portfel usług oferowanych przez spółkę, w tym oferowane szkolenia i ścieżki szkoleń dla osób szkolonych;
- Określa się cele na okres planowania, takie jak: obrót, marża zysk, niezbędna ilość wygranych projektów, ilość organizowanych sesji szkoleniowych, wyniki badań ewaluacyjnych sesji szkoleniowych itp.;
- Określa się cele rozwoju spółki, takie jak: nowe obszary działania spółki, nowe tematy, w których spółka chce wyrobić ekspertyzę szkoleniową, nowe tematy sesji szkoleniowych, nowe metody działania lub nowe narzędzia stosowane przez spółkę, nowe materiały szkoleniowe, wdrożenie nowych systemów biznesowych 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 metodologii, narzędzi lub systemów, itp.;

## **Dane wyjściowe procesu:**

- Dokument określający Strategię Spółki na przyjęty horyzont planowania; 
- Plan finansowy spółki na cały horyzont planowania, oraz szczegółowy budżet na najbliższy okres planowania; 
- Zestawienie usług oferowanych przez spółkę, w tym szkoleń i ścieżek szkoleniowych; 
- Plan działalności marketingowej, sprzedażowej i szkoleniowej spółki; 
- Plan rozwoju kompetencji spółki i pracowników; 
- Inne dokumenty 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 za 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;

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 w całości 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 horyzont 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 szkoleń i ścieżek szkoleniowych; 
- Plan działalności sprzedażowej i marketingowej; 
- Historyczne wyniki sprzedaży spółki; 
- Analiza danych o osobach szkolonych; 
- Baza danych, baza informacji i baza wiedzy; 

### **Przebieg procesu:**

- Na podstawie strategii spółki, planu działalności sprzedażowej oraz danych z analizy osób szkolonych, osoby odpowiedzialne za działalność marketingową przeprowadzają działania marketingowe mające na celu wygenerowanie popytu na usługi oferowane przez spółkę;
- Na podstawie strategii spółki, planu działalności sprzedażowej oraz danych z analizy osób szkolonych, 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.);
- Każdy kontakt z klientem, potencjalnym klientem lub inną osobą istotny dla procesu sprzedaży i rozwoju spółki opisywany jest w bazie informacji, aby móc łatwo odtworzyć przebieg kontaktów i je wykorzystać w późniejszych działaniach sprzedażowych lub realizacyjnych; 
- Każdy dokument wygenerowany przez pracownika lub klienta zostaje odpowiednio zarchiwizowany, aby go później łatwo odtworzyć i wykorzystać w późniejszym etapie sprzedażowym, realizacyjnym i/lub w następnym okresie planowania; 
- Osoby odpowiedzialne za kontakt z klientami dążą do zamknięcia transakcji i otrzymania zamówienia na usługi oferowane przez spółkę;
- 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;

### **Dane wyjściowe procesu:**

- Zamówienia na realizację projektów szkoleniowych 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 i procesu rozwoju biznesu; 
- 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 szkoleniowych i innych usług realizowanych przez spółkę;
- Inni pracownicy spółki biorący udział w działaniach sprzedażowych i marketingowych;

### 3. Realizacja projektów szkoleniowych i innych usług.






#### **Cel procedury:**

Niniejsza procedura określa sposób, w jaki spółka prowadzi realizację projektów szkoleniowych i innych usług oferowanych przez spółkę tak, aby zmaksymalizować satysfakcję klienta z przeprowadzonej usługi oraz osiągnąć cele spółki;





#### **Zakres procedury:**

Procedura dotyczy wszystkich działań realizujących projekty szkoleniowe lub inne usługi oferowane przez spółkę;





#### **Dane wejściowe procesu:**

- Zamówienia od klientów wraz z historią kontaktów i dokumentami zarchiwizowanymi w procesie sprzedażowym; 
- Aktualna strategia spółki, część dotycząca sposobu realizacji zamówień klientów; 
- Wymagania formalne istotnych instytucji zewnętrznych, np. EFS, ISO<sup>1</sup> itd. 
- Analiza danych z badań ewaluacyjnych; 
- Baza danych, baza informacji, baza wiedzy; 

