Stappenplan Implementatie

Procs

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Versie | : | 1.0 |
| Datum | : | 19-1-2016 |

Inhoudsopgave

[Introductie 3](#_Toc472686368)

[1. Voorbereiding 4](#_Toc472686369)

[2. Inrichting 5](#_Toc472686370)

[3. Gebruikerstraining 7](#_Toc472686371)

[4. Gebruikerstraining en informatie werkvloer 8](#_Toc472686372)

[5. Overdracht en ondersteuning 9](#_Toc472686373)

[6. Werkafspraken & voortgangsbewaking 10](#_Toc472686374)

[6.1. Afspraken inrichting 10](#_Toc472686375)

[6.2. Afsprakenplanning 10](#_Toc472686376)

[6.3. Urenbesteding / budget .. uur 10](#_Toc472686377)

[7. Werken met meerdere bedrijven 11](#_Toc472686378)

[8. Planning 11](#_Toc472686379)

# Introductie

Gefeliciteerd met de aanschaf van Procs! Om de ingebruikname van Procs bij uw organisatie in goede banen te leiden, hebben wij een zogenaamd ‘stappenplan’ ontwikkeld. Door dit stappenplan te volgen, wordt de software op de juiste manier ingericht.

In overleg met onze consultant bepaalt u welke onderdelen u zelf wilt inrichten en welke werkzaamheden u door ons wilt laten uitvoeren.

Wij adviseren u om de implementatie te laten begeleiden door een consultant. Gebruik in dat geval onze consultant om:

* uw eisen, wensen en doelen te inventariseren;
* te bepalen welke werkzaamheden u zelf kunt doen en welke beter door ons gedaan kunnen worden;
* de inrichting tussentijds te controleren;
* als vraagbaak te dienen voor de key-users (beheerders);
* uiteindelijk een fiat te geven op het eindresultaat.

Met deze aanpak kunt u veel van de werkzaamheden zelf uitvoeren en weet u zeker dat u met een goede inrichting van start gaat.

Na ieder bezoek ontvangt u een bijgewerkt document waar in u kunt zien welke stappen er afgerond zijn en welke actiepunten er voor u of voor ons nog open staan. Alle regels in de tabel zullen gemarkeerd worden met een kleur.

Groen: We hebben dit onderwerp met u besproken en gaan er vanuit dat u op de hoogte bent van de mogelijkheden en deze kunt overdragen aan andere gebruikers binnen uw organisatie. Met de link naar het service center kunt u alles nog eens nalezen.

Blauw: Op dit onderwerp staat nog een actiepunt voor Procs open.

Oranje: Op dit onderwerp staat nog een actiepunt voor uw organisatie open.

Zwart: Dit onderwerp staat nog open

Grijs: Dit onderwerp is voor uw organisatie niet van toepassing.

De implementatie bestaat uit 6 stappen:

1. Voorbereiding en inventarisatie
2. Inrichting
3. Gebruikerstraining
4. Gebruikerstraining op de werkvloer
5. Overdracht en ondersteuning
6. Feedback

# Voorbereiding

Onze consultant zal de implementatie begeleiden en is gedurende de implementatie uw vaste aanspreekpunt. De consultant neemt telefonisch contact met u op om kennis te maken en afspraken te maken. Vervolgens zal de consultant u een vragenlijst mailen. De vragenlijst dient ter voorbereiding op de implementatie. Het is dan ook van groot belang dat deze vragenlijst zo volledig mogelijk wordt ingevuld. Op basis van deze ingevulde vragenlijst wordt uw organisatie in kaart gebracht en een inschatting gemaakt van de te nemen stappen.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Onderdeel | Wie | Menu item | Opmerkingen |
| Telefonische kennismaking / afspraken maken | Procs/Klant |  |  |
| Account aanmaken nieuwe klant | Procs |  |  |
| Basisinrichting Locatie en talen | Procs |  |  |
| Basisinrichting Checklijsten | Procs |  |  |
| Aanmaken beheerder login klant | Procs |  |  |
| Vragenlijst invullen | Klant |  |  |
| Verzamelen huidig materiaal (Checklijsten + procedures + medewerkers) | Klant |  |  |
| Afspraak op locatie | Procs/Klant |  |  |
| Aanschaf apparatuur | Procs/Klant |  |  |

# Inrichting

Nu de gegevens zijn verzameld en de voorbereiding is afgerond kan er begonnen worden met de inrichting. Bij de inrichting wordt alles in Procs klaargezet zodat er daarna begonnen kan worden met werken met Procs.

