

Standardy profesjonalnego wprowadzenia systemu Comarch ERP Optima – kompletny proces od sprzedaży po przekazanie do obsługi wsparcia

Cele szkolenia

Celem szkolenia jest zapoznanie Partnerów z kompletnym procesem instalacji i konfiguracji systemu u Klienta – od momentu pozyskania zgłoszenia, poprzez sprzedaż i realizację usługi, aż po obsługę końcową (asystę).

Umiejętności

Po zakończeniu szkolenia Partnerzy będą potrafili:

1. Zdefiniować role i odpowiedzialności poszczególnych zespołów zaangażowanych w proces instalacji oraz konfiguracji.
2. Zastosować procedury krok po kroku, podejmując odpowiednie działania na każdym etapie współpracy z Klientem.
3. Wykorzystać dobre praktyki komunikacji, dokumentowania prac oraz sprawnego przekazywania informacji między działami.
4. Obsługiwać standardowe narzędzia wspierające proces uruchomienia, konfigurację systemu oraz instruktaż dla Użytkowników.
5. Zadbać o wysoką jakość doświadczenia Klienta poprzez zapewnienie płynnego przejścia z etapu sprzedaży do obsługi końcowej.

Profil uczestników

Szkolenie przeznaczone jest dla wszystkich Autoryzowanych Firm Partnerskich zajmujących się instalacją oraz konfiguracją systemu Comarch ERP Optima. Dzięki szkoleniu Uczestnicy zdobędą kompetencje niezbędne do samodzielnego i sprawnego przeprowadzenia prac instalacyjnych oraz parametryzacji systemu, co pozwoli na skrócenie czasu realizacji całego procesu i zwiększenie satysfakcji Klienta.

Przygotowanie uczestników

Uczestnicy powinni wykazywać się biegłością w funkcjonalnej obsłudze systemu Comarch ERP Optima oraz znać podstawowe procesy biznesowe sektora MŚP (logistyka, sprzedaż, finanse, kadry i płace). Warunkiem efektywnego udziału w szkoleniu jest wcześniejsze zapoznanie się z dokumentacją techniczną lub udział w szkoleniach merytorycznych, co umożliwi sprawne przeprowadzenie szkolenia.

Szczegółowy program szkolenia

Część 1. Wprowadzenie do procesów instalacyjno-konfiguracyjnych

1. Cel i zakres szkolenia - omówienie pełnego cyklu realizacji usługi: od przyjęcia zgłoszenia, przez sprzedaż i instalację, aż po przekazanie do asysty technicznej.
2. Rola Partnera w procesie – podział odpowiedzialności, punkty styku w relacji z Klientem oraz sprawdzone standardy komunikacyjne.
3. Niezbędnik Partnera – omówienie kluczowych dokumentów i narzędzi wykorzystywanych na każdym etapie prac konfiguracyjnych.

Część 2. Etap przedzakupowy – działania Działu Handlowego

1. Pozyskanie i pierwsze zgłoszenie Klienta
 - a. Jak prawidłowo przyjąć zgłoszenie od potencjalnego Klienta
 - b. Kluczowe informacje do zebrania na starcie
2. Rozpoznanie potrzeb Klienta
 - a. Przeprowadzenie profesjonalnej rozmowy konsultacyjnej
 - b. Prezentacje produktowe i materiały wsparcia
 - c. Standard prezentacji handlowo-produktowej (scenariusz prezentacji, procesowość, przygotowana baza branżowa itp.)
 - d. Dopasowanie rozwiązania do potrzeb funkcjonalnych oraz optymalny dobór licencji.
 - e. Zakres informacji niezbędnych dla zespołu realizującego usługę i skuteczne metody ich pozyskiwania.
 - f. Umówienie spotkania z zespołem ds. Instalacji i Konfiguracji – jeśli konieczne (dotyczy skomplikowanych tematów)
 - g. Przygotowanie dokumentu analizy wstępnej
3. Organizacja pracy Działu Handlowego i narzędzia wsparcia
 - a. Praca z systemem CRM – serce procesu sprzedaży:
 - i. Kluczowe informacje o Kliencie: dokumentowanie założeń jako podstawa prac instalacyjnych i konfiguracyjnych
 - ii. Raportowanie z CRM: na jakie wskaźniki zwracać uwagę (lejek sprzedaży, konwersja, czas procesowania)
 - iii. Właściwie zbudowana kampania sprzedażowa w oparciu o dane CRM.
 - b. Standaryzacja ofertowania i narzędzia kalkulacyjne:
 - i. Pakiet szablonów ofert: omówienie standardów dla Klienta Biznesowego (Firma), Biur Rachunkowych (BR) oraz Podmiotów Powiązanych (PP)
 - ii. Specyfika ofertowania chmury vs subskrypcji – narzędzia ułatwiające pracę
 - iii. Kalkulatory handlowe – jak szybko i bezbłędnie przygotować wycenę
 - c. Schematy postępowania Działu Handlowego

4. Przekazanie informacji do działu realizującego usługę uruchomienia systemu
 - a. Jak poprawnie opisać zapotrzebowanie na instalację i parametryzację systemu.
 - b. Standard danych niezbędnych do przygotowania rzetelnej wyceny prac
5. Wycena usługi
 - a. Rola zespołu ds. Instalacji i Konfiguracji w procesie analizy potrzeb oraz przygotowania wyceny
 - b. Zasady doprecyzowania brakujących informacji z Klientem
 - c. Opracowanie wstępnej wyceny
6. Finalizacja sprzedaży
 - a. Zasady komunikacji między Działem Handlowym a Klientem podczas finalizacji
 - b. Modele rozliczeń z Klientami – jak bezpiecznie finalizować sprzedaż licencji i usługi wprowadzenia
 - c. Dokumenty / potwierdzenia przekazywane po sprzedaży