#### **Przebieg procesu:**

- Na podstawie zamówień klientów oraz informacji i dokumentów istotnych dla realizacji zachowanych w procesie sprzedaży przygotowuje się projekt szkoleniowy lub inną usługę do realizacji w określonym terminie;
- Osoby odpowiedzialne za przygotowanie dbają o to, aby projekt był przygotowany zgodnie z wymogami klienta, i w takich ramach kosztowych tak, aby spółka osiągnęła cele biznesowe określone w budżecie (marża, zysk, zaplanowany harmonogram itp.); 
- W momencie pojawienia się problemów biznesowych związanych z realizacją projektu, rozwiązania należy szukać w repozytorium Bazy Wiedzy spółki; 
- Jeśli w Bazie Wiedzy nie istnieje stosowne rozwiązanie napotkanego problemu, problem się eskaluje do 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 terminie ustalonym z klientem (lub klientami) następuje realizacja usługi;
- Stałym punktem realizacji usługi jest przeprowadzenie badań ewaluacyjnych oraz uzyskanie danych od osób szkolonych i/lub klientów na inne usługi, uzyskane dane są wprowadzane do Bazy Danych spółki celem ich późniejszej analizy statystycznej;

#### **Dane wyjściowe procesu:**

- Dokument zawierający ogólne informacje o przebiegu sesji szkoleniowej zapisany przez trenera i/lub osobę odpowiedzialną za organizację sesji szkoleniowej; 
- Dane o osobach szkolonych (zainteresowanie innymi szkoleniami lub usługami, pozycja na ścieżce szkoleń itp.); 
- Dane z badań ewaluacyjnych; 
- Rozwiązania problemów związanych z realizacją projektów zapisane w repozytorium Bazy Wiedzy; 

#### **Odpowiedzialność za proces:**

- Osoby odpowiedzialne za przygotowanie i realizację szkoleń lub innych usług, np. opiekun klienta, kierownik projektu, ekspert merytoryczny itp.;
- Trenerzy przeprowadzający szkolenie;
- Inni pracownicy spółki włączeni w proces przygotowania i realizacji szkoleń lub innych usług oferowanych przez spółkę;

<sup>1</sup> EFS – Europejski Fundusz Społeczny, ISO – International Organization for Standardization

## 4. Analiza danych o osobach szkolonych.




### **Cel procedury:**

Niniejsza procedura określa, w jaki sposób przetwarza się dane w celu przeprowadzania trafniejszej oferty marketingowej swoich usług przez spółkę;




### **Zakres procedury:**

Procedura dotyczy wszystkich przeprowadzonych szkoleń lub innych usług oferowanych przez spółkę;

### **Dane wejściowe procesu:**

- Zestawienie usług oferowanych przez spółkę, w tym szkoleń i ścieżek szkoleniowych; 
- Dane o osobach szkolonych uzyskane w procesie przygotowania szkolenia; 
- Dane o osobach szkolonych uzyskane podczas wypełniania ankiet po sesjach szkoleniowych; 

### **Przebieg procesu:**

- Od każdej osoby prywatnej i/lub podającej prywatne dane teleadresowe należy uzyskać zgodę na przetwarzanie danych zgodnie ze stosowną Ustawą;
- Wszystkie dane o osobach szkolonych, zwłaszcza dane teleadresowe osoby, zawód, zatrudnienie itp., wpisuje się do bazy danych wiążąc je z sesją szkoleniową lub usługą, którą te osoby przebyły; 
- Dane na temat zainteresowań innymi szkoleniami oraz na temat wcześniej przebytych szkoleń uzyskuje się z ankiet lub innych źródeł które osoby szkolone wypełniają po odbytym szkoleniu; 
- Na podstawie danych o zainteresowaniach wysyła się później zaproszenia na wspomniane szkolenia organizowane przez spółkę;
- Na podstawie danych o przebytych szkoleniach ustala się pozycję osoby na „ścieżce szkoleń” zdefiniowanej przez spółkę, i ustala się listy użytkowników do zaproszenia na bardziej zaawansowane szkolenia na tej ścieżce; 
- Zaproszenia zostaną wysłane bezpośrednio do osoby szkolonej lub do jego pracodawcy w ramach działań marketingowych i sprzedażowych;

