

ДЗ выполнено командой “Трезубец”:

Олеся Колесниченко,

Евгения Мищенко,

Михаил Ившин

## Проект «Внедрение системы CRM»

### Информация о проекте

Название проекта	Внедрение системы CRM
Заказчик проекта	Генеральный директор
Руководитель проекта	Руководитель Проекта
Дата старта	Июль 2021
Дата окончания	Декабрь 2021

### Цель проекта

Целью проекта является внедрение системы для автоматизации работы 150ти операторов, для увеличения количества принятых звонков на 15%, а количество исходящих звонков на 10%.

### Рамки проекта

В рамках проекта осуществляется внедрение новой системы CRM автоматизации работы операторов и обучение операторов контакт-центра.

За рамками проекта находятся такие задачи, как внедрение системы для контакт-центра Atlassian Service Desk и интеграция с его основной системой CRM.

# Критерии успешности проекта

- 1. увеличение входящих звонков на 15%
- 2. снижение исходящих звонков на 10%

## Реестр заинтересованных сторон

Стейкхолдер	Роль и предмет заинтересованности в проекте	Способ взаимодействия
Джо Байден	Генеральный директор	Ежемесячная встреча статус-отчет УК,
Дональд Трамп	Высшее руководство компании	Ежемесячная встреча статус-отчет УК,
Барак Обама	Ключевые акционеры	Сбор требований и определение бизнес-потребностей
Джордж Уокер Буш	Руководитель отдела продаж	Сбор требований и определение бизнес-потребностей
Билл Клинтон	Руководитель отдела маркетинга	Сбор требований и определение бизнес-потребностей
Джордж Герберт Уокер Буш	Руководитель финансового управления	Сбор требований и определение бизнес-потребностей
Рональд Рейган	Руководитель отдела экономической безопасности	Сбор требований и определение бизнес-потребностей

## Команда проекта

Роль	Ф.И.О.
Руководитель проекта	Джимми Картер
Аналитик	Джеральд Форд
Аналитик	Ричард Никсон
Технический специалист	Линдон Джонсон
Технический специалист	Джон Кеннеди
Технический специалист	Дуайт Эйзенхауэр
Технический специалист	Гарри Трумэн
Маркетолог	Франклин Рузвельт
Маркетолог	Герберт Гувер
Тренер группы обучения и управления восприятием	Калвин Кулидж
Менеджер по контролю качества	Уоррен Гардинг

## Коммуникации

Кто	Что	Когда	Как	Организатор
Команда проекта	Синхронизация задач по статусу	Раз в неделю по пт 10:00	Zoom или личная встреча	РП
Стейкхолдеры	Встреча УК	Раз в месяц 20го числа 10:00	Zoom или личная встреча	РП

## Контрольные точки проекта

№	Название задачи	Дата завершения
1	Сбор и согласование требований	Июль 2021
2	Написание технической спецификации	Август 2021
3	Выбор поставщика решения и покупка системы	Сентябрь 2021
4	Основная установка решения, установка АТС и базовой телефонии на местах, настройка маршрутизации запросов в очереди и настройка автоматического оповещения клиентов	Октябрь 2021
5	Тестирование	Ноябрь 2021
6	Обучение пользователей и запуск	Декабрь 2021

## Риски проекта

№	Риск	Способ реагирования на риск
1	Пользователи будут сопротивляться грядущим изменениям	Пользователей нужно обучить новой системе
2	Система может не соответствовать заявленным показателям производительности	Нужно правильно организовать тестирование
3	Руководство компании не будет вовлечено в сбор требований к конечному решению	Личные переговоры РП с руководством

# План проекта

## Проект «Мобильное приложение «Мое Здоровье»»

### Информация о проекте

Название проекта	Мобильное приложение «Мое Здоровье»
Заказчик проекта	СЕО - аналитик Александр
Руководитель проекта	Продукт оунер
Дата старта	Июль 2020
Дата окончания	Декабрь 2020

### Цель проекта

Целью проекта является разработка первой версии мобильного приложения для похудения «ЗОЖ» за полгода и получить первых 500 платных пользователей через месяц после запуска проекта.

### Рамки проекта

В рамках проекта осуществляется разработка первой версии приложения (MVP 1.0) с калькулятором калорий, калькулятором воды, списком продуктов и меню блюд и персональным планом тренировок - будет вестись параллельно с подготовкой маркетинга и продаж. А еще упаковка приложения для размещения в AppStore и лицензионный договор.

За рамками проекта находятся такие задачи, как возможность дать юзерам поделиться своими тренировками и результатами сброса веса, чтобы получилась своеобразная «ЗОЖ» социальная сеть.

### Критерии успешности проекта

1. К концу декабря 2020 у приложения будет 500 платных пользователей

## Реестр заинтересованных сторон

Стейкхолдер	Роль и предмет заинтересованности в проекте	Способ взаимодействия
Вудро Вильсон	Инвесторы	Ежемесячная встреча, статус-отчет
Олеся Колесниченко Михаил Ившин Евгения Мищенко	РП	Ежемесячная встреча, статус-отчет

## Команда проекта

Роль	Ф.И.О.
РП	Олеся Колесниченко Михаил Ившин Евгения Мищенко
Скрам-мастер	Уильям Тафт
Аналитик	Теодор Рузвельт
Разработчик	Уильям Мак-Кинли
Разработчик	Гровер Кливленд
Тестировщик	Бенджамин Гаррисон
Юзабилист	Честер Артур
Маркетолог	Джеймс Гарфилд
Специалист по поддержке	Ратерфорд Хейс

## Коммуникации

Кто	Что	Когда	Как	Организатор
Команда проекта	Планирование спринта	по понедельникам в 10:00	Зум	Скрам-мастер
Команда проекта	Стендап	каждый день в 11:00	Зум или личная встреча	Скрам-мастер
Команда проекта	Демо	по пятницам в конце спринта в 15:00	Зум	Скрам-мастер
Команда проекта	Ретро	по пятницам в конце спринта в 15:00	Зум	Скрам-мастер
Стейкхолдеры	Встреча УК	Раз в месяц 25го числа	Зум	РП

## Контрольные точки проекта

№	Название задачи	Дата завершения
1	Разработка калькулятора калорий для приложения	Август 2020
2	Разработка лицензионного договора	Сентябрь 2020
3	Разработка списка продуктов и блюд для приложения	Октябрь 2020

4	Подготовка маркетинговой кампании и упаковки для AppStore	Ноябрь 2020
5		
6		

## Риски проекта

№	Риск	Способ реагирования на риск
1	Время и деньги инвесторов могут закончиться раньше	Отказ от части разработки (калькулятор воды)
2	Юристы могут задержать согласования договоров	Подготовить лицензионный договор к сентябрю, параллельно с разработкой мобильного приложения