



Wywiad przedwdrożeniowy dla systemu eDokumenty

Dla:

Klient Sp. z o.o.

Ul. Sportowa 90

80-443 Nowe Miasto

Instalacja

Nazwa:	
Adres:	
NIP:	
REGON:	
Telefon:	
WWW:	
Email:	
Osoba kontaktowa:	
Uwagi	
Czy wszyscy użytkownicy mają dostęp do sieci wewnętrznej?	
Wybór serwera? Dedykowany czy współdzielony z inną aplikacją?	
Wybór systemu?	
Dane techniczne serwera dedykowanego dla eDokumenty (procesor, RAM, system, zainstalowane oprogramowanie)	
Marka i model posiadanego skanera?	
Czy eDokumenty będą dostępne z sieci Internet? Jeżeli tak należy określić sposób udostępniania.	
Czy zamówić certyfikat dla serwera?	

Konfiguracja

Niniejszy etap wywiadu ma na celu zdobycie istotnych informacji które pozwolą utworzyć model firmy w systemie eDokumenty. Dlatego jest niesłychanie ważne właściwe wykonanie tej najbardziej czasochłonnej czynności.

Struktura organizacyjna - drzewo - wraz z pracownikami [określić załącznik]	
Lista pracowników (Imię, nazwisko, stanowisko, numer telefonu wew., numer komórkowy, zdjęcie w formacie 120x120 – jpg) [określić załącznik]	
RWA - jeżeli istnieje [określić załącznik]	
Jakie w poszczególnych działach używane są nazwy segregatorów? (Najlepiej wykonać zdjęcia)	
Co jest przedmiotem działalności firmy? (pomocniczo do budowy RWA)	

Sekretariat

Obsługa pism przychodzących i wychodzących jest jednym z głównych zadań systemu eDokumenty. Dobra organizacja kancelarii/sekretariatu zapewnia organizacji dobry fundament pod wydajne działanie całości.

Jaki jest punkt przyjmowania korespondencji?	
Czy na pewno wszystkie pisma przechodzą przez Sekretariat/Kancelarię?	
Czy wymagane jest skanowanie pism przychodzących?	
Czy oryginały pism zostaną również przesyłane czy zostaną w archiwum?	
Jakim dysponują skanerem (marka, model)?	
Jaki jest format numerów ewidencyjnych w Dzienniku?	
Czy faktury są osobno rejestrowane?	
Czy przesyłki specjalne (faksy i maile) są osobno rejestrowane?	
Czy pisma wychodzące będą skanowane? Czy wszystkie? Jakiego typu nie?	
Kiedy pisma wychodzące wymagają zatwierdzenia, podpisu? Czy czekają na podpis w Sekretariacie?	

CRM

CRM - jest jedną z ważniejszych funkcji systemu eDokumenty. Umożliwia przede wszystkim zgromadzenie wszelkich informacji dotyczących klienta w jednym miejscu - kartotece klienta. Dostęp do kartoteki jest regulowany prawami, a same dane mogą być dostępne z dowolnego podłączonego do Internetu miejsca na Ziemi.

Jakie są podstawowe procedury związane z klientem?	
Czy w organizacji istnieje funkcja Opiekuna klienta?	
Jakie są poziomy uprawnień do bazy klientów?	
Czy istnieje jakaś wypracowana segmentacja klientów?	
Jakimi cechami należy opisać klientów?	
Czy tworzona jest korespondencja seryjna? Czym wysyłana (Mail, Pisma, Faks)?	
Jakimi analizami, wskaźnikami posługuje się Zarząd, Dział Marketingu? Kto je przygotowuje i skąd czerpie dane?	

<p>Czy wstępnie należy zainicjować bazę danych eDokumenty? Jakie dane są istotne do przeniesienia? (Poinformować które nie będą możliwe)</p>	
<p>Kto będzie odpowiedzialny za przygotowanie i dostarczenie pliku/ów csv?</p>	
<p>Czy system należy synchronizować z systemem FK? Jakie dane są istotne? (Poinformować które nie będą możliwe)</p>	
<p>W jaki sposób firma prognozuje sprzedaż?</p>	

Rejestracja obiegu dokumentów i spraw

Czy organizacja posiada instrukcję kancelaryjną?	
Jak wygląda proces rozdysponowania korespondencji przychodzącej (dekretacja)?	
W jaki sposób rejestrowane są dokumenty w działach (czy przechodzą przez kierownika)?	
Jaki jest format numeracji dokumentów w działach (przychodzących i wychodzących)?	
Jakie dokumenty podlegają ustalonemu obiegowi dokumentów (np. zatwierdzaniu)?	
Czy dokumentacja jest gromadzona w sprawy (zlecenia, projekty, teczki)?	
Jaki jest podział teczek, segregatorów (czy funkcjonuje RWA)?	
Jak wygląda proces akceptacji korespondencji wychodzącej?	
Jakie funkcjonują dokumenty wzorcowe dla pism wychodzących (szablony)?	

