**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 проектах 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 УК, статус-отчет |
| Дональд Трамп | Высшее руководство компании | Ежемесячная встреча УК, статус-отчет |
| 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 проектах 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 |
|  |  |  |