

DARMOWY PORADNIK

Jak przygotować firmę do wdrożenia systemu IT

Praktyczny przewodnik dla właścicieli i dyrektorów MŚP. Bez technikaliów. Bez tajemniczego słownictwa. Z konkretnymi krokami działania.

DataReady Consulting

datareadyconsulting.com

SPIS TREŚCI

Co znajdziesz w tym poradniku

Rozdział 1. Dlaczego wdrożenia się nie udają

Statystyki, które powinny zaniepokoić
Dwie strony tego samego problemu

Rozdział 2. Czym są dane w Twojej firmie

Dane jak krew w organizmie
Mapa źródeł danych

Rozdział 3. Oceń stan swoich danych

Test gotowości: 13 pytań TAK/NIE
Co oznacza Twój wynik

Rozdział 4. Najczęstsze problemy z danymi

7 problemów, które niszczyły wdrożenia
Jak je rozpoznać u siebie

Rozdział 5. Jak się przygotować krok po kroku

Mapa danych
Czyszczenie i ujednoczenie
Testy przed migracją

Rozdział 6. Błędy, które najdrożej kosztują

5 grzechów głównych
Ile naprawdę kosztuje brak przygotowania

Rozdział 7. Jak poznać, że jesteś gotowy

Checklista gotowości
Zielone światło do startu

Rozdział 8. Jak rozmawiać z dostawcą systemu

10 pytań, które musisz zadać
Czerwone flagi w ofertach

Rozdział 9. Słowniczek pojęć bez tajemnic

10 terminów przetłumaczonych na ludzki język

WSTĘP

Drogi Dyrektorze, Droga Właścicielko,

Ten poradnik trafia do Ciebie, bo albo planujesz wdrożenie nowego systemu (ERP, CRM, platforma e-commerce, aplikacja do zarządzania magazynem...), albo już w trakcie takiego wdrożenia coś poszło nie tak.

Napisałem go prostym językiem, bez słów-kluczy, skrótów ani technicznego slangu. Jeśli nie siedzisz w Excelu na co dzień, to dobrze trafiłeś.

Sukces lub porażka wdrożenia w 80% zależy od stanu Twoich danych, zanim jeszcze włączysz nowy system. Nie od dostawcy. Nie od budżetu. Od danych.

Masz w rękach narzędzie, które pomoże Ci się do tego przygotować. Zaczynajmy.

Artur Małecki, DataReady Consulting

ROZDZIAŁ 1

Dlaczego wdrożenia się nie udają

Liczby, które powinny zaniepokoić

Wskaźnik	Wynik
Wdrożeń ERP kończących się przekroczeniem budżetu	75%
Wdrożeń, które trwają dłużej niż zaplanowano	65%
Firm, które nie osiągnęły założonych efektów po roku	55%
Przypadków, w których przyczyną był zły stan danych	~40%

Dwie strony tego samego problemu

Kiedy wdrożenie się sypie, wszyscy szukają winnego. Firma wskazuje na dostawcę: «System nie działa jak trzeba.» Dostawca wskazuje na firmę: «Dane są w tragicznym stanie.» Często oboje mają rację, ale winny jest przede wszystkim brak przygotowania.

Co mówi dostawca (i co ma rację):

- «Nie da się wdrożyć systemu na brudnych danych.»
- «Jeśli kontrahenci są powieleni 5 razy, system nie wie, komu wystawić fakturę.»
- «Jeśli kody produktów wyglądają inaczej w magazynie i w sprzedaży, integracja nie zadziała.»

Co mówi firma (i co ma rację):

- «Dostawca nigdy nie powiedział, że dane są aż tak ważne.»
- «Nikt nas nie ostrzeżł o tym etapie przed podpisaniem umowy.»
- «Zapłaciliśmy dużo pieniędzy i liczymy, że samo się poskłada.»

Przygotowanie danych to etap, o którym wiele firm dowiaduje się dopiero w środku wdrożenia. Za późno, żeby się cofnąć. Za wcześnie, żeby zatrzymać projekt.

ROZDZIAŁ 2

Czym są dane w Twojej firmie

Dane jak krew w organizmie firmy

Wyobraź sobie, że zatrudniasz nowego pracownika i dajesz mu dostęp do systemu. Jego pierwsze zadanie to zrealizowanie zamówienia dla klienta. Zaczyna szukać: kto to jest ten klient, jaki ma adres dostawy, jakie rabaty mu przysługują, jaki towar zamawia, jaki jest stan magazynu.

