



## Project Plant Pals Operations & Training Plan February 15th

Document Status: **Draft** | In Review | Approved

### Executive Summary:

#### Project Goal

**SMART: Specific, Measurable, Attainable, Relevant, and Time-bound**

- Operasyon ve Eğitim planı, yeni hizmetin lansmanını gerçekleştirerek günlük operasyonları kapsamında sürdürülebilir sipariş karşılama ve teslimat sistemi kurmayı amaçlamaktadır. Hedefimiz, lansmandan sonraki bir ay içinde siparişlerin %95'ini zamanında teslim edebilmek, gelir akışlarını daha verimli hale getirerek %5'lik bir gelir artışını desteklemek ve mükemmel hizmet standartlarını korumak için çalışanları %90 oranında eğitmektir

#### Deliverables

1-Bitki teslimatı ve lojistik planı oluşturulmuş ve uygulanmıştır.

2-Sipariş işleme ve tedarik zinciri yönetimi yazılımları kurulmuş ve düzenli olarak bakımı yapılmıştır.

3-Çalışan eğitim programı geliştirilip başlatılmıştır.

4-Projenin iş gerekçesini belirleyin

## Business Case / Background

### Why are we doing this?

- Bu hizmet müşterilerimizin en çok talep ettiği hizmetlerden biridir. Aynı zamanda müşteri memnuniyetini ve müşteri tutma oranını artıracaktır. Projemiz, şirketin genel başarısını desteklemek ve geliri %5 artırmak için önemli bir adımdır.

## Benefits, Costs, and Budget

### Benefits:

- Support new service leading to 5% revenue increase, reduce late shipments and related costs, increase customer satisfaction
- Additional benefits (optional):

### Costs:

- Price of software, installation fees, time spent on hiring and training
- Additional cost areas (optional):

### Budget needed:

- \$75,000

## Scope and Exclusion

### In-Scope:

- Customer service standards, delivery processes, training protocols
- Other in-scope items (optional):

### Out-of-Scope:

- Product development, vendor contracts
- Other out-of-scope items (optional):

## Project Team

**Project Sponsor:** Director of Operations

**Project Lead:** Project Manager (You!)

**Project Team:** Fulfillment Director, Quality Assurance Tester, Inventory Manager, Financial Analyst, Human Resources Specialist, Training Manager

**Additional Stakeholders:** VP of Customer Success, Account Manager, Receptionist, Sales Director, Sales Team, Marketing Director, Investors

## Measuring Success

**What is acceptable:**

1. Yıl sonuna kadar %5 gelir artışı.
2. Lansmandan üç ay sonra müşteri memnuniyetinde %5 artış (%90'dan %95'e).