**Jak nie ponieść porażki podczas wdrożenia systemu ERP**

**Decydując się na wdrożenie systemu ERP, przedsiębiorcy muszą liczyć się z możliwością poniesienia porażki. Nierzadko zdarzają się komplikacje, opóźnienia, koszty wyższe niż zakładane w budżecie czy niedopełnienie warunków umowy. Kto ponosi winę za błędy podczas wdrożenia i czy przedsiębiorcy oraz integratorzy są w stanie się przed nimi uchronić?**

**Oprogramowanie doceniamy coraz bardziej, integratorów coraz mniej**

Według informacji podanych w *Report on ERP Systems & Enterprise Software,*[[1]](http://itintegro.biuroprasowe.pl/word/?typ=epr&id=52491&hash=e23b083c6d4dee5dfad43de5a614d915#_ftn1) opracowanym przez Panorama Consulting Group z 2017 roku wynika, iż przedsiębiorcy coraz wyżej oceniają możliwości oraz funkcjonalności wybranego przez siebie [systemu ERP](http://www.dynamicsnav.pl/system-erp/). Obecnie aż 89% respondentów bardzo dobrze opiniuje oprogramowanie, z którego korzysta. W zeszłym roku liczba ta była niższa o 13%.

Wraz ze wzrostem satysfakcji z zakupionego systemu, spadło zadowolenie z poziomu wdrożenia. W tym roku aż 26% respondentów uznało, że implementacja w ich firmie była porażką, a 4% nie miało zdania.

Widoczny jest także niski poziom zadowolenia z ogólnej współpracy z integratorami. Według Raportu, aż 50% uczestników badania przyznało, że kooperacja była dla nich niesatysfakcjonująca bądź bardzo niesatysfakcjonująca. 24% respondentów ocenia ją neutralnie, a 26% ocenia dobrze lub bardzo dobrze.

**Kto ponosi winę?**

Przyczyn porażek może być kilka. Część z nich leży po stronie klienta, takich jak brak zaangażowania, niechęć do zmian, brak czasu bądź nadmiar codziennych obowiązków. Część zaś po stronie integratorów. Głównym powodem jest fakt, iż wielu dostawców dostępnych na rynku nadal nie korzysta z metodyki wdrożeniowej, przez co ich działania są chaotyczne i pozbawione kontroli. Nietrudno wówczas o błędy.

**Klient popełnia błędy jeszcze przed wdrożeniem**

Doświadczenia wskazują, że wina po stronie klienta często związana jest z brakiem określonych celów i oczekiwań. Przedsiębiorcy chcą zmian, wyższej wydajności, innowacyjnych rozwiązań, jednak poza ogólnymi hasłami brakuje konkretnych wytycznych. Tym samym, zgłaszając się do integratora, pracownicy nie potrafią określić jakie procesy chcą zmienić oraz jakie efekty uzyskać.

Kolejnym, dość powszechnym problemem jest brak zaangażowania pracowników. Wielokrotnie kadra zarządzająca, decydując się na wdrożenie nie zdaje sobie sprawy z jak czasochłonnym projektem ma do czynienia. A aby odniósł sukces, musi się w niego zaangażować, a nie oddelegowywać obowiązki na podwładnych.

Także pracownicy wskazani do współpracy w ramach projektu muszą łączyć go z codziennymi obowiązkami, co niestety często wiąże się z zaniedbywaniem wdrożenia.

Dodatkowo powszechną trudnością jest niechęć do zmian. A [system ERP](http://www.dynamicsnav.pl/system-erp/) wprowadza je praktycznie w każdej sferze działania. Użytkownicy niechętnie uczą się nowego systemu i rozwiązań.

**Brak metodycznego podejścia firm wdrożeniowych**

Dużą odpowiedzialność za projekt ponosi dostawca oprogramowania. To on ustala rytm, etapy, harmonogram. Niestety na rynku funkcjonuje wiele firm, które realizują wdrożenia bez doświadczenia, zaangażowanych i kompetentnych pracowników, a także bez wiedzy projektowej. Niedopuszczalna jest implementacja tak złożonego systemu jak ERP bez wykorzystania metodyki wdrożeniowej. Przykładem jednej z najlepszych metodyk, stosowanych przez certyfikowanych partnerów Microsoft jest [Microsoft Dynamics Sure Step](https://www.it.integro.pl/projekty-informatyczne/wdrozenie-systemu-erp/).

**Dlaczego warto korzystać z metodyki?**

[Microsoft Dynamics Sure Step](https://www.it.integro.pl/projekty-informatyczne/wdrozenie-systemu-erp/) jest metodyką wdrożeń systemów Microsoft Dynamics, która została stworzona, bazując na wieloletnim doświadczeniu certyfikowanych partnerów korporacji z całego świata. Wiedza zdobyta w licznych przedsiębiorstwach i branżach, pozwoliła opracować efektywne procedury, które opierają się na sprawdzonych działaniach podnoszących jakość wdrożeń.

