



Wsparcie Adaptacyjności Małych Przedsiębiorstw  
Projekt realizowany przy udziale środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Inicjatywy Wspólnotowej EQUAL

---

**RAPORT Z REALIZACJI ZADAŃ POWIERZONYCH FIRMIE  
heapmail Internet Solutions sp. z o. o.  
Z SIEDZIBĄ W WAŁBRZYCHU  
W RAMACH PROJEKTU WAMP -  
WSPARCIE ADAPTACYJNOŚCI MAŁYCH  
PRZEDSIĘBIORSTW**

**MODEL WSPARCIA MAŁYCH FIRM  
PRODUKCYJNYCH  
W ZAKRESIE STOSOWANIA NOWYCH TECHNOLOGII  
INFORMACYNO - KOMUNIKACYJNYCH**

**WAŁBRZYCH, DNIA 10 GRUDNIA 2007 ROKU**



heapmail INTERNET SOLUTIONS





Wsparcie Adaptacyjności Małych Przedsiębiorstw  
Projekt realizowany przy udziale środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Inicjatywy Wspólnotowej EQUAL

## SPIS TREŚCI

<b>I WPROWADZENIE .....</b>	<b>3</b>
1. CEL I ZAKRES DOKUMENTU.....	3
2. CHARAKTER BADAWCZY TEMATU .....	3
<b>II TERMINOLOGIA I SKRÓTY.....</b>	<b>4</b>
1. DEFINICJE, POJĘCIA I SKRÓTY .....	4
<b>III OKREŚLENIE GRUPY BENEFICJENTÓW .....</b>	<b>6</b>
1. ZASADA WYBORU BENEFICJENTÓW .....	6
<b>IV ETAPY I SPOSOBY REALIZACJI PROJEKTU WAMP .....</b>	<b>7</b>
1. WPROWADZENIE.....	7
2. IDENTYFIKACJA FIRM ZAINTERESOWANYCH STOSOWANIEM NOWYCH TECHNOLOGII INFORMACYJNO – KOMUNIKACYJNYCH.....	7
2.1 Podsumowanie .....	9
3. ANALIZA POTRZEB I MOŻLIWOŚCI WYKORZYSTANIA NARZĘDZI I ROZWIĄZAŃ TELEINFORMATYCZNYCH W WYBRANYCH FIRMACH.....	10
3.1 Podsumowanie .....	11
4. OPRACOWANIE PLANU WSPIERANIA WYBRANYCH FIRM W ZAKRESIE STOSOWANIA INTERNETU I TECHNOLOGII KOMUNIKACYJNYCH .....	11
4.1 Podsumowanie .....	11
5. SZKOLENIA KADRY ZARZĄDZAJĄCEJ I SZKOLENIA PERSONELU .....	12
5.1 Podsumowanie .....	15
6. WDROŻENIA SPECJALISTYCZNYCH SYSTEMÓW, TESTOWANIE OPRACOWANEGO MODELU WE WSPÓŁPRACY Z WYBRANYMI FIRMAMI.....	15
6.1 Podsumowanie .....	16
7. POMIAR REZULTATÓW TWARDYCH I MIĘKKICH PROJEKTU.....	17
8. STWORZENIE STRONY INTERNETOWEJ PARTNERSTWA NARODOWEGO WAMP ORAZ ADMINISTRACJA STRONĄ.....	18
9. ZOBOWIĄZANIA WYNIKAJĄCE Z UMOWY TCA .....	19
<b>V. MODEL WSPARCIA MAŁYCH FIRM PRODUKCYJNYCH W ZAKRESIE STOSOWANIA NOWYCH TECHNOLOGII INFORMACYJNO - KOMUNIKACYJNYCH .....</b>	<b>28</b>
1. WPROWADZENIE .....	28
1.1 Cel i zakres dokumentu .....	30
1.2 Prezentacja narzędzia – modelu .....	30
2. WSPARCIE MAŁYCH FIRM PRODUKCYJNYCH W ZAKRESIE STOSOWANIA NOWYCH TECHNOLOGII INFORMACYJNO – KOMUNIKACYJNYCH .....	31
2.1 Internet .....	32
2.2 Elektroniczny obieg dokumentów .....	33
2.3 Oprogramowanie do zarządzania małą firmą CRM .....	34
3. NARZĘDZIA PRAKTYCZNE. PROBLEMY, KTÓRE MOGĄ SIĘ POJAWIĆ PODCZAS WDRAŻANIA MODELU ORAZ SPOSOBY PRZECIWDZIAŁANIA, W ROZBICIU NA ZASTOSOWANIE POSZCZEGÓLNYCH NARZĘDZI.....	35
3.1 Identyfikacja firm zainteresowanych stosowaniem nowych technologii informacyjno – komunikacyjnych .....	35
3.2 Analiza potrzeb i możliwości wykorzystania nowych technologii przez beneficjentów ostatecznych.....	37
3.3 Plan wspierania beneficjentów .....	38
3.4 Szkolenia .....	38
3.5 Wdrożenia .....	40
<b>VI WNIOSKI Z ANALIZY MAŁYCH PRZEDSIĘBIORSTW - PODSUMOWANIE PROJEKTU WAMP42</b>	
<b>VII ZAŁĄCZNIKI.....</b>	<b>44</b>



Wsparcie Adaptacyjności Małych Przedsiębiorstw  
Projekt realizowany przy udziale środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Inicjatywy Wspólnotowej EQUAL

---

## I WPROWADZENIE

### 1. Cel i zakres dokumentu

Niniejszy dokument został przygotowany przez firmę heapmail Internet Solutions sp. z o.o. w celu sprawozdawczym dla potrzeb Projektu WAMP - Wsparcie Adaptacyjności Małych Przedsiębiorstw. Firma

w Projekcie odpowiedzialna jest za:

- stworzenie i przetestowanie Modelu wsparcia małych przedsiębiorstw produkcyjnych w zakresie stosowania nowych technologii informacyjno – komunikacyjnych,
- stworzenie ponadnarodowej platformy komunikacyjnej K.I.T.E.

W rozdziale II zostały wyjaśnione terminy i skróty używane w dokumencie.

W rozdziale III znajdują się informacje na temat grupy beneficjentów Projektu.

Rozdział IV zawiera etapy i sposoby realizacji Projektu WAMP.

Rozdział V zawiera Model wsparcia małych firm produkcyjnych w zakresie stosowania nowych technologii informacyjno - komunikacyjnych.

Rozdział VI jest podsumowaniem całego dokumentu.

Rozdział VII to zbiór załączników związanych z realizacją Projektu.

### 2. Charakter badawczy tematu

Zadanie realizowane przez Wykonawcę – jak każda praca z obszaru analizy i modelowania – miało z natury rzeczy charakter badawczy i twórczy. Głównym wynikiem badawczym niniejszej pracy jest stworzenie modelu wsparcia małych przedsiębiorstw produkcyjnych w zakresie stosowania nowych technologii informacyjno – komunikacyjnych.



Wsparcie Adaptacyjności Małych Przedsiębiorstw  
Projekt realizowany przy udziale środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Inicjatywy Wspólnotowej EQUAL

---

## II TERMINOLOGIA I SKRÓTY

### 1. Definicje, pojęcia i skróty

**CRM** – To zarządzanie relacjami z klientami lub System relacji z klientami (ang. Customer Relationship Management).

**K.I.T.E** - (ang. Keys for Internationalisation and Training of Enterprises) jest to ponadnarodowa wirtualna platforma internetowa, służąca do wymiany informacji i dokumentów między Partnerami ponadnarodowymi pracującymi nad wspólnym Projektem.

**WAMP** – Wsparcie Adaptacyjności Małych Przedsiębiorstw, Projekt realizowany w ramach Inicjatywy Wspólnotowej Equal przy udziale środków Europejskiego Funduszu Społecznego oraz budżetu państwa.

**BENEFICJENT** - W przypadku Projektu, pracownik lub przedstawiciel kadry zarządzającej małego przedsiębiorstwa produkcyjnego, biorący udział w działaniach firmy heapmail Internet Solutions sp. z o.o., jako odbiorca jednego z działań prowadzonych w ramach Projektu WAMP - Wsparcie Adaptacyjności Małych Przedsiębiorstw.

**WDROŻENIE** – Jest to szereg działań mających na celu nabycie przez beneficjenta umiejętności posługiwania się wybraną technologią informacyjno - komunikacyjną w ramach Projektu.

**INTERNET** – Globalna (międzynarodowa) sieć komputerowa.

**KOMUNIKATOR INTERNETOWY** - (ang. Instant Messenger, od tego skrót IM) - program pozwalający na przesyłanie natychmiastowych komunikatów (komunikacja natychmiastowa - ang. Instant Messaging) pomiędzy dwoma lub więcej komputerami, poprzez sieć komputerową, zazwyczaj Internet.

**PROGRAM POCZTOWY** - Program poczty elektronicznej - program komputerowy służący do wysyłania, odbierania i przetwarzania poczty elektronicznej.





Wsparcie Adaptacyjności Małych Przedsiębiorstw  
Projekt realizowany przy udziale środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Inicjatywy Wspólnotowej EQUAL

---

**STRONA INTERNETOWA** - Strona internetowa (strona WWW) to dokument utworzony w którejś z odmian języka SGML (HTML, XML), pobierany z dysku lokalnego bądź serwera internetowego i interpretowany po stronie użytkownika za pomocą przeglądarki.

**PRZEGLĄDARKA INTERNETOWA** – Aplikacja umożliwiająca przeglądanie zawartości stron internetowych.

**ON-LINE** – (online, z ang. dosł. na linii) - zwykle status osoby, serwera lub innego przedmiotu związanego z dostępem do Internetu, który informuje o dostępności - aktywności. Przeciwnieństwem trybu on-line jest tryb off-line.

**ELEKTRONICZNY OBIEG DOKUMENTÓW** - Elektroniczny obieg dokumentów umożliwia przekazywanie dokumentów między użytkownikami systemu z zachowaniem zdefiniowanych przez administratora ścieżek przepływu.





Wsparcie Adaptacyjności Małych Przedsiębiorstw  
Projekt realizowany przy udziale środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Inicjatywy Wspólnotowej EQUAL

---

### III OKREŚLENIE GRUPY BENEFICJENTÓW

#### 1. Zasada wyboru beneficjentów

Beneficjenci Projektu to pracownicy małych firm produkcyjnych, ze szczególnym uwzględnieniem pracowników starszych wiekiem, nie posiadający wymaganych przez pracodawcę kwalifikacji. Zasady naboru beneficjentów uwzględniały problem równości płci, dlatego też tematy szkoleń starano się formułować w taki sposób, aby zachęcić do udziału w nich zarówno kobiety, jak i mężczyzn.



Wsparcie Adaptacyjności Małych Przedsiębiorstw  
Projekt realizowany przy udziale środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Inicjatywy Wspólnotowej EQUAL

## IV ETAPY I SPOSOBY REALIZACJI PROJEKTU WAMP

### 1. Wprowadzenie

Firma heapmail Internet Solutions sp. z o. o. odpowiedzialna jest w Projekcie WAMP – Wsparcie Adaptacyjności Małych Przedsiębiorstw za przeprowadzenie następujących działań:

1. Identyfikacja firm zainteresowanych stosowaniem nowych technologii informacyjno – komunikacyjnych,
2. Analiza potrzeb i możliwości wykorzystania narzędzi i rozwiązań teleinformatycznych w wybranych firmach,
3. Opracowanie planu wspierania wybranych firm w zakresie stosowania Internetu i technologii komunikacyjnych,
4. Szkolenia kadry zarządzającej i szkolenia personelu,
5. Wdrożenia specjalistycznych systemów, testowanie opracowanego modelu we współpracy z wybranymi firmami.

Poza tym zadaniem firmy heapmail Internet Solutions sp. z o.o. jest pomiar rezultatów twardych i miękkich projektu WAMP oraz stworzenie strony internetowej partnerstwa narodowego, a następnie administracja stroną.

Zgodnie z umową ponadnarodową firma heapmail Internet Solutions sp. z o.o. miała za zadanie stworzyć międzynarodową platformę komunikacyjną K.I.T.E.

Nad realizacją Projektu pracowali następujący pracownicy:

Koordynator – Artur Mazurkiewicz,

Asystent ds. techniczno – programistyczno – wdrożeniowych – Zbigniew Holka do 31.07.2007 r.,  
Krzysztof Olsztyński od 01.08.2007 r.

Ekspert ds. administracyjno – organizacyjnych – Anna Świątkowska.

Asystent ds. ewaluacji i pomiaru rezultatów twardych i miękkich projektu WAMP – Jarosław Żulpo.

Zadania realizowane były w okresie: sierpień 2005 – wrzesień 2007.

### 2. Identyfikacja firm zainteresowanych stosowaniem nowych technologii informacyjno – komunikacyjnych

Termin realizacji działań: I cykl: VIII – IX 2005, III 2006 oraz II cykl: X – XII 2006





Wsparcie Adaptacyjności Małych Przedsiębiorstw  
Projekt realizowany przy udziale środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Inicjatywy Wspólnotowej EQUAL

Osoby odpowiedzialne za realizację tego etapu działań: Eksperci ds. wsparcia i analizy firm – I cykl: Jacek Skromniuk i Marcin Durczak oraz II cykl: Mateusz Dąbrowski i Jarosław Żulpo

Rekrutację potencjalnych beneficjentów planowano przeprowadzić na podstawie wyszukiwanych, w internetowej panoramie firm oraz internetowych katalogach, przedsiębiorstw zajmujących się działalnością produkcyjną. W późniejszym etapie spośród wybranych przez nas przedsiębiorstw wybierane miały być firmy działające na terenie Dolnego Śląska. Dodatkowo na stronie internetowej Dolnośląskiej Agencji Rozwoju Regionalnego w Wałbrzychu została opublikowana informacja na temat Projektu WAMP, która w sposób przejrzysty przedstawiała zalety Projektu.