Część 3. Koordynacja procesu po zakupie

1. Standardy przekazania projektu do zespołu ds. Instalacji i Konfiguracji
 - a. Jak przebiega formalne przekazanie
 - b. Rola i zakres odpowiedzialności opiekuna procesu uruchomienia systemu
2. Pierwszy kontakt z Klientem
 - a. Standard komunikacji startowej: harmonogram kontaktu i zakres przekazywanych informacji.
 - b. Budowanie profesjonalnej relacji i zaufania podczas pierwszej rozmowy technicznej.
3. Dokumentacja techniczna i konfiguracyjna
 - a. Przekazanie niezbędnych arkuszy konfiguracyjnych i dokumentacji technicznej do Klienta.
 - b. Metody objaśniania Klientowi zakresu i znaczenia wymaganych danych.
 - c. Analiza najczęstszych błędów w dokumentacji i skuteczne sposoby ich zapobiegania.
4. Weryfikacja i przyjęcie danych od Klienta
 - a. Procedura sprawdzania poprawności wypełnionych dokumentów konfiguracyjnych.
 - b. Zasady udzielania informacji zwrotnej i przekazywania uwag do Klienta.
5. Analiza dokumentacji i ustalenie harmonogramu prac
 - a. Analiza otrzymanych danych pod kątem kluczowych parametrów technicznych i operacyjnych.
 - b. Procedura ustalania terminów realizacji oraz standardy potwierdzania harmonogramu z Klientem.

Część 4. Etapy uruchomienia systemu u Klienta

1. Instalacja oprogramowania
 - a. Wymagania i standardy przygotowania środowiska instalacyjnego.
 - b. Analiza najczęstszych trudności technicznych oraz metody ich rozwiązywania.
2. Przygotowanie bazy danych Klienta
 - a. Procedura tworzenia bazy i parametry niezbędne do poprawnego startu systemu.
3. Konfiguracja i parametryzacja modułów
 - a. Realizacja konfiguracji w oparciu o dane zebrane w arkuszach konfiguracyjnych.
 - b. Wykorzystanie checklist kontrolnych do weryfikacji poprawności ustawień.
4. Szkolenie
 - a. Cel i zakres szkolenia z podstawowej obsługi skonfigurowanych modułów.

- b. Metody weryfikacji zrozumienia przez Klienta kluczowych funkcji systemu.
- 5. Formalne zakończenie etapu prac technicznych
 - a. Jak wygląda formalne zakończenie usługi instalacji i konfiguracji.
 - b. Standard dokumentowania wykonanych prac.

Część 5. Finalizacja prac i standardy obsługi poinstalacyjnej

- 1. Podsumowanie współpracy z Klientem
 - a. Standard komunikacji końcowej:
 - i. potwierdzenie zakończenia prac i szkolenia
 - ii. instrukcja korzystania z kanałów pomocy i wsparcia
 - iii. przekazanie materiałów dodatkowych i dokumentacji
- 2. Przekazanie Klienta do działu Asysty
 - a. Procedura przekazania opieki nad Klientem
 - b. Zakres informacji niezbędnych dla działu Asysty (rola Partnera/koordynatora).
 - c. Standardy dalszej obsługi Klienta

Część 6. Podsumowanie i dobre praktyki

- 1. Analiza trudnych przypadków
 - a. Najczęściej spotykane wyzwania techniczne i komunikacyjne na każdym etapie oraz skuteczne sposoby ich rozwiązywania.
- 2. Zarządzanie zmianą i radzenie sobie z oporem u Klienta
 - a. Psychologia adaptacji systemowej: dlaczego pracownicy obawiają się nowego oprogramowania i jak wpływa to na efektywność konfiguracji
 - b. Rozpoznawanie i neutralizowanie obiekcji oraz trudnych emocji pracowników Klienta.
 - c. Techniki angażowania pracowników: jak zmienić opór w efektywną współpracę.
- 3. Wskazówki organizacyjne dla Partnerów.
- 4. Standard komunikacji i budowania profesjonalnej relacji z Klientem.
- 5. Wykorzystanie AI i automatyzacji w pracy Partnera
 - a. AI w służbie efektywności: obszary, w których sztuczna inteligencja może przyspieszyć pracę (generowanie podsumowań, harmonogramów, treści maili).
 - b. Automatyzacja procesów: co można zaadaptować we własnym zakresie, aby zautomatyzować powtarzalne czynności.
 - c. Inwestycja vs rozwiązanie własne: przegląd narzędzi – w co warto zainwestować, a jakie usprawnienia można przygotować samodzielnie.
- 6. Sesja pytań i odpowiedzi (Q&A).

Metoda realizacji szkolenia

Szkolenie o charakterze wykładowym. Realizacja programu opiera się na prezentacji materiałów przez trenera oraz sesji pytań i odpowiedzi (Q&A), bez formy warsztatowej.

Liczba dni, liczba godzin szkoleniowych

Dzień 1: 3 godziny szkoleniowe – zagadnienia dedykowane dla Działu Handlowego

Dzień 2: 6 godzin szkoleniowych – zagadnienia dedykowane dla Zespołu ds. Instalacji i Konfiguracji

Ścieżka rozwoju po szkoleniu

Po zakończeniu szkolenia Uczestnicy są przygotowani do samodzielnego przeprowadzania procesów instalacyjnych. Dalszy rozwój kompetencji realizowany jest poprzez udział w szkoleniach merytorycznych w (zależności od indywidualnych potrzeb), które pozwalają na pogłębienie wiedzy z zakresu konkretnych funkcjonalności systemu Comarch ERP Optima.