### **Dane wyjściowe procesu:**

- Lista osób lub pracodawców, do których ma zostać skierowana oferta na przyszłe szkolenia; 

### **Odpowiedzialność za proces:**

- Za zbieranie danych od osób szkolonych odpowiedzialni są trenerzy oraz osoby odpowiedzialne za realizację sesji szkoleniowych;
- Za przygotowanie ofert na podstawie danych o osobach szkolonych odpowiedzialni są sprzedawcy sesji szkoleniowych i/lub pracownicy działu marketingu;

## 5. Analiza danych z badań ewaluacyjnych.

### **Cel procedury:**

Niniejsza procedura określa, w jaki sposób przetwarza się dane pozwalając na ciągłe doskonalenie usług oferowanych przez spółkę;



### **Zakres procedury:**

Procedura dotyczy wszystkich przeprowadzonych szkoleń lub innych usług oferowanych przez spółkę;

### **Dane wejściowe procesu:**

- Historyczne dane z badań ewaluacyjnych;
- Baza informacji o zrealizowanych usługach;

### **Przebieg procesu:**

- Dane otrzymane z ankiet w sposób indywidualny lub zbiorczy (np. można do bazy danych wpisać daną statystyczną charakteryzującą wszystkie oceny na dany temat), wpisuje się do bazy danych wiążąc je z sesją szkoleniową lub usługą, w której te osoby uczestniczyły; 
- Dane ewaluacyjne dotyczące specyficznych elementów szkoleń (np. trenera, materiałów, ośrodka szkoleniowego, etc) bada się analizą statystyczną; 
- Na podstawie analizy danych ewaluacyjnych wyciąga się wnioski i zestawienie działań korygujących wynikających z statystycznej ocen dotyczących realizacji sesji szkoleniowych lub innych usług oferowanych przez spółkę, które później stanowią podstawę ciągłego doskonalenia usług oferowanych przez spółkę;