Podczas rekrutowania grupy potencjalnych beneficjentów prowadzono rozmowy telefoniczne, korespondencję elektroniczną oraz organizowano spotkania w firmach zainteresowanych udziałem w Projekcie.

Na początku rekrutacji potencjalnych beneficjentów przy pomocy internetowych katalogów firm wyszukiwano przedsiębiorstwa, które mogłyby wziąć udział w Projekcie WAMP – Wsparcie Adaptacyjności Małych Przedsiębiorstw. Firmy te musiały spełniać określone kryteria. Warunkiem uczestnictwa w Projekcie jest, bowiem przynależność do grupy małych przedsiębiorstw produkcyjnych z terenu Dolnego Śląska.

W trakcie wyszukiwania firm zaistniała potrzeba zgromadzenia informacji w jednym dostępnym dla ekspertów miejscu. Dlatego też na początku wykonywania zadań powstała wspólna dla wszystkich ekspertów elektroniczna baza beneficjentów, w której zamieszczane były pomocnicze informacje (np. numery telefonów, osoby do kontaktu i ewentualne uwagi). Równolegle prowadzone były także prace związane z opracowaniem formularza pozwalającego na zebranie danych od potencjalnych beneficjentów, wynikiem czego został opracowany szablon dokumentu.

Podczas rozmów przedstawiane były ogólne założenia Projektu i w przypadku zainteresowania analizowane były wszystkie kryteria rekrutacji. Pozyskiwane firmy udostępniały swoje dokumenty rejestrowe (KRS, wpis do ewidencji działalności gospodarczej, regon itp), dzięki czemu mogliśmy dokładnie określić czy przedsiębiorstwo spełnia kryteria warunkujące możliwość udziału w Projekcie.

W sytuacji, kiedy wstępnie wynikało, iż dana firma spełnia wymagane kryteria i jest zainteresowana udziałem w naszym przedsięwzięciu, ponownie kontaktowaliśmy się z nią telefonicznie, po to, aby ustalić szczegóły związane z podpisaniem niezbędnych dokumentów związanych z udziałem w Projekcie. Podpisane przez beneficjentów zgłoszenia uczestnictwa odsyłane były do nas faxem, a następnie tradycyjną pocztą.



INTERNET SOLUTIONS







Wsparcie Adaptacyjności Małych Przedsiębiorstw  
Projekt realizowany przy udziale środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Inicjatywy Wspólnotowej EQUAL

Wartym uwagi jest fakt, iż część firm początkowo z niedowierzaniem podchodziła do propozycji bezpłatnego udziału w Projekcie. Dlatego też została opracowana informacja, która była wysyłana razem z gotowym do podpisu zgłoszeniem. Dopiero po otrzymaniu szerszej informacji, w której przedstawione były zalety Projektu zaczęły napływać zgłoszenia uczestnictwa.

Dodatkowo z późniejszych rozmów z beneficjentami wywnioskowaliśmy, iż promocja Projektu oraz samej konferencji inauguracyjnej była przeprowadzona w bardzo mało skuteczny sposób. Beneficjenci nie otrzymali zaproszeń na konferencję, co przełożyło się na małą frekwencję, jak również niezadowolenie wśród beneficjentów.

Podczas drugiego etapu Projektu organizowana była konferencja podsumowująca pierwszy etap, dzięki której udało nam się nawiązać kontakt z kilkoma firmami zainteresowanymi naszą działalnością w Projekcie.

W procesie rekrutacji brakowało spójnego systemu gromadzenia danych na temat beneficjentów, co powodowało dezorganizację pracy Partnerów Projektu. W związku, z czym zaistniała potrzeba opracowania i stworzenia zaawansowanej aplikacji on-line, która pełnić miała funkcję bazy danych beneficjentów. Była ona dostępna dla wszystkich Partnerów Projektu WAMP przez cały czas jego trwania. Zamieszczane były w niej wszystkie niezbędne informacje odnośnie każdego małego przedsiębiorstwa. Takie rozwiązanie w znacznym stopniu usprawniło wymianę informacji pomiędzy Ekspertami, Partnerami, którzy dokonywali szczegółowych analiz oraz pozwoliło na gromadzenie dokumentacji w wersji elektronicznej w jednym miejscu.

## 2.1 Podsumowanie

Identyfikacja firm przebiegała wielopoziomowo. Informacje na temat procesu identyfikacji firm zainteresowanych udziałem w Projekcie były umieszczane na różnych stronach internetowych, między innymi na stronie [www.hm.pl](http://www.hm.pl). Poza ogłoszeniami elektronicznymi i możliwością zgłaszania uczestnictwa w projekcie on-line, nasi pracownicy stworzyli bazę potencjalnych beneficjentów na podstawie internetowych katalogów firm. Stworzona baza umożliwiła nam kontakt telefoniczny, wysłanie wiadomości e-mail i wizyty indywidualne. Największy efekt przyniosły wizyty indywidualne w firmach poprzedzone kontaktem telefonicznym. Przy okazji prowadzenia procesu rekrutacji doszliśmy do wniosku, iż Partnerstwu przydałoby się narzędzie w postaci elektronicznej bazy informacji o potencjalnych beneficjentach, do której mieliby dostęp wszyscy Partnerzy. W wyniku rekrutacji zebrano grupę wielu firm zainteresowanych realizowanym przez nas Projektem. Wybrane firmy zostały oddelegowane do działań prowadzonych w kolejnym etapie. Projekt swą tematyką bardzo zainteresował firmy, jednak niektóre z nich z niedowierzaniem przyjmowały informacje o Projekcie, dlatego też niezbędne było przeprowadzenie wzmożonej akcji informacyjnej w tychże firmach.

Przesunięcia w harmonogramie Projektu (spowodowane opóźnieniami w otrzymaniu środków





Wsparcie Adaptacyjności Małych Przedsiębiorstw  
Projekt realizowany przy udziale środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Inicjatywy Wspólnotowej EQUAL

finansowych) wpłynęły negatywnie na zaufanie, jakim darzyły nas firmy, w związku z czym niezbędne były kolejne wizyty w firmach podczas, których wyjaśnialiśmy przyczyny takiego obrotu spraw. Pomimo tych wszystkich problemów etap został przeprowadzony zgodnie z wcześniejszymi założeniami z małym przesunięciem.

### **3. Analiza potrzeb i możliwości wykorzystania narzędzi i rozwiązań teleinformatycznych w wybranych firmach**

Termin realizacji działań: I cykl: III – VI 2006 oraz II cykl: XII 2006 – III 2007

Osoby odpowiedzialne za realizację tego etapu działań: Eksperti ds. wsparcia i analizy firm – I cykl: Jacek Skromniuk, Marcin Durczak i Jarosław Żulpo oraz II cykl: Jarosław Żulpo, Marcin Durczak i Mateusz Dąbrowski

Po okresie rekrutacji miała miejsce identyfikacja potrzeb firm w zakresie zastosowania nowych technologii informacyjno - komunikacyjnych - INTERNET, OPROGRAMOWANIE DO OBIEGU DOKUMENTÓW ORAZ OPROGRAMOWANIE DO ZARZĄDZANIA MAŁĄ FIRMĄ. Dokładna analiza potrzeb i możliwości wykorzystania wspomnianych narzędzi w wybranych przedsiębiorstwach miała przyczynić się do poprawy funkcjonowania poszczególnych firm. Działania dotyczące identyfikacji planowano wykonać przy pomocy ankiet, które miały być przeprowadzane podczas wizyt u beneficjentów oraz podczas rozmów telefonicznych.

W związku z powyższym specjaliści ds. wsparcia i analizy firm kontaktowali się zarówno z beneficjentami, którzy wzięli udział w konferencji, jak i z tymi, którzy z różnych względów nie mogli w niej uczestniczyć. Umawiali się z nimi na spotkania w celu przybliżenia tematyki konferencji oraz wstępnego analizowania ich potrzeb oraz możliwości wykorzystania Internetu, Oprogramowania do obiegu dokumentów oraz Oprogramowania do zarządzania małą firmą. Beneficjenci wypełniali ankiety, które rozdawane były na konferencji oraz ankiety firmy heapmail Internet Solutions sp. z o. o., obrazujące aktualny stopień informatyzacji przedsiębiorstwa. Dzięki takim działaniom określenie potrzeb beneficjentów było dużo łatwiejsze.

Wynikiem wykonanych czynności została przeprowadzona analiza potencjalnych beneficjentów (firm), zainteresowanych stosowaniem nowych technologii informacyjno – komunikacyjnych, konkretnie elektronicznego obiegu dokumentów w firmie, systemu zarządzania relacjami z klientami CRM, efektywnego wykorzystania Internetu w firmie, zarządzania projektem strony internetowej oraz podstaw zarządzania i promocji strony www.

Do udziału w Projekcie zakwalifikowano 40 firm – po 20 w każdym z etapów.





Wsparcie Adaptacyjności Małych Przedsiębiorstw  
Projekt realizowany przy udziale środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Inicjatywy Wspólnotowej EQUAL

### 3.1 Podsumowanie

Opóźnienia wynikłe z przyczyn baraku płynności finansowej w Projekcie przyczyniły się do utraty zaufania potencjalnych beneficjentów zainteresowanych udziałem w przedsięwzięciu. Niezbędne było przeprowadzenie szeregu zabiegów zmierzających do ponownego zainteresowania firm naszym programem. Pomimo tych wszystkich trudności specjaliści odpowiedzialni za analizę firm rozpoczęli swoją pracę. Przeprowadzone badania ukazały nam informacje na temat zapotrzebowania firm na najnowsze rozwiązania teleinformatyczne. Jak widać na tle całego Projektu, analiza została przeprowadzona w sposób bardzo dobry.

## 4. Opracowanie planu wspierania wybranych firm w zakresie stosowania Internetu i technologii komunikacyjnych

Termin realizacji działań: I cykl: VII 2006 oraz II cykl: IV 2007

Osoby odpowiedzialne za realizację tego etapu działań: Ekspert ds. wsparcia i analizy firm – Jarosław Żulpo

W tym zadaniu zaplanowane było opracowanie planu wspierania firm uczestniczących w Projekcie, jako beneficjentów firmy heapmail Internet Solutions sp. z o. o. Plan wsparcia miał zawierać przejrzystą i dopracowaną ścieżkę rozwoju, wg której odbywać miały się dalsze etapy naszej działalności. Za stworzenie planu odpowiedzialne miały być osoby prowadzące analizę - ich wiedza na temat firm i ich potrzeb w tym przypadku powinna być największa. Plany powinny zawierać konkretne informacje przydatne w następnych etapach Projektu, takie jak: informacja na temat wdrażanej technologii, zapotrzebowanie firmy, poziom zaawansowania technicznego firmy, szacowany czas potrzebny na przeprowadzenie wdrożenia, produkty jakie będą wdrażane w danej firmie.

W praktyce działania przebiegały zgodnie z wcześniej założonym planem. Osoby odpowiedzialne za prowadzenie analizy w firmach zebrały swoje uwagi i spostrzeżenia. W wyniku ich pracy powstał plan wspierania dla poszczególnych firm. Plan znacznie ułatwił pracę w kolejnych etapach. Stał się punktem pewnego odniesienia, wobec którego przebiegała dalsza realizacja Projektu.

### 4.1 Podsumowanie





Wsparcie Adaptacyjności Małych Przedsiębiorstw  
Projekt realizowany przy udziale środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Inicjatywy Wspólnotowej EQUAL

Po zakończeniu prac nad I etapem Projektu, zauważyliśmy, iż w następnej edycji należałoby jeszcze popracować nad kolejnymi planami wdrożeń. Plany z I cyklu spełniły swoje zadania, jednak nie były aż tak bardzo szczegółowe. W kolejnej edycji opracowywano je z większym udziałem beneficjentów, dzięki czemu terminy szkoleń i wdrożeń były uzgodnione przez samych beneficjentów. Podsumowując, możemy stwierdzić, iż powyższe działanie przebiegło zgodnie z planem. Okazało się znakomitą narzędziem używanym przy realizacji kolejnych etapów Projektu.