Każda z tych informacji to **dane**. Jeśli są aktualne, kompletne i spójne, pracownik obsłuży klienta w 5 minut. Jeśli nie, zaczyna dzwonić, pytać, szukać w Excelu i prosić o pomoc kolegę.

Nowy system IT to właśnie ten nowy pracownik, tyle że działa 100× szybciej. Ale tylko wtedy, gdy dane, do których ma dostęp, są w porządku.

Mapa źródeł danych w typowej firmie MŚP

Większość firm nie ma jednego miejsca, gdzie przechowywane są wszystkie dane. Zwykle wygląda to tak:

Stary system lub oprogramowanie księgowo	Kartoteki klientów, historia faktur, kontrahenci
Arkusze Excel	Cenniki, stany magazynowe, harmonogramy, listy pracowników
E-maile i dokumenty Word	Umowy, ustalenia, dane adresowe kontrahentów
Głowy pracowników	Wiedza, która jest u Pani Krysi albo u Tomka z magazynu
Platforma e-commerce lub B2B	Zamówienia, dane kupujących, produkty
Papier	Dokumenty dostawy, podpisane umowy, formularze

Ważne:

Zanim kupisz jakikolwiek system, musisz odpowiedzieć sobie na pytanie: gdzie są moje dane i czy są spójne? Jeśli dane siedzą w 5 różnych miejscach, to jest Twoje zadanie domowe przed wdrożeniem.

ROZDZIAŁ 3

Oceń stan swoich danych Samoocena przed wdrożeniem

Poniższy test pomoże Ci ocenić, na ile Twoja firma jest przygotowana do wdrożenia pod kątem danych. Nie potrzebujesz być specjalistą. Odpowiadaj zgodnie z tym, co wiesz o swojej organizacji.

Test gotowości: odpowiedz TAK lub NIE

Klienci i kontrahenci

TAK / NIE	Mam jedno główne źródło listy klientów i kontrahentów.
TAK / NIE	Wiem, że nie ma duplikatów (np. ta sama firma pod dwiema różnymi nazwami).
TAK / NIE	Dane adresowe i NIP-y są sprawdzone i aktualne.
TAK / NIE	Wiem, kto jest odpowiedzialny za utrzymanie tych danych.

Produkty i magazyn

TAK / NIE	Mam jednolite kody produktów w całej firmie.
TAK / NIE	Nazwy produktów są spójne, bez skrótów w jednym miejscu i pełnych nazw w innym.
TAK / NIE	Stany magazynowe są aktualne i zgodne ze stanem faktycznym.

Finanse i historia

TAK / NIE	Wszystkie faktury i umowy są w jednym systemie.
TAK / NIE	Historia płatności klientów jest kompletna.
TAK / NIE	Nie mam zawieszonych pozycji, o których nikt nie wie, co to jest.

Procesy i wiedza

TAK / NIE	Wiem, kto w firmie może decydować o zmianie kluczowych danych.
TAK / NIE	Mam procedurę: co robić, gdy znajdziemy błąd w danych.
TAK / NIE	Dane nie są wyłącznie w głowie jednej osoby, która mogłaby odejść.

Co oznacza Twój wynik:

11-13 TAK

Gratulacje! Twoje dane są w dobrej kondycji. Możesz przystąpić do wdrożenia po krótkim audycie weryfikacyjnym.

7-10 TAK

Jest dobrze, ale są obszary do poprawy. Zanim ruszysz z wdrożeniem, zalecamy 2-4 tygodnie porządkowania danych.

0-6 TAK

Twoje dane wymagają poważnej pracy przed wdrożeniem. Bez tego ryzykujesz kosztowne opóźnienia lub porażkę projektu. Skontaktuj się z nami, pomożemy.

ROZDZIAŁ 4

Najczęstsze problemy z danymi

Słabe strony firm

Pracując z dziesiątkami firm przed wdrożeniami, widzimy te same problemy wracające raz za razem. Oto 7 najczęstszych. Sprawdź, czy rozpoznajesz je u siebie.

1. Duplikaty — to samo zapisane dwa razy (lub pięć)

Firma ABC Sp. z o.o. i ABC spółka i ABC to te same dane, ale system traktuje je jako trzech różnych klientów. Efekt: faktury idą pod zły adres, raporty sprzedaży są przekłamane, a pracownicy nie wiedzą, którego rekordu używać.

Sygnal ostrzegawczy: otwierasz listę klientów i widzisz tę samą nazwę dwa lub trzy razy z drobnymi różnicami.

