

تنفيذ الأنظمة لدى العملاء

الأهداف العامة لتنفيذ الأنظمة:

- 1 تطبيق المستخدمين للمعارف والمهارات مباشرةً في مكان عملهم.
- 2 تجاوز العميل لمراحل تهيئة الأنظمة وبناء الأدلة وتنظيم المجموعات وضبط الصلاحيات بما يناسب طبيعة العمل بمساعدة وإشراف استشاري تنفيذ أنظمة أونكس برو.
- 3 منح موظفي العميل الثقة اللازمة لاستفادة من إمكانيات الأنظمة.
- 4 ضمان العميل للانتقال الآمن إلى استخدام الأنظمة في الوقت المحدد بخطة التنفيذ.

أسلوب التنفيذ:

- 1 الاعداد المسبق مع العميل والاتفاق معه على كل ما يؤثر على مخرجات عملية التنفيذ.
- 2 تصميم خطة تنفيذ مزمدة مع العميل واضحة الأهداف والمهام والواجبات والتوقيع عليها.
- 3 اعتماد أسلوب ورشة العمل الذي يحقق تفاعل المستخدمين في جلسات العمل.

التحضير للتنفيذ

يبدأ الاستشاري بعد تكليفه بتنفيذ نظام أو مجموعة من أنظمة أونكس برو لدى العميل بعدد من الخطوات التحضيرية اللازمة، وأهمها ما يلي:

- 1 مراجعة تفاصيل عقد العميل، والحصول على بيانات التواصل مع الشخص المسئول.
- 2 الاطلاع على تجارب سابقة مشابهة لحالة العميل.
- 3 أخذ نماذج الجودة اللازمة للمهمة، وتصميم نموذج تجهيز بيانات خاص بالعميل.
- 4 تحديد موعد مع العميل وتنفيذ الزيارة أساسية لدراسة بيئته ومتطلبات عمله.
- 5 التعرف على الرؤية العامة للعميل في تنفيذ الأنظمة من المسئول الأول.
- 6 التنسيق مدير النظام الذي سيكون معه في عملية التنفيذ والمخول بتوقيع التقارير.
- 7 التأكد من جاهزية بيانات العميل ومستوى جودتها وتقديم ملاحظاته لتطويرها.
- 8 تصميم خطة التنفيذ ومناقشتها مع العميل والتوقيع عليها.
- 9 ضرورة التحضير لكل زيارة وفق نتائج الزيارة السابقة ومتطلبات خطة التنفيذ.

خطة التنفيذ:

- 1 تعتبر البنود التالية من أهم مكونات خطة تنفيذ نظام أو مجموعة من أنظمة أونكس برو:
1 تحديد الزمن الذي تحتاجه عملية تنفيذ النظام أو مجموعة الأنظمة.
- 2 توزيع مهام وأهداف جلسات التنفيذ على أيام الخطة باليوم وساعة البداية والنهاية.
- 3 تحديد مسؤوليات الاستشاري ومسؤوليات العميل في تنفيذ بنود الخطة.
- 4 تحديد فريق العميل الذي سيتم معهم التنفيذ وتسمية المدير المسئول وتحديد مكان العمل.

جلسة تنفيذ أنظمة:

المهام الأساسية والمتكررة لاستشاري التنفيذ في كل زيارة من زيارات تنفيذ أنظمة أونكس برو لدى العميل هي على النحو التالي:

- 1 عمل نسخة احتياطية من العمل في المسار الذي تم الاتفاق عليه لذلك.
- 2 تنفيذ المهام المحددة في خطة التنفيذ بشكل جلسة عمل تدريبية رسمية.
- 3 منح المستخدمين فرصة العمل على النظام وتصحيح أدائهم وعدم العمل نيابة عنه.
- 4 مناقشة المستخدمين والتأكد من اكتسابهم لمعارف ومهارات جلسة العمل.
- 5 تقديم التوصيات اللازمة للمستخدمين لتطوير أدائهم أو لتجهيز ما يلزم للجلسة التالية.
- 6 توقيع محضر أو تقرير جلسة العمل مع العميل قبل مغادرة جلسة العمل.
- 7 تدوين الاستشاري لتجربته مع العميل بهذه الزيارة في حسابه بنظام خدمة العملاء.

إنجاز تنفيذ أنظمة:

- 1 ضرورة إتمام جلسات التنفيذ اللازمة مع المستخدمين وفق الخطة التي تم إعدادها والتوقيع عليها في الزيارة الأساسية الأولى للعميل.
- 2 تخصيص جلسة التنفيذ قبل الأخيرة لإشراف الاستشاري على أداء المستخدمين للنظام وإدخالهم مجموعة عمليات متنوعة، وإصدار نماذج من التقارير التي تعتبر مهمة للعميل ومراجعة الاستشاري لها مع العميل، وتوقيع العميل على تلك المخرجات.
- 3 تخصيص جلسة التنفيذ الأخيرة لإجراءات تحقق استشاري التنفيذ من إدارة مسئول النظام لمهامه، وأداء بقية المستخدمين، وعمل آخر نسخة احتياطية لبيانات العميل.
- 4 بعد انتهاء جلسة التنفيذ الأخيرة يوقع استشاري التنفيذ مع العميل على محضر إنهاء عملية التنفيذ إيداناً بانتقال مسؤولية العمل على أنظمة أونكس برو إلى العميل.