

УСТАВ ПРОЕКТА

Все документы, ссылки на которые на которые содержатся в настоящем документе являются его неотъемлемой частью.

Название проекта:	Разработка система информационной поддержки процесса обслуживания клиентов
Менеджер проекта:	Рыбин Максим Сергеевич
Дата (ММ/ДД/YYYY):	18.09.2025

Версии (строки добавляются по необходимости):		
Версия	Дата (ММ/ДД/YYYY)	Комментарий
1.0	18.09.2025	Исходная версия

Система информационной поддержки процесса обслуживания клиентов

Система должна предоставлять возможность клиенту оставить заявку, просмотреть ход выполнения работ по заявке. Все заявки проходят несколько этапов. Некоторые этапы обязательные, некоторые нет. На каждом этапе заявку обрабатывает свой исполнитель, время нахождения на каждом этапе ограничено. Руководитель отдела по каждой заявке определяет состав этапов, очередность и исполнителей. Исполнитель просматривает заявку, выполняет работы своего этапа, отчитывается о выполнении. Администратор управляет учетными записями.

1. Краткое описание проекта

1.1 Название проекта

Система информационной поддержки процесса обслуживания клиентов

1.2 Суть проекта

Проект направлен на создание автоматизированной системы управления обслуживанием клиентов. Система позволит клиентам оперативно оставлять заявки, отслеживать статус выполнения заявок, получать уведомления о ходе исполнения услуг. Для сотрудников предусмотрены инструменты распределения заданий, контроля сроков выполнения, отчетности и анализа эффективности работы каждого подразделения и исполнителя.

Данная система заменит ручной труд на автоматизированный, что ускорит работу сотрудников.

1.3 Бизнес-окружение проекта

Проект реализуется в условиях современной сферы обслуживания, направлен на повышение качества взаимодействия с клиентами и оптимизацию внутренних процессов. Использование цифровой платформы упростит управление потоком обращений, повысит прозрачность процессов, сократит сроки обработки заявок и улучшит качество предоставляемых услуг.

Данная система подойдет для организации, деятельность которой связана с регулярным взаимодействием с большим количеством клиентов и необходимостью оперативного реагирования на их обращения.

1.4. Цели проекта

1. Ускорение процесса обработки запросов на 10%
2. Обеспечение прозрачного учета выполненных работ, ответственности сотрудников и своевременности предоставления отчетов
3. Сокращение количества ошибок и задержек в обслуживании за счет четкого распределения обязанностей и регламентации операций

1.5. Риски проекта

1. Неполнота и неопределенность требований (заказчик может предоставить неполный или недостаточно детализированный перечень требований к системе на начальном этапе или внести изменения в список требований в процессе разработки)
2. Затягивание сроков согласования ключевых решений, технических спецификаций, макетов, и результатов работы с заказчиком или другими заинтересованными сторонами
3. Нехватка опытных разработчиков, аналитиков, тестировщиков или других необходимых специалистов
4. Трудности интеграции с существующими системами клиента *Какие?*

2. Описание продукта и поставок

2.1 Продуктом проекта является (перечень поставок)

1. Рабочая версия приложения (интерфейс для клиента и сотрудников компании, база данных для хранения информации о заявках, этапах обработки и исполнителях, модуль администрирования для управления учетными записями)
2. Проектная документация
3. Программа и методика испытаний
4. Техническая документация

2.2 Главными требованиям к продукту являются (продукт позволяет):

Система должна предоставлять возможность регистрации и авторизации пользователей, а также возможность для администратора управлять учетными записями.

Также система должна обеспечивать:

- возможность клиенту оставлять заявку и просмотреть ход выполнения работ по заявке;
- возможность прохождения заявки через различные этапы (обязательные и необязательные);
- возможность назначения исполнителя для каждого этапа обработки заявки, а также назначения временных ограничений для каждого этапа;
- возможность для руководителя определять состав этапов, очередность и исполнителей для каждого этапа;
- возможность для исполнителя просматривать заявку, выполнить работы своего этапа и отчитаться о выполнении.