2. Brakujące dane — pola, które uzupełnimy później

Klienci bez NIP. Produkty bez kodów. Adresy bez kodu pocztowego. Każde brakujące pole to problem do rozwiązania w środku wdrożenia, w najgorszym możliwym momencie.

Sygnal ostrzegawczy: przeglądasz dane i regularnie widzisz puste pola tam, gdzie powinny być cyfry lub adresy.

3. Niespójne formaty — każdy wpisuje jak chce

Numer telefonu zapisany na trzy różne sposoby to te same cyfry, ale system ich nie skojarzy. Daty w różnych formatach w jednej tabeli to przepis na katastrofę.

Sygnal ostrzegawczy: w jednej kolumnie dane są wpisywane różnorodnie: raz z myślnikiem, raz bez, raz z przedrostkiem, raz bez.

4. Dane rozrzucone w wielu miejscach

Magazyn prowadzi swój Excel. Sprzedaż ma swój Excel. Księgowość korzysta ze starego programu. Każde z tych miejsc mówi o tych samych produktach, ale każde inaczej. Wdrożenie to szansa na połączenie, lecz tylko jeśli ktoś wcześniej to przygotowuje.

Sygnal ostrzegawczy: gdy pytasz ile mamy towaru X, pracownicy konsultują się ze sobą, bo każdy ma inne dane.

5. Dane wyłącznie w głowie jednej osoby

Pan Marek pracuje w firmie od 20 lat i wie o klientach wszystko. Problem zaczyna się, gdy idzie na urlop, odchodzi na emeryturę albo jest niedostępny. Wiedza, która nie jest zapisana, nie istnieje dla systemu.

Sygnal ostrzegawczy: gdy ktoś odchodzi z firmy, tracisz ważne informacje o klientach lub procesach.

6. Przeszarżane dane

Klient zmienił siedzibę trzy lata temu, ale w systemie wciąż jest stary adres. Produkt został wycofany, ale nadal figuruje na liście aktywnych.

Sygnal ostrzegawczy: pracownicy często z pamięci poprawiają dane przy okazji każdej transakcji, bo wiedzą, że w systemie są nieprawidłowe.

7. Brak właściciela danych

Kto jest odpowiedzialny za to, żeby lista klientów była aktualna? Jeśli odpowiedź brzmi: «no, wszyscy trochę» albo «Pani Zosia, chyba», masz problem. Bez wyznaczonej osoby odpowiedzialnej dane degradują się z każdym tygodniem.

Sygnal ostrzegawczy: gdy coś jest nie tak z danymi, nikt nie wie, do kogo się zgłosić i kto może to naprawia.

ROZDZIAŁ 5

Jak się przygotować krok po kroku

Niezależnie od tego, jaki system wdrażasz, przygotowanie danych przebiega według tego samego schematu. Oto plan działania.

Krok 1 Zrób mapę swoich danych

Spisz wszystkie miejsca, gdzie w firmie przechowywane są dane: systemy, pliki Excel, papier, e-maile. Do każdego miejsca przypisz: co tam jest, kto z tego korzysta i jak często jest aktualizowane.

Szacowany czas: 1-2 dni. Wystarczy zwykły arkusz Excel.

Krok 2 Ustal priorytety

Zdecyduj, które dane są krytyczne dla działania nowego systemu od pierwszego dnia. Najczęściej to: lista klientów i kontrahentów, lista produktów oraz stany magazynowe.

Szacowany czas: pół dnia. Zrób to razem z szefem projektu.

Krok 3 Oczyszcz i ujednolicaj

Usuń duplikaty. Uzupełnij brakujące pola. Ujednolicaj formaty: jeden sposób zapisywania telefonów, jeden format dat, jedna konwencja kodowania produktów. Zweryfikuj aktualność NIP-ów i adresów.

Szacowany czas: 1-4 tygodnie, zależnie od skali. To najdłuższy etap.

Krok 4 Przypisz właściciela danych

Zanim załadujesz dane do nowego systemu, zdecyduj, kto będzie odpowiedzialny za to, że lista klientów jest aktualna, kto zatwierdza dodanie nowego produktu. Bez tego dane zaczną się ponownie degradować.

Szacowany czas: 2 godziny. Wynik: prosta tabela odpowiedzialności.

Krok 5 Przetestuj dane w nowym systemie

Wgraj próbę danych (np. 100 klientów, 50 produktów) do systemu testowego. Znajdź błędy, zanim załadujesz 5000 rekordów i okaże się, że połowa nie działa.

