

Project Plant Pals

Operations & Training Plan

**February 15th**

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

**Executive Summary:**

*Piagam proyek ini menguraikan rencana untuk membangun dan mengimplementasikan Rencana Operasional dan Pelatihan untuk layanan baru Plant Pals. Tujuannya adalah untuk menciptakan praktik pemenuhan dan pengiriman yang berkelanjutan, meningkatkan pendapatan Office Green sebesar 5%, dan memberikan pengalaman pelanggan yang berkualitas tinggi.*

| **Project Goal** |
| --- |
| ***SMART: S****pecific,* ***M****easurable,* ***A****ttainable,* ***R****elevant, and* ***T****ime-bound*   * Tingkat pengiriman tepat waktu diukur sebagai persentase pesanan yang terkirim tepat waktu kepada pelanggan. * Target 95% adalah angka yang spesifik dan terukur. * Meningkatkan tingkat pengiriman tepat waktu menjadi 95% adalah target yang ambisius namun dapat dicapai dengan perencanaan dan pelaksanaan yang matang. * Meningkatkan tingkat pengiriman tepat waktu sangat penting untuk kepuasan pelanggan dan reputasi Plant Pals. * Target harus dicapai dalam waktu 1 bulan setelah peluncuran layanan. |

| **Deliverables** |
| --- |
| 1. Peningkatan tingkat pengiriman tepat waktu 2. Peningkatan efisiensi pemenuhan pesanan 3. Peningkatan standar layanan pelanggan |

| **Business Case / Background** |
| --- |
| **Why are we doing this?**   * **Permintaan pasar yang tinggi:** Tren yang berkembang untuk tanaman hias dan layanan pengiriman tanaman menunjukkan permintaan pasar yang tinggi untuk produk dan layanan Plant Pals. * **Keunggulan kompetitif:** Plant Pals menawarkan keunggulan kompetitif dibandingkan pesaing dengan fokusnya pada keberlanjutan, kemudahan penggunaan, dan layanan pelanggan yang berkualitas tinggi. * **Potensi laba yang tinggi:** Dengan margin laba yang tinggi dan biaya overhead yang rendah, Plant Pals memiliki potensi untuk menjadi bisnis yang sangat menguntungkan bagi Office Green. |

| **Benefits, Costs, and Budget** |
| --- |
| **Benefits:**   * Mendukung layanan baru yang menghasilkan peningkatan pendapatan sebesar 5%, mengurangi keterlambatan pengiriman dan biaya terkait, meningkatkan kepuasan pelanggan * Peningkatan kepercayaan pelanggan   **Costs:**   * Harga perangkat lunak, biaya instalasi, waktu yang dihabiskan untuk perekrutan dan pelatihan * Training session (fasilitas dan akomodasi training)   **Budget needed:**   * $75,000 |

| **Scope and Exclusion** |
| --- |
| **In-Scope:**   * Standar layanan pelanggan, proses pengiriman, protokol pelatihan   **Out-of-Scope:**   * Pengembangan produk, kontrak vendor * Marketing dan promosi untuk layanan diluar Plant Pals. |

| **Project Team** |
| --- |
| **Project Sponsor:** Director of Operations  **Project Lead:** Ogi Setiawan  **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. Mencapai tingkat pengiriman tepat waktu 95% dalam waktu 1 bulan setelah peluncuran layanan. 2. Menyelesaikan pelatihan untuk 90% karyawan Plant Pals sebelum peluncuran layanan resmi. |