2.3 Требованиями к продукту НЕ являются (продукт не включает):

Возможность работы с претензиями и урегулирования споров с клиентами.

2.4 Правила приемки поставок:

Для приемки проекта должна быть создана комиссия в составе председателя, лица со стороны заказчика и лица со стороны исполнителя.

Приемка осуществляется в следующем порядке:

- демонстрация функциональности и соответствия установленным требованиям;
- тестирование работоспособности всех заявленных функций и проверка интерфейсов;
- проверка документации на полноту и точность изложенной в ней информации (к каждой поставке должна прилагаться подробная техническая документация, которая описывает функциональность, требования к безопасности и другие важные аспекты);
- утверждение результатов приемочной комиссии ответственными лицами заказчика и разработчика.

3. Ограничения проекта

3.1 Вехи и дата завершения проекта:

Начало проекта	01.09.2025
Формирование требований к системе	18.09.2025

3. Ограничения проекта

Выбор проектного решения	15.10.2025
Реализация	15.11.2025
Тестирование	25.11.2025
Обучения пользователей	01.12.2025
Ввод в эксплуатацию	13.12.2025
Завершение проекта	15.12.2025

3.2 Общий бюджет проекта:

Общий бюджет проекта составляет 80 человеко-часов.

3.3 Ограничения по выполнению и организации работ

Проект разрабатывается под программное и техническое обеспечение, которое уже доступно заказчику.

4. Руководитель проекта и его полномочия

4.1 Назначенный руководитель проекта

Руководитель проекта: Рыбин Максим Сергеевич, студент 2 курса магистратуры, группы 45м, кафедры информационных технологий, высшего учебного заведения – ИГЭУ.

4.2 Полномочия руководителя проекта

Управление задачами: разбивать проект на задачи, контролировать сроки и качество их выполнения, и оперативно реагировать на возникающие проблемы.

Взаимодействие и приемка: обеспечивать вовлечение заинтересованных сторон и организовывать процедуры приемки результатов.

Ответственность: обеспечивать успешное завершение проекта в установленные сроки, в рамках бюджета и с требуемым качеством.

Управление ресурсами: запрашивать и управлять ресурсами в рамках утвержденных лимитов, согласовывая вопросы с директором отдела разработки.

Документооборот: создавать, вести и обновлять проектную документацию, предоставляя ее директору отдела разработки.

5. Заинтересованные лица и ресурсы

5.1 Заказчик проекта

Иванов Иван Иванович, генеральный директор ООО «Скайлайн»

5.2 Ключевые пользователи результатов проекта:

5. Заинтересованные лица и ресурсы

Клиенты компании ООО «Скайлайн», сотрудники службы клиентской поддержки компании, руководители отделов компании

5.3 Спонсор проекта

Буйлов Павел Витальевич, директор отдела разработки

5.4 Куратор проекта

Мухин Дмитрий Сергеевич

5.5 Команда проекта

В команду проекта входят:

- 1) руководитель проекта – Рыбин Максим;
- 2) разработчик – Парфенов Егор;
- 3) системный аналитик – Мухин Дмитрий;
- 4) тестировщик – Коновалов Алексей.

5.6 Инфраструктура

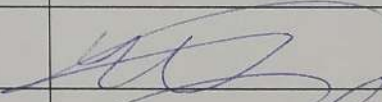
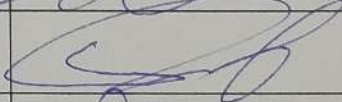
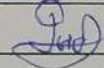
Язык программирования: Python

5.7 Соисполнители проекта

Отсутствуют

6. Согласовательные подписи

УТВЕРЖДАЮ:

Имя	Должность	Подпись	Дата (ММ/ДД/YYYY)
Иванов И.И.	Генеральный директор ООО «Скайлайн»		18.09.2025
Буйлов П.В.	Директор отдела разработки		18.09.2025
Рыбин М.С.	Руководитель проекта		18.09.2025

Подпись означает согласие подписавшего со всеми положениями настоящего документа.