Szacowany czas: 1-3 dni. To etap, który wiele firm pomija i potem płaci podwójnie.

Krok 6 Zatwierdź i migruj

Po pozytywnych testach: oficjalne zatwierdzenie, że dane są wystarczająco dobre. Następnie pełna migracja do systemu produkcyjnego.

Szacowany czas: 1-2 dni dla małej firmy, 1-2 tygodnie dla dużej.

ROZDZIAŁ 6

Błędy, które najdrożej kosztują

Te błędy zdarzają się regularnie. Każdy z nich widzieliśmy na żywo. Każdy kosztuje: pieniądze, czas albo nerwy, często wszystkie trzy naraz.

Błąd #1: Zajmiemy się danymi po wdrożeniu

To najczęstszy błąd. Po wdrożeniu nowy system już działa, są w nim transakcje, pliki i historia. Poprawianie danych na żywo jest 5–10 razy trudniejsze i droższe niż przed migracją.

Typowe konsekwencje: dodatkowe miesiące konsultacji, błędy w raportach, problemy przy obsłudze klientów.

Błąd #2: Delegowanie danych wyłącznie na IT

Dział IT wie, jak działa serwer. Nie wie, czy NIP klienta jest prawidłowy, ani czy adres jest aktualny. Dane są w gestii biznesu. IT może pomóc technicznie, ale nie zastąpi wiedzy operacyjnej.

Typowe konsekwencje: bazy danych, które IT oczyszcza, ale są merytorycznie bezużyteczne.

Błąd #3: Stary system przeniesie dobre dane

Jeśli dane w starym systemie były brudne, będą brudne w nowym. Migracja nie oczyszcza, tylko przenosi. Garbage in, garbage out.

Typowe konsekwencje: ten sam chaos, nowy system, większa frustracja i wyższy rachunek.

Błąd #4: Brak testów przed go-live

Firma ładuje pełną bazę danych do nowego systemu i uruchamia go od razu na produkcji. Pierwszego dnia pojawiają się błędy, których wykrycie kosztuje czas i pieniądze.

Typowe konsekwencje: kryzys operacyjny w najgorszym możliwym momencie, tuż po starcie.

Błąd #5: Brak zasad po wdrożeniu

Nie ma dokumentacji: kto jest odpowiedzialny, jakie są standardy danych, co robić z wyjątkami. Po wdrożeniu każdy wpisuje dane po swojemu i po 6 miesiącach chaos wraca.

Typowe konsekwencje: ciągły koszt ręcznego poprawiania i czas pracy, który można by spożytkować produktywniej.

ROZDZIAŁ 7

Jak poznać, że jesteś gotowy Mocne strony

Nie musisz mieć idealnych danych. Musisz mieć dane wystarczająco dobre, żeby system zaczął działać. Oto jak wygląda firma gotowa do wdrożenia:

OK Jedno źródło prawdy

Wiesz, że lista klientów w systemie X jest oficjalna i to od niej zaczyna się każde zamówienie. Nie ma alternatywnych list w Excelu.

OK Dane mają właściciela

Dla każdego ważnego zbioru danych jest osoba odpowiedzialna. Gdy znajdziesz błąd, wiesz, do kogo pójść.

OK Formaty są ujednolicone

Telefony w jednym formacie. Dаты w jednym formacie. Kody produktów z jedną konwencją. Bez miejsca na różne interpretacje.

OK Dane są przetestowane

Przynajmniej raz ktoś sprawdził kluczowe dane: kontrahentów, produkty, stany magazynowe.

OK Procesy są opisane

Jest prosta instrukcja: jak dodać nowego klienta, co robić, gdy znajdziesz duplikat, kto może zmienić cenę produktu.

OK Wiedza nie jest tylko w głowach

Najważniejsze informacje są w systemie, nie wyłącznie u jednej osoby, której pamięć ma swoje ograniczenia.

Złota zasada gotowości:

Nie czekaj na idealne dane, bo nigdy nie będą idealne. Czekaj na dane wystarczająco dobre, żeby zacząć. Resztę można poprawiać w trakcie, o ile masz plan i ludzi odpowiedzialnych.

ROZDZIAŁ 8

Jak rozmawiać z dostawcą systemu

Zanim podpiszesz umowę, zadaj te pytania. Dobry dostawca odpowie na nie konkretnie. Jeśli kręci nosem lub mówi ogólnikami, zachowaj ostrożność.