Korzyści stosowania metodyki podczas realizacji projektów jest dużo. Przede wszystkim pozwala ona zarządzać realizowanym wdrożeniem według sprawdzony praktyk, opierających się na wcześniejszych implementacjach. Tym samym daje bezpieczeństwo zarówno klientom, jak i firmom wdrożeniowym.

Metodyka zapewnia dokładne rozpoznanie potrzeb i w jasny sposób wprowadza podział obowiązków wśród użytkowników. Dyscyplinuje ich poprzez wprowadzenie uporządkowanych etapów i faz. Każdy uczestnik wdrożenia otrzymuje listę zadań do realizacji, co w znaczącym stopniu upraszcza sposób komunikacji i zarządzania projektem.

**Etapy projektu wdrożeniowego**

[Microsoft Dynamics Sure Step](https://www.it.integro.pl/projekty-informatyczne/wdrozenie-systemu-erp/) składa się z 6 etapów. Podział ten wyróżnia tak zwane „kamienie milowe”, czyli zebrania podsumowujące określone etapy wdrożenia. Dzięki nim można określić początek i koniec danej fazy, a także przewidzieć kolejne zadania i produkty wdrożenia.

**Etap pierwszy: Diagnoza**

Wdrożenie systemu ERP, to czasochłonna inwestycja, angażująca wielu pracowników na różnych stanowiskach. Aby uniknąć błędów oraz by usprawnić proces, należy spotkać się z ekspertami i poznać możliwości. Na początku specjaliści rozpoznają oczekiwania biznesowe klientów, a następnie analizują system [Microsoft Dynamics NAV](http://www.dynamicsnav.pl/microsoft-dynamics-nav/) pod kątem wymagań, tak by móc zarekomendować najlepsze rozwiązania, które będą wspierać zarządzanie daną firmą.

Realizowane są także szkolenia wstępne, w oparciu o standardową funkcjonalność [Microsoft Dynamics NAV](http://www.dynamicsnav.pl/microsoft-dynamics-nav/). Możliwe jest także zorganizowanie szkolenia, które uwzględni specyfikę przedsiębiorstwa klienta oraz uwag zgłoszonych w trakcie etapu Diagnozy.

**Etap drugi: Analiza**

Analiza rozpoczyna wdrożenie systemu w firmie klienta. Jej celem jest przygotowanie całego procesu poprzez określenie aktywności wraz z rozwojem projektu i właściwym zaplanowaniem prac. Rozpoczyna się spotkaniem zespołów odpowiedzialnych za realizację projektu po stronie klienta i partnera. W trakcie Analizy konsultanci prowadzą warsztaty z użytkownikami, tak by móc przygotować docelowe modele procesów biznesowych.

**Etap trzeci: Projekt**

Na tym etapie, zespół partnera opracowuje dokument wdrożenia potrzeb i wymagań biznesowych klienta. Tworzone są środowiska testowe, w których następuje konfiguracja zgodna z wymaganiami wyznaczonymi w fazie projektowania.

**Etap czwarty: Budowa**

Celem fazy jest stworzenie i przetestowanie składników systemu ERP, zdefiniowanych i zaakceptowanych w specyfikacjach Analizy i Prototypu. W trakcie tego etapu dochodzi do rozwoju funkcjonalności dopasowanych do oczekiwań klienta oraz tworzenie integracji i interfejsów.

**Etap piąty: Uruchomienie**

W trakcie etapu Uruchomienie dochodzi do przeniesienia realizacji czynności do nowego oprogramowania ERP. Zespół partnera prowadzi szkolenia dla użytkowników końcowych z obsługi [Microsoft Dynamics NAV](http://www.dynamicsnav.pl/microsoft-dynamics-nav/). Zespół projektowy klienta wraz z zespołem partnera przeprowadzają ostateczne testy działania nowego systemu.

**Etap szósty: Działanie**

Ukończenie fazy Działanie to także finalizacja projektu. Podczas tego etapu partner realizuje wsparcie po uruchomieniu systemu, a zespół wdrożeniowy przekazuje dalszą obsługę projektu zespołowi wsparcia. Wykonywany jest także ostateczny audyt jakości wdrożenia, a projekt implementacji systemu Microsoft Dynamics zostaje zamknięty.

Aby uniknąć problemów w trakcie wdrożenia, zarówno klient jak i partner muszą być świadomi swoich obowiązków. Aby odnieść sukces należy ściśle ze sobą współpracować, opierając projekt na doświadczeniu, wiedzy, kompetencjach konsultantów ERP oraz sprawdzonej metodyce wdrożeniowej.

[[1]](http://itintegro.biuroprasowe.pl/word/?typ=epr&id=52491&hash=e23b083c6d4dee5dfad43de5a614d915#_ftnref1) 2017 Report on ERP Systems & Enterprise Software, Panorama Consulting Group