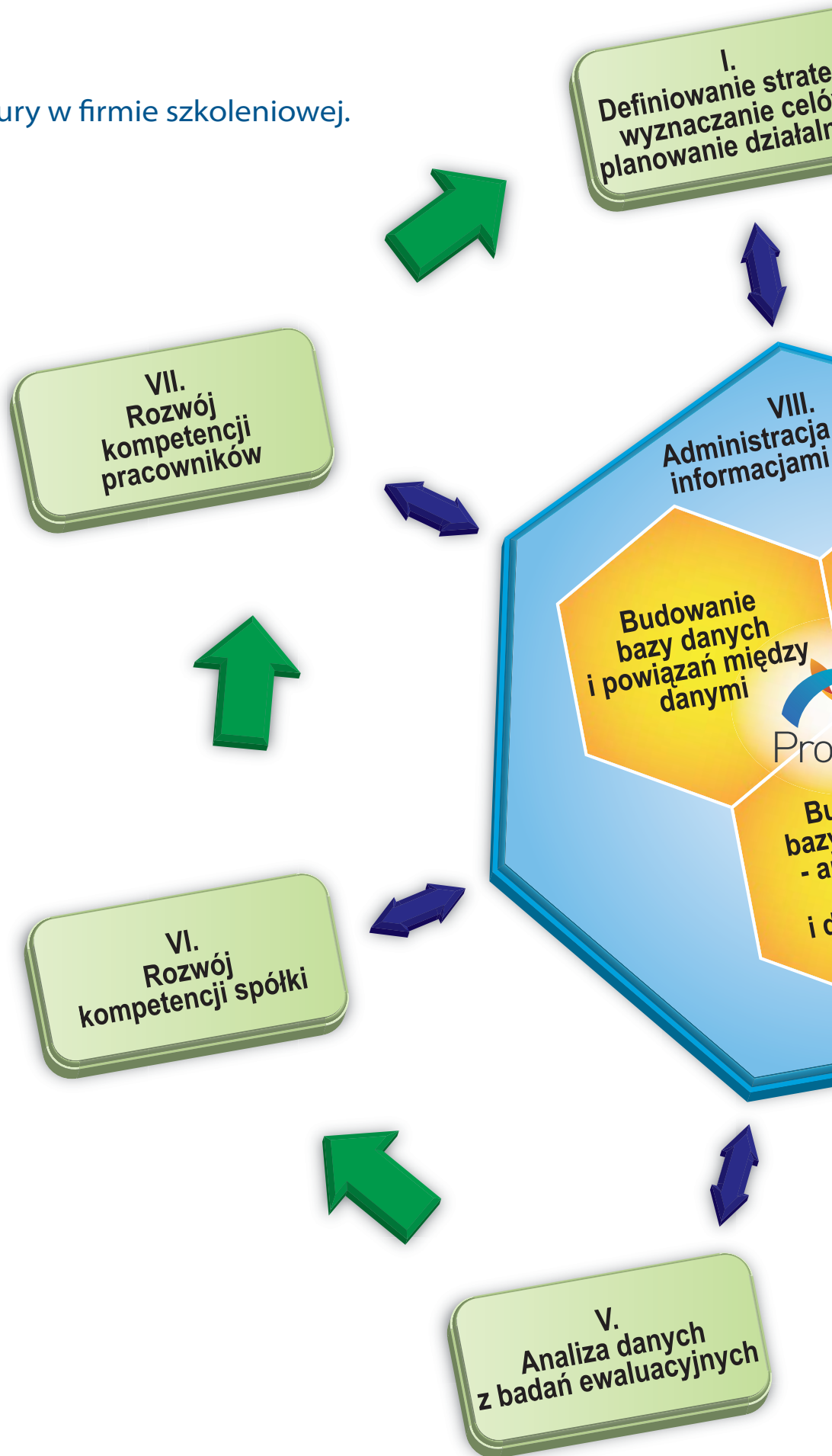
### **Dane wyjściowe procesu:**

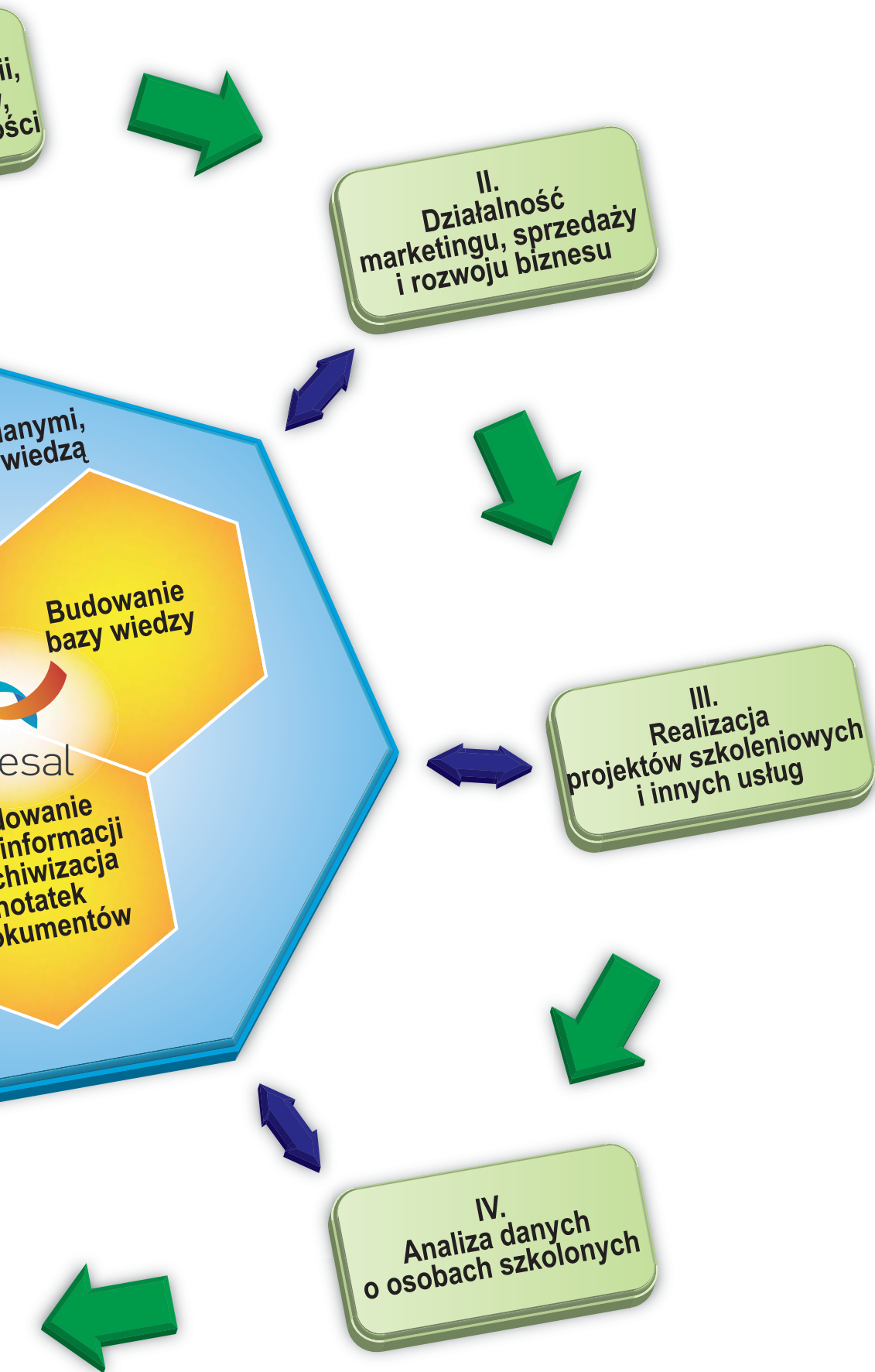
- Analiza danych z badań ewaluacyjnych; 
- Zestawienie działań korygujących celem ciągłego doskonalenia usług spółki; 

### **Odpowiedzialność za proces:**

- Za zbieranie danych ewaluacyjnych od osób szkolonych odpowiedzialni są trenerzy oraz osoby odpowiedzialne za realizację sesji szkoleniowych;
- Za przeprowadzenie analizy danych odpowiedzialna jest osoba wyznaczona przez zarząd spółki;

Działania i procedury w firmie szkoleniowej.





## 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; 
- Analiza danych o osobach szkolonych; 
- Analiza danych z badań ewaluacyjnych; 

### **Przebieg procesu:**

- Na podstawie planu rozwoju kompetencji spółki i pracowników ustala się projekty rozwojowe i/lub organizacyjne 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 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 oraz prowadząc pełną kontrolę zmian zakresu, budżetu i harmonogramu projektu; 
- Zespół przygotowuje raport końcowy, który potwierdza osiągnięcie celów zrealizowanego projektu do zatwierdzenia przez Komitet Sterujący; 

### **Dane wyjściowe procesu:**

- Osiągnięte cele projektu;
- 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 dotyczących 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 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 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 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:**

