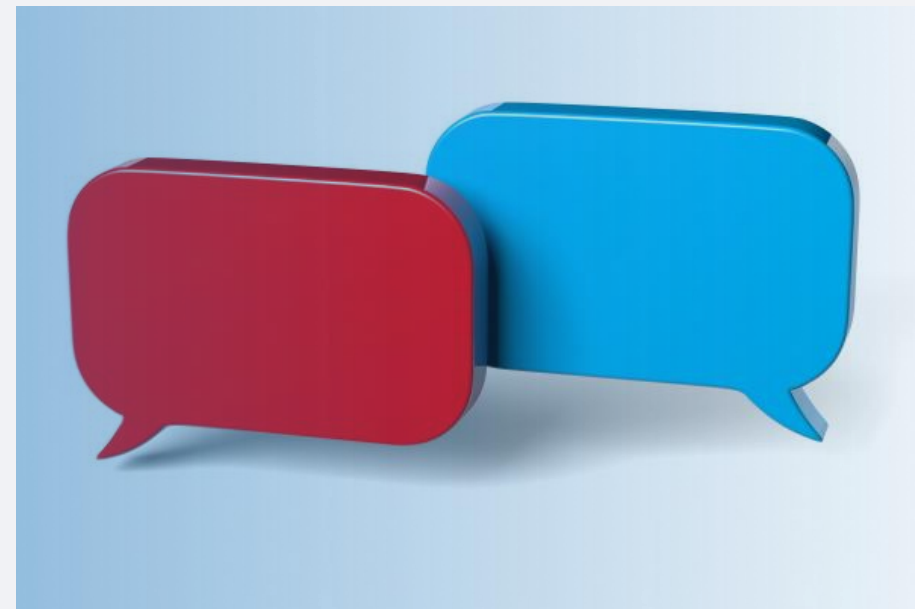


Роль поддержки на этапе внедрения и после запуска автоматизированной системы

На примере решения Финансы 360°



Карпова Ольга

Координатор направления Финансы 360°

ГК «СофтБаланс»

karpova@softbalance.ru

+7 (812) 325-44-00, доб. 455

sb-vnedr.ru

Поддержка на этапе первичного знакомства клиента с продуктом

- Бесплатная индивидуальная презентация продукта, проводимая квалифицированным специалистом
- Бесплатный доступ к демо-базе продукта Финансы 360°



Комплектация поставки – обеспечение доступности всех возможностей продукта для пользователя

- Электронный дистрибутив программного продукта Финансы 360°
- Инструкция по встраиванию и обновлению программы
- Подробное руководство пользователя
- Мобильный клиент к модулю Финансы 360° (будет доступен с третьего квартала 2020 года)



Бесплатная базовая поддержка – залог комфортной работы в системе

- Регистрация в Личном кабинете на портале поддержки СофтБаланс
- Бесплатные **обновления продукта**
- Бесплатные **консультации** по типовому функционалу:
 - 120 минут консультаций Горячей линии в течение месяца с даты регистрации на портале ЛК СофтБаланс
 - 12 обращений (тикетов) с типом «Вопрос» в течение 6-ти месяцев с даты регистрации в ЛК СофтБаланс;
- Неограниченное количество обращений с типом «Ошибка» и «Предложение»



Оперативное обновление и развитие системы разработчиком

- Выпуск обновлений продукта Финансы 360° происходит регулярно
- Обновления учитывают пользовательский опыт и предложения
- Развитие системы направлено на соответствие современным тенденциям финансового управления

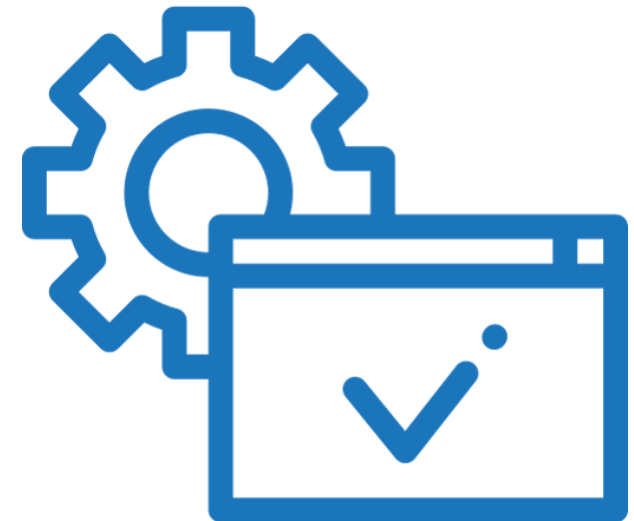


Варианты внедрения системы Финансы 360°

- Проектное внедрение силами ГК «СофтБаланс»
 - Основные трудозатраты на стороне Исполнителя
- Внедрение по технологии «Быстрый старт»
 - Сильная вовлеченность со стороны Заказчика
- Самостоятельное внедрение + поддержка
 - Решение локальных задач силами специалистов ГК «СофтБаланс»

Поддержка после завершения проектного внедрения

- Сохраняются все услуги базовой бесплатной поддержки, позволяющие:
 - Получать оперативную помощь по работе с типовым функционалом
 - Ускорять вовлечение сотрудников в процесс внедрения системы
- Консультанты проектной команды после завершения внедрения готовы оказывать поддержку пользователей в рамках адаптированного функционала системы



Технология «Быстрый старт»

- Предполагает сильную вовлеченность со стороны Заказчика
- На предприятии уже построена методология учёта
- Комплексный подход со стороны ГК «СофтБаланс»:
 - Назначение на проект эксперта-методолога
 - Изучение особенностей бизнес-процессов Заказчика
 - Настройка системы под потребности
 - Обучение
 - Объем работ и их стоимость зафиксированы и позволяют запустить систему в кратчайшие сроки



Самостоятельное внедрение с поддержкой

- Возможность расширения базовой поддержки
- Видеокурс (выпуск планируется на второй квартал 2020 года):
 - Блок «Бюджетирование»
 - Блок «Казначейство»
 - Бонусный блок «Основы методологии»
 - Бонусный блок «Согласование»
- Корпоративное сопровождение по Договору



Корпоративное сопровождение по Договору: ключевые особенности

- Решение локальных задач (консультации, доработки, экспертиза, анализ данных, выявление и устранение ошибок пользователей)
- Услуги оплачиваются по факту их оказания на основании ежемесячного отчета о выполненных работах
- Ставка часа зависит от количества трудозатрат Исполнителя



Корпоративное сопровождение по Договору: организация процесса

- Работы по сопровождению выполняет проектная группа Исполнителя
- Задачи фиксируются в базе обращений с предоставлением доступа Заказчику
- Исполнитель ежемесячно предоставляет отчетность по проекту
- Устав проекта фиксирует:
 - Срок реакции на обращение
 - Приоритетность задач
 - Состав проектной группы, роли и ответственность





**Спасибо
за внимание!**

sb-vnedr.ru

Карпова Ольга

Координатор направления
Финансы 360°,
ГК «СофтБаланс»

karпова@softbalance.ru
+7 (812) 325-44-00, доб. 455