



Pohledem K2
Petr Schaffartzik, 12. 9. 2009

Servis = požadavek – realizace - akceptace

- Formální a věcné zdokonalování – standard, úpravy
- Zlevňování – lepší nástroje za menší peníze
- Zkracování lhůt dodání
- O systému nevím, tedy funguje
- Vlastní rozvoj - externí nebo interní IT

Spokojenost s IS K2 a ochota doporučit jej dále souvisí s reálnými přínosy.

Zákaz modifikace sestav a skriptů klientem

- Opouští se souborový systém – od verze 130
- Dědičnost – nová možnost úprav
- Více úrovní certifikace – standard, speciál, zákazník

Úpravy prováděné vlastními silami nemusí být vždy nejefektivnější cestou k cíli.

Klient očekává řešení

- Krabice nebo systém na míru
- Systém jako alibi, reference
- Oborová řešení
- Unikátnost klienta v tržním prostředí

Úspěšné nasazení IS K2 je takové, kdy byla podpořena výjimečnost klienta.

Vedení firmy je mozkiem a oddělení jsou orgány

- Provázanost – výjimečnost IS K2, zesilovač
- Překážky – pohled zvenčí, paradox poznání
- Mozek – úlohou konzultantů je dávat podněty
- Externí poradci – zdroj dalších doporučení

V nejlepším případě se v IS K2 odráží skutečný stav fungování firmy.

IS K2 jako nástroj pro řízení změn

- Teorie a metodiky – pouze ukazují možnosti
- Změna – přínos, realizace, vyhodnocení
- Dopady změn v souvislostech
- Emoční nebo věcná záležitost
- Kontinuální proces nebo skokové změny

Vlastní zlepšování a jeho úspěšnost závisí především na klientovi

Co je definicí kvalitní služby:

- Odbornost = znalosti, zkušenosti
- Přístup = ochota, důvěryhodnost, partnerství
- Dostupnost = jistota, schopnost řešit problém včas

Přínosy z konzultačních služeb rostou se znalostí prostředí zákazníka

Strategie poskytování služeb:

- Kontinuální rozvoj IS K2 ve vašich společnostech
- Návštěvy v místě před elektronickou komunikací
- Vyvážené vztahy
- Dotažená řešení
- Dlouhodobé partnerství