De volgende inrichting wordt aangehouden bij het gebruik van de standaard checklijst tool:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Onderdeel | Wie | Menu item | Opmerkingen |
| Inventarisatie werkzaamheden | Procs / Klant |  |   |
| Training beheerder klant in beheerderstaken | Procs / Klant |  |  |
| Medewerkers aanmaken | Klant\* | Medewerkers |  |
| Gebruikersprofielen aanmaken | Klant\* | Gebruikers |  |
| Instellen hiërarchie gebruikersprofielen | Klant\* | Gebruikers |  |
| Checklijsten aanmaken dagelijks  | Klant\* | Checklist Templates |  |
| Checklijsten aanmaken wekelijks | Klant\* | Checklist Templates |  |
| Checklijsten aanmaken maandelijks | Klant\* | Checklist Templates |  |
| Invoeren instructie/ procedure | Klant\* | Checklist Templates |  |
| Koppelen checklijsten aan gebruiker | Klant\* | Koppel templates aan gebruiker |  |
| Activeren checklijsten | Klant\* | Koppel templates aan gebruiker |  |
| Instellen escalaties | Klant\*  | Koppel templates aan gebruiker |  |
| Instellen apparatuur | Klant\* |  |  |
| Controle op juiste inrichting | Procs/Klant |  |  |

\*Waar nodig begeleidt door Procs

De volgende inrichting wordt aangehouden bij het in gebruik nemen van de housekeeping tool:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Onderdeel | Wie | Menu item | Opmerkingen |
| Aanmaken locaties | Klant\* | Locaties |   |
| Aanmaken housekeeping profielen | Klant\* | Gebruikers |  |
| Instellen hierarchie housekeeping | Klant\* | Gebruikers |  |
| Aanmaken verdiepingen | Klant\* | Verdiepingen |  |
| Aanmaken kamers | Klant\* | Kamers |  |
| Aanmaken check-out lijst | Klant\* | Checklijst templates |  |
| Aanmaken stay over lijst | Klant\* | Checklijst templates |  |
| Aanmaken controle lijst | Klant\* | Checklijst templates |  |
| Koppelen kamers aan checklijsten aan | Klant\* | Koppel templates aan kamers |  |
| Activeren kamers | Klant\* | Koppel templates aan kamers |  |

\*Waar nodig begeleidt door Procs

# Gebruikerstraining

Eén of meerder medewerkers zijn bij de inrichting getraind voor het invoeren. Deze medewerkers hebben inmiddels goede kennis van Procs en worden gezien als “key users”. Bij Procs gaan we uit van train-de-trainer. Dit betekent dat we de “key-users” trainen hoe ze de collega’s op de werkvloer trainen in het gebruik van Procs.

Bij het gebruik van alleen de standaard checklijsten wordt de volgende training uitgelegd.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Onderdeel | Wie | Menu  | Opmerkingen |
| Overzicht “user” | Procs / Klant |  | Login user |
| Overzicht “supervisor” | Procs / Klant |  | Login supervisor |
| Overzicht “manager” | Procs / Klant |  | Login manager |
| Overzicht “dutymanager” | Procs / Klant |  | Login dutymanager |
| Checklijst snel overzicht | Procs / Klant | Checklijst snel overzicht |  |
| Notificatie box Procs | Procs / Klant | Notificaties |  |
| Instellen taal | Procs / Klant | Menu 🡪 taal |  |
| Mijn checklijsten (hoe openen en gebruiken) | Procs / Klant | Mijn checklijsten |  |
| Volgen van checklijsten (inzien) | Procs / Klant | Bekijk checklijsten ondergeschikten |  |
| Controleren van checklijsten | Procs / Klant | Controleer checklijsten ondergeschikten |  |
| Ophalen rapporten | Procs / Klant | Historische checklijsten |  |
| Documenteren bedrijfsspecifieke werkwijze | Klant |  |  |
| Testen van de inrichting  | Klant |  | Simulatie checklijsten / afvinken / notificaties / goede deadlines |
| [Vastleggen en terugkoppelen van testbevindingen](https://qicsbv.zendesk.com/hc/nl/articles/205413485-Stappenplan-implementatie-QicsMilestones) | Klant |  |  |

# Gebruikerstraining en informatie werkvloer

Nadat de key users zijn getraind in alle onderdelen van Procs is de volgende stap het trainen van de collega’s op de werkvloer. De praktijk leert dat de Horeca een snelle wereld is met altijd afwisselende diensten. Hierdoor is het lastig iedereen op een bepaald tijdstip bij elkaar te krijgen. Om te zorgen dat iedereen op de hoogte is en getraind wordt het volgende stappenplan aangehouden:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Onderdeel | Wie | Menu item | Opmerkingen |
| Planning live gang | Procs/Klant |  |  |
| Informatie over Procs versturen naar medewerkers | Klant\* |  |  |
| Trainen managers en supervisors die geen “key users” zijn | Klant\* |  |  |
| Supervisors en managers trainen hun personeel | Klant\* |  |  |
| Start werkvloer | Procs/Klant |  |  |

\*Waar nodig begeleidt door Procs

# Overdracht en ondersteuning

Nog in te vullen -- --- ---

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Onderdeel | Wie | Menupad | Opmerkingen |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

# Feedback en resultaten

## Nadat Procs bij uw organisatie is geinteresseerd willen we graag op de hoogte blijven van de vorderingen. Procs wil blijven innoveren en verbeteren om een goed product te blijven leveren. Daarvoor is de feedback van de klanten van onschatbare waarde.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Onderdeel | Wie | Menupad | Opmerkingen |
| Afspraken feedback momenten | Procs/Klant |  |  |
| Afspraken voor verbeteringen en updates | Procs/Klant |  |  |

# Werkafspraken & voortgangsbewaking

## Afspraken inrichting

|  |
| --- |
| Onderdeel |
|  |

## Afsprakenplanning

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Datum | Onderdeel | Wie |
|  |  |  |
|  |  |  |

## Urenbesteding / budget .. uur

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Datum | Onderdeel | Tijd | Aantal uur |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |