

Гайд по подбору новой системы автоматизации

Шаг 1. Определите необходимые ресурсы для внедрения новой системы

1. Обычно хватает одного человека. Но если процессы сложные и понадобится много настроек, то, вероятно, потребуются еще специалисты.

Вы можете привлечь стороннего специалиста для внедрения системы. Скорее всего, это будет стоить недешево, но потенциально может снизить ваши риски: вы можете что-то не учесть, а у таких специалистов обычно большой опыт.

2. Зарезервируйте время на обучение и консультации пользователей.

Шаг 2. Определитесь с процессами и ответственными

1. Определите процессы, за которые отвечает существующая система.

2. Решите, какие процессы должны остаться в неизменном виде, а какие требуют модернизации. Приоритизируйте последние, чтобы знать, с каких начать в первую очередь.

3. Определите людей, которые вовлечены в процессы, которые вам нужно модернизировать.

Шаг 3. Оцените текущие сценарии

1. Оцените сценарии использования и связь вашей существующей системы с другими IT-системами в компании. Определите, какие из них самые критичные, а какие используются редко или не используются совсем.

2. Оставьте только задействованные сценарии и связи.

Шаг 4. Составьте список требований к новой системе

1. На основе проведенного анализа и приоритизации процессов составьте список требований к системе. Их можно разделить на верхнеуровневые базовые и требования к функциональности.

К базовым можно отнести такие требования, как:

- ПО от российского вендора
- Наличие SaaS-модели использования системы
- Отсутствие ограничений на хранение данных
- Удобство и настраиваемость интерфейса пользователя

Требования к функциональности могут быть такими:

- Наличие обязательных процессов (например, согласований или учета трудозатрат)
- Максимальная гибкость настройки SLA и каталога услуг
- Наличие мобильного приложения
- Омниканальность
- Автоматическая классификация заявок

Шаг 5. Проанализируйте рынок систем автоматизации

1. На основе сформированных базовых требований сформируйте лонг-лист из 6-10 систем
2. Проанализируйте их с точки зрения функциональных требований, постепенно отсеивая те, которые под них не подходят.
3. После формирования шорт-листе в 3-5 систем переходите к их тестированию

Источники формирования лонг- и шорт-листов:

- Поиск по ключевым словам в Яндекс и Google.
- Поиск на специализированных порталах-агрегаторах сервисов и систем технической и клиентской поддержки, где есть рейтинги и отзывы.
- Независимые обзоры систем и их сравнение. Причем не только экспертные, но и пользовательские, которые прошли ваш путь на практике.
- Анализ service desk, с какими работают ваши конкуренты.
- Отзывы пользователей на сайте вендора, а лучше — на независимых площадках.

Шаг 6. Проведите тестирование

1. Запросите документацию. Обязательно обратите внимание на наличие специального раздела для быстрого старта или готового сценария тестирования. Он должен помочь вам сократить время на знакомство с базовой функциональностью.
2. Уточните срок бесплатного тестирования для того, чтобы эффективно спланировать свои ресурсы.
3. Протестируйте самые приоритетные процессы, оцените соответствие системы тем требованиям, которые вы сформировали.
4. Оцените скорость работы системы, а еще удобство и лаконичность интерфейса. Помните, что вам придется переучивать пользователей очень быстро.
5. Обязательно оцените работу поддержки на этапе тестирования: отправляйте запросы, уточняйте непонятные для вас моменты —

необходимо понимать, насколько быстро поддержка будет помогать на этапе внедрения системы.

6. Протестируйте работу мобильного приложения, если это для вас принципиально, а также работу системы в разных браузерах.

7. Составьте таблицу. По вертикали укажите основные требования к вендору и системе, по горизонтали — вендоров, на пересечении — оценку по шкале от 1 до 5. По итогам суммируйте результат и выберите 2-3 системы, набравшие максимальный балл.

8. Запросите у вендора проведение демо-вебинара, на котором вы еще раз можете обсудить вопросы, которые появились на этапе самостоятельного тестирования.

9. Сделайте свой выбор.

Шаг 7. Позаботьтесь о корректном переносе данных

1. Оцените для себя, какие данные действительно потребуются в новой системе, а какие нет.

2. Перенесите актуальную клиентскую информацию в новую систему. Оцените сложность переноса данных и импортируйте только действительно актуальную и важную информацию.

3. Не забудьте обеспечить работоспособность старой системы на период перехода на новую. Есть шанс, что не все данные удастся перенести сразу и какое-то время вам придется работать в старой системе в режиме чтения / архива.

Шаг 8. Обеспечьте плавный переход на новую систему

1. Проинформируйте сотрудников о переходе на новую систему, объясните причины (например, невозможность поддержки и развития старой) и выгоды для них (повышение удобства работы с заявками, ускорение решения запросов).

2. Проведите групповое обучение, подготовьте базовые инструкции и документацию.

3. Мотивируйте сотрудников на работу в новой системе. Например, отмечайте наиболее активных к корпоративной рассылке или используйте методы финансового стимулирования.