План проекта

**Проект «Внедрение системы CRM»**

**Информация о проекте**

|  |  |
| --- | --- |
| Название проекта | Внедрение системы CRM |
| Заказчик проекта | Генеральный директор |
| Руководитель проекта | Ольга Смирнова |
| Дата старта | **01.07.2020** |
| Дата окончания | **31.01.2021** |

**Цель проекта**

Внедрить новую систему CRM и автоматизировать взаимодействие операторов колл-центра с клиентами.

**Рамки проекта**

В рамках проектах осуществляется покупка и внедрение новой системы CRM, тестирование новой системы, а также обучение пользователей новой системе CRM.

За рамками проекта находятся такие задачи, как покупка и внедрение решения для контакт-центра на платформе Atlassian Service Desk, а также его интеграция с новой системой CRM.

**Критерии успешности проекта**

1. Автоматизация работы 150 операторов

2. Увеличить количество принятых звонков на 15%

3. Увеличить количество исходящих звонков на 10%

**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 |

**Команда проекта**

|  |  |
| --- | --- |
| **Роль** | **Ф.И.О.** |
| аналитик бизнес-процессов | 1. Соколова Полина Руслановна 2. Тимофеева Ксения Егоровна |
| технический специалист | 1. Макарова Алиса Львовна 2. Осипов Олег Ильич 3. Прокофьев Яков Саввич 4. Сергеев Глеб Артёмович |
| маркетолог | 1. Иванов Макар Владимирович 2. Королев Михаил Петрович |
| тренер из группы обучения и управления восприятием | 1. Быкова Вероника Артемьевна |
| менеджера по контролю качества со стороны вендора | 1. Баранова Екатерина Марковна |
| Менеджер проекта | 1. Ольга Смирнова |

**Коммуникации**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Кто** | **Что** | **Когда** | **Как** | **Организатор** |
| Команда | Еженедельная встреча команды, синхронизируемся по статусам задач, обсуждаем риски, проблемы, открытые вопросы | Еженедельно, понедельник 9:00 | лично в офисе | менеджер проекта |
| Управляющий комитет | Ежемесячная встреча, отчет о статусе проекта, задачи, сроки, бюджет, риски, проблемы, вопросы, запросы на изменения | Ежемесячно, первый понедельник месяца, 15:00 | лично в офисе | менеджер проекта |
| Сотрудники компании, операторы, продавцы и менеджеры. | Ежемесячный пост – дайджет новостей по проекту (мерроприятия, сроки) | Ежемесячно | Пост в корпоративной социальной сети | менеджер проекта |

**Контрольные точки проекта**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Название задачи** | **Дата завершения** |
| 1 | Сбор и согласование требований | Июль–август 2020 |
| 2 | Написание технической спецификации | Сентябрь 2020 |
| 3 | Сделать основную установку решения, поставить АТС и базовую телефонию на местах, сделать маршрутизацию запросов в очереди и настроить автоматическое оповещение клиентов | Октябрь 2020 |
| 4 | Провести тестирование цикла | Ноябрь 2020 |
| 5 | Обучить пользователей и запустить решение в бой | декабрь 2020 |
| 6 | Сдача проекта | январь 2021 |

**Риски проекта**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Риск** | **Способ реагирования на риск** |
| 1 | Руководство компании не будет активно вовлечено в сбор требований к конечному решению. | Включить руководство в состав Управляющего Комитета проекта. Проводить ежемесячные встречи Управляющего Комитета, предварительно высылая программу встречи с критичными вопросами. Проводить личные индивидуальные встречи с особенно невовлеченными. |
| 2 | Пользователи будут сопротивляться грядущим изменениям. | Собрать требования с пользователей на самомо начальном этапе проекта, детально обсудить и задокументировать. Вовлечь пользователей в тестирование системы. Провести качественное обучение новой системе. Внедрить систему премий самым активным пользователям новой системы. |
| 3 | Система может не соответствовать заявленным показателям производительности. | Детально протестировать новую систему. Включить в договор с вендором четкие требования к производительности системы и штрафные санкции в случае нарушений. Определить запасного вендора и альтернативное решение на рынке. |