**Устав проекта**

**ИНФОРМАЦИЯ О ПРОЕКТЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование проекта** | Внедрение CRM в банке |
| **Спонсор/заказчик проекта** | Крученюк Сергей, директор департамента корпоративного бизнеса |
| **Руководитель проекта** | Скороденко Мария |
| **Дата старта проекта** | 25.01.2021 |
| **Дата создания документа** | 10.01.2021 |
| **Ожидаемый срок проекта** | 20.06.2021 |
| **Ожидаемый бюджет проекта** | 50 000 $ |
| **Реестр заинтересованных сторон** | <https://github.com/skorodenkom/study/blob/master/Stakeholder%20Register.xlsx> |
| **План коммуникаций** | <https://github.com/skorodenkom/study/blob/master/Communication_plan.xlsx> |
| **Реестр рисков** |  |

**ОПИСАНИЕ ПРОЕКТА**

**Причины инициации проекта:**

На сегодняшний день в банке для управления работы с клиентами используется разнородное программное обеспечение. Это не устраивает руководство и сотрудников по следующим причинам:

1. Высокая трудоемкость формирования отчетов, dashboard-ов
2. Сложность получения информации по воронке продаж»
3. Отсутствие защиты базы от копирования, конфиденциальности данных
4. Отсутствие возможности сегментации клиентов
5. Отсутствие возможности удаленной работы
6. Отсутствие мобильной версии

Для решения вышеуказанных проблем руководство банка решило начать проект по внедрению CRM- системы для автоматизации «воронки продаж», а также, в будущем построение детальной системы отчетности. Начать планируется с пилотного проекта, в рамках которого надо автоматизировать воронку продаж только корпоративного отдела.

**Цели проекта:**

Внедрить программный продукт, который позволит автоматизировать воронку продаж, построение детальной системы отчетности для управления отношениями с корпоративными клиентами банка.

**Критерии успеха:**

1. Проект сделан в срок, указанный в разделе ограничения проекта (срок проекта может быть пересмотрен в Уставе проекта по запросу на изменение)
2. Реализованы требования, описанные в разделе «ТЗ на автоматизацию»
3. Бюджет проекта не превышен

**Ожидаемые результаты:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Основные продукты проекта** | **Критерии приемки продуктов проекта** |
| 1. Техническое задание на автоматизацию (ТЗ) | 1. Техническое задание, подписанное заказчиком проекта |
| 1. Работающая версия продукта CRM | 1. Проверены все ключевые сценарии использования продукта. Из программного продукта можно получить все отчеты, описанные в ТЗ. Подписан акт приемки работ. |
| 1. Перенесены данные из другого ПО в CRM | 1. Данные проверены Заказчиком (или его представителем) и подписан акт приемки работ по переносу данных |
| 1. Документация пользователя CRM-системы | 1. Документация пользователя, подписанная заказчиком системы. |
| 1. Отчет по итогу опытной эксплуатации CRM | 1. В отчете отсутствуют записи о несоответствии программного продукта требованиям, описанным в «Техническое задание на автоматизацию» |

**Требования высокого уровня (high level requirements):**

1. CRM должна покрывать воронку продаж и соответствовать текущим процессам корпоративных продаж банка.
2. Должна быть обеспечена конфиденциальность передачи данных
3. Должна быть возможность удаленной работы
4. Расчет комиссии каждого продавца, в том числе сложная комиссия, когда продавцов несколько
5. Формирования отчетов по объемах продаж, состоянию сделок, в разрезе каждого продавца и подразделения
6. Возможность создавать персональные dashboard
7. Возможность задавать персональные цели продаж, цели по отделу, департаменту и региону
8. Мобильная версия

**Ограничения проекта:**

1. Срок реализации проекта 05 месяцев с даты подписания Устава проекта
2. Бюджет проекта 50 000 $

**Допущения проекта:**

1. В ТЗ не будут пропущены основные требования к CRM, доработка которых может привести к срыву сроков и превышению бюджета
2. Для разработки «ТЗ на автоматизацию» будут описаны бизнес-процессы, попадающие в CRM. По описанию процессов будут собраны требования к доработке.
3. Все изменения в требования к автоматизации CRM, описанные в «ТЗ на автоматизацию», а также изменения бюджета или дедлайнов в расписании проекта будут вноситься по «Процедуре управления изменениями проекта»
4. Продукт будет легко интегрироваться с АБС, мобильным банкингом
5. Подрядчик по доработке возьмет на себя поддержку доработанного программного продукта
6. После опытной эксплуатации будет составлен список замечаний по несоответствию продукта «ТЗ на доработку» и по итогу исправления этих замечаний проект будет закрыт, а программный продукт передан в промышленную эксплуатацию.

**ФАЗЫ ПРОЕКТА**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Фаза проекта** | **Длительность** | **Дата** | **Релиз** |
|  | Планирование внедрения | 1 неделя | 25.01.2021 – 31.01.2021 | Проектных документов и организация процесса |
|  | Презентация, предпроектное обследование | 2 недели | 01.02.2021 – 14.02.2021 | Ознакомится с возможностями системы, сопоставить их с потребностями банка |
|  | Подготовка «Технического задания на автоматизацию» | 2 недели | 15.02.2021 – 28.02.2021 | Техническое задание на автоматизацию |
|  | Кодирование/тестирование. Создание эксплуатационной документации | 6 недель | 01.03.2021- 11.04.2021 | Version 1.0-1.n |
|  | Настройка, ввод начальных данных, конвертация данных | 3 недели | 12.04.2021 – 02.05.2021 | Version 1.n |
|  | Установка и развертывание системы. | 1 неделя | 03.05.2021 – 09.05.2021 | Version 1.n |
|  | Обучение персонала работе с системой | 1 неделя | 10.05.2021 – 16.05.2021 | Инструкции пользователя |
|  | Опытная эксплуатация, ввод в эксплуатацию | 4 недели | 17.05.2021 – 13.06.2021 | Version 1.n |
|  | Аудит проекта | 1 неделя | 14.06.2021 – 20.06.2021 | Акт выполненных работ |

**Сводное расписание контрольных событий:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Событие** | **Дата** | **Описание результата** |
| Разработка «Т3 на автоматизацию» | 1. До 28.02.2021 | 1. Согласовано ТЗ на автоматизацию |
| Доработка программного продукта по техническому заданию, тестирование | 1. До 11.04.2021 | 1. Версия продукта готова к использованию Заказчика в соответствии с ТЗ |
| Перенос данных из старого программного продукта в новый | 1. До 02.05.2021 | 1. Проверка контрольных сумм аналитиком, экспертами |
| Разработка пользовательской документации | 1. До 09.05.2021 | 1. Документация пользователя, подписанная заказчиком системы |
| Обучение пользователей | 1. 10.05.2021 – 16.05.2021 | 1. Сертификация пользоватей |
| Опытная эксплуатация доработанного под ТЗ программного продукта | 1. 17.05.2021 – 06.06.2021 | 1. Подписанный акт тестирования с замечаниями |
| Устранение замечаний, обнаруженных на опытной эксплуатации | 1. До 16.06.2021 | 1. Подписанный акт тестирования |
| Приемка-сдача работ | 1. До 20.06.2021 | 1. Акт выполненных работ |