Laporan Penutupan Proyek: Rencana Operasi & Pelatihan

Status: **Draf**

Tanggal: 09-09

Penulis: Manajer proyek

| Sponsor proyek | Direktur Operasional |
| --- | --- |
| Tim Proyek | Analis Keuangan, Direktur Pengadaan, Spesialis SDM, Penguji Jaminan Kualitas, Manajer Layanan Pelanggan, Manajer IT, Manajer Persediaan, Manajer Pelatihan |
| Durasi Proyek | 1 Maret-6 September |

# 

# 

# Ringkasan Eksekutif

# Tujuan dari proyek ini adalah untuk membangun sistem operasional dan prosedur untuk layanan Plant Pals Office Green yang baru. Tim membuat rencana pengiriman, menginstal perangkat lunak dan peralatan manajemen rantai pasokan, dan berhasil menerapkan program pelatihan karyawan untuk layanan baru. Proyek ini sedikit melebihi anggaran, tetapi tetap sesuai jadwal. Tim mengalami masalah dengan pemenuhan pesanan dan kepuasan pelanggan yang masih perlu ditangani.

# 

# Pencapaian Utama

* Menetapkan rencana pengiriman dan logistik tanaman yang menurunkan biaya pengiriman hingga 50 sen per unit
* Perangkat lunak dan peralatan manajemen rantai pasokan yang dipilih dan diinstal, membantu mempercepat proses pengadaan dan pencarian pemasok
* Melatih lebih dari 75% karyawan sebelum peluncuran layanan, meningkatkan efisiensi
* Menginstal perangkat lunak baru untuk mengelola pesanan, membuat proses pemesanan lebih efisien
* Mengirim *batch* pengujian ke pelanggan untuk memperbaiki kualitas produk dan protokol pengiriman
* Menjalankan survei pelanggan yang sedang berlangsung untuk mengumpulkan informasi tentang kepuasan pelanggan
* *Feedback* yang diterapkan dari survei pelanggan meningkatkan pengiriman tepat waktu sebesar 10% dan kepuasan terhadap layanan pelanggan lebih dari 42%.
* Operasi yang diterapkan untuk peluncuran layanan Plant Pals, menciptakan aliran pendapatan yang stabil

Pelajaran yang diperoleh

*Hal apa yang berjalan dengan baik?*

* Rencana pengiriman dan logistik pabrik, setelah diterapkan dengan benar, menurunkan biaya.
* Program pelatihan ini efektif dalam mendidik 75% karyawan tentang prosedur dan standar layanan baru, yang meningkatkan efisiensi.

*Kesalahan apa yang terjadi? Bagaimana Anda menyelesaikan masalah ini?*

* Tim melakukan kesalahan dalam menanam 10% tanaman karena tidak ada kesepakatan mengenai protokol. Kami mengatasinya dengan standarisasi protokol penanaman.
* Pengiriman tepat waktu meningkat dari 80% menjadi 90% selama peluncuran uji coba, dengan mempekerjakan lebih banyak pengemudi dan meninjau ulang rute pengiriman.
* Layanan pelanggan menghadapi masalah dengan perangkat lunak, sehingga sulit bagi mereka untuk menangani keluhan pelanggan. Spesialis IT menyelesaikan masalah dengan cepat.

# 

# Item yang Masih Berjalan

* Lanjutkan pemantauan untuk perbaikan tambahan.
* Terus tingkatkan proses pengiriman untuk mencapai target tepat waktu sebesar 95%.

# 

# Langkah Selanjutnya dan Pertimbangan Masa Depan

* + Jadwalkan lebih banyak pengemudipengiriman pada *shift* awal untuk memenuhi pilihan waktu pengiriman pelanggan.
  + Ke depan, pastikan prosedur penanaman dan pengiriman selaras dengan standar perusahaan.
  + Alokasikan lebih banyak sumber daya pada dukungan pelanggan untuk meminimalkan keluhan.
* Buat jadwal pelatihan berkelanjutan untuk karyawan tentang praktik terbaik dalam menjaga kualitas produk, pengiriman, dan kepuasan pelanggan.

# 

# *Timeline* Proyek

| 1 Maret-9 April | Membuat rencana pengiriman dan logistik tanaman |
| --- | --- |
| 12 April-30 April | Memilih dan memasang perangkat lunak dan peralatan manajemen rantai pasokan (*supply chain*) |
| 3 Mei-11 Juni | Melatih lebih dari 75% karyawan sebelum mengirimkan *batch* pengujian |
| 10-15 Juni | Perangkat lunak diinstal untuk mengelola pesanan |
| 21 Juni-16 Agustus | Mengirim *batch* pengujian ke pelanggan |
| 21 Juni-19 Juli | Melakukan survei kepuasan pelanggan |
| 5 Juli-30 Juli | *Feedback* dari survei kepuasan pelanggan diterapkan |
| 6 September | Mengimplementasikan operasi internal untuk peluncuran layanan resmi |

# Referensi dan Arsip Proyek

* *Rencana proyek*
* *Analisis ROAM*
* *Laporan Status*
* *Email eskalasi*
* *Presentasi Feedback Pelanggan*
* *Agenda Rapat*