## 5. Szkolenia kadry zarządzającej i szkolenia personelu

Termin realizacji działań: I cykl: IX - X 2006, II cykl: V – VII 2007

Osoby odpowiedzialne za realizację tego etapu działań: Trenerzy: Zbigniew Holka, Łukasz Holka, Paweł Kowalczyk, Jarosław Żulpo, Anna Świątkowska, Jacek Skromniuk

Po przeprowadzeniu szczegółowych analiz wybranych zostało po 20 przedsiębiorstw w każdym cyklu, w których miały być przeprowadzone szkolenia personelu oraz kadry zarządzającej. Analiza firm pomogła nam dostosować tematykę szkoleń do wymagań naszych beneficjentów. Zaplanowaliśmy przeprowadzenie szkoleń z następujących tematów:

**„Efektywne wykorzystanie Internetu w firmie”** – W obydwu cyklach Projektu szkolenie ze względu na duże zainteresowanie beneficjentów zaplanowaliśmy zrealizować w dwóch terminach: 11-12.09.2006 r., 14-15.09.2006 r. oraz 11-12.05.2007 r., 02-03.06.2007 r. W szkoleniach organizowanych w I cyklu wzięło udział 19, natomiast w II cyklu 13 osób. Miejsce, w którym planowaliśmy przeprowadzić nasze szkolenia musiało posiadać salę szkoleniową wyposażoną w sprzęt komputerowy i dostęp do Internetu dla każdego z uczestników, a także gwarantować naszym beneficjentom zakwaterowanie i wyżywienie. Zakładaliśmy, że nasze szkolenia będą dwudniowe. Każdego dnia odbędzie się 6 godzin 15 minut zajęć, w tym dwie przerwy kawowe po 15 minut, jedna 45 minutowa przerwa obiadowa oraz pierwszego dnia kolacja i drugiego śniadanie. Zaplanowaliśmy również transport uczestników na miejsce szkolenia. Główne tematy, jakie powinny zostać poruszone na szkoleniach z omawianego zakresu to: komunikatory internetowe, poczta elektroniczna, wyszukiwarki internetowe, reklama w sieci Internet. Szkolenie powinno być przeprowadzone częściowo w formie warsztatów, na które składają się bloki ćwiczeniowe przedzielone krótkimi wykładami dającymi podstawy merytoryczne ćwiczonych umiejętności. Szkolenie, ze względu na sporą liczbę uczestników oraz różny poziom ich wiedzy będzie prowadziło dwóch





Wsparcie Adaptacyjności Małych Przedsiębiorstw  
Projekt realizowany przy udziale środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Inicjatywy Wspólnotowej EQUAL

trenerów. Zakładaliśmy przygotowanie przez trenerów materiałów szkoleniowych, które zostaną rozdane uczestnikom w pierwszym dniu szkolenia.

**„System zarządzania kontaktami z Klientami - CRM”** - Szkolenie planowaliśmy przeprowadzić w dniach 30.09–01.10.2006 r. oraz 24–25.06.2007 r. Na szkolenie w I cyklu planowaliśmy zaprosić 4, natomiast w II cyklu 5 osób. Podobnie jak w przypadku poprzedniego szkolenia, miejsce, gdzie planowaliśmy przeprowadzić szkolenie musiało spełniać warunki związane z salą szkoleniową, zakwaterowaniem oraz wyżywieniem. Harmonogram szkolenia również nie różnił się niczym od poprzedniego. W przypadku tego szkolenia także planowaliśmy transport uczestników. Główne tematy, jakie powinny zostać poruszone na szkoleniu to przygotowanie do pracy w środowisku CRM, efektywne wykorzystanie narzędzi CRM oraz umiejętne wykorzystywanie narzędzi elektronicznych do sprawnej komunikacji z Klientem. Szkolenie powinno być przeprowadzone częściowo w formie warsztatów, na które powinny składać się bloki ćwiczeniowe, przedzielone wykładami. Szkolenie ze względu na małą liczbę uczestników będzie prowadził jeden trener. Zakładaliśmy przygotowanie przez trenera materiałów szkoleniowych dla uczestników.

**„Zarządzanie projektem strony internetowej”** - Szkolenie to, podobnie jak „Efektywne wykorzystanie Internetu w firmie”, cieszyło się ogromnym zainteresowaniem, dlatego zostało zaplanowane na dwa terminy: 09-10.10.2006 r., 12-13.10.2006 r. oraz 04-05.06.2007 r., 09-10.06.2007 r. Na szkolenie z tego tematu planowaliśmy zaprosić 17 osób w I cyklu oraz 18 w drugim. Miejsce przeprowadzenia szkolenia musiało spełniać identyczne wymogi jak w przypadku poprzednich szkoleń. Harmonogram szkoleń także nie uległ zmianom - każdego dnia odbędzie się 6 godzin 15 minut zajęć, w tym dwie przerwy kawowe po 15 minut, jedna przerwa obiadowa 45 minutowa oraz pierwszego dnia kolacja i drugiego śniadanie. Tutaj również zaplanowaliśmy transport uczestników na miejsce szkolenia. Główne tematy, jakie powinny zostać poruszone na szkoleniu to opanowanie umiejętności z zakresu przygotowywania konspektu witryny internetowej i materiałów do serwisu www oraz wykorzystywanie narzędzi przydatnych przy zarządzaniu witryną internetową. Sposób prowadzenia szkolenia (wykłady połączone z warsztatami) oraz przygotowania materiałów szkoleniowych nadal nie uległ żadnym modyfikacjom.

**„Elektroniczny obieg dokumentów w firmie”** - Szkolenie zostało zaplanowane na 23-24.10.2006 r. Planowaliśmy zaprosić na nie 11 osób. Wymagania, co do warunków związanych z zakwaterowaniem, wyżywieniem oraz wyposażeniem sali szkoleniowej nie zmieniły się. Zakładaliśmy, że szkolenie będzie trwało dwa dni, a harmonogram pozostanie taki sam, jak na poprzednich szkoleniach. Zaplanowaliśmy także transport uczestników na miejsce szkolenia. Główne tematy, jakie powinny zostać poruszone na szkoleniu to techniki i metody obiegu dokumentów, konfiguracja i







Wsparcie Adaptacyjności Małych Przedsiębiorstw  
Projekt realizowany przy udziale środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Inicjatywy Wspólnotowej EQUAL

przystosowanie oprogramowania. Forma prowadzenia szkolenia pozostaje bez zmian. Szkolenie, ze względu na liczną grupę uczestników będzie prowadziło dwóch trenerów. Zakładaliśmy przygotowanie materiałów szkoleniowych przez trenerów. Szkolenie z tego zakresu organizowaliśmy tylko w I cyklu Projektu, gdyż podczas II cyklu nie było na nie zapotrzebowania.

**„Podstawy zarządzania i promocja strony www”** – Szkolenie zostało zaplanowane na 16-17.06.2007 r. Wzięło w nim udział 11 osób. Wymagania, co do warunków związanych z zakwaterowaniem, wyżywieniem oraz wyposażeniem sali szkoleniowej nie zmieniły się. Zakładaliśmy, że szkolenie będzie trwało dwa dni, a harmonogram pozostanie taki sam, jak na poprzednich szkoleniach. Zaplanowaliśmy także transport uczestników na miejsce szkolenia. Główne tematy, jakie powinny zostać poruszone na szkoleniu to sposoby promocji serwisu internetowego, sposoby na zwiększenie popularności serwisu www, wykorzystywanie narzędzi przydatnych przy zarządzaniu witryną internetową. Forma prowadzenia szkolenia pozostaje bez zmian. Szkolenie, ze względu na liczną grupę uczestników będzie prowadziło dwóch trenerów. Zakładaliśmy przygotowanie materiałów szkoleniowych przez trenerów.

Odbyły się wszystkie szkolenia, które były zaplanowane. Szkolenia zostały przeprowadzone w Hotelu Relaks w Karpaczu. Wybór hotelu nie był przypadkowy. Po długich poszukiwaniach hotelu, który będzie w stanie zapewnić beneficjentom przede wszystkim odpowiednio wyposażoną salę szkoleniową znaleźliśmy ten właśnie hotel. Doskonale spełniał on wymagania, które sobie postawiliśmy. W hotelu beneficjenci mieli zapewnione wyżywienie, nocleg oraz salę szkoleniową z dostępem do Internetu. Szkolenia były dwudniowe i przebiegały zgodnie z zaplanowanym harmonogramem. Zapewniliśmy również beneficjentom transport na szkolenia. Uczestnicy szkoleń zdobyli praktyczną wiedzę, która z pewnością będzie dla nich dużym ułatwieniem przy realizacji codziennych obowiązków służbowych. Szkolenia miały formę warsztatów, połączonych z dyskusjami oraz wymianą doświadczeń uczestników. Każdy z uczestników miał do dyspozycji komputer z dostępem do Internetu oraz materiały szkoleniowe w formie papierowej.

Po zakończonych szkoleniach wyjazdowych (w Karpaczu) firmy uczestniczyły w szkoleniach organizowanych bezpośrednio w ich siedzibach/ biurach. W pierwszym cyklu Projektu liczba dni szkoleń w firmach była ustalona odrębnie dla każdego tematu szkolenia. W drugim cyklu Projektu liczba dni szkoleń w firmie ustalana była indywidualnie dla każdej firmy. Ten etap realizacji działania w cyklu I różnił się zdecydowanie od tego samego etapu w cyklu II także tym, że w II cyklu dopuściliśmy możliwość nie brania udziału w szkoleniach wyjazdowych, a skorzystania jedynie ze szkoleń wewnętrznych oraz wdrożeń. Umożliwienie naszym beneficjentom skorzystania z najbardziej dogodnej dla nich formy szkolenia, przyczyniło się naszym zdaniem do jeszcze większego dostosowania się do potrzeb przedsiębiorców.





Wsparcie Adaptacyjności Małych Przedsiębiorstw  
Projekt realizowany przy udziale środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Inicjatywy Wspólnotowej EQUAL

## 5.1 Podsumowanie

W ramach Projektu przeszkoliliśmy pracowników 40 firm z zakresu zastosowania najnowszych technologii informacyjno - komunikacyjnych. Tematy szkoleń i ich poziom dostosowywane były do wiedzy konkretnych odbiorców, w wyniku czego, przeprowadzono 12 szkoleń tematycznych, które bardzo dobrze trafiały w oczekiwania naszych beneficjentów. Świadczą o tym przede wszystkim wysokie oceny szkoleń.

Szkolenia prowadzili wysokiej klasy trenerzy posiadający niezbędną wiedzę z zakresu technologii IT, dzięki czemu zajęcia były bardzo interesujące, uczestnicy mogli dowiedzieć się z nich o wielu ciekawostkach, trenerzy służyli pomocą. Szkolenia odbyły się w hotelu zlokalizowanym w Karpaczu, dzięki czemu udało się odciągnąć uczestników szkolenia od codziennych zajęć i skupić ich uwagę na zajęciach. Średnio w szkoleniu udział brały po 2 osoby z danej firmy. Uczestnicy szkoleń mieli zapewniony transport, materiały szkoleniowe, noclegi, wyżywienie i wszystkie niezbędne rzeczy. Podczas organizacji i realizacji szkoleń staraliśmy się zapewnić równe szanse wszystkim beneficjentom. Jeden z uczestników szkoleń wyjazdowych jest osobą niepełnosprawną, dlatego też zapewniliśmy mu transport samochodem. Dzięki temu nie musiał dojeżdżać do punktu zbiorczego, z którego odjeżdżał bus z pozostałymi uczestnikami szkolenia. Szkolenia były prowadzone na dwóch poziomach, I poziom dla zaawansowanych i II poziom dla mniej zaawansowanych. Dzięki temu każdy z uczestników mógł w nich znaleźć coś dla siebie. Zadanie przebiegło zgodnie z założeniami.

## 6. Wdrożenia specjalistycznych systemów, testowanie opracowanego modelu we współpracy z wybranymi firmami

Termin realizacji działań: I cykl: IX - XI 2006 oraz II cykl: VII – IX 2007

Osoby odpowiedzialne za realizację tego etapu działań: Eksperti ds. wdrożeń: Jarosław Żulpo, Jacek Skromniuk, Krzysztof Olsztyński, Mateusz Dąbrowski, Marcin Durczak, Anna Świątkowska, Łukasz Holka, Zbigniew Holka

W I cyklu Projektu we wdrożeniach brali udział tylko i wyłącznie pracownicy firm, które uczestniczyły w szkoleniach z poszczególnych zakresów. Przewidziano odpowiednio 2 dni wdrożeń dla tematu „Efektywne wykorzystanie Internetu w firmie”, 6 dni wdrożeń dla tematu „System





Wsparcie Adaptacyjności Małych Przedsiębiorstw  
Projekt realizowany przy udziale środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Inicjatywy Wspólnotowej EQUAL

zarządzania kontaktami z klientami – CRM”, 3 dni wdrożeń dla tematu „Zarządzanie projektem strony internetowej” oraz 6 dni wdrożeń dla tematu „Elektroniczny obieg dokumentów w firmie”.

W II cyklu Projektu nieco zmieniono podejście do tematu wdrożeń i każda firma uczestniczyła w różnej ilości dni wdrożeń – w zależności od potrzeb.

## 6.1 Podsumowanie

Po zakończonym procesie szkoleniowym przyszedł czas na powtórkę i sprawdzenie wiedzy w praktyce. Na tym też (między innymi) polegał proces wdrożeń. Nasi eksperci ds. wdrożeń wspólnie z beneficjentami wdrażali wewnątrz firm nowoczesne rozwiązania informacyjno - komunikacyjne. Wszystkie wdrożenia zostały przeprowadzone zgodnie z planem i bez większych zakłóceń, czy problemów. Cały proces przebiegał bardzo sprawnie.

### W pierwszym cyklu Projektu wsparciem objęto:

- 8 osób w wieku 16-24 lata (w tym 5 mężczyzn oraz 3 kobiety),
- 36 osób w wieku 25-49 lat (w tym 21 mężczyzn oraz 15 kobiet),
- 12 osób w wieku 50 i więcej lat (w tym 4 mężczyzn oraz 8 kobiet).

### Charakterystyka osób objętych wsparciem w pierwszym cyklu Projektu:

#### Wykształcenie

- 4 osoby posiadające wykształcenie zawodowe (w tym 2 mężczyzn oraz 2 kobiety),
- 23 osoby posiadające wykształcenie średnie (w tym 9 mężczyzn oraz 14 kobiet),
- 29 osób posiadających wykształcenie wyższe (w tym 19 mężczyzn oraz 10 kobiet).

#### Miejsce zamieszkania

- 48 osób zamieszkałych w obszarach miejskich (w tym 27 mężczyzn oraz 21 kobiet),
- 8 osób zamieszkałych w obszarach wiejskich (w tym 3 mężczyzn oraz 5 kobiet).

### Liczba osób, które dzięki wsparciu podniosły swoje kwalifikacje to:

- 22 mężczyzn,
- 16 kobiet.

### W drugim cyklu Projektu wsparciem objęto:

- 7 osób w wieku 16-24 lata (w tym 6 mężczyzn oraz 1 kobietę),
- 20 osób w wieku 25-49 lat (w tym 13 mężczyzn oraz 7 kobiet),
- 13 osób w wieku 50 i więcej lat (w tym 6 mężczyzn oraz 7 kobiet).

### Charakterystyka osób objętych wsparciem w pierwszym cyklu Projektu:

#### Wykształcenie

- 3 osoby posiadające wykształcenie zawodowe (w tym 2 mężczyzn oraz 1 kobietę),







Wsparcie Adaptacyjności Małych Przedsiębiorstw  
Projekt realizowany przy udziale środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Inicjatywy Wspólnotowej EQUAL

- 24 osoby posiadające wykształcenie średnie (w tym 14 mężczyzn oraz 10 kobiet),
- 13 osób posiadających wykształcenie wyższe (w tym 9 mężczyzn oraz 4 kobiety).

Miejsce zamieszkania

- 38 osób zamieszkałych w obszarach miejskich (w tym 23 mężczyzn oraz 15 kobiet),
- 2 osoby zamieszkałe w obszarach wiejskich (w tym 2 mężczyzn oraz 0 kobiet).

Liczba osób, które dzięki wsparciu podniosły swoje kwalifikacje to:

- 23 mężczyzn,
- 14 kobiet.

Średnia liczba godzin spędzonych przez beneficjentów ostatecznych w Projekcie wyniosła:

- 43,85 osobogodziny w przypadku mężczyzn,
- 44,20 osobogodziny w przypadku kobiet.

## 7. Pomiar rezultatów twardych i miękkich Projektu

Firma heapmail Internet Solutions sp. z o.o. jest odpowiedzialna za dokonanie pomiaru osiągnięcia rezultatów twardych i miękkich, zakładanych przez Projekt, wśród swoich beneficjentów ostatecznych. Za realizację tego zadania odpowiedzialny jest Asystent ds. ewaluacji i pomiaru rezultatów twardych i miękkich projektu WAMP.

W celu wypełnienia obowiązku pomiaru wspomnianych rezultatów, wśród beneficjentów firmy heapmail Internet Solutions sp. z o.o. prowadzone są ankiety oceniające stopień osiągnięcia rezultatów miękkich i twardych. Ankiety wypełniane są przez beneficjentów podczas wizyt w ich firmach. Z przeanalizowanych ankiet wynika, iż zdecydowanie zwiększyła się świadomość pracowników na temat konieczności podnoszenia kwalifikacji (w tym pracowników w wieku 50+), zwiększył się stopień dostosowania kwalifikacji pracowników do potrzeb pracodawców (w tym pracowników w wieku 50+), nastąpiło zwiększenie stopnia dostosowania umiejętności pracowników do wymogów stawianych przez społeczeństwo informacyjne (także pracowników w wieku 50+). Zauważono wzrost zainteresowania pracowników firm biorących udział w Projekcie narzędziami z dziedziny IT, a także wzrost świadomości odnośnie konieczności ich wykorzystywania w codziennej pracy. Wszystkie wspomniane rezultaty miękkie osiągnięte zostały dzięki przeprowadzeniu szkoleń z zakresu wykorzystania Internetu, Elektronicznego obiegu dokumentów oraz Systemu zarządzania kontaktami z Klientami – CRM.





Wsparcie Adaptacyjności Małych Przedsiębiorstw  
Projekt realizowany przy udziale środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Inicjatywy Wspólnotowej EQUAL

---

W związku z tym, iż etap pomiaru stopnia osiągnięcia rezultatów będzie trwał do marca 2008 roku, nie jesteśmy jeszcze w stanie przedstawić wszystkich jego aspektów.

## 8. Stworzenie strony internetowej Partnerstwa Narodowego WAMP oraz administracja stroną

Firma heapmail Internet Solutions sp. z o.o. miała za zadanie stworzyć stronę internetową Partnerstwa Narodowego WAMP, a następnie zarządzać tą stroną, wprowadzać wszelkie nowości dotyczące Projektu, informować za pośrednictwem strony o wszystkich aktualnie realizowanych działaniach.

Stworzona witryna internetowa spełnia wszelkie założenia. Składa się ona z sześciu podstron:

O projekcie – podstrona ta zawiera opis specyfiki oraz założeń Projektu, informacje na temat źródeł finansowania.

Partnerzy – z tej zakładki możemy dowiedzieć się czegoś więcej o podmiotach realizujących Projekt WAMP, znajdują się tutaj krótkie opisy działalności poszczególnych Partnerów Projektu oraz adresy ich stron internetowych.

Modele wsparcia – z tej zakładki możemy pobrać modele wsparcia stworzone przez poszczególnych Partnerów.

Beneficjenci – podstrona ta opisuje po krótce kto może być beneficjentem ostatecznych Projektu WAMP, odpowiada na pytanie jakie wymaganie należy spełnić aby nim zostać.

Aktualności – podstrona aktualizowana na bieżąco, zawiera informacje o realizowanych w danym okresie czasu działaniach (szkoleniach, spotkaniach, konferencjach).

Kontakt – zakładka z danymi kontaktowymi wszystkich Partnerów Projektu.

Posiadanie przez Partnerstwo strony internetowej jest niewątpliwie wielkim plusem, jednak witryna taka powinna powstać przed rozpoczęciem jakichkolwiek działań związanych z realizacją Projektu. Będzie miała wtedy szansę przyczynić się do zwiększenia poziomu zaufania beneficjentów.



Wsparcie Adaptacyjności Małych Przedsiębiorstw  
Projekt realizowany przy udziale środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Inicjatywy Wspólnotowej EQUAL

## 9. Zobowiązania wynikające z umowy TCA

Do zadań firmy heapmail Internet Solutions sp. z o. o., wynikających z umowy TCA, należało opracowanie platformy komunikacyjnej i ponadnarodowej strony internetowej Partnerstwa K.I.T.E.

Wyznaczone zostały następujące terminy realizacji poszczególnych etapów prac związanych z realizacją platformy:

- Pierwszy zarys koncepcji platformy – październik 2005,
- Tworzenie – koniec stycznia 2006,
- Umieszczenia danych – koniec marca 2006,
- Wrzesień 2007 – decyzja o kontynuacji Equal,
- Kontynuacja i aktualizacje – marzec 2006 – grudzień 2007.

Nad realizacją tego zadania pracowali wyspecjalizowani eksperci: Programista – Marek Sroczyński, Koder – Paweł Kowalczyk, Projektant – Łukasz Holka, Administrator – Krzysztof Olsztyński.

Stworzenie platformy komunikacyjnej miało służyć usprawnieniu komunikacji pomiędzy Partnerami ponadnarodowymi, szybkiej i bezproblemowej wymianie informacji. Poniżej zamieszone zostały wytyczne dotyczące platformy komunikacyjnej.

### *Charakterystyka użytkowników systemu:*

**Administrator Systemu** – Jest głównym administratorem systemu – m.in. odpowiedzialny za prawidłowe działanie całej platformy komunikacyjnej. Koordynuje otwieranie głównych projektów i zakładanie liderów w systemie.

Jednostka: Partner odpowiedzialny za realizację platformy od strony programowej.

**Lider Projektu** – (np. WAMP) – Jest osobą odpowiedzialną za realizację całego projektu, do jego ważniejszych zadań należy nadzór, kontrola i koordynacja realizacji poszczególnych głównych zadań w harmonogramie projektu. Zadaniem lidera jest również zakładanie nowych DP w systemie, odpowiedzialnych za realizację częściowych działań w projekcie.

Jednostka: Wybrany Partner (DP) – Lider projektu

**DP Manager** – Jest osobą odpowiedzialną za realizację zleconych zadań, działań w projekcie, zleconych przez Lidera Projektu. W obrębie własnej organizacji może dzielić przydzielone zadania, działania na podziałania i zlecać użytkownikom w obrębie własnej organizacji.





Wsparcie Adaptacyjności Małych Przedsiębiorstw  
Projekt realizowany przy udziale środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Inicjatywy Wspólnotowej EQUAL

---

Jednostka: Partner (DP)

**DP User** - Jest użytkownikiem systemu. Każdy użytkownik systemu posiada dostęp do kalendarza, listy To Do, kontaktów, beneficjentów SME, listy plików, Projektów, rozliczania pracy i forum. Podlega pod DP managera, który zleca czynności związane z Projektem.

Jednostka – Partner (DP)

#### *Opis funkcjonalności systemu:*

System opracowany zostanie jako witryna sieci Web z ograniczonym dostępem. Każdy z użytkowników po podaniu własnego unikalnego identyfikatora i hasła zostanie zalogowany do systemu.

Autoryzacja w systemie nada określone prawa użytkownikowi w systemie.

#### *Zarządzanie Projektem i Zasobami w systemie:*

Zakłada się, że największe prawa w systemie będzie posiadał **Administrator Systemu**. Administrator Systemu będzie posiadał uprawnienia do:

- zakładania nowych projektów,
- zakładania nowych DP,
- określania wśród DP - Lidera Projektu, odpowiedzialnego za prowadzenie Projektu.

Przykładem Głównego Projektu w systemie jest Projekt WAMP.

**Lider projektu** – wyznaczona osoba z podmiotu wybranego z wszystkich DP uczestniczących w danym projekcie. Głównym zadaniem Lidera, jest przygotowanie harmonogramu realizacji głównego Projektu, oraz przydzielenie poszczególnych zadań, działań na partnerów DP uczestniczących w Projekcie.

**DP manager** – każdy z managerów (osób odpowiedzialnych za realizację zadań, działań w obrębie organizacji partnera DP) w swoim profilu będzie miał możliwość wglądu (w trybie tylko do odczytu) do Głównego Projektu. Pozwoli to każdemu z Partnerów na bieżące śledzenie postępu w pracach nad Projektem. Każde podzadanie, działanie w systemie zlecone dla DP do realizacji, będzie widoczne dla DP managera tej organizacji jako „lokalny Projekt”. Lokalny Projekt o narzuconych ramach (ramy czasowe, budżetowe) przez Lidera Projektu, DP manager będzie mógł podzielić na podzadania i zlecić je swoim pracownikom (DP user) w obrębie swojej organizacji.



INTERNET SOLUTIONS





Wsparcie Adaptacyjności Małych Przedsiębiorstw  
Projekt realizowany przy udziale środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Inicjatywy Wspólnotowej EQUAL

### *Funkcjonalność przewidziana dla każdego użytkownika w platformie komunikacyjnej:*

Każdy z użytkowników systemu będzie posiadał dostęp do następujących funkcji w systemie:

- Kalendarza,
- Listy To Do,
- Kontaktów,
- Listy Beneficjentów SME,
- Biblioteki Plików,
- Projektów,
- Listy ekspertów,
- Forum.

W zależności od pełnionej funkcji w systemie użytkownik będzie widział własne, lub własne i swych podwładnych działania w systemie (kalendarze, listy To Do, zadania do wykonania, podzadania w Projektach). Poszczególne funkcje zostaną dokładniej opisane poniżej.

### **Summary (Start Page)**

Strona startowa. Po poprawnej autoryzacji (zalogowania się w systemie) każdy z użytkowników przejdzie na tzw. Stronę startową gdzie zostaną zebrane najważniejsze informacje w indywidualnym profilu użytkownika. Na tej stronie przewiduje się realizację nowości (Events), przypomnienia z kalendarza, czyli co dziś mamy do wykonania, oraz zestawienie % wykonania zleconych zadań.

### **Kalendarz**

W zakładce kalendarza będzie można dokładnie rozplanowywać sobie każdy dzień. System dopuszcza planowanie aktywności dotyczącej:

- realizowanego Projektu,
- zadań realizowanych w obrębie aktualnie wykonywanej pracy zawodowej,
- planowania prywatnego czasu.

Managerowie w obrębie swojej organizacji mają wgląd w kalendarze swych podwładnych, posiadają możliwość aranżacji – planowania dni swoim podwładnym.

Każdy z Partnerów będzie mógł zdefiniować swoje zasoby, które będą mogły być rezerwowane przez pracowników (np. Samochody służbowe, sale konferencyjne, projektory, etc). W





Wsparcie Adaptacyjności Małych Przedsiębiorstw  
Projekt realizowany przy udziale środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Inicjatywy Wspólnotowej EQUAL

przypadku próby rezerwacji zaalokowanego zasobu zostanie to zgłoszone komunikatem: „Użytkownik o nazwie od godz. do godz. korzysta już z zasobu”.

Do każdej aktywności można będzie dodatkowo dołączyć notatkę, przypisać daną aktywność do wybranego kontaktu, beneficjenta SME, czy zakwalifikować jako część realizowanego działania w obrębie realizowanego projektu.

### Lista To Do

Lista zadań do realizacji. Każdy użytkownik systemu może zdefiniować własną listę spraw do realizacji. Lista umożliwia przydzielanie poszczególnym zadaniom priorytetów, oraz terminów ich wykonania tzw. deadline'ów. System automatycznie posortuje zadania od najważniejszych do tych mniej ważnych. Sposób sortowania będzie funkcją czasu, oraz priorytetów zadanych przez nas. Managerowie będą mieli możliwość dodawania do To Do swoich pracowników zadań do wykonania.

Każde z zadań będzie można zakwalifikować jako związane z projektem, z własną pracą zawodową lub zadanie prywatne.

Do każdego zadania będzie można dodać notatkę, przypisać plik (np. Ofertę). Dane zadanie można przypisać pod konkretny kontakt, beneficjenta SME lub sklasyfikować jako zadanie w realizowanym Projekcie.

### Kontakty

Zakładka kontaktów będzie zawierać wszystkie kontakty, jakie są potrzebne do prawidłowego funkcjonowania organizacji i komunikacji pomiędzy DP. Wszystkie kontakty będą podzielone na funkcjonalne grupy w obrębie wykonywanego projektu. Każdy Partner oprócz partnerskich kontaktów, będzie mógł dodawać własne firmowe kontakty do systemu, oraz własne prywatne kontakty.

Kontakty firmowe, będą widoczne tylko i wyłącznie w obrębie organizacji Partnera, kontakty prywatne użytkownika będą widoczne tylko i wyłącznie dla danego użytkownika, który je wpisał.

### Lista Beneficjentów SME

Każdy Partner będzie mógł umieszczać w tej zakładce swoich beneficjentów. Część z tych beneficjentów będzie brała udział w Projekcie. Każdy dodany beneficjent będzie mógł (lecz nie musi) być udostępniony ogółowi – czyli wszystkim Partnerom wszystkich realizowanych Projektów. Każda wpisana firma będzie dokładnie opisana i skatalogowana.

Zakładka ta będzie wyposażona w rozbudowaną przeglądarkę i wyszukiwarkę beneficjentów wg zadanych kryteriów, tak by w przyszłości sprawnie i szybko korzystać z bazy SME (małych i średnich przedsiębiorstw) na potrzeby tego i przyszłych Projektów.



INTERNET SOLUTIONS





Wsparcie Adaptacyjności Małych Przedsiębiorstw  
Projekt realizowany przy udziale środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Inicjatywy Wspólnotowej EQUAL

---

Do każdego beneficjenta będzie można przypisać określoną aktywność np. Spotkanie, dodać do listy To Do przygotowanie np. oferty, oraz będzie możliwość kojarzenia plików (ofert, wycen, umów).

### Biblioteka Plików

Biblioteka plików jest centralnym miejscem gdzie przechowywane będą wszystkie informacje dotyczące prowadzonego Projektu. Biblioteka plików zintegrowana zostanie z innymi zakładkami, co oznacza, że przykładowo do klienta, lub beneficjenta będzie można załączyć plik o ofertą.

Biblioteka plików będzie posiadać system wersjonowania i historię zmian, co oznacza że będziemy mogli sprawdzić kto i kiedy dokonał zmiany dokumentu, w każdej chwili będziemy mogli cofnąć się do dowolnej wersji dokumentu.

Każdy dokument będzie można wyciągnąć z repozytorium z atrybutem tylko do odczytu lub do wykonania zmian. Prawo do dokonywania zmian powoduje zablokowanie dokumentu do czasu zwrócenia go przez aktualnego autora (w tym przypadku dopuszcza się pobieranie dokumentu tylko do odczytu).

W bibliotece plików przewiduje się umieszczanie dokumentów dotyczących Projektów, czyli:

- wniosków,
- formularzy,
- projektów umów,
- zaleceń,
- programów,
- pracy zawodowej,
- plików prywatnych.

### Projekty

W zakładce Projektów, każdy Partner realizujący swe zadania, będzie widział dwa projekty związane z aktywnością na rzecz Projektu.

**Projekt Główny** – który będzie widoczny w trybie tylko do odczytu. Wizualizacja Głównego Projektu ma za zadanie prezentować aktualny stan prac nad Projektem. Każdy z użytkowników może sprawdzać postęp prac nad Projektem. DP user, DP manager (zwykły użytkownik) będzie miał możliwość przeglądania Projektu na poziomie podstawowym (tzn. Tylko prezentacja harmonogramu projektu z zadaniami i podzadaniami z ogólnym % wykonania prac), Lider







Wsparcie Adaptacyjności Małych Przedsiębiorstw  
Projekt realizowany przy udziale środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Inicjatywy Wspólnotowej EQUAL

---

Projektu posiada pełny wgląd w realizację Projektu, zadania, działania i podział prac (wraz z % realizacją) przez DP managera na DP userów (prawa tylko do przeglądania).

**Projekt Lokalny** – jest działaniem, za które jest odpowiedzialny dany Partner DP. Lider Projektu po określeniu harmonogramu prac (działań), ustala w systemie kto jest odpowiedzialny za ich realizację. Każde działanie Projektu Głównego jest dla Partnera DP Projektem lokalnym do wykonania. W obrębie przekazanego Projektu DP manager następnie dokonuje podziału działania na poszczególne zadania dla swoich pracowników (DP user) w swojej organizacji. Każdy pracownik (DP user), któremu zostało zlecone wykonanie zadania, realizuje je alokując odpowiednie zasoby, planując swój czas, spotkanie z SME, etc. Po zakończeniu pracy nad przydzielonym zadaniem dokonuje rozliczenia czasu pracy. Tzn. uzupełnia kartę pracy – czyli kiedy i ile czasu poświęcił na realizację zadania. System automatycznie zlicza czasy realizacji zadań, i na tej podstawie określa teoretyczny % zaawansowania prac.

Lider Projektu – w Projekcie Głównym, a DP manager w swoim Projekcie lokalnym na bieżąco otrzymuje statystykę i porównania czasów założonych z czasem poświęconym na realizację zlecone zadania.

## Lista Ekspertów

Zakładka „Lista ekspertów” jest miejscem gdzie publikowane będą listy ekspertów, doradców, osób „person in charge”, jakie sprawdziły się podczas wykonywania innych Projektów i z którymi warto w przyszłości współpracować.

Publikowane będą również analogicznie czarne listy – osób, na które należy uważać w przypadku angażowania w przyszłe zadania, podzadania. Każdy DPmanager będzie posiadał możliwość dopisywania, modyfikacji wpisów w listach osób, które poleca do współpracy.

Listy ekspertów mają na celu ułatwienie dobierania zasobów ludzkich do realizacji zadań, działań, oraz innych przyszłych Projektów.

## Forum

Forum jest to miejsce gdzie każdy z użytkowników platformy komunikacyjnej będzie mógł wymieniać publicznie informację z innymi partnerami Projektu. Forum będzie podzielone na grupy tematyczne gdzie m.in. będą publikowane informacje o bieżących działaniach, potrzebach, uwagach, spostrzeżeniach.

Technologia wykonania platformy komunikacyjnej:







Wsparcie Adaptacyjności Małych Przedsiębiorstw  
Projekt realizowany przy udziale środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Inicjatywy Wspólnotowej EQUAL

---

System operacyjny: Linux

Język programowania: JAVA,

Server web: apache 2.x

Server aplikacyjny: Tomcat 5.x

Server baz danych: PostgreSQL 8.x

Aplikacja zostanie w technologii Thin Client, jako witryna sieci Web. Model: MVC. Inne wykorzystane technologie: Java Server Faces, Spring, hibernate.

System platformy komunikacyjnej opracowany zostanie w języku angielskim. Technologia, w jakiej zostanie wykonany system umożliwi lokalizację interface'ów użytkownika.

Administrator Sytemu dopuszcza możliwość lokalizacji przez Lidera Projektu w kraju, jaki zgłosi taką potrzebę. Lokalizacja nastąpi wg specyfikacji jaka zostanie dostarczona Liderowi.

Firma heapmail Internet Solutions sp. z o.o. wywiązała się w pełni z powierzonego jej zadania.

Z końcem października 2005 r. Partnerzy ponadnarodowi otrzymali projekt platformy komunikacyjnej, który bardzo się spodobał i został jednogłośnie zaakceptowany. Partnerzy otrzymali też instrukcję użytkownika do platformy napisaną w języku angielskim.



W | A | M | P

Wsparcie Adaptacyjności Małych Przedsiębiorstw  
Projekt realizowany przy udziale środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Inicjatywy Wspólnotowej EQUAL



Pozostało nam tylko czekać na ewentualne uwagi dotyczące funkcjonowania platformy od naszych Partnerów z Włoch, którzy byli odpowiedzialni za wypełnienie platformy treścią oraz testowanie jej. Cały czas prowadzona była korespondencja e-mailowa z Włochami.

Zbliżał się termin zakończenia prac nad stworzeniem platformy, a my nadal nie mieliśmy jednoznacznych wytycznych dotyczących ewentualnych zmian od Włochów. Prowadzona była korespondencja ponagląca ich, jednak nie przynosiła ona zadowalających rezultatów. W międzyczasie sami, w miarę możliwości, testowaliśmy działanie platformy i poprawialiśmy znalezione błędy.

Nawet w sierpniu nadal nie wiedzieliśmy jakie będą losy platformy. We wrześniu otrzymaliśmy informację, że możemy umieścić platformę K.I.T.E. ([www.equal-kite.org](http://www.equal-kite.org)) na oficjalnej, ogólnodostępnej stronie internetowej (wcześniej znajdowała się ona na stronie testowej). Dopiero podczas spotkania na Słowacji, które odbyło się w dniach 28-30.09.2006 r. ustalone zostały





Wsparcie Adaptacyjności Małych Przedsiębiorstw  
Projekt realizowany przy udziale środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Inicjatywy Wspólnotowej EQUAL

---

ostatecznie wszystkie szczegóły dotyczące platformy. Po powrocie ze spotkania wprowadzone zostały wszystkie zmiany, jakie powinny zostać dokonane zdaniem Partnerów. Na spotkaniach, które odbyły się we Wrocławiu oraz w Oviedo w Hiszpanii w 2007 roku próbowano ustalić z pozostałymi Partnerami możliwość utrzymywania platformy po zakończeniu Projektu, jednak nie podjęto ostatecznych decyzji.



INTERNET SOLUTIONS





Wsparcie Adaptacyjności Małych Przedsiębiorstw  
Projekt realizowany przy udziale środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Inicjatywy Wspólnotowej EQUAL

## **V. MODEL WSPARCIA MAŁYCH FIRM PRODUKCYJNYCH W ZAKRESIE STOSOWANIA NOWYCH TECHNOLOGII INFORMACYJNO - KOMUNIKACYJNYCH**

### **1. Wprowadzenie**

Jak wynika z raportu o stanie sektora małych i średnich przedsiębiorstw w Polsce, przygotowanego przez Polską Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości we współpracy z Ministerstwem Gospodarki Pracy i Polityki Społecznej, będącego kontynuacją rozpoczętej przed ośmiu laty inicjatywy Polskiej Fundacji Promocji i Rozwoju Małych i Średnich Przedsiębiorstw, liczba przedsiębiorstw będących własnością osób fizycznych i zatrudniających do 9 osób wynosiła w 2002 r. 1 609 092 jednostek, co stanowiło 92,7% ogólnej liczby przedsiębiorstw aktywnych na koniec tego roku. Dochody (przychody minus koszty) przypadające na firmę wspomnianego typu wzrosły z 24,1 tys. zł w 1999 r. do 26,4 tys. zł w 2000 r. i do 28,4 tys. zł w 2001 r., natomiast w 2002 r. spadły do 25,7 tys. zł, czyli o 9,5% w porównaniu z rokiem poprzednim.

Tabela 1. Dochody w przeliczeniu na przedsiębiorstwo zatrudniające do 9 osób i będące własnością osób fizycznych według sekcji gospodarki w latach 2000-2002

Sekcje gospodarki	Dochody na przedsiębiorstwo w tys. zł			Dynamika dochodów (rok poprzedni = 100%)		Dynamika liczby przedsiębiorstw (rok poprzedni = 100%)	
	2000	2001	2002	2001	2002	2001	2002
Ogółem	26,4	28,4	25,7	107,6	90,5	92,4	105,0
Górnictwo i kopalnictwo	49,4	60,4	48,7	122,3	80,6	98,8	122,6
Przetwórstwo przemysłowe	28,4	33,7	31,2	118,7	92,6	89,0	105,2
Wytwarzanie i zaopatrywanie w energię elektryczną, gaz i wodę	47,5	27,1	57,4	57,1	211,8	80,0	118,0
Budownictwo	31,9	34,4	32,3	107,8	93,9	83,4	105,8
Handel i naprawy	27,0	27,3	25,2	101,1	92,3	92,7	101,3
Hotele i restauracje	11,4	13,1	11,9	114,9	90,8	90,4	106,0
Transport, gospodarka magazynowa i łączność	21,8	27,3	26,7	125,2	97,8	87,5	109,3
Pośrednictwo finansowe	26,3	33,7	22,5	128,1	66,8	102,7	100,3
Obsługa nieruchomości i firm; nauka	33,5	32,7	28,3	97,6	86,5	103,0	108,4
Edukacja	18,6	17,4	15,5	93,5	89,1	90,4	110,5
Ochrona zdrowia	15,6	20,2	20,8	129,5	103,0	106,0	101,4
Pozostała działalność usługowa	15,2	16,0	11,1	105,3	69,4	81,0	123,4

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych GUS.





Wsparcie Adaptacyjności Małych Przedsiębiorstw  
Projekt realizowany przy udziale środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Inicjatywy Wspólnotowej EQUAL

Spadek, po okresie nieprzerwanego wzrostu, dochodów firm zatrudniających do 9 osób w przeliczeniu na jeden zakład spowodowany był bezpośrednio wzrostem liczby przedsiębiorstw o 5%. Podstawową przyczyną zmniejszenia się przychodów był bez wątpienia ograniczony popyt na produkty i usługi omawianych przedsiębiorstw oraz konkurencja ze strony firm większych, np. w handlu. Wziąć należy również pod uwagę, że nowe firmy, które weszły w 2002 r. do tego sektora, były w większości firmami jednoosobowymi, a dochody przedsiębiorstw jednoosobowych są bez wątpienia niższe niż zakładów zatrudniających więcej osób. Tak więc część spadku dochodów przypadających na przedsiębiorstwo w 2002 r. wynika z samej zmiany struktury sektora firm najmniejszych, biorąc jako kryterium badania tej struktury liczbę osób zatrudnianych w przedsiębiorstwach.

Małe firmy stanowią największy odsetek przedsiębiorstw działających na terenie naszego kraju. Biorąc pod uwagę stały i prężny rozwój dużych, konkurencyjnych firm oraz ciągły wzrost ich ilości, postawiliśmy sobie za cel wspieranie małych firm produkcyjnych z terenu Dolnego Śląska, którym coraz trudniej jest walczyć z międzynarodowymi potentatami, zwłaszcza w takich dziedzinach jak produkcja. Skupiliśmy się na województwie dolnośląskim, gdyż jest nam ono najlepiej znane. Główną zaletą dużych korporacji jest ciągle doskonalenie, nieustanne poszukiwanie coraz to lepszych rozwiązań. Patrząc natomiast na małe firmy, odnosi się wrażenie, że pewne utarte wzorce, przyjęte niegdyś rozwiązania stosowane są nieustannie, bez względu na postęp techniczny oraz technologiczny. Partnerstwo na Rzecz Rozwoju WAMP – Wsparcie Adaptacyjności Małych Przedsiębiorstw postawiło sobie za zadanie pokazać właścicielom tych właśnie małych firm, jak ważne jest ciągle doskonalenie umiejętności ich pracowników. Celem Partnerstwa jest poszerzenie umiejętności pracowników w zakresie korzystania z nowych technologii informacyjno – komunikacyjnych, a konkretnie: Internetu, oprogramowania do obiegu dokumentów, oprogramowania do zarządzania małą firmą. Część beneficjentów ostatecznych Projektu stanowili pracownicy starsi wiekiem, gdyż to oni stanowią grupę pracowników najbardziej narażonych na utratę pracy z powodu braku posiadania umiejętności wymaganych przez pracodawców.

Model wsparcia małych firm produkcyjnych w zakresie stosowania nowych technologii informacyjno - komunikacyjnych, powstał w wyniku udziału firmy heapmail Internet Solutions sp. z o.o. w Projekcie WAMP - Wsparcie Adaptacyjności Małych Przedsiębiorstw.

Firma heapmail Internet Solutions sp. z o.o. jest w Projekcie Partnerem odpowiedzialnym za:

1. Stworzenie modelu wsparcia małych firm produkcyjnych w zakresie stosowania nowych technologii informacyjno - komunikacyjnych.
2. Opracowanie i wdrożenie międzynarodowej platformy informacyjno - komunikacyjnej K.I.T.E.







Wsparcie Adaptacyjności Małych Przedsiębiorstw  
Projekt realizowany przy udziale środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Inicjatywy Wspólnotowej EQUAL

Firma heapmail Internet Solutions sp. z o.o. to dynamicznie rozwijająca się Spółka oferująca rozwiązania internetowe na miarę potrzeb Klienta. Nasza firma powstała w 1997 roku. Jej twardy fundament tworzą wysokiej klasy specjaliści, którzy wkładają wiele pracy i wysiłku w dynamiczny rozwój firmy. W dzisiejszej rzeczywistości gospodarczej trudno wyobrazić sobie działanie firmy bez komputera i dostępu do Internetu, dlatego służymy przede wszystkim profesjonalnym doradztwem z zakresu wdrażania nowoczesnych technologii. Przykładem rozwoju Spółki jest jej ciągła rozbudowa, ekspansja terytorialna, czynny udział w przedsięwzięciach Unijnych, a przede wszystkim wprowadzanie na rynek nowych produktów. W chwili obecnej firma bardzo rozwinęła swoją działalność w obszarze oprogramowania i aplikacji internetowych. Nasze oprogramowanie tworzone jest dla różnych segmentów rynku.

### 1.1 Cel i zakres dokumentu

Dokument jest przeznaczony dla wszystkich organów i instytucji zainteresowanych wdrażaniem nowych technologii informacyjno - komunikacyjnych w małych przedsiębiorstwach produkcyjnych. W dokumencie zawarte zostały kompletne informacje na temat modelu wspierania małych firm produkcyjnych w zakresie wdrażania technologii informacyjno - komunikacyjnych. Publikacja powstała w celu przedstawienia gotowego i sprawdzonego narzędzia w postaci modelu, który można w prosty i szybki sposób zaadaptować w małych firmach produkcyjnych na terenie całej Polski.

### 1.2 Prezentacja narzędzia – modelu

Model jest przeznaczony do zastosowania w małych firmach produkcyjnych wyrażających chęć zmian i zapotrzebowanie na wdrożenie nowoczesnych technologii informacyjno - komunikacyjnych. Beneficjenci ostateczni (firmy, w których model będzie wdrażany) muszą posiadać niezbędny sprzęt komputerowy oraz łącze internetowe. Wdrożenie odnosi największy skutek w firmach posiadających po 1 stanowisku komputerowym, przypadającym na pracownika pracującego na danej zmianie, podłączonym do sieci Internet. W takim przypadku mamy pewność, że każdy z pracowników będzie wykorzystywał powierzony mu sprzęt komputerowy zgodnie z naszymi założeniami, co też znacząco wpłynie na podniesienie jakości i wydajności pracy pracownika. Wymagania sprzętowe są uzależnione od produktów i rozwiązań, jakie chcemy wdrażać w danej firmie. Produkty opisane w modelu posiadają wymagania kompatybilne ze sprzętem komputerowym posiadającym zainstalowany system operacyjny Windows 98 SE, lub wyższy, łącze





Wsparcie Adaptacyjności Małych Przedsiębiorstw  
Projekt realizowany przy udziale środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Inicjatywy Wspólnotowej EQUAL

internetowe na poziomie modemu analogowego 56 kb/ s. lub wyższe. Optymalna konfiguracja to sprzęt komputerowy kompatybilny z wymaganiami systemu Windows Xp Home Edition lub wyższy, łącze internetowe cyfrowe minimum 128 kb/s. Pracownicy firm muszą posiadać minimalną wiedzę z zakresu obsługi sprzętu komputerowego, w przeciwnym przypadku model powinien być dodatkowo rozszerzony na wstępie o moduł kompleksowego szkolenia z zakresu obsługi komputera.

## 2. Wsparcie małych firm produkcyjnych w zakresie stosowania nowych Technologii informacyjno – komunikacyjnych

W wyniku analizy przeprowadzonej przez Partnerstwo na Rzecz Rozwoju WAMP - Wsparcie Adaptacyjności Małych Przedsiębiorstw, wykazano zapotrzebowanie w małych firmach produkcyjnych na wdrożenie trzech produktów z zakresu stosowania nowych technologii informacyjno - komunikacyjnych. Do wspomnianych produktów należą: Internet, oprogramowanie do elektronicznego obiegu dokumentów i oprogramowanie do zarządzania małą firmą - CRM. Stosowanie nowoczesnych technologii w małych firmach produkcyjnych jest w dzisiejszych czasach niezwykle ważne. Za dowód mogą posłużyć nam poniższe przykłady:

- Dla niektórych przedsiębiorstw używanie sprzętu komputerowego w pracy i Internecie to „być albo nie być”. W dzisiejszych czasach to producent poszukuje Konsumenta, a nie na odwrót, natomiast Klienci są coraz bardziej wygodni i wymagający. Nabywcy nowych towarów coraz częściej sięgają do Internetu, jako narzędzia umożliwiającego przeglądanie w bardzo krótkim czasie wielu ofert handlowych. Wszystko to nieodwołalnie wpływa na konieczność nieustannego rozwoju firm pod względem wykorzystania nowoczesnych narzędzi informacyjno – komunikacyjnych, które zdecydowanie ułatwiają codzienną pracę.
- Wraz z rozwojem firmy, przez który można rozumieć wzrost produkcji, bądź liczby zatrudnianych pracowników, rośnie ilość dokumentów, nad którymi ciężko „zapanować”. Trudnym zadaniem jest utrzymanie ich w ładzie i porządku. Z tym problemem pomogą nam sobie poradzić nowoczesne programy do obiegu dokumentów.
- Klienci nie chcą być anonimowi. Niezwykle ważne jest dla nich indywidualne traktowanie przez sprzedawców. Klienci chcą, aby pracownicy „działów obsługi” pamiętali, o czym rozmawiali z nimi miesiąc temu. Jak sprostać tym wymaganiom, gdy obsługuje się tysiące Klientów i posiada się pod sobą niemalże pięćdziesięciu





Wsparcie Adaptacyjności Małych Przedsiębiorstw  
Projekt realizowany przy udziale środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Inicjatywy Wspólnotowej EQUAL

pracowników? Najprostszym rozwiązaniem jest wdrożenie w takiej firmie programu do zarządzania małą firmą i relacjami z Klientami.

Dlatego też wybraliśmy trzy grupy produktów, które należy wykorzystać w działaniach mających na celu wsparcie adaptacyjności małych przedsiębiorstw. Powinno się używać programów i rozwiązań z tego też zakresu, jednak z uwzględnieniem indywidualnych potrzeb każdej firmy. Oprogramowanie powinno być dobierane w taki sposób, aby dostosować je do indywidualnych potrzeb i możliwości firmy, w której ma być zastosowane w codziennej pracy.

## 2.1 Internet

W dobie Internetu, każdy może mieć swoją wizytówkę, a strona internetowa jest najlepszą formą reklamy każdej firmy czy instytucji. Pozwala każdemu, z każdego zakątka świata, dowiedzieć się o danej firmie, o jej aktualnej ofercie, promocjach bądź zainteresowaniach. Profesjonalny serwis internetowy to gwarancja zadowolenia każdej firmy, buduje relacje z Klientem umożliwiając stały kontakt z firmą - jest wizytówką każdej firmy.

Dlatego też przed wyborem firmy realizującej stronę internetową należy brać pod uwagę wiele istotnych czynników, m.in. doświadczenie (portfolio), listę zadowolonych Klientów oraz wymagać referencji.

**INTERNET** - beneficjenci powinni otrzymać informacje dotyczące:

- tworzenia stron internetowych (przygotowywania materiałów do stworzenia strony, sposobu wyboru profesjonalnej firmy tworzącej stronę) - zarządzanie projektem własnej strony internetowej,
- komunikatorów internetowych,
- programów pocztowych,
- przeglądarek i wyszukiwarek internetowych.

**Hosting:** Jest to niezbędna usługa polegająca na m.in. utrzymaniu stron internetowych oraz poczty elektronicznej na serwerze. Profesjonalne firmy swoje serwery najczęściej umieszczają w dużych centrach danych. Zapewnia to bezpieczeństwo przechowywanych danych oraz wysoką wydajność serwerów i wysoką przepustowość łączny internetowych. Atrakcyjność konta hostingowego







Wsparcie Adaptacyjności Małych Przedsiębiorstw  
Projekt realizowany przy udziale środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Inicjatywy Wspólnotowej EQUAL

zależy przede wszystkim od przestrzeni dyskowej, jaką oferuje nam firma hostingowa oraz od transferu miesięcznego, jaki generuje użytkownik.

HOSTING - beneficjenci powinni otrzymać informacje dotyczące:

- firm hostingowych,
- usług hostingowych,
- pojęć związanych z hostingiem,

**Pozycjonowanie:** Niewątpliwie najbardziej skuteczną formą promocji w globalnej sieci Internet jest pozycjonowanie serwisu www w wyszukiwarkach, gdzie na uwagę zasługuje Google.pl. Koszty za w/w usługę są w porównaniu do innych form promocji (np. kampanii reklamowej prowadzonej przez domy marketingowe czy reklamy prasowej) są zdecydowanie niższe i co najważniejsze bardziej skuteczne. Usługa pozycjonowania polega na tym, że potencjalny Kontrahent zazwyczaj poszukuje informacji przy pomocy wyszukiwarek, robi to przez wpisanie nazwy firmy, nazwy danego produktu lub profilu działalności w oknie wyszukiwarki, jeśli strona internetowa jest dobrze wypozycjonowana link do niej powinien się ukazać co najmniej na pierwszej stronie wyników wyszukiwania.

