**IT – департамент**

**[ ВНЕДРЕНИЕ СИСТЕМЫ CRM ]**

**ПЛАН ПРОЕКТА**

**Москва, 2020**

**Информация по документу и согласование документа**

**UTORS**

|  |  |
| --- | --- |
| **История версий** | |
| **№ версии** | **Дата создания** | | **Кем пересмотрена версия** | **Причина для изменений** |
| **1.0** | **7/1/20** | | **Руководитель проекта** | **Рассмотрение генеральным директором** |
|  |  | |  |  |
|  |  | |  |  |
|  |  | |  |  |

Этот документ был утвержден в качестве официального документа плана проекта **"Внедрение системы CRM"**, и отражает текущее понимание хода проекта: его цели, задачи, контрольные точки проекта; состав команды и ключевых стейкхолдеров.

После утверждения этого документа, изменения требований будет регулироваться через процесс управления изменениями, проходя стадии рассмотрения и согласования.

|  |  |
| --- | --- |
| **Согласование документа** | |
| **Имя утверждающего** | **Проектная роль** | | **Подпись/Электронная подпись** | **Дата** |
|  |  | |  |  |
|  |  | |  |  |
|  |  | |  |  |
|  |  | |  |  |

**Оглавление документа**

[ИНФОРМАЦИЯ О ПРОЕКТЕ 4](#_Toc69120734)

[1. Цель проекта 5](#_Toc69120735)

[2. Рамки проекта 5](#_Toc69120736)

[3. Критерии успешности проекта 5](#_Toc69120737)

[4. Реестр заинтересованных сторон 5](#_Toc69120738)

[5. Команда проекта 6](#_Toc69120739)

[6. Коммуникации 7](#_Toc69120740)

[7. Контрольные точки проекта 7](#_Toc69120741)

[8. Риски проекта 8](#_Toc69120742)

ИНФОРМАЦИЯ О ПРОЕКТЕ

# 

|  |  |
| --- | --- |
| Название проекта | Внедрение системы CRM |
| Заказчик проекта | Генеральный директор |
| Руководитель проекта | Марикова Е.А. |
| Дата старта | **01.07.2020** |
| Дата окончания | **10.02.2021** |

# 

1. Цель проекта

Целью проекта является внедрение системы CRM, позволяющей автоматизировать работу операторов.

2. Рамки проекта

В рамках проекта осуществляется:

1. Покупка новой системы.
2. Внедрение системы CRM.
3. Тестирование системы.
4. Обучение пользователей системе

За рамками проекта находятся такие задачи, как:

1. Покупка решения для контакт-центра.
2. Внедрение решения на платформе Atlassian Service Desk.
3. Интеграция решения Atlassian Service Desk с системой CRM.
4. Критерии успешности проекта

1. Увеличение количества принятых звонков на 15%

2. Увеличение количества исходящих звонков на 10%

3. Сделать работу 150 операторов автоматизированной за 6 месяцев.

4. Реестр заинтересованных сторон

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Стейкхолдер** | **Роль и предмет заинтересованности в проекте** | **Способ взаимодействия** |
| Высшее руководство компании | Члены управляющего комитета, но не участвуют в сборе требований к конечному решению | Ежемесячный отчет |
| Руководитель отдела продаж | Член управляющего комитета, участвуют в сборе требований к конечному решению. Сотрудники отдела будут являться пользователями конечного решения, поэтому их нужно обучить новой системе. | Ежемесячный отчет |
| Руководитель отдела маркетинга | Член управляющего комитета. Сотрудники отдела будут являться пользователями конечного решения, поэтому их нужно обучить новой системе | Ежемесячный отчет |
| Руководитель финансового управления | Член управляющего комитета. Его интересует финансовая сторона проекта: бюджет и прибыль. | Ежемесячный отчет |
| Руководитель отдела экономической безопасности | Член управляющего комитета. Его интересует финансовая сторона проекта: бюджет и прибыль. | Ежемесячный отчет |

5. Команда проекта

|  |  |
| --- | --- |
| **Роль** | **Ф.И.О.** |
| ***Руководитель проекта*** | Марикова Екатерина Алексеевна |
| ***Аналитик бизнес-процессов*** | Вязьмин Илья Владимирович  Петров Максим Иванович |
| ***Технический специалист*** | Захарова Анна Сергеевна  Пупкин Геннадий Павлович  Серёгин Сергей Сергеевич  Кривоешин Николай Самуилович |
| ***Маркетолог*** | Холялко Алина Николаевна  Могилко Марина Алексеевна |
| ***Тренер из группы обучения*** | Максимов Андрей Андреевич |
| ***Тренер из управления восприятием*** | Визгалов Денис Семёнович |
| ***Менеджер по контролю качества со стороны вендора*** | Разумовская Валентина Сергеевна |

6. Коммуникации

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Кто** | **Что** | **Когда** | **Как** | **Организатор** |
| 1. Ключевые стейкхолдеры 2. Управляющий комитет 3. Руководитель проекта | Встреча, на которой решается ряд вопросов:   * Отчёт о статусе задач проекта * Обсуждение возникших проблем во время выполнения задач * Ответы на вопросах в двустороннем порядке | Ежемесячно, понедельник,13:00 | Очная встреча в офисе | Руководитель проекта: Марикова Екатерина Алексеевна |
| 1. Руководитель проекта 2. Команда проекта | Основные вопросы по проекту:   * Синхронизация по статусу задач проекта; * Обсуждение сроков, рисков, пробельных мест, возникших трудностей | Еженедельно,понедельник,  10:00 | Очная встреча в офисе | Руководитель проекта: Марикова Екатерина Алексеевна |

7. Контрольные точки проекта

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Название задачи** | **Дата завершения** |
| 1 | Сбор и согласование требований | 31.08.2020 |
| 2 | Техническая спецификация | 30.09.2020 |
| 3 | Основная установка решения | 10.10.2020 |
| 4 | Постановка АТС | 17.10.2020 |
| 5 | Установка базовой телефонии | 21.10.2020 |
| 6 | Настройка маршрутизации запросов в очереди | 26.10.2020 |
| 7 | Настройка автоматического оповещения клиентов | 31.10.2020 |
| 8 | Тестирование | 28.12.2020 |
| 9 | Обучение пользователей | 31.01.2021 |
| 10 | Сдача проекта | 10.02.2021 |

8. Риски проекта

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Риск** | **Способ реагирования на риск** |
| **1** | Конечное решение не будет удовлетворять руководство компании | 1. Провести встречу с руководством компании, где необходимо разъяснить, почему этап сбора требований важен и что непосредственно от первичного этапа зависит направление развития проекта и его конечный результат. 2. Вовлекаться в процесс обсуждения желаемого результата заказчиком |
| **2** | Увеличение сроков/стоимости проекта | Провести встречу с руководством компании, где необходимо разъяснить, почему этап сбора требований важен и что непосредственно от первичного этапа зависит направление развития проекта и его конечный результат. |
| **3** | Сопротивление пользователей изменениям. | Обучение пользователей новой системе и знакомство с её преимуществами. |
| **4** | Система может не соответствовать заявленным показателям производительности. | Необходимо грамотно организовать тестирование |