

Wprowadzenie na rynek

Jacek Leja, Marcin Świątek

1. Plan wdrożenia

Zdefiniujemy najbardziej uniwersalne funkcjonalności naszego systemu, które odpowiadałyby jak największej ilości potencjalnych klientów - aquaparków. Dzięki temu jedynie poprzez dodanie funkcjonalności požądanej przez danego klienta możemy dostosować system do jego potrzeb. Przygotujemy dokumentację do tej "ogólnej" wersji systemu. Każda wersja systemu zamówiona przez klientów otrzyma swoją dostosowaną dokumentację.

Przygotujemy całą infrastrukturę potrzebną do działania systemu: sieć teleinformatyczną, wynajem pomieszczenia, przygotowaniem serwera itp. Następnie zainstalujemy wszystkie urządzenia u klienta i przeprowadzimy pełne testy aby upewnić się, że system działa poprawnie. Istnieje możliwość wydłużenia czasu montażu wraz testowaniem w przypadku dużej ilości napotkanych błędów i problemów w owych procesach.

2. Koncepcja organizacji szkoleń użytkowników

Bezpośrednimi użytkownikami naszego systemu będą pracownicy aquaparku. Zorganizujemy dla nich grupowe szkolenia w budynku klienta lub wynajętej sali, gdzie najpierw zostaną przedstawione możliwości naszego systemu oraz zademonstrowane użycie wszystkich jego funkcjonalności.

Każdy z użytkowników otrzyma odpowiednią do swojej pracy wersję systemu, na której będzie musiał wykonać różne zadania: od stworzenia cennika do naliczenia opłat za pobyt klienta. Kilku pracowników naszej firmy będzie tłumaczyło i pomagało w ćwiczeniach.

Następnie każdy użytkownik przedstawi swoje rozumienie i znajomość systemu. W przypadku problemów wykona ponownie ćwiczenia z pomocą naszego pracownika, który wszystko szczegółowo wytłumaczy.

Przewidujemy możliwość organizacji kolejnych takich szkoleń, jeżeli którykolwiek z naszych klientów, czyli właściciel aquaparku, wyraziłby potrzebę ich ponownego zajęcia.

3. Koncepcja wsparcia technicznego

Wsparcie techniczne będzie zapewniał pracownik wyznaczony do rozmów z klientem. Będzie on dostępny pod ustalonym numerem telefonu lub mailem. W naszym systemie mogą wystąpić błędy w oprogramowaniu jak również wadliwe działanie sprzętu. Skorzystamy z "HP Application Lifecycle Management" w celu raportowania błędów.

Po zaraportowaniu błędu przez klienta postaramy się ustalić czy wina leży po stronie oprogramowania czy sprzętu. Błąd w oprogramowaniu możemy naprawić zdalnie przy pomocy aktualizacji. Natomiast w przypadku awarii sprzętu konieczna będzie wizyta naszego pracownika w miejscu zainstalowania systemu. Zadaniem naszego pracownika będzie zlokalizowanie przyczyny awarii i naprawa lub wymiana wadliwego elementu.

Czas jaki będziemy mieli na naprawę błędów różnego rodzaju ustalimy z klientem i będzie on zależny od stopnia w jakim błąd ten uniemożliwia prawidłowe funkcjonowanie aquaparku.

4. Główne punkty umowy

1. Definicje
2. Przedmiot umowy
3. Harmonogram
4. Ogólne zasady realizacji umowy
5. Oświadczenia i zobowiązania wykonawcy
6. Obowiązki zamawiającego
7. Podwykonawcy
8. Struktura zarządzania realizacją umowy
9. Zmiany umowy. procedura kontroli zmian
10. Analiza
11. Odbiory
12. Gwarancja
13. Usługi utrzymania
14. Usługi rozwoju
15. Prawa własności intelektualnej – postanowienia ogólne
16. Prawa własności intelektualnej – standardowe oprogramowanie systemowe
17. Prawa własności intelektualnej – oprogramowanie dedykowane
18. Pozostałe postanowienia dotyczące własności intelektualnej
19. Wynagrodzenie
20. Zabezpieczenie należytego wykonania umowy
21. Kary umowne
22. Odpowiedzialność stron
23. Odstąpienie od umowy
24. Poufność
25. Postanowienia końcowe

5. Sposób pomiaru satysfakcji klienta

Satysfakcja klienta, patrz właściciela aquaparku, będzie mierzona poprzez organizowanie dla niego ankiety. Klient będzie miał możliwość wypełnienia takiego formularza w celu wyrażenia swojej opinii, jednak nie będzie to tego zobowiązany, jeżeli nie chce.

Ankieta będzie polegała na ocenieniu przebiegu całego procesu naszego zlecenia od 1 do 5 gwiazdek np. czas wykonania, nasza komunikatywność, zadowolenie z efektu końcowego. Po za tym możemy dodatkowo spotkać się z naszym klientem i porozmawiać z nim o naszej pracy, zapytać co moglibyśmy zrobić lepiej itp. Jesteśmy gotowi na wykorzystanie opinii klientów w celu poprawienia naszej organizacji pracy i komunikacji z przyszłymi klientami.