**ОТЧЕТ О СТАТУСЕ ПРОЕКТА**

«Проект Разработка и внедрение системы CRM»

**Дата отчета**

28.08.2020 г.

**Разработал**:

Ф.И.О.

1. **Результаты за отчетный период 01.08.2020 – 31.08.2020**

|  |  |
| --- | --- |
| **№** | **Описание результата** |
|  | Завершили 4 рабочие встречи с Заказчиком проекта по сбору требований. |
|  | Провели аудит текущих процессов работы с клиентской базой. |
|  | Завершили 3 мозговых штурма с ключевыми стейкхолдерми по сбору требований. |
|  | Разработали визуализацию процессов «Как есть» и «Как будет». |
|  | Составили список кандидатов-вендоров систем CRM. |

**Сроки проекта**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Базовое окончание** | **Текущее окончание** | **Отклонение, раб. дн.** | **Статус** | **Причины отклонений** |
| 26.02.21 | 12.03.21 | +10 дн | **😐** | Конференция сотрудников перенесена на январь 2020, не успеем обучить всех пользователей в январе. |

1. **Контрольные точки проекта**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Контрольная точка** | **Дата план** | **Дата факт (прогноз)** | **Статус** | **Причины отклонений** |
| 1 | Завершить сбор и согласование требований, составить и подписать документ с бизнес-требованиями. | 31.08.2020 | 31.08.2020 | **✔** |  |
| 2 | Выбрать вендора решения. | 31.08.2020 | 30.09.2020 | **😐** | Не можем определить вендора, пока не разработаем техническую спецификацию, информации в документе с бизнес-требованиями не хватает. |
| 3 | Написать техническую спецификацию. | 30.09.2020 | 30.09.2020 |  |  |
| 4 | Сделать основную установку решения, поставить АТС и базовую телефонию на местах, сделать маршрутизацию запросов в очереди и настроить автоматическое оповещение клиентов | 30.10.2020 | 30.10.2020 |  |  |
| 5 | Реализовать интеграцию с CRM | 30.11.2020 | 30.11.2020 |  |  |
| 6 | Завершить тестирование всего цикла. | 31.12.2020 | 31.12.2020 |  |  |
| 7 | Обучить пользователей и запустить решение в бой. | 29.01.2021 | 12.02.2021 |  |  |
| 8 | Завершить стабилизационный (пост запусковый) период и активировать план постоянной поддержки решения. | 26.02.2021 | 12.03.2020 |  |  |

1. **Нерешенные проблемы и вопросы**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Проблема / Вопрос** | **Влияние на проект** | **Предлагаемое решение** |
| 1 | На январь 2021 перенесли конференцию сотрудников из-за пандемии, пользователи не смогут пройти обучение в январе, как было запланировано изначально. | Сдвиг срока завершения проекта на 2 недели. | Договориться о том, что пользователи новой системы не принимают участие в конференции сотрудников в этом году или сократить стабилизационный период с месяца до двух недель. |
| 2 |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Оценка руководителем проекта дальнейшего хода работ**

|  |  |
| --- | --- |
| **№** | **Описание** |
| 1 | Проект будет завершен в срок при условии, если Заказчик договориться о том, что пользователи решения не будут участвовать в конференции сотрудников в январе 2020 и пройдут обучение или мы сократим стабилизационный период с месяца до двух недель. |
| 2 |  |