

Zabrze, 21.06.2010

Wybieramy system dla JST – usługi wdrożeniowe



Decyzja o wyborze oprogramowania dla JST wymaga dokładnej analizy zakresu i jakości usług wdrożeniowych oferowanych przez dostawcę systemu. Już za chwilę dowiedzą się Państwo, na co zwrócić szczególną uwagę w tej kwestii.



Jedna firma = pełen zakres usług

Pierwszą kwestią, na którą warto zwrócić uwagę porównując oferty różnych firm jest proponowany charakter współpracy z dostawcą oprogramowania. Korzystna dla JST będzie sytuacja, kiedy producent systemu świadczy jednocześnie kompleksowe usługi wdrożeniowe, na które składają się: analiza potrzeb klienta, implementacja oprogramowania, konfiguracja systemu, szkolenia użytkowników, asysty i konsultacje. W przypadku, kiedy samorząd zmuszony jest korzystać z usług wielu różnych firm mogą się pojawić niepotrzebne problemy, na przykład brak dostępu do niektórych usług czy dłuższy czas realizacji zleceń. Kiedy już uzyskacie Państwo pewność, że firma proponuje w zakresie wdrożenia wszystkie potrzebne usługi, należy sprawdzić wiarygodność tej oferty. Jak to zrobić? Wystarczy poprosić o kilka ostatnich referencji wystawionych dostawcy przez innych klientów firmy. W tego typu dokumentach zazwyczaj wymieniony jest zakres świadczonych usług, znajdują się tam również opinie osób odpowiedzialnych w jednostce za nadzorowanie wdrożenia oprogramowania.

Wsparcie na co dzień

Równie ważne jest zapewnienie przez producenta wsparcia w postaci pomocy technicznej w trakcie użytkowania oprogramowania. Jeśli firma, która ma dostarczyć system, nie oferuje takiej usługi oznacza to, że zakres jej działania jest nieadekwatny do potrzeb większości JST. Proponowane przez dostawców sposoby udzielania pomocy są różne – najczęściej spotykane są konsultacje telefoniczne, udzielanie porad za pomocą poczty elektronicznej oraz pomoc online (specjalne czaty z użytkownikami). Co ważne, wsparcie techniczne powinno być zagwarantowane w umowie na utrzymanie bądź serwisowanie oprogramowania. Dzięki temu jednostka

nie będzie narażona na dodatkowe koszty związane z wykorzystaniem systemu. Wiele firm nie wprowadza przy tym żadnych limitów dotyczących takiej usługi, co oznacza, że użytkownik może poprosić o dowolną liczbę konsultacji.

Adam Zych
QNT Systemy Informatyczne
Dostawca systemu dla samorządów Quorum
adam.zych@qnt.pl