#### **a. Budowanie bazy danych i powiązań między danymi;**




Aby efektywnie wspierać wszystkie działania spółki szkoleniowej 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, osobach szkolonych, pracownikach klientów, dostawców, instytucji współpracujących i innych. Dla każdej osoby należy zachować jej dane teleadresowe<sup>2</sup>, 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 statusie uczestników szkoleń, czyli informacje o aktualnym stanie uczestnictwa lub rezerwacji miejsca przez osobę szkoloną; 
  - » Powiązania danych na temat statusu uczestników szkoleń: dane o statusie uczestników szkoleń wiąże się z daną osobą i sesją szkoleniową, w której uczestniczyć ma dana osoba; 
- Dane o osobach szkolonych, czyli zainteresowanie innymi szkoleniami oraz pozycję na ścieżce szkoleniowej gromadzi się i zachowuje by dokonać w przyszłości trafniejszej oferty marketingowej swoich produktów i usług; 
  - » Powiązania danych o osobach szkolonych: dane o osobach szkolonych wiąże się z daną osobą, pozycją na ścieżce szkoleń oferowanej przez spółkę oraz szkoleniami, którymi dana osoba jest zainteresowana; 
- 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 posprzedażowymi, 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 posprzedażowych, które podjęła spółka, czyli: cel projektu, planowany harmonogram, budżet i opis działań projektowych; 
  - » Powiązania projektów, zadań i działań posprzedażowych: projekty, zadania i działania posprzedażowe 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, które doprowadziły do ich sprzedaży, osobami lub firmami, które te produkty i usługi zakupiły, projektami, które doprowadziły do sprzedaży lub realizacji sprzedaży tych usług lub produktów, zadaniami, które doprowadziły do zmiany lub udoskonalenia usług lub produktów; 



<sup>2</sup> Od każdej osoby prywatnej i/lub podającej prywatne dane teleadresowe należy uzyskać zgodę na przetwarzanie danych zgodnie ze stosowną Ustawą

- Dane ewaluacyjne sesji szkoleniowych, czyli oceny, które zostały wystawione przeprowadzonym szkoleniom przez osoby szkolone, do analizy celem ciągłego doskonalenia oferowanych usług i/lub produktów; 
  - » Powiązania danych ewaluacyjnych: dane ewaluacyjne wiąże się z produktem lub usługą, której dotyczą; osobami które zostały ocenione, np. trener i/lub osoba odpowiedzialna za realizację sesji szkoleniowej, materiałami użytymi podczas sesji szkoleniowej oraz salami lub ośrodkami szkoleniowymi; 
- 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 używają, firmami, które go dostarczyły lub serwisowały oraz projektami, zadaniami lub działaniami posprzedażowymi, w których te zasoby zostały użyte; 

#### **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, zasobu lub projektu i zadania 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, działania posprzedażowego 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 Informacją i Wiedzą; 
- Wszyscy pracownicy spółki odpowiedzialni są za wprowadzanie danych w ramach administracji Informacją 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:

Ok. 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 ok. 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

#### Korzyść po 12 miesiącach od wdrożenia

9-6

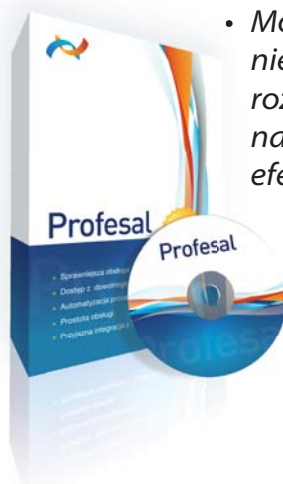
\* tel. +12 424 00 40



# Biznesowa Platforma Informatyczna

Profesal staje się źródłem niekwestionowanej i wymiernej przewagi konkurencyjnej dla firmy szkoleniowej

- Obejmuje swym zakresem wszystkie działania firmy szkoleniowej.
- 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](http://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](mailto:profesal@profesal.pl)*