

ERP&M Consulting Mateusz Zborowski
Ul. Bohomolca 11/48
31-416 Kraków
NIP: 7342993611
REGON: 364726278

AEC szkolenia
i doradztwo

PROCEDURA REALIZACJI USŁUG DORADCZYCH

ERP&M Consulting Mateusz Zborowski

Ul. Bohomolca 11/48, 31-416 Kraków

www.aec-szkolenia.com

I. WSTĘP I ZAKRES

Niniejsza procedura określa zasady realizacji usług doradczych świadczonych przez ERP&M Consulting Mateusz Zborowski.

Procedura opisuje kolejne etapy realizacji usługi doradczej oraz wskazuje role odpowiedzialne za poszczególne działania.

Usługi doradcze obejmują w szczególności analizę procesów biznesowych i projektowych funkcjonujących w organizacji klienta oraz identyfikację obszarów wpływających na efektywność realizowanych projektów.

W ramach doradztwa analizowane są m.in.: sposób planowania projektów, zarządzanie zakresem projektów, komunikacja w zespołach projektowych oraz proces podejmowania decyzji w organizacji.

Na podstawie przeprowadzonej analizy przygotowywane są rekomendacje oraz plan działań usprawniających prowadzenie projektów w organizacji.

Celem usług doradczych jest zwiększenie przewidywalności realizowanych projektów, ograniczenie ryzyka opóźnień oraz poprawa współpracy pomiędzy uczestnikami procesu projektowego.

II. ORGANIZACJA USŁUG DORADCZYCH

Związek oferty z potrzebami klienta

Zakres usług doradczych jest dopasowywany do potrzeb organizacji klienta. Identyfikacja potrzeb odbywa się na podstawie zapytania ofertowego klienta, rozmów wstępnych, analizy problemów zgłaszanych przez organizację oraz analizy dokumentacji projektowej i organizacyjnej.

Kontakt przed realizacją usługi

Przed rozpoczęciem realizacji usługi doradczej firma kontaktuje się z klientem w celu doprecyzowania zakresu współpracy, określenia celów doradztwa, ustalenia harmonogramu prac oraz ustalenia osób kontaktowych w organizacji klienta.

III. ETAPY REALIZACJI USŁUGI DORADCZEJ

- Identyfikacja potrzeb organizacji – określenie problemów projektowych i obszarów wymagających usprawnienia.
- Analiza procesów projektowych – analiza planowania projektów, zarządzania zakresem, komunikacji zespołowej oraz procesów decyzyjnych.
- Identyfikacja obszarów wymagających usprawnień – określenie barier organizacyjnych oraz ryzyk projektowych.
- Opracowanie rekomendacji – przygotowanie propozycji usprawnień dotyczących zarządzania projektami.
- Opracowanie planu działań – przygotowanie planu wdrożenia rekomendowanych zmian.
- Przekazanie wyników doradztwa – przedstawienie raportu doradczego oraz omówienie wyników analizy z klientem.
- Podsumowanie współpracy – omówienie wniosków oraz rekomendacja dalszych działań.

IV. ROLA W REALIZACJI USŁUGI

Doradca / ekspert – osoba odpowiedzialna za przeprowadzenie analizy procesów, przygotowanie rekomendacji oraz opracowanie raportu doradczego.

Koordynator projektu doradczego – osoba odpowiedzialna za kontakt z klientem, organizację spotkań doradczych oraz koordynację przebiegu projektu.

V. ORGANIZACJA SPOTKAŃ DORADCZYCH

Spotkania doradcze mogą odbywać się w formie spotkań stacjonarnych w siedzibie klienta, w siedzibie firmy doradczej lub w formie zdalnej (np. wideokonferencje).

Forma realizacji ustalana jest indywidualnie z klientem.

VI. OBSŁUGA KLIENTA I REKLAMACJE

W przypadku zastrzeżeń dotyczących realizacji usługi doradczej klient ma możliwość złożenia reklamacji zgodnie z Procedurą reklamacji usług doradczych.

ERP&M Consulting Mateusz Zborowski
Ul. Bohomolca 11/48
31-416 Kraków
NIP: 7342993611
REGON: 364726278

AEC szkolenia
i doradztwo

VII. ZARZĄDZANIE JAKOŚCIĄ I DOKUMENTACJA

Dokumentacja realizacji usługi doradczej może obejmować w szczególności: notatki ze spotkań, analizę procesów projektowych, raport doradczy, rekomendacje usprawniające oraz plan działań.

Dokumentacja przechowywana jest zgodnie z polityką archiwizacji oraz wymogami systemu jakości.