Komu z kancelarii przekazywane są dokumenty do wysłania?	
--	--

Archiwizacja maili

System eDokumenty realizuje specyficzny sposób obsługi emaili. Główne założenie polega na tym że do systemu przesyłane są te maile które wymagają podjęcia działań pracownika, oraz te które zaświadczą o ich realizacji. Dzięki temu w systemie nie znajdują się wszystkie informacje a tylko te które pracownik uzna za istotne. Ponadto nie zmuszamy użytkowników do zmiany ich przyzwyczajzeń w zakresie klienta pocztowego.

Jakich klientów pocztowych używają pracownicy?	
U jakiego dostawcy są skrzynki?	
Dane konta pocztowego do obsługi archiwum poczty	

Pobieranie dokumentów z systemów FK

System zarządzania informacją jakim są eDokumenty wymaga w wielu wypadkach wprowadzania informacji które istnieją już w firmie w zewnętrznych systemach. Taką informacją może być faktura wychodząca lub płatność kontrahenta przechowywana w systemie FK. Czasem może też być na odwrót, informacja która powstaje w eDokumentach później zdublowana być musi w systemie zewnętrznym. Takim przykładem może być faktura przychodząca lub zamówienie. Pierwsze wpływają one powinny do sekretariatu, gdzie winny być odnotowane, następnie podlegają one procesowi przetwarzania właściwemu dla każdej firmy. Na koniec lub w trakcie tego procesu trafiają do zewnętrznych systemów. Wówczas wygodną opcją jest generowanie nagłówków takich dokumentów w tych systemach.

Z jakich innych systemów korzysta się w Firmie?	
Ile jest wystawianych jest faktur wychodzących tygodniowo?	
Jaki w Firmie funkcjonuje system zamówień	
Jakie inne dokumenty funkcjonują w systemach zewnętrznych?	

Zarządzanie obiegiem dokumentów

Ustalenie procedur obsługi elektronicznych dokumentów pozwala na lepszą kontrolę tego czy ustalone w organizacji procedury rzeczywiście są realizowane. Na tym poziomie również zwykle można dotychczas istniejące procesy wymagające pisemnej komunikacji zamienić na ich elektroniczne odpowiedniki. Dodatkowo wymianę informacji pomiędzy pracownikami można wspomóc poprzez Notatki służbowe i komunikator

Czy z procesami obiegu dokumentów powiązane są procedury ISO?	
Czy w firmie istnieją opisane procedury postępowania przy wykonywaniu obowiązków służbowych?	
Jakie panują zwyczaje, kto jest kompetentny do udzielenia informacji o procesach?	

Prowadzenie terminarza - zarządzanie własnym czasem

Te pytania są skierowane tylko do osób zainteresowanych zarządzaniem czasem, zwykle to będą osoby z kadry menadżerskiej, które już korzystają z jakichś narzędzi.

W jaki sposób dotychczas osoby zarządzały czasem?	
W jaki sposób planują sobie dzień?	
Kto prowadzi terminarz osób z kadry zarządzającej?	

Praca grupowa - kalendarze grupowe, RCP

Proces dotyczy czynności związanych z ustalaniem zadań dla pracowników oraz rozliczaniem czasu pracy w odniesieniu do sprawy, klienta czy pracownika który je wykonuje.

Czy pracownicy są lub powinni być rozliczani za pomocą kart pracy? Jakie projekty lub zlecenia?	
Czy w organizacji istnieje kalendarz korporacyjny? (Tablice ważnych terminów, audytów itp.)	
W jaki sposób umawiane są wydarzenia dotyczące kilku osób?	
Czy istnieje potrzeba rezerwacji posiadanych zasobów? Jakich?	
W jaki sposób są rozliczane sprawy/zlecenia/projekty?	
Kto ustala terminy wykonywania usług? Kiedy rozliczane są karty pracy?	

Automatyczny odbiór i rejestracja wysyłanych faksów

Dokument przychodzący faksem zwykle zyskuje postać papierową. Integracja systemu eDokumenty z serwerem faksów (Linux) lub usługą faxów Windows umożliwia nadanie mu elektronicznej postaci i zarchiwizowanie w systemie od samego początku. Z wysyłaniem jest nieco trudniej gdyż często jest wymagany podpis własnoręczny pod faksowanym dokumentem. Aby zarchiwizować wysłany faks, należy albo zeskanować wysłany wcześniej tradycyjnym faksem dokument papierowy, albo zeskanować podpisany dokument i wydrukować na udostępnionym sieciowo faksie lub też wprost z systemu eDokumenty.

Z ilu stanowisk aktualnie wysyłane są fakсы?	
Gdzie zlokalizowane są maszyny - fakсы wychodzące?	
W jakiej ilości odbierane są fakсы przychodzące - tygodniowo?	
Czy na faksach wychodzących mają się pojawiać różne numery telefoniczne?	
Czy dopuszczalne w firmie jest używanie faksmilki (kopii podpisu)?	

Rejestracja i udostępnianie dokumentacji ISO

Obsługa Elektronicznej Skrzynki Podawczej

--

Podpis prowadzącego

--

Podpis przedstawiciela Klienta

SuperSeller Sp. z o.o.
Ul. Touringa 386
80-443 Nowe Miasto
tel. + 48 32 376 75 75

faks.: + 48 32 376 95 95
KRS 00008080120
Sąd Rejonowy w Katowicach
NIP: 123-45-67-891

Kapitał zakładowy: 100 000 PL
www.superseller..com.pl