POZYCJONOWANIE - beneficjenci powinni otrzymać informacje dotyczące:

- pozycjonowania serwisów www,
- firm zajmujących się usługami pozycjonowania,
- działania wyszukiwarek internetowych,
- sposobu osiągnięcia sukcesu w pozycjonowaniu.

## 2.2 Elektroniczny obieg dokumentów

System obiegu dokumentów porządkuje proces odbierania i wysyłania dokumentów. Wchodząc na własną, spersonalizowaną stronę systemu obiegu dokumentów użytkownik widzi dokumenty, które do niego trafiły. Może przejrzeć historię każdego z nich, dowiedzieć się, kto jest jego autorem, a kto autorem poprawek. Niektóre systemy powiadamiają użytkownika o nadejściu nowego dokumentu za pomocą e-maila lub SMS-a. System obiegu dokumentów nadaje poszczególnym użytkownikom uprawnienia, a więc każdy może wykonać na dokumencie tylko te operacje, które są dla niego dostępne. Przykładowo - sekretarka może jedynie nadać numer dokumentowi i przesłać go





Wsparcie Adaptacyjności Małych Przedsiębiorstw  
Projekt realizowany przy udziale środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Inicjatywy Wspólnotowej EQUAL

dalej do właściwej osoby. Do dyrektora należy akceptacja dokumentu i wysyłanie go na zewnątrz. Dzięki automatyzacji pracy firma może uporządkować wewnętrzne procesy biznesowe. W tym celu powinno się jednak przenieść do systemu dotychczasowy sposób postępowania z dokumentami. Zwykle konsultanci, po rozmowach z pracownikami firmy, odwzorowują w nim sposób postępowania z dokumentami przyjęty w danej firmie. Dzięki temu, że ścieżka obiegu dokumentów jest modelowana w systemie, łatwiej później ustalić miejsce, w którym znajduje się konkretny dokument. Program do elektronicznego obiegu dokumentów powinien być indywidualnie dobrany i dostosowany do potrzeb firmy.

### 2.3 Oprogramowanie do zarządzania małą firmą CRM

**ZARZĄDZANIE INFORMACJĄ:** Aby móc zaspokajać czy kreować potrzeby rynku, musimy posiadać odpowiednie informacje i potrafić te dane w twórczy sposób przeanalizować. System informatyczny ma pozwolić nam na gromadzenie tych danych, ich selekcję i analizę; to czy zgromadzimy właściwe informacje, czy analiza będzie twórcza i czy potrafimy wykorzystać jej wyniki zależy już tylko od nas.

**OBSŁUGA KLIENTA:** Szeroko rozumiana obsługa Klienta to też każde zorientowane na Klienta działanie, które pozwala firmie obsłużyć, utrzymać i usatysfakcjonować obecnego Klienta, zwiększyć jego lojalność oraz pozyskać nowych Klientów. Taka definicja jednoznacznie kojarzy się z funkcją marketingu. Jak więc widać CRM ma na celu przede wszystkim skuteczne zarządzanie naszym rynkiem. Jeśli tak jest to znaczy, że jednym z pierwszych beneficjentów takiego narzędzia powinni być nasi specjaliści od marketingu. Spróbujmy się wobec tego zastanowić, jakie korzyści powinien nam dać taki system w naszej działalności marketingowej.

**PLANOWANIE I KONTROLA:** Takie narzędzie pozwoli nam na precyzyjną segmentację rynku, na planowanie całych celowanych kampanii reklamowych i kontrolę realizacji założonych kosztów i zwrotu w postaci sprzedaży zrealizowanej w wyniku określonych akcji. Systemy CRM są bardzo elastyczne i pozwalają na bardzo duże modyfikacje umożliwiające każdej firmie stworzenie praktycznie własnego rozwiązania. Jest to pewien szkielet, który można oczywiście wykorzystać w



INTERNET SOLUTIONS





Wsparcie Adaptacyjności Małych Przedsiębiorstw  
Projekt realizowany przy udziale środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Inicjatywy Wspólnotowej EQUAL

gotowej formie, ale zwykle po pewnym czasie, kiedy już się z nim zaprzyjaźnimy ujawnia on nam ciągle nowe możliwości. Program do zarządzania małą firmą powinien być indywidualnie dobrany i dostosowany do potrzeb firmy.

### **3. Narzędzia praktyczne. Problemy, które mogą się pojawić podczas wdrażania modelu oraz sposoby przeciwdziałania, w rozbiciu na zastosowanie poszczególnych narzędzi**

Wspieranie małych firm produkcyjnych wymaga zastosowania 6 poniższych kroków. Kompleksowe ich zastosowanie gwarantuje osiągnięcie sukcesu w postaci wdrożonej i skutecznie użytkowanej technologii informacyjno - komunikacyjnej w małym przedsiębiorstwie produkcyjnym. Pominięcie lub zaniedbanie któregośkolwiek z poniższych etapów może doprowadzić do niemożności prawidłowego zaadaptowania danego rozwiązania w firmie. Poniżej znajdują się narzędzia użyte przy realizacji Projektu WAMP - Wsparcie Adaptacyjności Małych Przedsiębiorstw. Po zastosowaniu poniższych kroków podczas realizacji Projektu osiągnięto sukces w postaci wprowadzenia nowych rozwiązań informacyjno - komunikacyjnych w firmach.

#### **3.1 Identyfikacja firm zainteresowanych stosowaniem nowych technologii informacyjno – komunikacyjnych**

Na początku należy zidentyfikować firmy zainteresowane zaadaptowaniem nowych technologii informacyjno - komunikacyjnych (Internet, oprogramowanie do elektronicznego obiegu dokumentów, oprogramowanie do zarządzania małą firmą). W celu dokonania wyboru grupy 20 beneficjentów ostatecznych należy zrekrutować ok. 100 firm zainteresowanych naszym działaniem. Identyfikacja powinna odbywać się poprzez:

- 1) Zorganizowanie konferencji informującej o przedsięwzięciu, podczas której prowadzona była rekrutacja.

Zagrożenia: Coraz większa liczba konferencji powoduje zmniejszenie zainteresowania tego typu przedsięwzięciami wśród osób posiadających własne firmy. Dlatego też należy zorganizować konferencję w miejscu mogącym przyciągnąć uwagę przedsiębiorców. Z zaproszenia powinny jasno wynikać korzyści płynące z udziału w konferencji, bardzo ważne jest również dostarczenie zaproszeń na konferencję przynajmniej z 2 tygodniowym wyprzedzeniem.





Wsparcie Adaptacyjności Małych Przedsiębiorstw  
Projekt realizowany przy udziale środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Inicjatywy Wspólnotowej EQUAL

2) Stworzenie bazy małych przedsiębiorstw produkcyjnych z terenu objętego naszymi działaniami.

Zagrożenia: Niejednokrotnie budując taką bazę umieścimy w niej firmy, które nie mają nic wspólnego z definicją małych przedsiębiorstw i nie są firmami produkcyjnymi. Wynika to z faktu, iż informacje dostępne w różnego rodzaju bazach są często nieaktualne. Zdarza się też, że firmy nie wiedzą dokładnie czy należą do sektora objętego naszymi działaniami, czy też nie i jednoznaczne stwierdzenie jak jest w rzeczywistości możliwe jest dopiero po otrzymaniu od firmy dokumentów rejestrowych. Dlatego też nasza baza powinna zawierać jak najwięcej rekordów (baza ok. 800 rekordów), dzięki czemu będziemy mieli większą szansę odnalezienia w niej firm mogących wziąć udział w naszym przedsięwzięciu.

3) Kontakt telefoniczny i e-mailowy z firmami z bazy.

Zagrożenie: Kontaktując się z potencjalnymi beneficjentami, musimy liczyć się z tym, iż przedsiębiorcy mogą nas posądzić o próbę oszustwa i tym samym odmówić dalszej rozmowy telefonicznej. Wynika to z faktu, iż Projekt przez nas realizowany jest dla beneficjentów całkowicie darmowy, co często wzbudza podejrzenia u rozmówców. Kolejnym problemem może być osoba, z którą rozmawiamy na temat naszych działań - z całą pewnością osoba podnosząca słuchawkę telefonu w danej firmie jako pierwsza, nie będzie władna w podejmowaniu decyzji o udziale w projekcie, natomiast to od niej zależy czy nasza informacja dotrze do właściwej osoby, czy też nie. Dlatego bardzo ważny jest sposób mówienia i kompetencje osoby dzwoniącej. Osoba odpowiedzialna za pierwszy kontakt z potencjalnymi odbiorcami musi posiadać obszerną wiedzę na temat projektu. Dzięki temu łatwiej będzie jej wzbudzić zainteresowanie i zaufanie rozmówcy. Brak zaufania spowodowany kontaktem telefonicznym można rozwiązać przy bezpośrednim spotkaniu z potencjalnym beneficjentem.

4) Bezpośrednie wizyty w firmach zainteresowanych udziałem w przedsięwzięciu.

Zagrożenie: Pomimo wcześniej umówionych spotkań przedsiębiorcy nie mają wystarczającej ilości czasu, jaki jest niezbędny do omówienia projektu. Warto już przy pierwszym kontakcie telefonicznym określić ramy czasowe i uzyskać deklarację potencjalnego beneficjenta na udział w takim spotkaniu.

Do zrealizowania tego zadania potrzebne są trzy osoby pracujące przez okres 3 miesięcy. Z doświadczenia wynika, że największy odsetek firm rekrutowanych to firmy, które brały udział w konferencji, natomiast później kontaktowano się z nimi e-mailowo i telefonicznie, a na końcu odwiedzono ich w firmie. Takie działania dają beneficjentom możliwość poznania projektu jak i osób





Wsparcie Adaptacyjności Małych Przedsiębiorstw  
Projekt realizowany przy udziale środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Inicjatywy Wspólnotowej EQUAL

odpowiedzialnych za jego realizację, a partnerom realizującym projekt dostarczają wstępnych informacji o firmach.

### 3.2 Analiza potrzeb i możliwości wykorzystania nowych technologii przez beneficjentów ostatecznych

Po przeprowadzonym procesie rekrutacji, powinniśmy posiadać bazę ok. 100 firm zainteresowanych udziałem w przedsięwzięciu, w których należy dokonać analizy potrzeb i możliwości wykorzystania: Internetu, oprogramowania do obiegu dokumentów oraz oprogramowania do zarządzania małą firmą.

Ekspertsi odpowiedzialni za realizację tego etapu działań powinni:

- 1) Dokonać analizy wewnątrz firm, uwzględniając poziom zaawansowania technicznego firmy i jej kadry.

Zagrożenia: Jest to proces długotrwały, absorbujący czas właściciela firmy i jego pracowników, wymagający zadania szeregu trudnych pytań oraz poznania charakterystyki całego przedsiębiorstwa. Dlatego też nie warto analizować firm na siłę. Firmy, które „będą sprawiały opór” już na wstępie powinny odpaść z udziału w dalszych etapach projektu. Tym samym ze 100 firm wybierzemy grupę 20 najbardziej zainteresowanych.

- 2) Przeprowadzić ankiety wewnątrz firm, dzięki którym będzie wiadomo jakie narzędzia i jakie metody pracy są w tej firmie najbardziej pożądane.

Zagrożenia: Ankieta powinna być sporządzona w bardzo szczegółowy sposób, a informacje w niej zawarte powinny dać nam obraz całej firmy. Niejednokrotnie pracodawca nie widzi wszystkich problemów w firmie. Dlatego też ankiety należy przeprowadzić wielopoziomowo w różnych działach, nie tylko z zarządem, ale również z pracownikami niższych szczebli.

- 3) Wytypowanie przez ekspertów (na podstawie przeprowadzonej analizy) 20 firm, w których znajdą zastosowanie poszczególne rozwiązania z zakresu informacyjno – komunikacyjnego, z dokładnym podziałem ze względu na to jaka technologia, w której firmie powinna być zastosowana.

Zagrożenia: Nieprawidłowa identyfikacja potrzeb danej firmy, może doprowadzić do niemożności zaadaptowania w niej rozwiązań z zakresu informacyjno - komunikacyjnych. Dlatego też bardzo ważne jest rzetelne wykonanie analizy, podczas której nie należy ograniczać się sztywno czasem



Wsparcie Adaptacyjności Małych Przedsiębiorstw  
Projekt realizowany przy udziale środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Inicjatywy Wspólnotowej EQUAL

---

jej wykonywania. W niektórych firmach w celu prawidłowej ich oceny na analizę trzeba poświęcić więcej czasu.

Do przeprowadzenia tego zadania potrzebne są trzy osoby pracujące przez okres 4 miesięcy. Dokładna analiza pomoże wybrać firmy najbardziej potrzebujące i zarazem zainteresowane wdrożeniem nowych technologii informacyjno - komunikacyjnych. Prawidłowa analiza rekrutowanych firm i identyfikacja tych najbardziej zainteresowanych i zarazem potrzebujących firm jest kluczem do sukcesu.

### 3.3 Plan wspierania beneficjentów

Po zakończonej analizie, na jej podstawie należy stworzyć w porozumieniu z beneficjentami indywidualne plany wspierania wybranych firm. Dzięki planom wspierania będziemy wiedzieli dokładnie, w której firmie i w jaki sposób należy przeprowadzać szkolenia i wdrożenia z zakresu wybranych technologii informacyjno - komunikacyjnych. Ważne jest opracowanie jak najdokładniejszych planów wspierania i późniejsza konsultacja ich wewnątrz firm, w których będą wdrażane.

