10. Показатели экономической эффективности проекта.

Показатели эк. эффективности в отделе продаж:

1. Увеличение прибыли (маржи)
2. Увеличение объема продаж
3. Увеличение процента выигранных сделок
4. Повышение точности прогнозирования продаж
5. Снижение издержек
6. Повышение производительности сотрудников
7. Снижается текучесть кадров.

Показатели эк. эффективности в службе маркетинга:

1. Направленный маркетинг
2. Снижение административных издержек на продажи и маркетинг
3. Снижение складских и транспортно-заготовительных издержек
4. Информация позволяет эффективно управлять маркетинговой кампанией
5. Расширение каналов маркетинга за счет использования новых информационных технологий.

Показатели эк. эффективности в службе поддержки

1. Снижение издержек на службу поддержки
2. Увеличение количества клиентов, обслуживаемых одним менеджером
3. Увеличение качества сервиса
4. Повышение удовлетворенности клиента
5. Увеличение показателя повторных обращений и продаж
6. Служба поддержка может приносить прибыль.

**Метод «шести шагов»**

Цель: исследовать предлагаемую ИТ со всех сторон, сделать по ней заключение и определить порядок внедрения.

Шаг 1. Формирование стратегии исследований.

Сформулировать цель и сроки.

Шаг 2. Определение источников информации и их ранжирование

* Предыдущий опыт
* Информация поставщиков
* Опыт других организаций
* Электронные средства
* Официальные издания
* Печатные издания
* Опрос экспертов

Шаг 3. Делегирование полномочий команде проекта.

Шаг 4. Приступить к исследованию

* Записывать все полезные ссылки с номерами страниц
* Установить дедлайн для окончания Шага 4 заранее.

Шаг 5. Систематизация полученных сведений и документирование.

Шаг 6. Подведение итогов исследования.

**План реализуемости (Feasibility Plan)**

Часть 1. Резюме для руководства

* Проблема
* Цель исследования
* Ответы на вопросы
* Выводы
* Заключение

Часть 2. Описание продукта

* Содержание продукта
* Назначение продукта
* Преимущества продукта
* Преимущества ИТ в обеспечении целей проекта
* Сравнительная характеристика аналогичных ИТ и причины выбора именно этой.

Часть 3. Воздействие на пользователей

Минимизация затрат на внедрение и убытков, понесенных в результате работ по внедрению.

Часть 4 . Финансовые обязательства

А. Примерные статьи затрат

Б. Ожидаемая прибыль от инвестиций (что такое точка безубыточности?)

Часть 5. Рекомендуемые действия

Оценка длительности операций

1. Экспертная оценка
2. Оценка по аналогам
3. Параметрическая оценка
4. Оценка по трем точкам

**Оценка = (Мин. + 4 \* Наим. Вер. Оценка + Макс.) / 6**