

FORMY IMPLEMENTACE SLUŽEB

Autor: Marek Mikuš

Vytvořeno: 1.7.2019

Verze: 1

IPEX TELCO a.s., Roháčova 77, Praha

Úvod

Implementace komunikačního řešení je poskytována v různých formách, čemuž odpovídá rozsah implementace, úroveň předimplementační přípravy a zodpovědností. Zvolená forma implementace je specifikována ve specifikaci služeb.

Formy implementací

1. „lite“ bez implementačního projektu

- vychází se ze základních konfiguračních tabulek (technické přílohy), kdy rozsah implementace komunikačního řešení je omezen jen na funkce dostupné v tabulkách
- provede se pouze základní implementace v rozsahu tabulek
- vhodné pro jednoduché implementace nebo pro seznámení se produktem v reálném provozu
- výhodou je nízká cena a rychlost implementace, nevýhodou nutnost přizpůsobit se standardním procesům „zadrátovaným“ v aplikaci
- cena je paušální a je garantována poskytovatelem (na funkce v rozsahu tabulek) a obsahuje analýzu, přípravu konfiguračních tabulek, vlastní implementaci a školení

2. „plná“ s implementačním projektem

- vychází se z implementačního projektu, kdy rozsah implementace je v plném rozsahu funkcí dostupných v komunikačním řešení
- provede se plná implementace dle projektu
- vhodné pro složité a rozsáhlé implementace
- výhodou je plné přizpůsobení procesům zákazníka, nevýhodou je vyšší cena (za implementační projekt rozsáhlou implementaci)
- cena je pevná a je garantována poskytovatelem (pro rozsah a funkčnost stanovenou v implementačním projektu)

3. „agilní“ bez implementačního projektu

- vychází se ze základních konfiguračních tabulek, kdy se služby nasadí jako PoC „Proof of Concept“
- provede se základní implementace dle tabulek a pak se v rámci placené technické podpory postupně implementace doladuje dle požadavků zákazníka
- vhodné pro středně rozsáhlé implementace, kdy účastník nechce investovat do implementačního projektu, nebo ještě není znám přesný rozsah implementace

- výhodou je možnost postupného seznámení zákazníka s řešením a při jeho používání a přirozené nalezení optimálního rozsahu implementace, často i nižší cena, nevýhodou je pouze odhad ceny a riziko, že ne všechny funkce budou dostupné
- cena není garantována poskytovatelem a je účtována dle odpracovaných hodin při analýze, přípravě konfiguračních tabulek, vlastní implementaci, školení a následných úpravách

Výklad pojmů

Implementační projekt

označuje dokument zpracovaný poskytovatelem před zahájením implementace ICT služeb dle podkladů předaných na vyžádání účastníkem, jehož účelem je zajistit (i) fungování procesů podporujících dodávané služby, (ii) potřebnou konfiguraci služeb včetně ověření skutečnosti, že služby vyhoví požadavkům zákazníka, (iii) stanovení pracovních nákladů a ceny implementace a (iv) harmonogram implementace.

Implementace

označuje činnost spočívající v konfiguraci poskytovaných ICT služeb za účelem zajištění podpory procesů účastníka těmito službami. Implementace vychází z implementačního projektu (pokud je zpracován) a z technických příloh specifikace služeb, a dále ze skutečností zjištěných během implementace a z pokynů účastníka.

Projektové řízení

označuje činnost, která spočívá v koordinaci všech činností v rámci implementace ICT služeb za účelem dodržení harmonogramu, rozpočtu, potřebné součinnosti účastníka a včasné identifikace odchylek od dohodnuté implementace.

Technická podpora

označuje aktivitu poskytovatele spojenou s provozem a dalším rozvojem služeb a uspokojováním technických požadavků účastníků. Dle typu požadavku se jedná o podporu placenou nebo neplacenou podporu.