10 pytań, które musisz zadać:

- 1 Co dokładnie oznacza migracja danych w Waszej ofercie? Czy wchodzi w cenę, czy jest dodatkowo płatna?
- 2 Kto jest odpowiedzialny za oczyszczenie danych przed migracją: Wy czy my?
- 3 W jakim formacie muszę dostarczyć dane? Czy macie szablon do wypełnienia?
- 4 Co się dzieje, jeśli po migracji okaże się, że dane są błędne? Jak wygląda procedura poprawy?
- 5 Ile czasu zajmuje typowo etap migracji danych u klientów podobnej wielkości?
- 6 Czy oferujecie środowisko testowe, żeby sprawdzić dane przed pełnym wdrożeniem?
- 7 Jakie są najczęstsze problemy z danymi, które widzicie u klientów z naszej branży?
- 8 Czy możemy liczyć na pomoc przy czyszczeniu danych, czy robimy to sami?
- 9 Jak wygląda szkolenie pracowników pod kątem wprowadzania danych do nowego systemu?
- 10 Co robić po wdrożeniu, żeby dane nie zaczęły się ponownie degradować?

Czerwone flagi w ofertach — uważaj na:

- ⚠ Migracja danych w cenie bez żadnych szczegółów.
- ⚠ Twierdzenie, że dane same się przeniosą.
- ⚠ Brak możliwości testu przed pełnym go-live.
- ⚠ Nikt nie pyta o stan Twoich danych na etapie oferty.
- ⚠ Harmonogram wdrożenia bez dedykowanego etapu na pracę z danymi.
- ⚠ Cały kontakt przez jednego konsultanta bez możliwości eskalacji.

ROZDZIAŁ 9

Słowniczek pojęć bez tajemnic

Gdy dostawca systemu lub konsultant używa poniższych słów, wiesz już, o co chodzi.

Dane master / master data	Główna, oficjalna baza danych firmy, np. lista klientów, lista produktów. To od niej zaczyna się każdy proces.
Migracja danych	Przeniesienie danych ze starego systemu do nowego. Wymaga wcześniejszego przygotowania. Migracja nie oczyszcza, tylko przenosi.
Deduplikacja	Usuwanie duplikatów: scalanie tych samych danych zapisanych kilka razy w różnych miejscach lub na różne sposoby.
Walidacja danych	Sprawdzanie, czy dane są poprawne i kompletne: czy NIP ma 10 cyfr, czy adres e-mail ma znak @, czy data ma sens.
ETL	Extract, Transform, Load: pobierz dane ze źródła, przekształć do odpowiedniego formatu, załaduj do systemu docelowego.
Jakość danych	Miara tego, na ile dane są kompletne, aktualne, spójne i poprawne. Można to mierzyć i poprawiać.
Audyt danych	Przegląd stanu danych: co mamy, jakie są problemy, co trzeba naprawić. Punkt startowy przed wdrożeniem.
Go-live	Moment uruchomienia nowego systemu na serio: na realnych danych, na realnych klientach, w codziennej pracy firmy.
Środo wisko testowe / sandbox	Kopia systemu, gdzie można bezpiecznie sprawdzać dane i konfiguracje bez ryzyka wpływu na bieżącą pracę.
Data governance	Zarządzanie danymi: kto za co odpowiada, jakie są zasady tworzenia, edycji i archiwizowania danych w firmie.

PODSUMOWANIE

Co teraz?

Masz teraz wiedzę, którą większość firm zdobywa dopiero w trakcie kosztownych błędów. Pytanie: co zrobisz z tą wiedzą?

Możesz działać samodzielnie: wziąć checkalistę z Rozdziału 7, zrobić mapę danych według Rozdziału 5 i zaplanować pracę. Ten poradnik daje Ci wszystkie narzędzia.

Możesz też poprosić o pomoc. I tu wchodzimy my.

Sprawdzamy stan Twoich danych za darmo

Quick Audit to nasze darmowe narzędzie online. Analizuje Twoje dane (klientów, produkty, kontrahentów) i w kilka minut pokazuje: duplikaty, braki, błędy i gotowość do wdrożenia.

Wystarczy wgrać plik CSV lub Excel. Żadne dane nie opuszczają Twojego komputera.

Wypróbuj bezpłatnie:

datareadyconsulting.com/audit

Wolisz najpierw porozmawiać? Umów bezpłatną konsultację 30 min.

DataReady Consulting | datareadyconsulting.com

Ten poradnik jest udostępniany bezpłatnie. Możesz go przekazywać dalej z zachowaniem informacji o autorze.