



Project Plant Pals Operations & Training Plan February 15th

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

Executive Summary:

Bu proje operasyonel verimliliği arttırmayı ve eğitim süreçlerini iyileştirmeyi amaçlamaktadır. Sürdürülebilir operasyon ve eğitim stratejileri oluşturarak hem çalışan performansını hem de müşteri memnuniyetini artırmayı hedefliyoruz. Bu doğrultuda, süreçleri optimize ederek maliyetleri düşürmek, marka bilinirliğini artırmak ve uzun vadeli büyümeyi desteklemek temel önceliklerimiz arasındadır.

Project Goal

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

- Daha verimli sipariş karşılama ve teslimat süreçleri oluşturmak ve 6 ay içinde çalışanların %90'ına eğitim vermek.

Deliverables

- Teslimat ve lojistik planı oluşturulması.
- Sipariş ve tedarik zinciri yönetim yazılımının kurulumu.
- Çalışan eğitim programının geliştirilmesi ve başlatılması.

Business Case / Background

Why are we doing this?

- Operasyon ve Eğitim Planı, yeni hizmetin taleplerini karşılamamıza yardımcı olacaktır. Bu plan, müşteri kaybını azaltacak ve yüksek kaliteli bir müşteri deneyimi sunmamızı sağlayacaktır. Operasyonel süreçlerin verimli bir şekilde yürütülmesini garanti ederek, genel proje hedefimiz olan %5 gelir artışına ulaşmamıza katkıda bulunacaktır.

Benefits, Costs, and Budget

Benefits:

- İlk hizmet lansmanından sonra yüksek kalite standartlarının korunması.
- Müşteri kaybının önlenmesi ile potansiyel gelir kayıplarının azaltılması.

Costs:

- Sipariş karşılama ve envanter bakım maliyetleri
- Malzeme maliyetleri (teslimat araçları, ambalaj malzemeleri vb.)
- Operasyonel maliyetler (sipariş sistemleri, işlem maliyetleri, genel giderler)
- Çalışanlar için operasyonel sistem eğitimi ve öğretim süresi

Budget needed:

-

Scope and Exclusion

In-Scope:

- Bütçe yönetimi, envanter yönetimi, yazılım bakımı, tedarik zinciri süreçleri, kalite kontrolleri, ödeme yöntemleri

Out-of-Scope:

- Web geliştirme, fiyatlandırma, hesap yönetimi

Project Team

Proje Sponsoru: Operasyon Direktörü

Proje Lideri: Proje Yöneticisi (Siz!)

Proje Ekibi: Sipariş Karşılama Direktörü, Kalite Güvence Test Uzmanı, Envanter

Yöneticisi, Bütçe Koordinatörü, Finans Analisti, İnsan Kaynakları Uzmanı

Ek Paydaşlar: Müşteri Memnuniyeti Başkan Yardımcısı, Hesap Yöneticisi, Resepsiyonist, Satış Direktörü, Satış Ekibi, Pazarlama Direktörü, Yatırımcılar

Measuring Success

What is acceptable:

1. Lansmandan sonraki bir ay içinde siparişlerin %95'inin zamanında teslim edilmesi
2. Siparişlerin %100'ünün verildikten sonraki iki gün içinde paketlenip sevkiyata hazır hale getirilmesi
3. Resmi hizmet lansmanından önce çalışanların en az %90'ının eğitimini tamamlaması
4. %5 gelir artışı sağlanması