

**Как получить отдачу от
пилотирования новой
системы?**

**Инструменты управления
проектами**

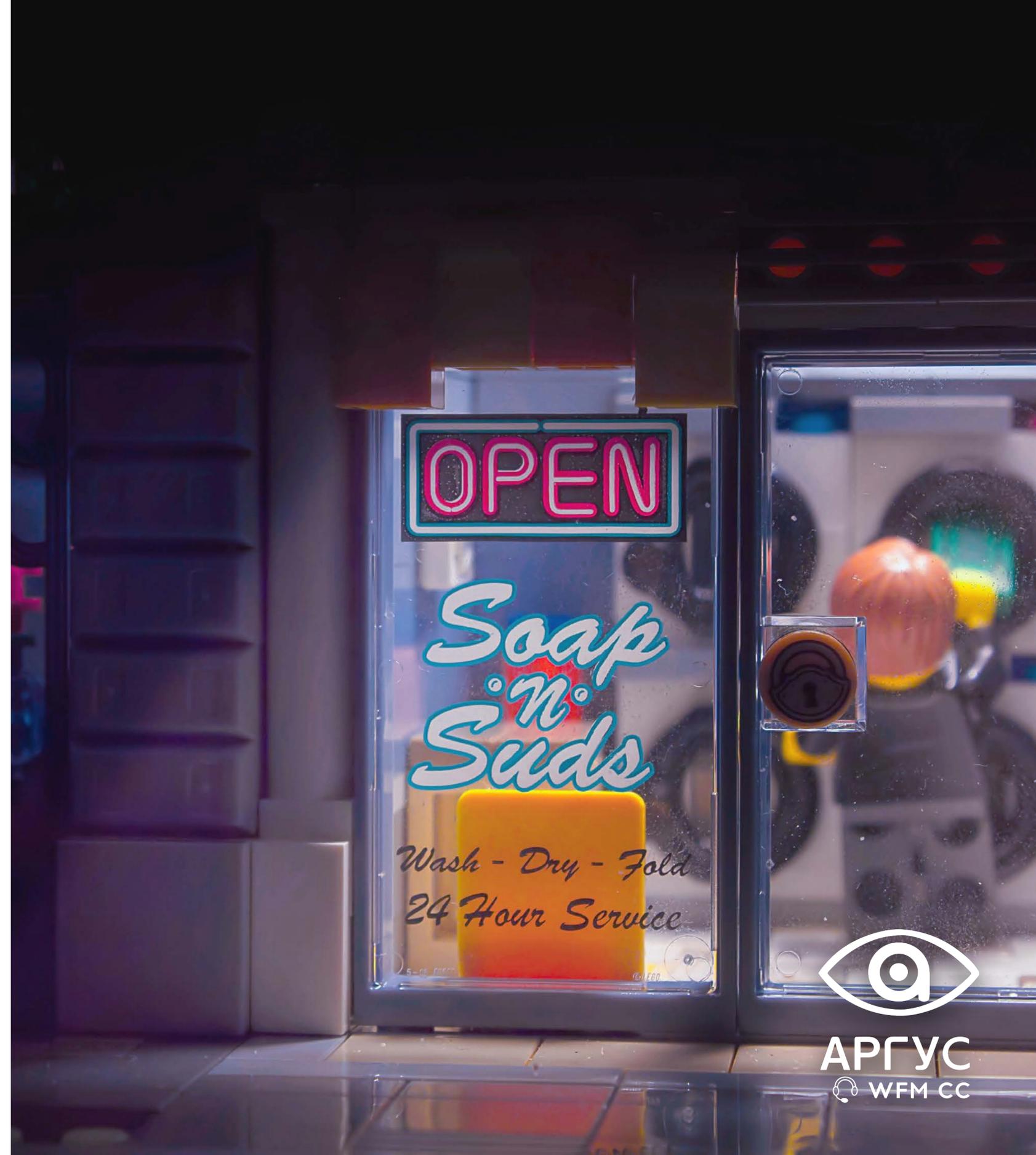
Городчиков Никита
23.10.2023



АРГУС
WFМ CC

План встречи

- Какие виды пилотов бывают.
Академический и кейсовый пилоты
- Как подготовить команду и правильно распределить цели и задачи между участниками проекта
- Как во время пилотирования новой системы проверить клиентоориентированность вендора
- Ошибки пилотирования, которые могут остановить проект автоматизации
- Как оценить результаты пилота и сделать правильные выводы



Риски, которые мы проверяем при пилотировании систем автоматизации контакт-центра

С чем связано наше желание протестировать систему
перед открытием проекта внедрения?

