"Jak skutecznie wdrożyć nowe rozwiązania IT w Departamencie Obsługi Klienta?"

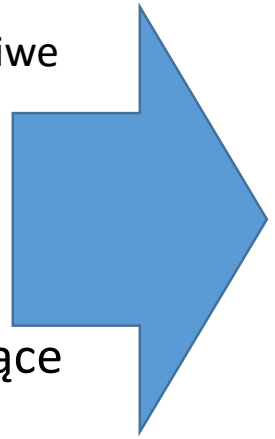
Femko Consulting Monika Zwierz

Maj 2016

Warszawa

Jak manager skutecznie może przygotować się do wdrożenia nowej aplikacji/wdrożenia nowych funkcjonalności?

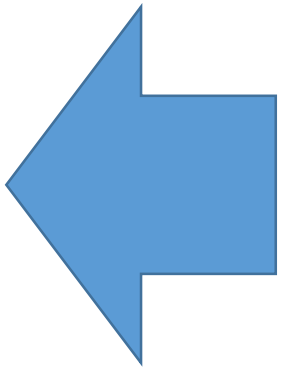
- Pozyskaj wiedzę
  - Które procesy według Ciebie i pracowników powinny być zinformatyzowane?
    - Skonsultuj tę tezę z IT
  - Kto może i powinien uczestniczyć w projekcie? Czy będziesz mieć właściwe zasoby?
  - Jaki to jest szacunkowy koszt?
  - Ile wysiłku będzie to kosztować organizację?
  - Oszacuj Co ten projekt dobrego przyniesie organizacji?
    - Czy projekt ma sens ekonomiczny?
- Oceń jaka będzie Twoja rola we wdrożeniu – czy masz wystarczające kompetencje
  - Jeśli nakład innej pracy jest zbyt duży, projekt wykracza poza Twoje dotychczasowe kompetencje zatrudnij zewnętrznego managera (business ownera)
- Miej poparcie u innych Dyrektorów
- Wspieraj się lepszymi od siebie ale regularnie nadzoruj ich działania



- ❖ Działaj - Bądź zaangażowany od pierwszego kroku
- ❖ Współpracuj – nie bój się powoływać do zespołu najlepszych pracowników; nawet spoza organizacji
- ❖ Komunikuj – otwarcie mów o projekcie i ze zrozumieniem przedstawiaj całej organizacji postępy prac już od pierwszego kroku w projekcie

Jak firma consultingowa może wesprzeć managera?

- Spisanie wymagań biznesowych
  - Analiza procesów pod kątem ich optymalizacji i informatyzacji
  - Przygotowanie dokumentacji
- Udział w negocjacjach z dostawcą
  - Pilnowanie zakresu projektu
- Udział we wdrożeniu
  - Na 100% właściciel biznesowy - reprezentuje Managera
  - Wyznaczony do roli
    - Nadzór nad trudniejszymi zagadnieniami
    - Udział w pracach przy trudniejszych zagadnieniach
    - Nadzór nad testami
    - Audyt projektu
  - Udział w procesie edukacji organizacji – zarządzanie zmianą w organizacji



- ❖ Doświadczenie z innych projektów
- ❖ Spojrzenie spoza organizacji
- ❖ Wsparcie liczebne zespołu
- ❖ Dodatkowe kompetencje

Które wdrożenia się udają, a które nie i dlaczego?

Działanie	% realizacji
Wiemy co chcemy	60%
Mamy najlepszych ludzi w projekcie	70%
Mamy budżet	70%
Mamy efektywnie działającego dostawcę	50%
Przysporzymy zysków/oszczędności organizacji	80%
Umiemy zarządzać projektem	90%
Pełna komunikacja	80%

Jeśli w ważnych obszarach programu mamy wątpliwości co do możliwości realizacji na 100%, to przybliżamy się do porażki!

Lider programu nie może stracić zaangażowania swojego i zespołów– manager – to najważniejsza osoba w tym programie!