Zagrożenia: Nawet najdokładniejsze plany wspierania są narażone na zmiany ze strony firm, w których mają być stosowane. Dlatego też powinniśmy wziąć pod uwagę możliwość ich wystąpienia.

Do realizacji tego zadania potrzebne są te same osoby, które wykonywały analizę. To właśnie ich uwagi są w tym przypadku najcenniejsze, ponieważ oni najlepiej znają potrzeby oraz oczekiwania poszczególnych przedsiębiorstw. Plany danej firmy powinny być spisane przez osoby wykonujące w nich analizę.

### 3.4 Szkolenia

Jest to kolejne zadanie, do wykonania którego niezbędne jest pozyskanie wyspecjalizowanych trenerów z dziedziny IT. Ich zadaniem będzie przeprowadzenie szkoleń z zakresu rozwiązań teleinformatycznych. Rozwiązania ze szkoleń w późniejszym czasie będą wdrażane w wybranych przedsiębiorstwach produkcyjnych.







Wsparcie Adaptacyjności Małych Przedsiębiorstw  
Projekt realizowany przy udziale środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Inicjatywy Wspólnotowej EQUAL

W szkoleniach udział powinny wziąć osoby z kadry zarządzającej, jak również pracownicy firm wytypowani przez pracodawcę, którzy w przyszłości będą pracować przy pomocy wdrożonych produktów. Tym samym pracodawca otrzyma gotowe rozwiązanie wraz z wykwalifikowaną kadrą.

Specyfika każdego z produktów wymaga przeprowadzenia co najmniej dwudniowego szkolenia stacjonarnego. Taki system realizacji szkoleń daje nam pewność, iż obsługa wdrożonych w kolejnym etapie produktów nie będzie stanowiła żadnego problemu dla potencjalnego użytkownika.

Szkolenia powinny być prowadzone z poniżej wymienionych zakresów:

- 1) Efektywne wykorzystanie Internetu w firmie,
- 2) Zarządzanie projektem strony internetowej,
- 3) Podstawy zarządzania i promocja strony www,
- 4) Elektroniczny obieg dokumentów w firmie,
- 5) System zarządzania kontaktami z Klientami - CRM.

Szkolenia powinny być prowadzone przez 2 trenerów w specjalnie do tego celu przystosowanej sali szkoleniowej wyposażonej w niezbędny sprzęt komputerowy z dostępem do Internetu.

Zagrożenia: Uczestnicy szkoleń nie zawsze chcą uczestniczyć w całym szkoleniu, uznając, że znają już zakres materiału omawiany na szkoleniu. Wynika to z faktu, iż nie wszyscy uczestnicy szkoleń prezentują ten sam poziom wiedzy na temat narzędzi IT. Stąd też konieczność prowadzenia szkoleń przez dwóch trenerów. Dzięki zastosowaniu takiego rozwiązania można pracować jednocześnie z osobami mniej i bardziej zaawansowanymi.

Uczestnicy szkoleń nie zawsze chcą uczestniczyć w szkoleniach, dlatego też należy je zorganizować w miejscach zachęcających potencjalnych uczestników do przyjazdu na nie (np. uczestników z wielkich aglomeracji miejskich zaprosić na szkolenie w góry). Dzięki takiemu rozwiązaniu będziemy mogli być prawie pewni, że problem z malejącą frekwencją na szkoleniu, spowodowaną powrotem uczestników szkolenia przed jego zakończeniem do domów, właściwie nie istnieje.

Uczestnicy szkoleń niejednokrotnie mają problem z dojazdem we własnym zakresie na szkolenia, które są oddalone od ich miejsca zamieszkania. Dlatego też należy zapewnić im niezbędny transport.

Po zakończeniu szkoleń stacjonarnych powinny być przeprowadzone szkolenia bezpośrednie w firmach biorących udział w projekcie. Długość ich trwania powinna zostać określona dla każdej firmy niezależnie.





Wsparcie Adaptacyjności Małych Przedsiębiorstw  
Projekt realizowany przy udziale środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Inicjatywy Wspólnotowej EQUAL

Przeprowadzenie szkoleń w taki właśnie sposób pozwoli trenerom przekazać uczestnikom szkoleń informacje, które są dla nich najbardziej potrzebne.

Zagrożenia: Istnieje duże prawdopodobieństwo, że przedsiębiorcy biorący udział w projekcie nie będą dysponowali ilością czasu wystarczającą do przeprowadzenia tak dużej ilości szkoleń. Dla małych firm oznacza to, bowiem „wyłączenie” pracownika z pracy na kilka dni, a to może stanowić duży problem, ze względu na niewielką ilość zatrudnianych przez daną firmę osób. Dlatego też należy z dużą rozważą planować szkolenia w poszczególnych firmach i uzgadniać ich terminy bezpośrednio z dyrektorami/prezesami, którzy będą w stanie odpowiednio rozdysonować czas swoich pracowników. Można też zastąpić szkolenie poza firmą dodatkowymi szkoleniami w firmie, jeśli będzie to miało korzystny wpływ na funkcjonowanie przedsiębiorstwa biorącego udział w naszym przedsięwzięciu.

### 3.5 Wdrożenia

Wdrożenia to najważniejszy z etapów. Nad realizacją tego procesu powinni pracować wysokiej klasy fachowcy, specjalizujący się w branży oprogramowania.

Każdej firmie powinien być przydzielony specjalista z określonej dziedziny IT, który jako ekspert ds. wdrożeń będzie odpowiedzialny za proces wdrożenia w danej firmie. Indywidualny ekspert jest gwarantem sukcesu i daje możliwości zniwelowania szumów komunikacyjnych między firmą, a np. programistami odpowiedzialnymi za dostosowywanie programów do potrzeb konkretnej firmy.

W firmach powinny być oczywiście wdrażane produkty, z których wcześniej przeprowadzone były szkolenia - programy i systemy znane beneficjentom z cyklu szkoleniowego. Udział programistów w tej części jest niezbędny, gdyż dzięki nim możliwe jest dostosowanie rozwiązań do potrzeb danej firmy.

Takie rozwiązanie przełoży się przede wszystkim na terminowe zrealizowanie harmonogramu planu wdrożeń, a co najważniejsze da nam pewność, iż wdrożone w przedsiębiorstwach rozwiązania teleinformatyczne będą „przyjazne” dla ich użytkowników.

Długość ich trwania powinna zostać określona dla każdej firmy niezależnie – w zależności od potrzeb.

Zagrożenia: Duża rotacja pracowników przedsiębiorstw biorących udział w projekcie może doprowadzić do tego, iż po zakończeniu procesu szkoleń w firmie nie będzie pracowała żadna z osób przeszkolonych, a tym samym wdrożenie będzie bardzo trudne do zrealizowania. Dlatego, też warto przeszkolić więcej osób z jednej firmy lub zwracać szczególną uwagę władz przedsiębiorstw na







Wsparcie Adaptacyjności Małych Przedsiębiorstw  
Projekt realizowany przy udziale środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Inicjatywy Wspólnotowej EQUAL

---

zasadność uczestniczenia w szkoleniach już na etapie analiz. Dzięki temu unikniemy problemów związanych z rotacją pracowników w firmach.

Wdrożenia w firmach są wykonywane w czasie pracy firmy, dlatego też niejednokrotnie beneficjenci pomimo wcześniej ustalonego terminu spotkania nie mają czasu na wdrożenie gdyż doszły im nieoczekiwane zadania do wykonania w codziennej pracy. Dlatego też należy założyć ewentualne możliwości przesunięcia czasowych.



INTERNET SOLUTIONS



Wrocławskie Centrum Transferu Technologii



Wsparcie Adaptacyjności Małych Przedsiębiorstw  
Projekt realizowany przy udziale środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Inicjatywy Wspólnotowej EQUAL

## **VI WNIOSKI Z ANALIZY MAŁYCH PRZEDSIĘBIORSTW - PODSUMOWANIE PROJEKTU WAMP**

Podsumowując realizację Projektu WAMP - Wsparcie Adaptacyjności Małych Przedsiębiorstw przez Partnera 3 - firmę heapmail Internet Solutions sp. z o.o., można stwierdzić, iż powierzone zadania zostały wykonane z należytą uwagą i starannością. Realizacja założeń Projektu przebiegała zgodnie z założeniami strategii Partnerstwa. Swoje zadania związane z tworzeniem Modelu wsparcia zrealizowaliśmy wykonując następujące działania:

- 1) Identyfikacja firm zainteresowanych stosowaniem nowych technologii informacyjno-komunikacyjnych, takich jak: Internet, oprogramowanie do zarządzania małą firmą i elektronicznego obiegu dokumentów w firmie,
- 2) Analiza potrzeb i możliwości wykorzystania powyższych produktów,
- 3) Opracowanie planu wspierania wybranych firm,
- 4) Szkolenia kadry zarządzającej i szkolenia personelu,
- 5) Wdrożenia specjalistycznych systemów oraz ich testowanie w wybranych firmach.

Działanie pierwsze realizowane podczas I etapu Projektu, pomimo bardzo niskiej frekwencji na konferencji inaugurującej Projekt, która miała być fundamentem dla procesu rekrutacji beneficjentów, przebiegało sprawnie. W celu zrekrutowania odpowiedniej liczby firm podjęliśmy dodatkowe działania. Powstała baza firm, które zostały poinformowane w sposób telefoniczny i e-mailowy o Projekcie, jak i o korzyściach płynących z udziału w nim. W celu zainteresowania większej grupy odbiorców naszym przedsięwzięciem, nasi pracownicy osobiście udawali się do małych przedsiębiorstw produkcyjnych z informacją na temat Projektu. Podczas realizacji tego zadania zauważyliśmy również potrzebę stworzenia bazy umożliwiającej Partnerom wymianę informacji na temat poszczególnych beneficjentów.

Po zakończonym procesie rekrutacji przyszedł czas na kolejny etap naszych działań - analizę potrzeb i możliwości wykorzystania powyższych produktów. Przesunięcia w harmonogramie Projektu (I etap) związane z opóźnianiem się środków finansowych, spowodowały utratę zaufania w oczach potencjalnych beneficjentów wobec nas jako firmy realizującej Projekt. Niezbędne były dodatkowe wizyty w firmach, mające na celu odbudowanie poprawnych relacji między naszą firmą a beneficjentami ostatecznymi. Następnie przyszedł czas na przeanalizowanie wybranych firm pod kątem stosowania i możliwości wdrożeń nowoczesnych technologii informacyjno - komunikacyjnych. Tym samym przebadano firmy, w których przeprowadzono ankiety oraz rozmowy z kadrą różnych szczebli - uzyskując w ten sposób kompleksowe informacje na temat możliwości rozwoju jak i zaawansowania firm pod kątem nowoczesnych technologii.





Wsparcie Adaptacyjności Małych Przedsiębiorstw  
Projekt realizowany przy udziale środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Inicjatywy Wspólnotowej EQUAL

---

Na podstawie analiz nasi specjaliści wykonali plany wspierania wybranych firm. Ten etap był bardzo ważny, ponieważ to właśnie w nim specjaliści odpowiedzialni za realizację poprzednich zadań mogli przekazać swą wiedzę na temat poszczególnych firm osobom odpowiedzialnym za realizację kolejnych zadań. Zaplanowanie kolejnych działań znacznie ułatwiło nam dalszą pracę i umożliwiło pokazanie beneficjentom ścieżki ich dalszego rozwoju.

Na podstawie planu wspierania rozpoczęliśmy kolejny etap - szkolenia kadry zarządzającej i pracowników wybranych firm. Szkolenia odbywały się w Karpaczu w hotelu Relaks. W ramach tego działania przeprowadzono cykl 12 szkoleń tematycznych.

Po przeprowadzonych szkoleniach przyszedł czas na wdrożenia konkretnych produktów w firmach. Najbardziej oczekiwany etap przez firmy przebiegał bardzo sprawnie. Każdej z firm został przydzielony indywidualny specjalista, który sprawował opiekę nad wyznaczoną mu firmą. Przy realizacji tego zadania wdrożyliśmy w firmach rozwiązania z zakresu nowoczesnych technologii informacyjno - komunikacyjnych.

W wyniku naszych działań wdrożyliśmy nowoczesne systemy komunikacyjno informacyjne w 40 firmach. Wszystkie zadania były realizowane zgodnie z założeniami Projektu. Poza przesunięciami w harmonogramie spowodowanymi opóźnieniami płatności, nie zanotowaliśmy większych nieprawidłowości. Wszystkie działania były realizowane w miarę możliwości w oparciu o założenia związane z równaniem szans kobiet i mężczyzn jak również programu 50+. Zadania powierzone przez Partnerstwo firmie heapmail Internet Solutions sp. z o. o. zostały w pełni wykonane, wynikiem czego jest powstanie zarysu Modelu jak i platformy komunikacyjnej K.I.T.E.





Wsparcie Adaptacyjności Małych Przedsiębiorstw  
Projekt realizowany przy udziale środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Inicjatywy Wspólnotowej EQUAL

---

## VII ZAŁĄCZNIKI

### 1 Ankiety i rozpoznania potrzeb

### 2 Zaproszenia na szkolenia (program, zgłoszenie udziału w szkoleniu)

### 3 Materiały szkoleniowe



INTERNET SOLUTIONS