Риски связанные с функциональной частью

- Удовлетворяет ли функциональность БФТ
- Одинаково ли понята функциональность, которую демонстрирует вендор заказчику
- Удобен ли интерфейс системы
- Приносит ли автоматизация желаемый уровень сокращения трудозатрат на операционную деятельность
- Приносит ли автоматизация экономический эффект, который связан с сокращением затрат / увеличением продаж / улучшением качества клиентского сервиса



Риски связанные с эксплуатацией

- Удовлетворяет ли система автоматизации требованиям отдела информационной безопасности
- Удовлетворяет ли система автоматизации требованиям к архитектуре / ПО для эксплуатации on-premise
- Есть ли необходимые методы в API для успешной реализации интеграции системы автоматизации и внутреннего контура ПО заказчика

Вендору необходим пилот, чтобы также учесть риски в возможном проекте, которые связаны с оценкой трудозатрат внедрения системы автоматизации

Технические

- Оценка специфики Заказчика, сможет ли он эксплуатировать ПО as is
- Оценка трудозатрат на интеграцию системы автоматизации в контур контакт-центра
- Согласование требований инсталляции и эксплуатации с ИБ, а также с блоком системного администрирования

Коммуникационные

- Оценка коммуникации с рабочей группой
- Оценка уровня экспертизы
- Менеджмент пресейла / управление сроками
- Оценка взаимодействия с коммерческим блоком
- Гибкость подхода к согласованиям как вендора, так и заказчика

О форматах пилотирования

Что представляет? Когда лучше применять? Сколько ресурсов? Какие плюсы и минусы?

ИТЦ АРГУС | 23.10.2023



АРГУС
WFM CC

Proof Of Concept

POC - это доказательство того, что система действительно работает так, как вам показали на демонстрации

ИТЦ АРГУС | 23.10.2023



Proof Of Concept

Когда и зачем?

- Есть описание необходимой функциональности, которой должна обладать система
- Когда для принятия решения есть небольшой период
- Когда конфигурации As Is достаточно
- Для оперативного определения лидирующих в отрасли вендоров

Какие риски

- Затруднения в оценке, если ранее не было опыта взаимодействия с классом систем
- Если проект не As Is, такой вариант может подойти частично

Много ли ресурсов

- Две онлайн / очных встречи по 2-3 часа

Какие плюсы

- Требуется мало ресурсов для оценки как вендора, так и контакт-центра
- Подойдет на первоначальных этапах взаимодействия
- Заказчик сразу оценивает как команду вендора, так и функциональное наполнение
- В таком формате можно протестировать сразу несколько вендоров

Кейсовый пилот

Кейсовый пилот - это тест конкретных кейсов, которые могут быть описаны заказчиком или вендором как на синтетических данных, так и на данных заказчика, которые мигрируются в систему

Кейсовый пилот

Когда и зачем?

- Когда описаны сценарии работы системы, которые необходимо проверить с учётом специфики данных контакт-центра
- Когда есть достаточное количество времени для выбора поставщика
- Если количество претендующих вендоров на проект не более двух

Какие риски

- Требуется большой объём трудозатрат со стороны поставщика
- Вендор может отказать в кейсовом пилотировании и предложить другой вариант, если не будет уверен в перспективе проекта
- Для сравнения двух вендоров требуется единый набор критериев

Много ли ресурсов

- От одной недели до одного месяца. Зависит от сложности и количества кейсов, а также от объёма данных заказчика

Какие плюсы

- Небольшие трудозатраты со стороны Заказчика
- Пилотирование даст наиболее объективный результат для принятия решения
- Заказчик сразу оценивает как команду вендора, так и функции системы в контексте своей специфики

Академический пилот

Академ пилот - это то же самое, что и кейсовый пилот, но при этом вендор проводит для Заказчика обучение по системе и включает в кейсовый пилот ПСИ, которое проходит сам заказчик с целью удостовериться, что система работает и соответствует ожиданиям

Ошибки пилотирования, которые могут остановить проект автоматизации

ИТЦ АРГУС | 23.10.2023



АРГУС
WFM CC

Ошибка в оценке временных
затрат, или почему
невозможно сделать марафон
«1 пилот – 1 месяц»



АРГУС
WFM CC

НТЦ АРГУС
23.10.2023

Ошибка в выборе формата пилота
при сравнении нескольких систем,
или почему важно прописать
максимально схожие сценарии



АРГУС



WFM CC

НТЦ АРГУС

23.10.2023

A detailed LEGO Technic model of a ship's control system, featuring various grey, white, and blue components, including gears, axles, and connectors. The model is set against a dark background.

Ошибка в оценке **собственных сил**, или почему не
получится сразу сесть за «штурвал» системы
автоматизации

ИТЦ АРГУС | 23.10.2023



Спасибо за внимание!

Городчиков Никита
Менеджер проектов
коммерческого блока

@Gorodchikov

+7 (950) 039-51-77

n.gorodchikov@argustelecom.ru



Telegram

